

Dominique CHALVIN

Faire face à la pression et aux contraintes

Rédaction Béryl ZYGLER

Prose & Com

© Groupe Eyrolles, 2010
ISBN : 978-2-212-54718-4

EYROLLES



Sommaire

Introduction	XI
Formation 1 : Comprendre et évaluer son stress	1
Découvrir le stress	2
Comprendre les mécanismes du stress	2
Apprécier sa dose optimale de stress	3
Situation 1 : la bataille commerciale	4
Décryptage	4
Situation 2 : c'est la crise...	5
Décryptage	5
Situation 3 : un travail trop facile	5
Décryptage	6
Qu'est-ce que le stress ?	7
Le stress, une réaction générale de l'organisme au changement de notre environnement	7
3 stress en 1	8
Le mauvais stress... et le bon	9
Êtes-vous stressé ?	10
Diagnostiquer son stress	10
Les symptômes du stress	11
Comment trouver sa bonne dose de stress ?	12
Le niveau optimal de stress	12
Questionnaire	13
Comment mesurer votre degré de stress ?	14
Les outils de mesure du stress	14
Le stress du parent d'élève	18

Formation 2 : Faire face aux stress du manager	21
Vivre son stress	22
Identifier les facteurs de stress	22
Apprendre à alléger son stress	22
Situation 1 : oui ou non ?	24
Décryptage	25
Situation 2 : un nouveau poste	26
Décryptage	27
À chaque entreprise son stress	28
Les sources du stress chez les cadres et les managers	29
Le poids de la responsabilité	30
Prendre des risques	31
Faire face au stress relationnel	32
Accompagner le changement	35
Le stress du couple	37
Formation 3 : Répondre aux griefs et savoir utiliser les critiques	39
La critique comme tremplin	40
Savoir éviter les erreurs et maladresses	40
Désamorcer les conflits d'intérêts	40
Tirer parti de la critique	41
Situation : le mensonge	42
Décryptage	43
Quelles sont les erreurs à éviter pour répondre à la critique ?	45
La fuite	45
L'agressivité	47
La manipulation	48
Comment tirer parti des critiques ?	50
Accepter ses défauts incorrigibles	50
Être à l'écoute des critiques	50
Accueillir la critique justifiée sans se braquer	50
La critique n'est pas un verdict	51
Demander des explications concrètes et refuser les généralités	51

Distinguer l'important de l'accessoire	52
Refuser d'être catalogué.....	52
Distinguer points d'accord et de désaccord	52
Faire savoir que la critique a été comprise et acceptée	52
Émettre des solutions pratiques	53
Comment établir un compromis réaliste en cas de conflits d'intérêt ?.....	54
Les relations de voisinage	56
Formation 4 : Comment faire des reproches ?	59
Maîtriser la critique constructive	60
De l'importance de la critique.....	60
« L'art et la manière » de faire des reproches.....	60
Situation 1 : le court-circuitage	62
Décryptage	63
Situation 2 : la critique en public	64
Décryptage	65
Comment critiquer efficacement et sans stress ?	66
Émettre une critique « limpide ».....	66
Adopter une approche assertive	67
Pour aller plus loin dans l'assertivité.....	69
L'expert	70
Le planificateur	70
Le relationnel.....	71
Le créatif	71
Application 1 : la critique du professeur.....	73
Application 2 : le retour de marchandises.....	75
Formation 5 : Être lucide sur sa marge de manœuvre.....	77
Être lucide sur sa marge de manœuvre	78
Diagnostiquer ses contraintes	78
Être lucide sur ses possibilités	79
Situation : une commande express	80
Décryptage	82

Quelles sont les contraintes liées à votre environnement ?	84
Les conditions professionnelles d'un manager	84
Développer une île autonome	86
Les obligations de la vie privée	87
Quelles sont les contraintes que les autres vous imposent ?	89
Quelles sont les contraintes liées à votre façon de travailler ?	91
Votre orientation de l'énergie : êtes-vous <i>contact lover</i> ou solitaire ?	92
Votre rythme dans l'effort : êtes-vous sprinter ou coureur de fond ?	92
Votre mode de décision et d'action sous stress : êtes-vous temporisateur ou réactif ?	93
Votre mode de concentration et de prise d'information : êtes-vous précis ou vagabond ?	94
Qu'est-ce que je veux ? Qu'est-ce que je peux ?	95
Une mère de famille submergée	96
Quel est le problème de Marie-Line ?	97
Comment Marie-Line et Ludovic pourraient-ils redresser la barre ?	97

