

Mieux comprendre & gérer le stress

Préserver son bien-être au travail



Voreppe
Décembre 2024

Intervenante : Aline DEBECKER
Psychologue - Coach





En savoir plus sur ce mal de société :
Bon/mauvais stress,
stress débutant/stress
chronique ...



Repérer les situations
conduisant au stress

OBJECTIFS



Mieux se connaître ...



Développer une
attitude
« Pro-active »



Choisir parmi une
série d'outils pour
gérer le stress et
retrouver sérénité et
enthousiasme au
travail



Mettre en place
son plan d'action

Le stress ... de quoi parle-t-on ?

- Stress au travail : chiffres, symptômes, causes
- Qu'est-ce que le stress ?
 - Réaction biologique et/ou physiologique ?
 - Stress aigu >< chronique ? Bon >< mauvais stress ?
 - Impact du stress sur la santé

Agir ... sur le stress, les émotions, les pensées

- 5 axes d'actions pour mieux gérer le stress et les émotions en toutes circonstances
 - **Agir sur les comportements** : 1) développer une attitude « pro-active »
 - **Gérer les relations et les sollicitations** : la méthode 2-20-2-2, répondre à une demande urgente, la communication « assertive »
 - **Agir sur le système de pensée** : 1) développer un 'positive mind', 2) lutter contre les biais cognitifs
 - **Respirer et vivre l'instant présent** : cohérence cardiaque

Elaborer un plan d'action

- Se fixer des objectifs Réalistes et Réalisables

POSITIONNEMENT



"STRESS"

- Sur une échelle de 1 à 10, où en est votre niveau général de stress ? (*voir test : Echelle brève d'évaluation du stress – Cungy*)
- Quelles sont vos principales sources de stress/mal-être dans votre travail? Proviennent-elles de sources externes ou êtes-vous de nature stressé/anxieux ?
- Ou : Qu'est-ce qui vous déclenche des émotions fortes et quelles sont-elles ?
- Comment y réagissez-vous ?
- Quel impact a-t-il sur votre santé (physique / mentale / émotionnelle / spirituelle) ?
- De quoi avez-vous besoin – *et qui dépend de vous* - pour développer votre niveau de bien-être/diminuer votre niveau de stress ?

Le 12ème baromètre d'Empreinte Humaine (*Opinion Way*) sur l' "État de santé psychologique des salarié(e)s français" révèle une **tendance inquiétante vers une augmentation de la détresse psychologique chez les salariés français** (*novembre 2023*)

- **48% des salariés sont en détresse psychologique, dont 17% à un niveau élevé** (-> Augmentation de 4 points par rapport à février 2023).

- Les sondés sont plus de **sept sur dix (74%)** à déclarer que leur santé psychologique est **liée partiellement ou totalement au travail**.

- **Secteur Public** : 53% des salariés en détresse.

- **Secteur Privé** : 47% des salariés en détresse.

- **Jeunes de moins de 29 ans** : 55% en détresse psychologique.

- **Femmes** : 53% en détresse psychologique.

- **Managers** : 52% en détresse, augmentation de 8 points.

- **Salariés de Plus de 60 Ans** : 60% en détresse, augmentation de 32 points. Et 7 salariés sur 10 ont "peur de ne pas pouvoir tenir avec le recul de l'âge de départ à la retraite"

A l'occasion de la journée mondiale de la santé mentale du 10 octobre 2023, en lien avec l'OMS, il a été révélé que :

62% des travailleurs français luttent activement contre le stress et le burnout (selon une étude mondiale menée par l'agence de recherche [Markteffect](#) et [GoodHabitz](#))

54 % de ceux éprouvant des signes de burnout ou de stress n'en font pas part à leur hiérarchie.

34% de ceux qui en font part ne reçoivent pas le soutien nécessaire de leur employeur pour remonter la pente



I. Qu'est-ce que le stress ?



Le stress : une réaction biologique

(Hans Selye)

ALARME

- L'organisme mobilise ses **ressources pour faire face à l'agression**
- Libération de **catécholamines (adrénaline, noradrénaline)**
- mobilisation du **système sympathique** (cœur, poumon, muscles lisses).

RESISTANCE

- Libération des **glucocorticoïdes (cortisone et cortisol), endorphines, dopamine et sérotonine,**
- **Phénomène de régulation** par rétroaction (Syndrome Général d'Adaptation).

