

Céline Blondel

Le stress relationnel

Apprivoiser son stress
pour mieux communiquer





Le stress relationnel

Développement personnel et efficacité professionnelle

Le stress relationnel

Apprivoiser son stress pour mieux communiquer

Auteur: Céline BLONDEL

Édition 2020

© GERESO Édition 2020

Direction de collection : Catherine FOURMOND

Conception graphique de couverture : Atmosphère

Suivi éditorial et conception graphique intérieure : GERESO Édition

Illustration : © Sergenikolaev/istockphotos.com

www.gereso.com/edition

e-mail : edition@gereso.fr

Tél. 02 43 23 03 53 - Fax 02 43 28 40 67

Reproduction, traduction, adaptation interdites

Tous droits réservés pour tous pays

Loi du 11 mars 1957

Dépôt légal : Janvier 2020

ISBN : 978-2-37890-136-3

EAN 13 : 9782378901363

ISBN numériques :

eBook : 978-2-37890-460-9

ePub : 978-2-37890-461-6

Kindle : 978-2-37890-462-3

GERESO SAS au capital de 160640 euros - RCS Le MANS B 311 975 577
Siège social : 38 rue de la Teillaie - CS 81826 - 72018 Le Mans Cedex 2 - France

Dans la même collection :

- 10 entretiens RH incontournables
- Choisir l'épanouissement au travail
- Coachs : les secrets d'une bonne posture
- Comprendre l'évaluation professionnelle
- Estime de soi et management
- Être recruté dans les métiers de l'industrie et de l'agroalimentaire
- Évaluer les compétences professionnelles
- Former sans stress !
- L'art de conclure une vente avec la PNL
- L'intelligence collective : les 7 clés de la réussite
- Le management interculturel
- Le manager de proximité
- Manager le travail à distance et le télétravail
- Manager une équipe projet
- Managers, relevez le challenge d'un nouveau poste
- Mieux communiquer avec soi-même et avec les autres
- Réalités des risques psychosociaux
- Recadrer sans démotiver
- (Re)donner du sens à son management
- Révélez votre Talent avec l'intelligence prismatique
- Travailler, pour quoi faire ?
- Vivre avec autodétermination

www.la-librairie-rh.com

la librairie RH
by GERESEO

Remerciements

Je remercie chacune et chacun des participants aux nombreux séminaires que j'ai eu l'immense plaisir et intérêt à animer, sur le thème du stress relationnel. Nos échanges, nos partages ont nourri ma réflexion.

Je remercie vivement mon éditrice, Catherine Fourmond et sa collaboratrice Raphaëlle Cormier, pour leur bienveillance; et merci à toute l'équipe de GERESO qui a su donner corps à ce projet.

Une pensée toute particulière à deux amis fidèles... Luc Gentil, talentueux comédien et pertinent relecteur et Gérard Curci (Toussaint artiste peintre) pour ses illustrations. Merci également à mon compagnon de route.

Signification des pictogrammes



Imaginons



Exercice



Anecdote



Et moi ?

Pour télécharger gratuitement les grilles d'autocoaching proposées dans ce livre, connectez-vous sur : <http://la-librairie-rh.com/ouvrage-RESS>

Sommaire

Remerciements	5
Introduction.....	11
Une existence dépourvue de stress... En rêvez-vous, parfois ?	11
Nous sommes inégaux face au stress.....	14
Chapitre 1 - Le stress c'est la vie.....	17
Les différentes sources de stress.....	18
Nous l'avons dit en préambule, le stress c'est la vie !.....	21
Le stress est incontournable, d'accord !... ..	21
Carte d'identité et fonction du stress	22
Un bref retour en arrière... ..	22
Égoïsme ou autobienvieillance ?	25
Biologie et mécanisme du stress.....	26
La biologie du stress.....	27
Mécanisme du stress.....	30
Distinguer stress et stressleur	33
Identifier la nature et l'origine du stressleur.....	34
Stress et état émotionnel sont liés.....	35
Les éventuelles conséquences d'une non prise en compte des signaux d'alarme	36
Rassurons-nous ! Nous pouvons agir en amont pour éviter de subir! ...	37
AGIR... Le sésame !.....	39