Formation 6 : Diagnostiquer l'organisation de son travail et ses priorités

Optimiser sa gestion du temps	100
Analysez l'organisation de votre travail	100
Déterminez vos priorités personnelles et professionnelles	100
Prenez conscience des facteurs de perte de temps	101
Situation : le dilemme travail/famille	102
Décryptage	103
Les 3 sphères de l'équilibre	105
Analyser l'organisation de votre travail	107
Vos forces et vos faiblesses	107
Votre emploi du temps	108

Déterminer vos priorités personnelles et professionnelles	109
Prendre conscience des facteurs de perte de temps.....	111
Un déménagement mal organisé	114
Quels sont les facteurs de perte de temps de Julie et David ?	114
Comment Julie et David auraient-ils pu inverser la situation ?	115
Formation 7 : Savoir orchestrer toutes ses activités	117
Réduire la pression en anticipant et en planifiant	118
Travailler selon le degré d'urgence et d'importance.....	118
Appliquer les clés de la délégation réussie.....	118
Pratiquer l'art d'anticiper et de planifier.....	119
Situation : dépassé par les événements	120
Décryptage	122
Comment travailler selon le degré d'urgence et d'importance ?	125
Ce qui est urgent n'est pas toujours important	125
Sous-traiter et anticiper grâce à la matrice Urgent-Important	126
Appliquer les clés de la délégation réussie.....	128
Comment anticiper et planifier son temps efficacement ?	130
Planifier à l'année.....	131
Planifier au mois.....	131
Planifier à la journée	133
Votre plan d'action quotidien.....	133
Comment prendre rendez-vous avec soi-même ?	135
Prévoir le soir pour le lendemain	135
Faire le point	136
Planifier en famille	137

Formation 8 : Traiter l'imprévisible de tous les jours	143
Savoir faire face aux imprévus	144
Se protéger des interrupteurs du quotidien.....	144
Savoir gérer les perturbateurs	144
Gérer l'imprévisible de manière collective	145
Situation : gare aux chronophages	146
Décryptage	147
Qui sont les interrupteurs de temps ?	149
Les visites imprévues : comment faire face ?.....	149
Comment gérer les appels téléphoniques entrants ?.....	149
Comment gérer l'émission de vos appels ?.....	150
Comment gérer vos e-mails ?	151
Comment déjouer les pièges des interrupteurs ?	152
Lutter contre vos propres travers.....	152
Une règle d'or : pratiquer le mode interaction et le mode retrait.....	154
Comment gérer collectivement l'imprévisible ?	154
Négocier un contrat de temps	154
Le contrat de temps : quoi, qui, pourquoi, quand ? ...	155
Mettre en place des règles du jeu collectives.....	157
Les vacances entre amis	159
Test de validation de vos connaissances après lecture du livre	161

Comprendre et évaluer son stress

■ ■ ■ Mes objectifs

- ✓ Je veux découvrir la notion de stress et comprendre ses mécanismes.
- ✓ Je veux être capable de repérer les symptômes du stress et de mesurer mon état de stress.
- ✓ Je veux trouver ma dose optimale de stress dans mon travail, comme dans ma vie personnelle.

ENJEUX

Découvrir le stress

Vous vivez sous pression et donc souvent stressé. C'est tout à fait normal pour un responsable. Pour faire face à cette pression et à ce stress, la première chose à faire est d'intégrer la notion de stress, qui, vous verrez, n'est pas forcément ce que vous pensez ! L'objectif de ce chapitre est de vous amener à l'aborder sous ses différents aspects.

Comprendre les mécanismes du stress

Le stress est une réponse tout à fait normale de l'organisme face à un événement imprévu. Mais que recouvre au juste cette notion ? Tout l'enjeu de ce chapitre est d'appréhender la notion de stress et de comprendre ses mécanismes. Bref, de comprendre comment il survient et comment il agit sur notre comportement.

Après avoir cerné ce qui se cache derrière le mot « stress », vous apprendrez dans ce chapitre à apprécier votre état de stress en vous fiant à certains indicateurs.

Ce n'est que dans le chapitre suivant que nous vous donnerons les clés pour lutter contre le stress, après l'avoir correctement mesuré. Car, comme toujours dans la vie, un bon diagnostic s'impose avant d'agir.