EPUISEMENT

- Le **système de régulation** devient **inefficient.**
- Le taux de glucocorticoïdes augmente constamment dans le sang.
- L'organisme, submergé d'hormones, est **en permanence activé.** Il s'épuise !

Le stress Aigu :

Lorsque nous faisons face à une menace ou un enjeu ponctuel (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...). Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après.



Le stress Chronique :

Réponse de notre organisme à une situation de stress qui s'installe dans la durée. Lorsque tous les jours au travail, nous avons ainsi l'impression que ce que l'on nous demande **excède nos capacités à y faire face**. Le stress chronique a toujours des effets néfastes sur la santé.

Score : très souvent + assez souvent

	Ensemble	Sous total stressé	Sous total pas stressé
<i>Base redressée</i>	1000	411	588
Une fatigue importante	37%	60%	21%
Des difficultés à ne plus penser au travail une fois à la maison (faire une coupure)	28%	42%	19%
Des tensions musculaires	28%	45%	16%
Des troubles du sommeil	25%	44%	13%
De l'anxiété	24%	43%	11%
De l'irritabilité	19%	35%	8%
Des maux de tête	17%	24%	12%
Une baisse de vigilance	12%	20%	7%



Les conditions de travail génèrent principalement **fatigue, tensions musculaires** et **difficulté à compartimenter travail et vie personnelle**

Atteinte psychique et physique sur le long terme

- ✓ Impact sur la production des hormones du bonheur
- ✓ Anxiété
- ✓ Dépression
- ✓ Epuisement et burn-out
- ✓ Affaiblissement du système immunitaire
- ✓ Augmentation des risques cardiovasculaires
- ✓ Augmentation du risque suicidaire



Du stress débutant

Les symptômes physiques

- « Je n'arrive plus à trouver le sommeil »
- « Je suis fatigué et j'ai besoin d'un remontant »
- « Mon cœur bat très vite, j'ai du mal à respirer »
- « J'ai des douleurs un peu partout »

Les pensées anxieuses/ruminations

- Anticipation
 - Doute
- Manque de confiance en soi
 - Indécision
- Ressasser et revenir sur les choses
- Manque de sentiment d'auto-efficacité

... Au BURN-OUT

- 1^{ère} étape :
 - **Fatigue physique + psychologique => épuisement.**
 - Insomnie + malaise psychologique intense avec beaucoup de ruminations.
- 2^{ème} étape :
 - **Evitement des contacts sociaux** + repli sur soi, cynisme, attitudes négatives émaillées d'un sentiment de culpabilité.
- 3^{ème} étape :
 - **La personne s'évalue négativement**, ne s'attribue aucune capacité à faire évoluer la situation. Sentiment d'isolement (seul contre les autres).

Définition :

« Fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail »

« Ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique.

« ...assimilé au sur engagement des individus dans leur travail : « maladie du battant »

Causes :

sur engagement + chgmt brutal ou remise en question des compétences, échec, crise identitaire / crise de sens + absence de soutien / déficit de management

Symptômes :

- manifestations émotionnelles
- manifestations somatiques
- manifestations cognitives
- manifestations comportementales



Le Burn-out

Le « burn-out »

Les métiers à risque

- A forte sollicitations mentales, émotionnelles et affectives
- A fortes responsabilités
- Où l'on exige d'atteindre des objectifs difficiles, voire impossibles
- Où il existe un fort déséquilibre entre les tâches à accomplir et les moyens mis en œuvre dans ce but
- Où les missions et les tâches sont mal définies

Les personnalités à risque

- Des idéaux de performance et de réussite élevés
- Une estime de soi fortement liée aux performances professionnelles
- Le travail est l'unique centre d'intérêt de l'individu
- Le travail comme seul refuge pour fuir les autres aspects de la vie

Les principales sources de stress & de mal-être au travail



- Charge de travail excessive
- Manque de soutien
- Conflits interpersonnels
- Manque de reconnaissance
- Insécurité de l'emploi
- Mauvaise gestion du changement
- Équilibre vie professionnelle-vie personnelle
- Ambiguïté des rôles



La source du stress...

c'est du CINE !

C

- ❖ Si l'on a l'impression de ne pas avoir de **CONTRÔLE** sur la situation (ambiguïté, maladie)

I

- ❖ Lors d'une situation **IMPREVISIBLE** (accident, retard, ...)