Comment et sur quoi agir ? Quelle stratégie adopter face à un stressé ?	39
Nos pensées : amies ?... ennemies ?...	41
Nos pensées nourrissent notre perception... et réciproquement !	42
Alors, agir, oui, toutefois.....	44
Ainsi, au cours d'un échange.....	44
Chapitre 2 - Le stress relationnel.....	47
Chacun de nous est unique.....	50
La relation MOI et les autres	52
Nous nous adaptons.....	54
Seul, chacun de nous tient les rênes de sa propre évolution	55
Communiquer : rester en lien avec les autres	58
Le concept d'assertivité	63
L'agressivité	63
La passivité.....	65
La manipulation	66
L'assertivité	69
L'importance de l'objectivité	74
À ce propos.....	75
L'écoute, encore et toujours l'écoute !	76
L'action fait fuir le stress !.....	78
Des peurs, des peurs, des peurs.....	84
Ces pensées qui nous encomrent	85
Les drivers	85
Sois parfait.....	87
Fais plaisir	87
Fais des efforts	87
Sois fort	87
Dépêche-toi	87
Les besoins	90
Inégaux face au stress	93
Ne jouons pas à Superman ni à Madame l'Autruche !	94

Évitons la réaction... agissons !	96
Le stress psycho émotionnel	97
Chapitre 3 - Des outils à notre disposition	101
Nous sommes UN et si complexes à la fois !	101
Laissons-nous respirer librement	103
Respirer librement revient à échanger avec l'extérieur le plus harmonieusement possible.	104
La stratégie du détour.....	111
Décision n'est pas synonyme d'action !	112
En situation de stress, tout notre être est impliqué.....	115
Notre corps et notre voix	116
Nos pensées.....	124
Les distorsions cognitives.....	124
S'entraîner à plus d'objectivité.....	126
Le flot de nos pensées est intarissable	127
Nous pouvons les faire taire !	127
Des pensées, encore des pensées.....	129
Les pensées négatives.....	129
Les pensées positives	130
Attitudes et comportements.....	134
Expérience professionnelle	136
Communication interpersonnelle	138
Les attitudes mentales de Porter	138
Leurs avantages et leurs éventuels inconvénients.....	139
La reformulation.....	144
La reformulation écho	144
La reformulation clarificatrice.....	145
La reformulation synthèse (partielle ou globale).....	145
Le questionnement	146
Questionner est un art !	146
Quelques conseils pour améliorer la communication interpersonnelle.....	150

Nos émotions.....	152
Relaxation.....	152
Chapitre 4 - Action !	157
Se fixer des objectifs	158
Une première trame de réflexion.....	159
Une autre trame de réflexion... ..	162
À propos de stress relationnel dans la sphère professionnelle	164
À propos de situations relationnelles programmées ou inattendues... stressantes... ..	166
En situation de communication dans la sphère professionnelle.....	168
Quels sont mes comportements observables qui manifestent mon degré d'affirmation de soi ?	170
Décider et agir	171
Quelques réflexions à propos d'égoïsme altruiste	171
Élaborer un plan personnel de progression.....	174
Secret !	174
Stress - grille I.....	176
Stress - grille II.....	178
Stress-affirmation de soi - grille I.....	179
Stress-affirmation de soi - grille II.....	180
Stress-communication - grille I.....	182
Stress-communication - grille II	183
Combien de fois avez-vous pensé à respirer et à pratiquer la stratégie du détour ?	184
Point personnel suite à mes autoévaluations	185
Conclusion.....	187
Bibliographie.....	189
À propos de l'auteur	191

Introduction

Une existence dépourvue de stress... En rêvez-vous, parfois ?

Imaginez... vous évoluez dans un lieu paradisiaque où rien ni personne ne vous dérange, ne vous importune ni ne vous inquiète ; où tout est beauté, harmonie ; vous vous sentez parfaitement serein dans cet univers d'où sont exclues envie, jalousie, agressivité, rancœur, anxiété, manipulation... où tout est calme et volupté... !