Maîtriser le stress, c'est apprendre à le connaître, et donc à se connaître.

Apprécier sa dose optimale de stress

Il n'y a pas de motivation sans stress, mais chaque personnalité réagit différemment aux événements extérieurs en fonction de son tempérament, de sa physiologie, de son parcours de vie, des circonstances. On appelle niveau optimal de stress la dose de stress biologiquement nécessaire à chaque individu pour fonctionner harmonieusement avec sa personnalité et ses possibilités d'adaptation. Ce chapitre a pour ambition de vous aider à déterminer votre dose de stress optimale, entre le bon stress et le mauvais stress.

MISES EN SITUATION

Situation 1 : la bataille commerciale

Un produit concurrent vient de faire son apparition sur le marché, raflant des parts de marché à la société Gamarlo, jusque-là leader. Pierre, le chef du service des ventes, organise une réunion avec ses représentants afin de challenger son équipe.

« Notre chiffre a baissé de 20 % en raison de l'arrivée du Befon. Mais la bataille n'est pas perdue pour autant. Je compte sur votre mobilisation pour reprendre du terrain. Nous allons retravailler nos argumentaires et redresser la barre sans plus attendre. Je vous invite à donner le meilleur de vous-même. »

Les vendeurs sortent « la boule au ventre » de la réunion, mais le cœur battant et plein d'énergie.

À votre avis

En quoi la réunion a-t-elle généré un stress positif pour les représentants ?

.....

.....

.....

Décryptage

Un défi a été lancé aux vendeurs. Celui de remporter la bataille contre leur concurrent. Bien que leur ventre soit noué à l'annonce de l'enjeu qui se profile, les vendeurs se trouvent dans une posture de stress positif. En effet, il n'y a pas de meilleur stress quand on sent que l'on peut agir et redresser la situation. Les vendeurs se sentent valorisés. Ils vont pouvoir montrer qu'ils sont capables de surmonter cet obstacle. D'autant que la compétition interne engendrera une émulation positive entre eux.

Situation 2 : c'est la crise...

La société Rublim subit la crise de plein fouet. Dans les couloirs, le personnel démobilisé erre. Tous les projets sont en *stand by*. À la machine à café, l'inquiétude est perceptible. « On ne sait même pas où on va... La direction est muette. Si ça se trouve, nous allons déposer le bilan et tous être licenciés. J'ai même entendu parler de rachat par la société Jadira. Comment voulez-vous qu'on travaille dans ces conditions ? »

À votre avis

Pourquoi la crise induit-elle une situation de stress ?

.....

.....

.....

Décryptage

Les situations de crise sont des périodes d'incertitudes maximales, génératrices de mauvais stress pour les salariés de l'entreprise. Quand les perspectives sont floues (rachat, dépôt de bilan, licenciements...) et que la direction ne se prononce pas, tout le monde a peur. De plus, en imaginant le pire, on rajoute artificiellement un stress négatif.

Situation 3 : un travail trop facile

À la sortie de son école de commerce, Lucie a été embauchée à un poste de responsable communication. Elle se réjouit des responsabilités qui lui ont été confiées : choisir les supports média, budgétiser le plan de communication, définir la stratégie en matière de pub... Mais, très vite, Lucie est limitée en termes d'initiatives. On lui demande surtout d'appliquer ce qui a été conçu et décidé par une agence extérieure, dont l'influence sur son chef est perceptible. En outre, son manager

prend systématiquement les décisions à sa place quand il s'agit de questions de communication. Au final, le travail de Lucie ne ressemble en rien à ce qu'on lui avait promis : il est beaucoup trop facile pour elle et ne mobilise en rien son savoir-faire. Résultat, Lucie s'ennuie, elle se sent dévalorisée et très mal à l'aise. Tous les jours, elle arrive stressée au travail, avec le sentiment que ses compétences ne sont pas utilisées à leur juste valeur.

À votre avis

Lucie subit-elle une situation de sur-stress ou de sous-stress ?

.....

.....

.....

Décryptage

Lucie subit ce que l'on appelle une situation de sous-stress. Les tâches qu'on lui confie ne correspondent ni à la description de son poste ni au niveau auquel elle pense pouvoir prétendre avec ses études (poste de cadre). Lucie se trouve en sous-charge de travail. Or, sentir ses compétences « gaspillées » et accomplir des tâches en-deçà du niveau que l'on pense avoir est source de stress.