N

- ❖ Lors d'une situation **NOUVELLE** (anticiper le pire)

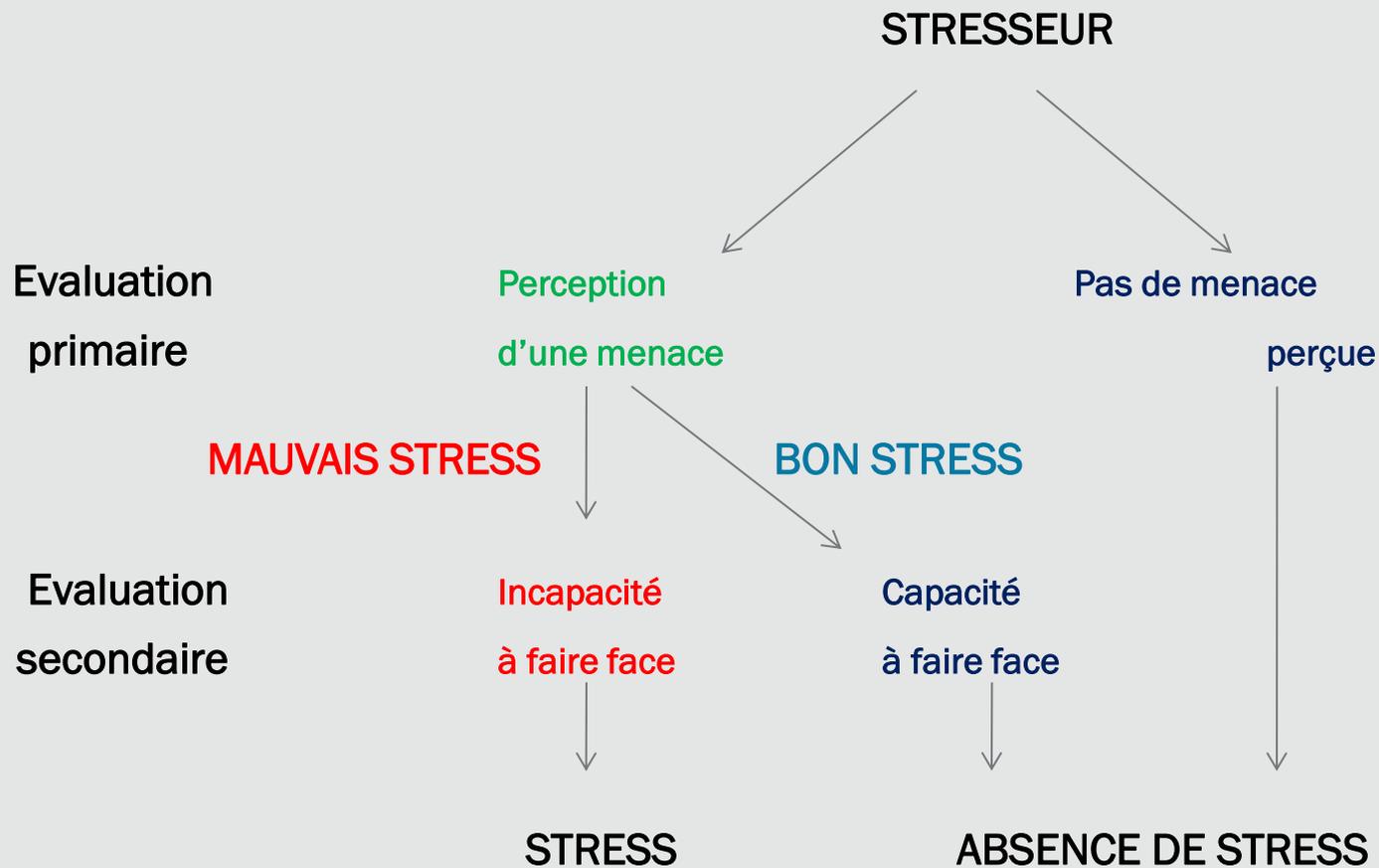
E

- ❖ Lorsqu'il y a une menace pour l'**EGO** (rupture amoureuse, évaluation au travail, ...)

Vos sources de stress correspondent-elles à l'une de ces situations ?

LE STRESS EST-IL PSYCHOLOGIQUE ?