Désolée de vous réveiller brutalement mais, si cela était, vous ne pourriez apprécier ce nouvel état de béatitude puisque, probablement, seriez-vous passé de vie à trépas ! En effet, la vie sans stress n'existe pas !

Rassurons-nous, nous pouvons l'apprivoiser !

La vie est mouvement, changement, déstabilisation/rééquilibrage permanent. Cette mouvance peut gentiment nous bousculer ou, parfois, nous mettre à l'épreuve plus ou moins douloureusement. Elle peut également nous motiver, nous rendre plus performants, créatifs, réalisateurs, nous apporter de beaux moments d'émotions positives.

Toutes ces oscillations entre calme optimal et plus ou moins grandes perturbations appartiennent au domaine de ce que nous nommons communément le stress.

D'emblée, dans la plupart des esprits, ce mot représente l'ennemi qui régulièrement nous malmène, mais est-il systématiquement et uniquement cela ?

Le stress fait partie de notre quotidien, il est omniprésent.

Ainsi, tel un inventaire à la Prévert...

Course après le temps, obligations familiales, faits divers, transports en commun, anniversaire, embouteillages, bruits, voyages, incivilités, imprévus, retrouvailles, problèmes de santé, lait qui déborde, naissance, divorce, perte d'un emploi, clés égarées, excellente nouvelle, coup de foudre, déménagement, gain au loto, code d'accès oublié, réussite au bac, files d'attente, piqûre d'insecte, plat raté alors que les convives arrivent...

Et aussi...

Supérieur hiérarchique, collègues, retards, réunionnistes, manque d'informations, peur de mal faire, surcharge de travail, promotion professionnelle, difficulté à dire non... ou oui, agressivité, manipulation, incompréhensions, critiques injustifiées ; désaccords ; éloges reçus en public ; mauvaise foi, performance attendue... et inatteignable ; e-mails indésirables, prise de parole redoutée...

Et la liste n'est pas exhaustive ! Convenons-en : **le stress est indissociable de la vie**. Il concerne tous les domaines de l'existence et participe à tous les évènements, aussi anodins puissent-ils paraître, des plus heureux aux plus pénibles.

Ici, nous nous intéressons tout particulièrement au stress relationnel, c'est-à-dire, aux situations dans lesquelles nous sommes personnellement impliqués... autant dire la majeure partie du temps.

Quels que soient le contexte et la situation vécue, dès que nous sommes en présence des autres, nous communiquons, et parfois notre subjectivité et notre perception des êtres et des évènements nous leurrent quelque peu, la relation se fragilise... le stress fait son apparition plus ou moins discrètement !

Nous verrons à quel point notre façon de communiquer influe sur la relation elle-même et donc sur les potentielles tensions pouvant apparaître ou s'apaiser.

Le lieu professionnel est particulièrement éprouvant pour nombre d'entre nous : tâches physiquement et/ou psychologiquement pénibles ; objectifs toujours plus performants à atteindre ; la retraite qui approche, charge de travail déraisonnable par rapport au temps imparti ; stagiaire sans tuteur ; manque de reconnaissance ; mise au placard ; lassitude d'exercer un métier que l'on aime un peu moins chaque jour, problèmes de communication etc.

Durant de nombreuses années j'ai animé des séminaires sur la gestion du stress en entreprise et mon constat a été le suivant: quelles que soient les difficultés matérielles, organisationnelles et institutionnelles effectives, le stress ressenti, vécu parfois de façon chronique, et souvent inconsciente, est largement relié à la façon de se positionner face aux autres: collègues, hiérarchie, collaborateurs, clients, relations interservices. Les cloisons entre les fragilités relationnelles évoquées au sein de l'entreprise et celles rencontrées dans le domaine privé sont souvent ténues. D'ailleurs, nombre de participants à ces journées font eux-mêmes, et très rapidement, des connexions entre les difficultés relationnelles subies au travail et leurs comportements dans la vie privée.