REPÈRES

Qu'est-ce que le stress ?

Le stress, une réaction générale de l'organisme au changement de notre environnement

Le terme « stress » est omniprésent dans les médias et dans le langage commun... Mais que recouvre au juste cette notion ?

Le stress désigne une sensation de mal-être, d'inquiétude, de tension. Il est employé le plus souvent sur un mode négatif, dans des contextes et des registres fort différents : le travail est stressant, les embouteillages sont stressants, mais aussi... votre responsable... ou le silence !

Actuellement, le mot « stress » est employé dès que les choses ne se passent pas exactement comme prévu. Dans le dictionnaire, on trouve, pour le définir, les mots suivants : force, contrainte, violence, effort, tension, insistance, accent tonique ; charger, fatiguer, travailler...

D'un point de vue biologique, le stress peut être défini comme « une réponse identique et générale du corps à toute demande qui lui est faite, physique, psychologique ou émotionnelle. » C'est un neurophysiologiste canadien, Hans Selye, qui a mis en évidence cette notion dans les années trente et introduit le mot « stress » en médecine. L'organisme répond aux facteurs de stress par un syndrome général d'adaptation (SGA) comportant trois phases consécutives : la « phase d'alarme », la « phase de réaction », la « phase d'épuisement » (cf. paragraphe suivant). Ce syndrome, qui agit au niveau du système nerveux central, a des répercussions symboliques, fonctionnelles et organiques que nous aborderons plus tard dans le chapitre. Le stress est donc une *réaction générale* de l'organisme (et non pas locale comme une piqûre de guêpe par exemple).

Le stress se produit chaque fois qu'un individu doit faire face à une contrainte, une exigence, un danger ou une modification de son environnement. Cet événement peut être négatif – une voiture vous frôle alors que vous traversez – ou positif – on vous propose un nouveau poste qui vous intéresse.

QUELLE DIFFÉRENCE ENTRE STRESS, ANXIÉTÉ ET ANGOISSE ?

L'anxiété et l'angoisse sont des expressions courantes et constantes du stress.

- *L'anxiété* est une peur diffuse. Elle s'accompagne d'une tension physique au niveau de l'estomac ou de la gorge, qui peut parfois être à l'origine de gestes désordonnés, de manies, de paroles scandées, d'excitation ou, au contraire, de prostration avec fixité du regard. Il est très difficile de se concentrer lorsque l'on est anxieux.
- *L'angoisse* est une forme sévère d'anxiété où prédominent la douleur thoracique et la sensation de mort imminente. Dans l'infarctus du myocarde, par exemple, l'angoisse est très présente.

3 stress en 1

L'organisme qui subit un stress prolongé développe une réaction en trois phases :

- Dans un premier temps, il mobilise ses ressources pour faire face à la situation : le rythme cardiaque s'accélère, la respiration se fait courte et rapide. Le corps met en place des mécanismes de défense et s'adapte. C'est **la réaction d'alarme**.
- Dans un deuxième temps, l'organisme s'est adapté à l'agression mais reste dans un état d'alerte caractérisé par une mise en tension forte et permanente. Cette **phase de résistance** est le plus souvent la plus longue, elle nécessite

de l'énergie, mais nous sommes armés biologiquement pour l'affronter.

- Si le stress se prolonge, le **stade de l'épuisement** survient alors : le sujet perd ses forces, l'organisme abandonne et tombe malade, ou la personne s'effondre psychologiquement.

L'APPROCHE CONSTRUCTIVISTE DU STRESS

L'ampleur de notre stress dépend en partie de nous. Selon la façon dont nous interprétons notre environnement, nous amplifions ou nous diminuons notre stress.

Le mauvais stress... et le bon

Quand on parle de stress, on pense immédiatement à une situation négative. Et pourtant, le stress n'est en soi ni positif ni négatif ; il devient l'un ou l'autre en fonction du contexte et de l'interprétation que nous en faisons. Exemple : un mariage et un divorce sont tout aussi stressants, même si l'un est plus agréable que l'autre. Il en va de même si on gagne au loto ou si on perd en Bourse. Dans les deux cas, l'organisme est soumis aux mêmes émotions : émotivité, palpitations, pleurs, maux de ventre...

Il convient toutefois de distinguer le mauvais stress du bon stress.