LA DOUBLE ÉVALUATION (LAZARUS ET FOLKMAN, 1984)





***Nous ne sommes pas tous
égaux face au stress.
C'est souvent la façon
dont nous allons
PERCEVOIR la situation
qui compte dans la
réponse.***

En conclusion, il y a :

Le bon stress:

Il nous permet de nous concentrer et d'affronter un danger -> fuite ou attaque

- de courte durée
- associé à une dépense d'énergie

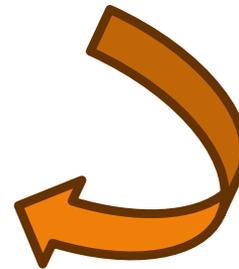
Le mauvais stress:

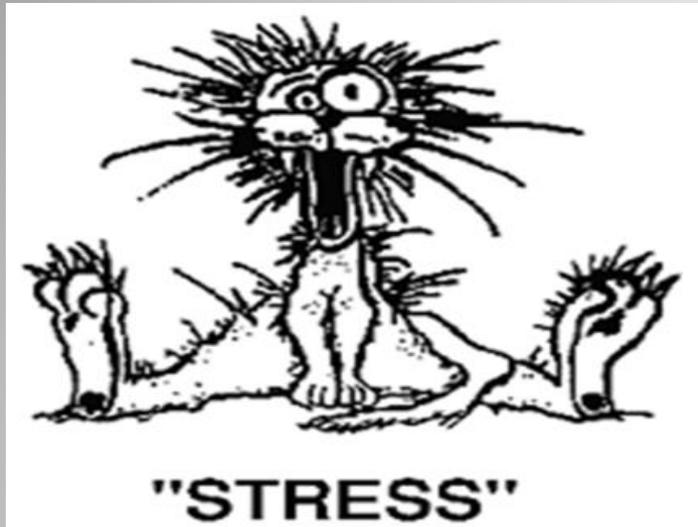
Celui qui est chronique.

- d'origine psychique
- pas de dépense d'énergie

Impact du stress sur le travail

- Motivation
- Créativité et innovation
- Prise de décision
- Communication
- Qualité





Alors ???

Peut-on agir sur le stress ?

Diminuer son impact sur la santé ?

Favoriser le bien-être au travail ?

Retrouver de l'enthousiasme ?



II. Agir sur...

Le stress négatif

Les émotions dérangementantes

Les pensées ruminantes

moi comme ça ?
stop !