Voici quelques types de réflexion que l'on peut entendre dans divers contextes et situations impliquant deux ou plusieurs personnes:

- « *Tu sais toujours quoi et comment faire pour m'énerver ! Bravo !* »
- « *Non !... Vous n'avez rien compris et vous transformez mes propos !...* »
- « *Je sais très bien ce que vous pensez et je ne suis pas d'accord !...* »
- « *Si j'avais su dire non, je ne me trouverais pas dans une telle situation, je n'en dors plus...* »
- « *Moi, je sais parfaitement ce dont ils ont besoin mais ils n'acceptent pas mes conseils!* »
- « *Je voudrais m'inscrire dans un club de sport, ça me permettrait d'évacuer tout ce stress mais je manque de temps... il y a des priorités dans la vie...* »
- « *Il me dévalorise sans arrêt devant l'équipe... Si ça continue, je vais demander à changer de service.* »
- « *Oui, je suis très fatigué... ça n'est pas grave, tant que je tiens le coup...* »

Etc.

Incompréhensions, quiproquos, a priori, écoute médiocre, manque de confiance en soi, en l'autre ; jugement de valeur, interprétation, idées pré-conçues, craintes ou certitudes ancrées et autres distorsions de la pensée ; non prise en compte de ses propres ressentis : autant de façons d'amplifier le stress et de se contaminer les uns les autres! Nous parvenons même à nous autostresser ! En effet, probablement l'avez-vous déjà constaté : même lorsque nous sommes seuls, en tête à tête avec nous-même, nos pensées s'en donnent à cœur joie pour confirmer nos raisons de stresser ou en créer de nouvelles !

La plupart du temps, le stress se fait discret puisque, naturellement et à notre insu, l'organisme œuvre pour rétablir notre équilibre un instant éprouvé. Il

s'adapte. Nous nous adaptons. Mais parfois, ces perturbations comparables à de simples ondulations maritimes, se transforment en fortes vagues accompagnées de coups de vent plus ou moins violents. Ces événements nous atteignent alors avec une intensité proportionnelle à la perception que nous avons de nos ressources pour y faire face. Ainsi...

Nous sommes inégaux face au stress

Imaginons deux personnes impliquées dans une même situation potentiellement conflictuelle : la première se figera dans le mutisme, fondra peut-être en larmes ou bien, sur la défensive, se montrera agressive ; alors que la seconde, déstabilisée un instant mais consciente de ses capacités d'action, se demandera, sans ironie, ce qui peut perturber à ce point son amie !

Quel que soit l'environnement dans lequel nous évoluons, reconnaissons que d'une manière ou d'une autre, à des degrés divers, **nous sommes toujours individuellement impliqués dans la relation « moi et les autres ».**

Oui ! Je sais que dans un strict respect des usages, notamment grammaticaux, il est bon de citer l'autre avant soi : mes amis et moi, Jean-Paul et moi, mes enfants et moi, mon directeur et moi, etc. Eh bien, nous allons inverser ces règles pour repérer, ensemble, à quel point chacun de nous est important ! Et, pour une fois, nous ferons passer MOI avant les autres, non par égocentrisme, bien au contraire, juste pour prendre conscience de notre attitude et comportements habituels face au stress induit... par les autres ! N'est-ce pas ce qui nous vient à l'esprit en priorité ?... l'autre nous stresse ! Rappelons-nous que nous sommes également l'autre... pour l'autre !

Avons-nous une conscience claire de nos capacités à affronter les tensions relationnelles ? Par ailleurs, acceptons-nous le fait de n'avoir aucune possibilité d'action face à certaines situations ?

Face à une mer extrêmement agitée, qui aurait la prétention de pouvoir calmer la tempête d'un coup de baguette magique ?

Il en va de même pour les relations interpersonnelles. Si vous êtes confronté à une attitude que vous n'admettez pas ou qui vous submerge d'émotion, il serait vain de chercher à métamorphoser votre interlocuteur ; il ne changera pas de personnalité dans la minute qui suit, même si vous l'en suppliez à genoux !