- **Le mauvais stress** (ou **détresse**) vient de tout ce qui déplaît, tout ce que l'on fait en contradiction avec soi-même, source de mal-être, de tristesse, comme la perte, l'échec, l'abandon. Il est alors source de déséquilibre, voire de maladies. Exemples de mauvais stress : le chômage, la rupture sentimentale, la mort d'un proche, la maladie...
- **Le bon stress** (ou **eustress**) a pour origine tout ce qui fait plaisir, tout ce que l'on accepte de faire en harmonie avec soi, ce qui est source de joie, comme la réussite, l'amour... C'est alors un stimulant, ainsi qu'une source de bonheur et

d'équilibre. Le « bon stress » motive, aiguise la perception et le jugement, et alimente en énergie. Exemples de bon stress : une promotion, un challenge sportif, un mariage, une naissance...

| *Le stress est une réponse heureuse ou malheureuse à la vie.*

FAUSSE IDÉE !

On parle souvent du stress en termes négatifs, mais pourtant, il est source d'énergie. La preuve. Prenons l'exemple d'une personne investie d'une mission « coup de poing », à finaliser pour le lendemain. Mis sous pression, le cœur de cette personne bat plus vite, amenant plus de sang et donc d'oxygène au niveau de ses muscles et de son cerveau. Résultat : la personne est plus efficace grâce à ce surplus d'énergie généré par le stress. Ses chances de réussite augmentent. C'est pourquoi on est souvent en pleine forme quand on est stressé !

Êtes-vous stressé ?

Diagnostiquer son stress

Il est important de connaître le poids du stress dans sa vie professionnelle et personnelle, de le diagnostiquer et de l'évaluer.

Pour cela, il est utile d'observer les modifications psychologiques, somatiques, et organiques de votre corps. Une fatigue prolongée, des troubles persistants, une réduction de vos activités de loisir et de vos relations sociales et amicales, constituent des alertes. Mais aussi le fait de trop manger...ou pas assez, de mal dormir... ou trop, de se sentir persécuté, de perdre confiance en soi.

Les symptômes du stress

Du point de vue physiologique, le stress entraîne une production excessive d'hormones, dont l'adrénaline, par les glandes surrénales. Des troubles psychosomatiques apparaissent : migraines, sueurs froides, sensation de « boule » dans la gorge, maux de ventre, palpitations, augmentation ou perte d'appétit...

Ces symptômes diffèrent selon les personnes. Chacun de nous a une capacité différente à absorber et à dépasser le stress. Lorsque le stress ressenti est trop intense, il exige une adaptation trop importante de l'organisme. Passé un certain stade, l'organisme capitule, ne disposant plus de l'énergie nécessaire. C'est alors l'état de stress, qui se traduit par une fatigue prolongée, physique, intellectuelle et sexuelle.

Lorsque l'état de stress s'installe, le travail devient la préoccupation dominante, au détriment des activités de loisirs ainsi que des rapports sociaux et personnels. Peuvent survenir alors, dans un contexte de perte de confiance en soi, des erreurs dans le travail, un sentiment de persécution, des difficultés relationnelles.

Les signes corporels du stress

Le regard vide	Le mal de dos
Le cœur lourd : sensation d'étouffement	Les démangeaisons
L'estomac noué	Les dents serrées
	L'hypertension

Les signes psychologiques

L'attitude négative envers les autres : cynisme, pessimisme	L'obsession
Le repli sur soi	La timidité
L'entêtement et la rigidité	L'optimisme sur commande
	L'apathie, la passivité et le détachement

Les mots pour dire votre mauvais stress : « J'en ai plein le dos, ça me mine, ça me prend la tête, je suis ulcéré »...

Comment trouver sa bonne dose de stress ?

Le niveau optimal de stress

Le niveau optimal de stress est la dose de stress biologiquement nécessaire pour fonctionner harmonieusement avec sa personnalité et ses possibilités d'adaptation. Chacun a son propre niveau optimal de stress. Il est indispensable de connaître le vôtre afin de ne pas dépasser votre seuil de tolérance. Car sinon :

En-deça de ce seuil optimal, l'organisme est sous-stimulé.

C'est notamment le cas si vous êtes en charge d'un travail trop facile, peu mobilisateur par rapport à vos compétences. Cette mise au repos se traduira par une perte de motivation, de moral, de l'ennui, de l'apathie... qui sont autant de signes de sous-stress.

Au-delà de ce niveau optimal, l'organisme est sur-stimulé.