Les différentes cibles de la gestion du stress au travail



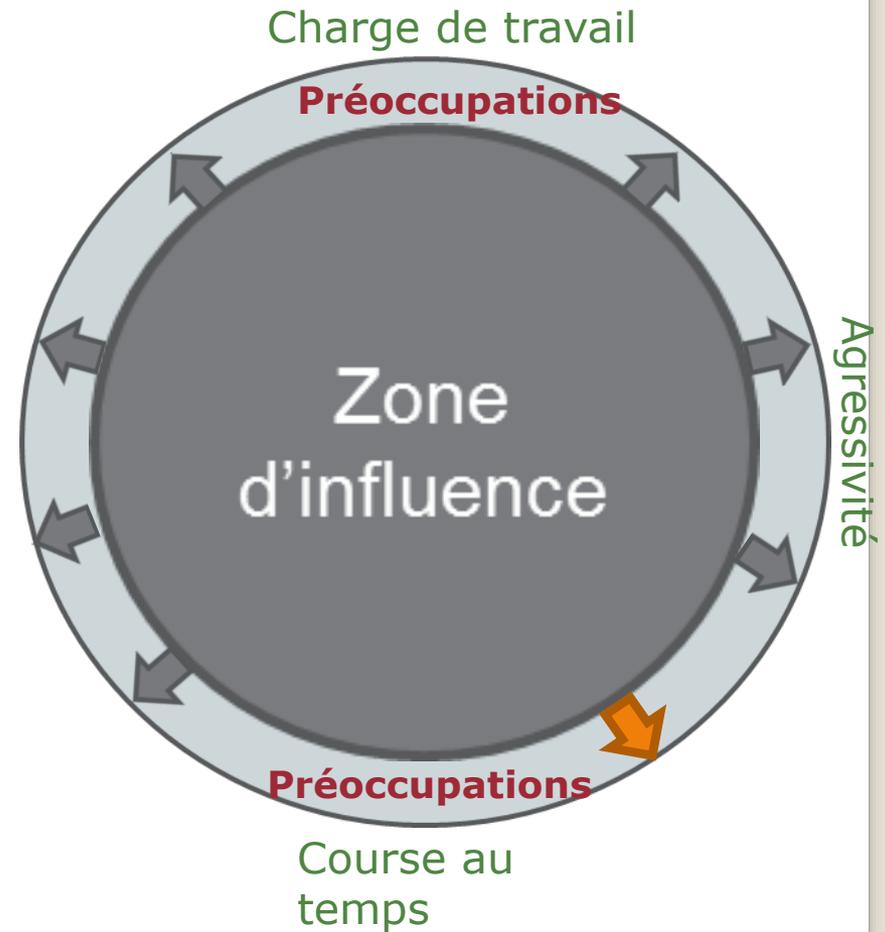
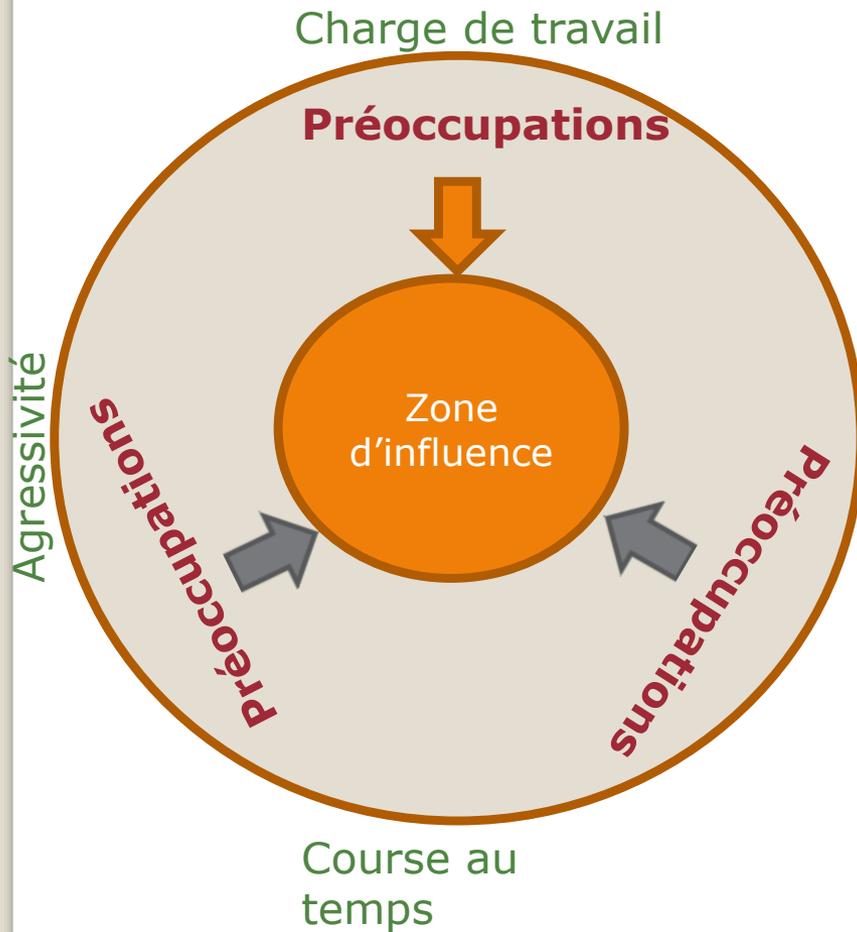
La recherche d'un mieux être se conduit autant sur le plan physique que sur le plan mental.

- ❑ **Travailler son mental** pour moins ruminer en boucle des pensées négatives.
- ❑ Adopter des attitudes et des **comportements plus positifs** et **plus adaptés** qui permettent de résoudre les problèmes.
- ❑ **Réduire les tensions internes** physiologiques **et externes** corporelles.
- ❑ Développer des **émotions et des croyances plus positives** comme la confiance et l'estime de soi et développer ses capacités à réussir.
- ❑ Développer son **efficacité professionnelle** et favoriser de **bonnes relations de travail**.

1^{ÈRE} CLEF

AGIR SUR LES COMPORTEMENTS





Subir ou **Agir** face aux contraintes ?

Question de perception : 3 types de situations sur lesquels je peux exercer mon influence

Problèmes directement contrôlable

• Travail sur moi

- *Ce que je peux faire, travailler, améliorer, changer (habitude, croyance, capacité, comportements, compétences, ...)*

Organisation & gestion du temps,
Pensée positive,
Hygiène de vie,
Sport, relaxation...

