

# Gérer ses émotions, son stress

- Fiche réalisée par Sylvie Grivel, consultante.

**Le stress, ce mot est dans toutes les bouches : les professionnels, les médias, les médecins en parlent et tout le monde se dit stressé... L'environnement du développement économique local n'échappe pas à la règle. Pour le manager d'une équipe, gérer ses émotions et son stress est fondamental : pour lui-même, ses collaborateurs, ses interlocuteurs et la performance globale de l'équipe. Pour limiter le stress il faut commencer par le définir, en comprendre le fonctionnement pour savoir comment nous pouvons agir.**

## Qu'est-ce que le stress ?

C'est un ensemble de réactions physiologiques et psychologiques à des événements externes perçus comme difficiles ou néfastes et auxquels il est nécessaire de s'adapter : c'est une fonction naturelle, protectrice essentielle à notre survie.

Selon Hans Selye, chercheur et pionnier des études sur le stress, l'être humain soumis au stress passe par trois phases :

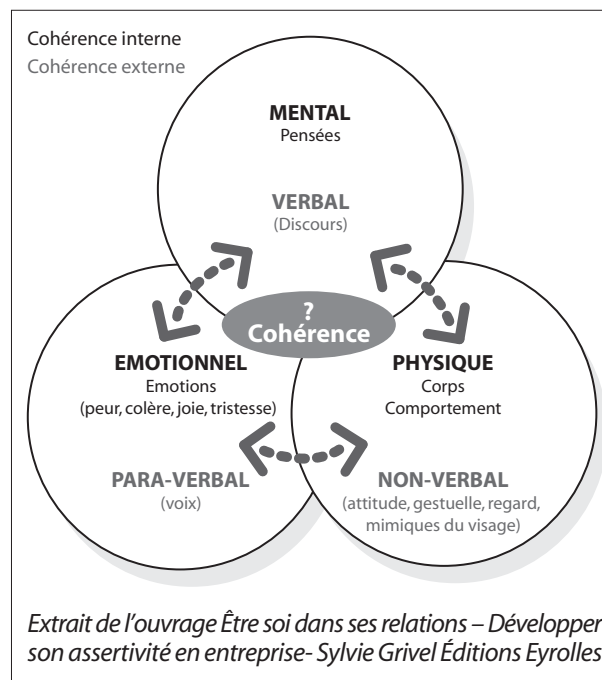
- Une phase d'alerte : La personne mobilise ses ressources pour faire face au stress,
- Une phase de résistance : Le corps trouve des stratégies pour s'accommoder d'une agression qui dure. Il apprend à résister, il tente de rassembler d'autres ressources afin de trouver un nouvel équilibre,
- Une phase d'épuisement : les capacités de l'individu s'effondrent, il ne peut plus faire face efficacement, les complications du stress apparaissent.

Les effets du stress se manifestent par des modifications du comportement ou des troubles physiques tels que : impression brutale de fatigue ou lassitude permanente ; vertige, malaise ; oublis fréquents ; agressivité sans objet ; tension nerveuse, perte de patience ; difficulté à accomplir les tâches habituelles ; troubles du sommeil ; tension musculaire ; estomac noué ; gorge serrée ; respiration difficile...

## Les émotions, les exprimer pour diminuer le stress

Selon l'interprétation que chacun fait des événements extérieurs, les réactions émotionnelles vont être différentes. Le registre est variable, cela peut être de la peur, de la colère, de la tristesse ou de la joie. Pour beaucoup, les émotions n'ont pas leur place dans le milieu du travail, au point que certains disent ne pas en vivre dans ce contexte. Posez-vous la question : n'avez-vous jamais ressenti de peur, de colère, de tristesse ou de joie dans vos relations de travail ? Pensez-vous que vos collaborateurs, directeurs, élus ne vivent aucune émotion ?

Les émotions sont une fonction naturelle et font partie d'une des composantes de l'être humain avec le mental et le physique.



Exprimer ses émotions c'est remettre de la cohérence entre ce que nous pensons, ressentons et faisons (cohérence interne) et par ricochet développer une cohérence externe avec nos interlocuteurs : le fond et la forme de mes propos expriment la même chose.

(Exemple: lorsque je pose mes limites, je dis « Non » verbalement et ma voix ainsi que le non verbal (gestuelle, attitude, regard) confirme ce « Non »).

Un des éléments générateur de stress est le fait de ne pas exprimer nos émotions ou de les exprimer de manière inappropriée par exemple en étant agressif, ce qui est souvent le cas lorsque nous avons attendu trop longtemps.