L'adaptation exigée est excessive, l'organisme secrète trop d'hormones d'adaptation et des troubles métaboliques et organiques apparaissent. Une personne est stressée quand la dose de stress accumulée est trop forte et que son organisme commence à manifester des signes d'épuisement (jusqu'au *burn out* ou épuisement total). Apparaissent alors le manque de confiance en soi, la colère, les erreurs et étourderies, une tendance à l'indécision.

Dans les deux cas, l'organisme ne fonctionne pas à son rythme biologique normal. Or, à la longue, la « machine » peut se rouiller ou se détraquer...

À l'inverse, une personne travaillant à un niveau optimal de stress connaîtra un jugement plus fiable, une plus grande clarté dans la perception, une plus grande flexibilité, un meilleur niveau d'énergie ; elle ne perdra pas la tête en cas de crise et pourra formuler des stratégies alternatives.

| « La vie, c'est une bonne dose de stress à trouver. »

Important

Pour trouver sa dose optimale de stress, il est nécessaire de prendre en compte sa vie dans sa globalité, c'est-à-dire à la fois dans sa dimension professionnelle et privée. Pourquoi ? Car les moments de bon et de mauvais stress agissent comme des vases communicants d'une sphère à l'autre. Prenons un exemple. Si vous avez passé un week-end agréable en famille et que vous avez fait le plein d'énergie, vous allez pouvoir affronter plus facilement le stress induit par votre vie professionnelle pendant la semaine. Ce n'est qu'en cas de mauvais stress dans ces deux sphères de votre vie, que vous risquez le *burn out*, c'est-à-dire l'épuisement.

Questionnaire

Vivez-vous à votre niveau optimal de stress ?

Avec cette check-list, cernez votre relation au stress. Cochez les affirmations qui vous concernent :

- Je me sens joyeux quand j'ai atteint l'objectif que je m'étais fixé.
- La pression m'aide à rester alerte et à réfléchir.
- Je retrouve mon calme (sur les plans physique et émotionnel) quelques heures après une situation de stress.
- Les stress que je vis sont rarement sévères ou prolongés.....
- Bien que sous pression, je suis capable de rester calme et de travailler.
- Je sais accepter des reculs, échecs et interruptions sans grands émois.....
- J'approche mes problèmes avec souplesse et je cherche plusieurs solutions alternatives.....
- Généralement, je regarde mes problèmes avec objectivité et de façon réaliste.....

- Le stress stimule ma motivation et ma détermination...
- Je sais canaliser les stress vers du travail productif.

Comptez le nombre d'affirmations que vous avez cochées :

- 7 affirmations sur 10. Vous résistez correctement aux effets du stress, que ce soit pendant et à l'issue d'un événement stressant. Votre quantité de stress est adaptée à vos besoins.
- 5 ou 6 sur 10. Quand vous accomplissez quelque chose de stressant, vous tenez le coup, mais ensuite, vous êtes « vidé ».
- 4 ou 5 sur 10. Vous faites face au stress en prenant systématiquement sur vous. Votre efficacité s'en ressent.

Comment mesurer votre degré de stress ?

Les outils de mesure du stress

Il existe des instruments pour déterminer la quantité et la nature du stress ressenti par un individu ainsi que sa dangerosité. Le premier et le plus célèbre, encore valable aujourd'hui, est l'échelle d'« ajustement social » élaborée par Holmes et Rahe en 1967, qui évalue la « dose » de stress en fonction des changements (emploi, relations amoureuses et familiales, situation financière) survenus dans notre existence depuis environ deux ans, et en déduit les risques de maladie engendrés par le stress.

Ainsi, le divorce est coté 73, une maladie ou une blessure corporelle 53, le mariage 50, un licenciement 47, le départ en retraite 45, les changements tels que changements d'horaires, de loisirs, de résidence ou de régime alimentaire de 17 à 20, les contraventions ou les vacances de 11 à 13 (cf. échelle ci-dessous, extraite de « Faire face aux stress de la vie quotidienne », Dominique Chalvin, éditions ESF. Cette échelle est parue pour la première fois en 1967 dans le *Journal of Psychosomatic Research*).