Problèmes indirectement contrôlables

• Travail sur mes modes d'influence

- *Ce que je peux influencer (habitudes et caractères des autres, problèmes de communication, ...)*

Techniques de C^om
Assertivité, CNV,
Process'Com

Problèmes non contrôlables

• Travail de lâcher prise

- *Processus de deuil*
- *Travail sur ma capacité d'adaptation et d'acceptation (Résilience)*
- *Sortir des messages contraignants*

LE LACHER-PRISE

JE NE PEUX PAS CONTRÔLER



-
-
-
-

« Nous ne sommes pas toujours responsable des évènements qui se produisent, mais bien de la meilleure façon d'y réagir »



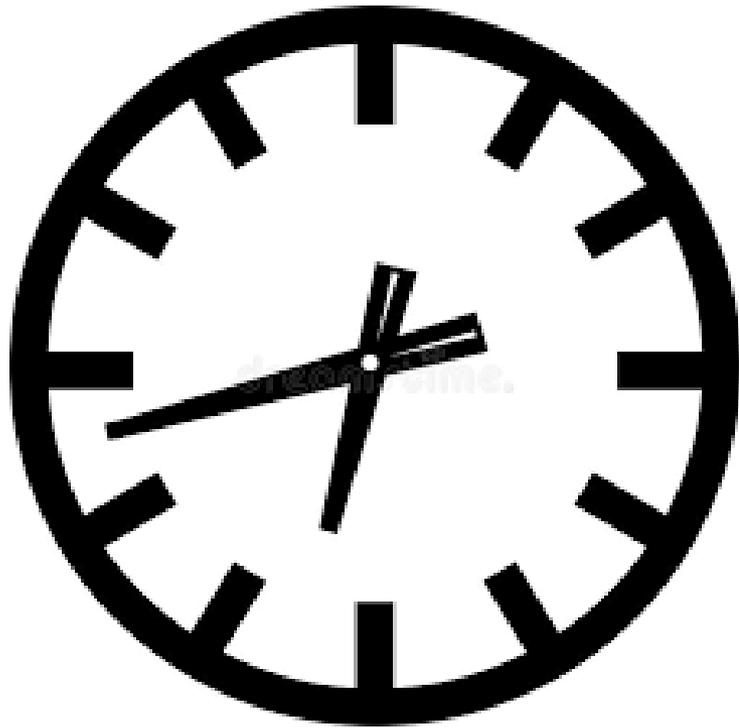
« Que **la force** me soit
donnée de supporter ce
qui ne peut-être
changé,
Le courage de changer
ce qui peut l'être,
Mais aussi **la sagesse**
de distinguer l'un de
l'autre ».

Marc-Aurèle

A méditer

2^{ÈME} CLEF

GÉRER LES RELATIONS ET SOLLICITATIONS





2 mn

Je le fais
Tout de suite



20 mn

Je fais
Dès que j'ai fini



2 h

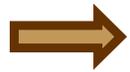
Je négocie
Le délai
Ou le livrable



2 j

Je demande
une révision
des priorités

>> **La méthode 2-20-2-2**



Estimez le temps approximatif nécessaire pour traiter la demande et classez-la dans l'une des 4 catégories :

- **2 à 5 mn :** « ok ! » Traitez la demande tout de suite.
- **20 à 40 mn :** « **Ok, je le fais dès que j'ai fini !** »... Important qu'il entende le 'oui' d'abord. Comme la concentration sur une même tâche excède rarement 1h30, vous devriez pouvoir traiter sa demande sous deux heures. Valider que cette proposition lui convienne. Dans 80% des cas il sera satisfait.
- **2h à 3h** => sauf si vous avez réservé assez de temps aux imprévus, c'est une demande qui oblige à revoir son organisation à court terme => questionner pour en savoir plus : *l'enjeu de la demande, le délai précis, le périmètre ou le degré de précision attendu*. **Négocier le délai dans les jours qui viennent, ou le livrable** : périmètre, degré de détail, mise en forme.
- **2j** => questionner pour en savoir plus. Annoncez la durée estimée en expliquant pourquoi (le manager n'en n'a pas tjs cs). Rappelez-lui les tâches importantes en cours et demandez-lui de vous aider à arbitrer vos priorités.