Certaines personnes surestiment leur résistance physique et psychologique, convaincues qu'à force de volonté, de détermination, de courage, de pugnacité, elles parviendront à leurs fins, autrement dit, qu'elles transformeront ce qui, objectivement, ne peut être changé, et notamment les comportements de l'autre. Persister dans cette voie revient à penser pouvoir agir sur la tempête en cours ! Le plus souvent, ce positionnement résulte d'une mauvaise évaluation de la situation, dans son ensemble.

D'autres personnes, persuadées de n'avoir aucune ressource intérieure pour affronter le stress, se résignent, subissent douloureusement les turbulences incontournables de la vie et, tout particulièrement, les difficultés relationnelles.

Se trouver dans une situation que l'on considère sans issue et sur laquelle pourtant, nous restons focalisés, bloqués, se révèle des plus stressantes.

« Je me sens totalement démuni face à ce genre de conflit... aucune échappatoire ! »

Certaines autres, encore, décident de prendre du recul, observent ce qui se passe et, par leur propre attitude, évitent d'alimenter inutilement les tensions potentielles. Bien sûr ce positionnement est à privilégier ! En effet, dans de nombreux cas, nous avons tout intérêt à lâcher, sous peine de subir les effets toxiques d'un stress prolongé. Ce lâcher-prise n'est en rien un renoncement mais découle plutôt d'une attitude justement affirmée et d'une vision la plus objective possible du contexte matériel et humain.

Pour évaluer puis admettre que tel évènement ne puisse être changé, ou, au contraire, décider d'agir sur celui qui peut l'être, il est nécessaire de distinguer l'un de l'autre – Marc Aurèle nous le suggère « ... *avoir la force de changer les choses qui peuvent être changées, accepter celles qui ne peuvent l'être et l'intelligence de faire la distinction entre les deux* ». Cette distinction, favorisée par une mise à distance de l'élément stressant, permet une appréhension plus tranquille des mouvances relationnelles.

Mieux connaître l'ennemi permet de moins le craindre !

Le domaine des relations interpersonnelles s'avère un lieu propice au stress et par conséquent... une excellente occasion de s'entraîner à l'apprivoiser !

Pour l'apprivoiser, autrement dit pour le côtoyer le plus sereinement possible, il est nécessaire de faire plus ample connaissance : comprendre ses méca-

nismes, sa fonction ; repérer les signes avant-coureurs de ses éventuelles conséquences néfastes ; découvrir et utiliser les ressources personnelles dont nous disposons pour réduire ses possibles méfaits, voire les éviter.

Dans cet objectif, je vous invite à un parcours au fil duquel vous apprendrez à transformer vos pensées négatives en autant de forces d'action ; à développer votre assertivité – juste affirmation de soi en présence des autres – ; à mettre en pratique les bases théoriques d'une communication constructive ; à vous faire confiance ; à pratiquer l'autobienvieillance ; à repérer et privilégier le côté positif d'une situation... en résumé, vous pourrez identifier vos propres facteurs de stress et acquérir de nouveaux comportements.

Ainsi, vous découvrirez les ressources dont vous disposez non seulement pour éviter les possibles méfaits du stress mais également pour **utiliser la dynamique positive qu'il nous insuffle** parfois, celle qui pousse à oser se dépasser, créer, être soi.

Les étapes de notre cheminement vous sont proposées dans un certain ordre néanmoins, à tout moment, vous pourrez retourner sur vos pas, vous installer plus longuement ici ou là pour mieux ancrer vos découvertes, vos prises de conscience, créer vos propres liens. Votre carnet de bord vous aidera à suivre votre progression, pas à pas. Vous êtes libre d'avancer à votre rythme, comme bon vous semble.

Vous seul pourrez déterminer ce dont vous avez besoin, en termes d'entraînement, pour arriver à notre destination commune programmée : **mieux vivre le stress en général et le stress relationnel en particulier.**

Note de l'auteur : Cet ouvrage est bien entendu destiné autant aux hommes qu'aux femmes, et vice-versa ! J'ai par conséquent essayé d'utiliser aussi souvent que faire se peut des tournures de phrases épiciènes (neutralité du genre). Lorsque cela n'était pas possible, l'accord au masculin a été conservé. J'espère que cette option vous satisfera.