### **Quelques pistes pour apprendre à exprimer ses émotions...**

• Accepter ses émotions: il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises émotions, chaque émotion à une utilité :

- La colère permet de défendre son territoire physique ou psychologique, de se faire respecter,
- La tristesse incarne le passage transitoire d'une étape à une autre,
- La peur donne la force de fuir ou de combattre face au danger,
- La joie amène ouverture, motivation.

• En lien avec une situation, identifier son émotion: L'émotion que je ressens fait-elle partie du registre de la colère, de la peur, de la tristesse, de la joie?

• Nommer ses émotions: En parlant à partir de soi, en utilisant la règle du « Je ». Exemple: « je suis en colère », « je suis déçu »,

• Exprimer vos besoins.

Derrière une émotion se cache un besoin: « J'ai besoin d'obtenir des consignes plus claires », « j'ai besoin que l'on se trouve des temps de travail communs », « j'ai besoin d'aide sur ce projet »....

Le stress est dans beaucoup de cas relié à des situations relationnelles que nous avons des difficultés à gérer, dans lesquelles nous vivons des émotions et qui engendrent deux comportements prédominant: la fuite ou l'agressivité.

- La fuite engendre souvent une « implosion », la personne ne dit rien, met un couvercle sur ses émotions et « mijote » cela pendant des jours, des mois, des années ce qui provoque des tensions internes et des conséquences comme des maux de ventre, de tête, insomnie,
- L'agressivité engendre souvent une « explosion » entre les personnes avec pour conséquences des tensions entre les personnes.

Ces deux comportements ont tendance à augmenter le stress. Un des leviers pour le diminuer est d'apprendre à se positionner dans nos relations dans le respect de soi et de l'autre. La clef: adopter un comportement assertif.

### **L'assertivité, une des réponses au stress**

Le terme assertivité vient de l'anglais « assertiveness » traduit comme « l'expression libre de toutes émotions vis-à-vis d'un tiers ». C'est cette capacité à oser et savoir dire ce que l'on pense ou ressent dans le respect de soi et des autres.

Dans l'assertivité il y a la coexistence du respect de soi et de l'autre. Alors que dans la fuite il y a non-respect de soi (maladies, mal être) et dans l'agressivité, non-respect de l'autre.

Être assertif c'est savoir se positionner face à ces collègues, responsables, élus, partenaires en :

- Exprimer des critiques constructives,
- Posant ses limites,
- Formulant des demandes lorsque nous ressentons un besoin.

Prenons un exemple pour identifier les différents comportements et leurs conséquences

« Vous êtes le manager de Victor, ce dernier arrive régulièrement en retard à chacune des réunions, ce qui vous perturbe et gêne l'équipe. »

A. Vous laissez le collaborateur répéter ce comportement vous ne dites rien en vous donnant de fausses excuses pour ne pas intervenir, « ce n'est pas grave », « cela arrive à tout le monde », « il doit avoir des soucis »... Vous êtes dans un comportement de fuite. Vous ne dites rien mais cela engendre probablement des émotions et à plus ou moins long terme du stress.

B. Vous intervenez à son arrivée en réunion au milieu de l'équipe: « j'en ai assez de votre manque de sérieux » ; « vous êtes irrespectueux ». Le comportement est agressif.

Conséquences : tensions avec la personne, dans l'équipe, culpabilité... sources de stress.

C. Vous demandez à voir votre collaborateur en tête à tête et vous lui exprimez votre mécontentement (émotion : colère) après avoir resitué les faits. Le comportement est assertif.

## En bref

- Identifiez la source du stress (charge de travail, relations avec supérieurs ou collègues, non reconnaissance du travail fourni...).
- Identifiez ce que vous ressentez (joie, peur, colère, tristesse).
- Identifiez votre besoin.
- Identifiez la personne à qui l'exprimer (La personne avec laquelle vous rencontrez une difficulté ou la personne qui sera en capacité de prendre des décisions pour résoudre le problème, ex : direction).
- Exprimez-vous en vous basant sur des faits (ne pas porter de jugement de valeur).
- Demandez un feed-back à la personne afin de valider la compréhension de votre besoin et de s'assurer qu'elle ne s'est pas sentie agressée par vos propos.

## Pour poursuivre

Être soi dans ses relations- Développer son assertivité en entreprise- Sylvie Grivel – Eyrolles.

Savoir gérer son stress- Éditions retz – Dr Charly Cungi.

L'énergie des émotions – Laurence Saunder – Eyrolles.