Evaluation du besoin

- Importance /urgence
- Charge de travail
- Marge de manœuvre

Négociation équitable

- Modification du livrable
- Partage du travail

+ CONTRAT D'EFFICACITE FUTURE

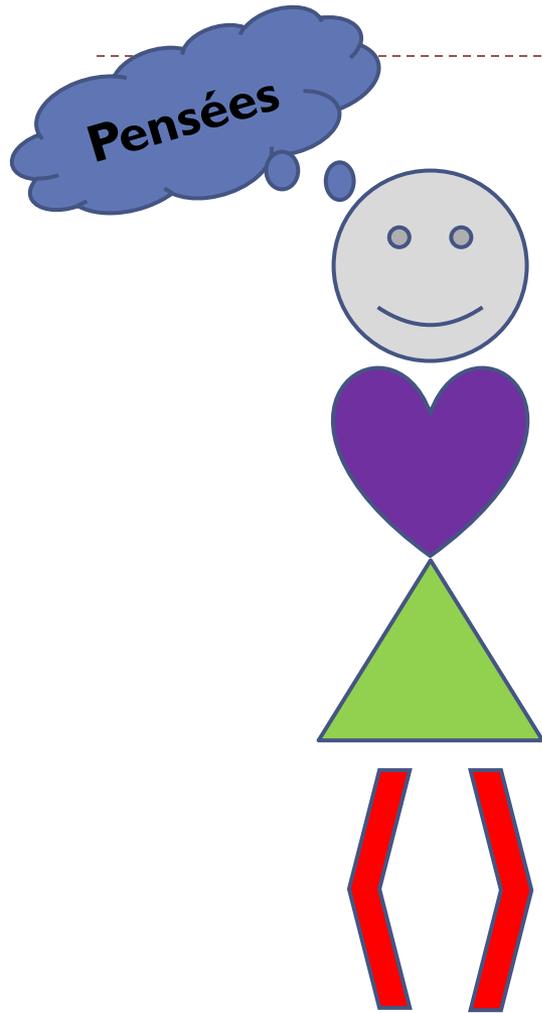
Alerter /risque flux tendu
Contrat de fonctionnement

>> Répondre à une demande urgente

- **Questionner pour évaluer le besoin :**
 - Quoi précisément
 - Pour quoi faire ?
 - Pour quand précisément ? -> « rapidement » et « demain » sont flous.
 - Quel enjeu ? -> *Évaluer le degré d'importance et d'urgence. Quel risque pour lui si le livrable n'est pas produit dans les délais ?*
- **Négocier avec réalisme et équité**
 - Reformulez les contraintes de votre interlocuteur. -> Si peu de marge de manœuvre sur les délais, focalisez la négociation sur les autres aspects
 - Annoncez-lui vos propres contraintes : estimation de la charge de travail demandée, autres dossiers en cours
 - **Négocier la modification du livrable** : périmètre, degré de détail, finition
 - Négocier le partage du travail
 - Envisagez le recours à d'autres ressources
- **Passez un contrat d'efficacité future**
 - Rappeler les risques / flux tendu
 - Définissez avec votre interlocuteur un mode de fonctionnement précis pour ce type de demande à l'avenir.

La réponse à une demande urgente

Quatre clés pour s'exprimer avec assertivité



- 1) donner des **faits** (ne pas porter de jugement de valeur)
- 2) parler de vous : "**je** suis en colère ..." et non pas sur l'autre "tu m'énerves"
- 3) signifier votre **besoin** et/ou faites une **demande** claire et concise
- 4) **impliquer la personne** dans les changements à produire.

3^{ÈME} CLEF

AGIR SUR LE SYSTÈME DE PENSÉE



- ✓ PRENDRE DU RECUL ET
TOURNER SON REGARD VERS
LE POSITIF

Le **bonheur** de
notre vie **dépend**
de la **qualité** de
nos **pensées**

Marc Aurèle

la fabrique
à mots

" Une petite pensée positive le
matin, peut changer toute une
journée. "



«**NOUS SOMMES CE QUE NOUS PENSONS. TOUT CE
QUE NOUS SOMMES RÉSULTE DE NOS PENSÉES.
AVEC NOS PENSÉES, NOUS BÂTISSONS NOTRE
MONDE.**»