Échelle d'ajustement social de Holmes et Rahe

Mort du conjoint	100
Divorce	73
Séparation des conjoints	65
Période de prison	63
Mort d'un parent proche	63
Blessure corporelle ou maladie	53
Mariage	50
Licenciement	47
Réconciliation entre conjoints	45
Prendre sa retraite	45
Modification de l'état de santé d'un membre de la famille	44
Grossesse	40
Difficultés sexuelles	39
Arrivée de quelqu'un dans la famille	39
Changement dans la vie professionnelle	39
Modification de la situation financière	38
Mort d'un ami proche	37
Changement de fonction professionnelle	36
Modification du nombre de scènes de ménage	35
Hypothèque supérieure à 30 000 €	31
Saisie d'hypothèque ou de prêt	30

Modification de ses responsabilités professionnelles	29
Départ de l'un des enfants	29
Difficultés avec les beaux-parents	29
Succès exceptionnel	28
Début ou fin d'emploi du conjoint	26
Première ou dernière année d'études	26
Modification de ses conditions de vie	25
Changements dans ses habitudes personnelles	24
Difficultés avec son patron	23
Modification des heures et des conditions de travail	20
Changement de domicile	20
Changement de lieu d'études	20
Changement dans les loisirs	19
Changement dans les activités religieuses	19
Changement dans les activités sociales	18
Hypothèque ou prêt inférieur à 30 000 €	17
Modification des habitudes de sommeil	16
Modification du nombre de réunions familiales	15
Modification des habitudes alimentaires	15
Voyage ou vacances	13
Noël	12
Contraventions	11

Les statistiques montrent que 50 % de ceux qui atteignent un total de 200 à 300 au cours d'une période de douze mois sont tombés malades cette année-là. 80 % des personnes ayant plus de 300 sur une année contractent une affection au cours de cette période.

LES COMPORTEMENTS DU STRESSÉ

Face au stress, les spécialistes distinguent 3 types de comportements :

- Les comportements sources de stress négatif
Type A : hyperactif (toujours pressé), agressif (c'est toujours la faute des autres), en compétition permanente, fait facilement peur à son entourage. Il est prédisposé aux maladies cardio-vasculaires et aux ulcères.
Type C : en retrait, souci excessif de tout bien faire (retard de délais), trop dépendant du jugement des autres, solitaire (dans sa tour d'ivoire), se méfie des autres. Il est prédisposé aux cancers et aux rhumatismes.
- Les comportements sources de stress positif
Type B : bonne gestion du temps (activité maîtrisée), dosage réaliste de confiance et méfiance (relation positive avec les autres), en compétition dynamique avec lui-même et non au détriment des autres. Il est en bonne santé.

Nous agissons de ces trois façons à des degrés divers selon nos habitudes et les situations. Mais nous penchons généralement de façon plus marquée vers l'un de types : A, B ou C.

APPLICATION

Le stress du parent d'élève

Timéo a 8 ans. Mathias, son père, l'accompagne à l'école. Ils sont un peu en retard et Mathias, excédé, marche à vive allure.

— Dépêche-toi Timéo ! La porte de l'école va fermer si tu n'accélères pas le pas. Ça t'apprendra à traîner au petit déjeuner...

Que traduit ce « dépêche-toi » ?

Comme tous les parents, Mathias a peur que son fils arrive en retard. Il répercute son stress sur lui en lui demandant d'accélérer. La peur des parents pour leur enfant est présente à tous moments, et à chaque âge de leur relation. Elle s'installe quand l'enfant s'approche du feu, de l'eau, de la fenêtre, etc. mais aussi, plus tard, quand il est en retard, a de mauvaises fréquentations ou de mauvaises notes... En fait, ces peurs renvoient les parents à leurs propres angoisses et déceptions.

Les principes-clés de la formation 1

- Le stress est une réponse générale du corps aux changements de l'environnement. Mais nous sommes souvent responsables de notre propre stress en interprétant à notre façon la réalité.
- On parle souvent du stress en termes négatifs, mais pourtant, le stress peut aussi être positif. Il existe un bon stress et un mauvais stress.
- Chaque personne a un niveau optimal de stress, c'est-à-dire une dose de stress biologiquement nécessaire pour fonctionner harmonieusement avec sa personnalité et ses possibilités d'adaptation.
- On distingue 3 types de comportements qui exposent au stress positif ou négatif.
- Pour lutter contre son stress, il faut préalablement pouvoir le diagnostiquer et l'évaluer. Pour cela, il peut être utile d'observer les modifications psychologiques, somatiques et organiques de son corps. La technique de l'échelle d'« ajustement social » élaborée par Holmes et Rahe permet quant à elle de mesurer son exposition au stress.