

LA GESTION DU STRESS



1. La définition RH

(définition utilisée par les responsables ressources humaines et votre employeur)

La gestion du stress dans le monde professionnel est la capacité à garder le contrôle de soi pour agir efficacement face à des situations irritantes, imprévues ou stressantes.

C'est la capacité à faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop émotive ou trop défensive.

Autres mots utilisés par les employeurs : certains employeurs parlent de maîtrise de soi. D'autres vont vous demander si vous savez faire face aux situations difficiles ou encore si vous savez gérer les imprévus. Enfin, certains parleront d'intelligence émotionnelle et relationnelle. Dans tous les cas, c'est une qualité professionnelle fort appréciée dans le monde du travail et c'est utile aussi de façon personnelle !

Attention : gérer son stress, ce n'est pas faire le.a fort.e en disant que vous n'êtes jamais stressé.e !

Le stress est une réaction normale quand il y a un danger. Tout le monde en a.

C'est comme un signal d'alarme ou un voyant lumineux sur un tableau de bord. S'il s'allume c'est qu'il y a un problème à régler.

Le stress est donc positif car il signale un problème et nous permet donc de réagir face à un danger (fuite, attaque...). Une fois l'obstacle dépassé, on se sent soulagé. C'est lorsque la pression est trop forte ou trop longue et qu'il n'y a pas moyen de s'en sortir que le stress s'accumule et devient mauvais. Mieux vaut donc apprendre à le connaître et lui faire face.



2. Notre définition

Dans le langage courant, on dit que gérer son stress, c'est garder son calme quand on ressent une émotion forte comme la colère, la peur ou la tristesse.

On dira de vous que vous savez gérer votre stress si vous :

- Gardez le contrôle de vous en toutes circonstances (se maîtriser).
- Restez calme et serein.e face aux autres personnes.
- Ne manifestez pas une attitude trop émotive ou défensive.
- Gardez votre présence d'esprit (c'est-à-dire que vous n'exagérez pas la réalité mais la voyez telle qu'elle est).
- Agissez pour résoudre la situation de façon réfléchie et logique.

- Analysez la situation pour améliorer les choses ou éviter qu'elles ne se répètent

Je sais gérer mon stress car je garde mon sang-froid face à une personne ou une situation stressante.

Je reste professionnel.le dans toutes les situations mêmes si elles sont délicates, urgentes ou dangereuses.

Je suis poli.e et respectueux.euse envers les personnes que j'ai en face de moi.

J'agis avec calme et de façon intelligente pour régler la situation.



3. Exemples

Dans la vie de tous les jours

- Quand une friteuse prend feu, il faut garder son sang-froid. Prendre un torchon légèrement humide et calmement le poser sur les flammes. Ne pas paniquer !

Au travail

- Cela faisait trois fois que ce client lui demandait de se dépêcher et de faire l'impossible. Il était sans arrêt derrière l'aide-ménagère et la critiquait. C'était hyper stressant. Elle n'a pas su gérer la situation elle ne veut plus y retourner.

Votre employeur attend que vous restiez calme face à des situations difficiles (panne de courant, plus de produit de nettoyage, alarme qui se déclenche, accident, problème avec le client). Rester calme signifie ne pas se mettre en colère, crier, frapper, pleurer, angoisser, paniquer ou partir sans rien dire mais au contraire « gérer » et contrôler ses émotions.

L'employeur souhaite que vous agissiez avec sang-froid, que vous régliez le problème vous-même en faisant preuve d'autonomie et d'esprit d'initiative.

Bien sûr, on ne sait pas gérer toutes les situations. En cas de doute, vérifiez avec le client ou votre employeur.



4. Trucs et astuces

Dans les arts martiaux, on dit souvent qu'il faut apprendre à connaître son ennemi pour savoir le vaincre. Voilà la solution pour gérer votre stress !

Apprenez à le (re)connaître et à voir dans quelles situations il vient plus facilement.

Par exemple, vous êtes plus stressé.e quand vous êtes fatigué.e ou que vous avez dû courir pour prendre le bus.

De façon générale, apprendre à gérer son stress commence par prendre soin de soi en ayant une bonne hygiène de vie :

- Bien manger : pas trop ni trop peu, pas trop gras, ni trop sucré et bien dormir.
- Avoir un rythme de vie adapté, bouger, faire du sport...
- Déconnecter : par moment, coupez votre téléphone.
- Avoir des contacts sociaux : famille, ami.e.s avec qui vous pouvez vous relaxer et être vous-même.
- Ecouter de la musique, dessiner, chanter sous la douche...
- Rire : Cela stabilise le rythme cardiaque et diminue la pression artérielle (exactement l'inverse du stress).
- Respirer et se relaxer : la pratique régulière d'exercices de respiration et de relaxation est très efficace.



5. Ma définition et ce que j'en retiens

Pour moi, gérer le stress c'est :

.....

.....

.....

.....

.....

un job qui dit
MERCI