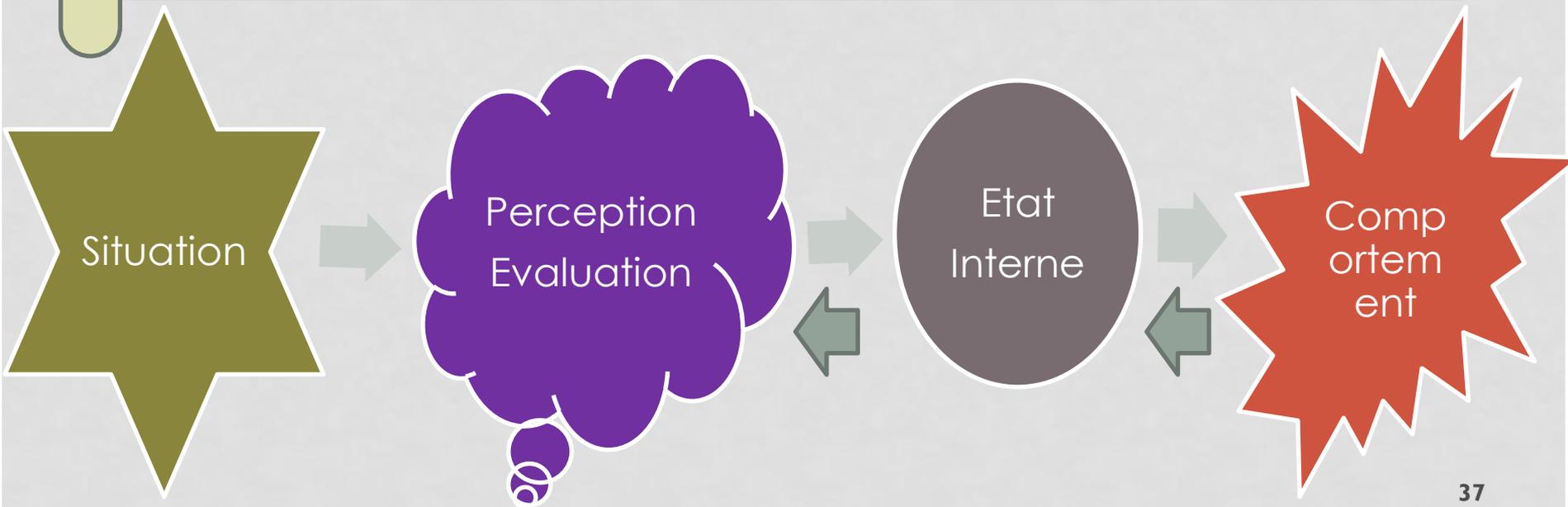
Bouddha
V^e SIECLE AV J.C



LE STRESS, UNE RÉACTION PSYCHOLOGIQUE

Nous ne sommes pas tous égaux face au stress.

C'est souvent la façon dont nous allons percevoir et réagir qui compte dans la réponse.



**OBSERVER
SES PENSÉES
AUTOMATIQUES**

3 catégories de
pensées
automatiques :

**.... ET LES
EMOTIONS
QU'ELLES
ENGENDRENT**

Relatives à soi-
même
(au besoin)

Relatives à autrui
et à
l'environnement
(au responsable)

Relatives à
l'avenir
(anticipation)

Amertume, chagrin,
désœuvrement,
mécontentement,
peine, tristesse.

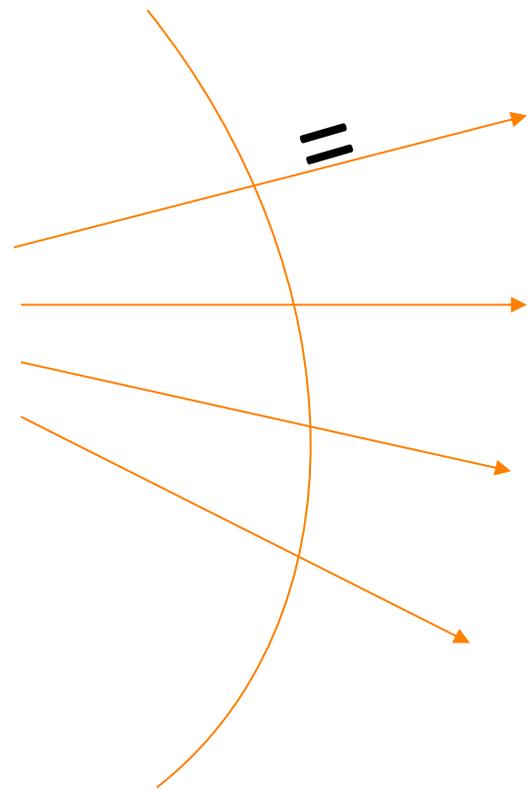
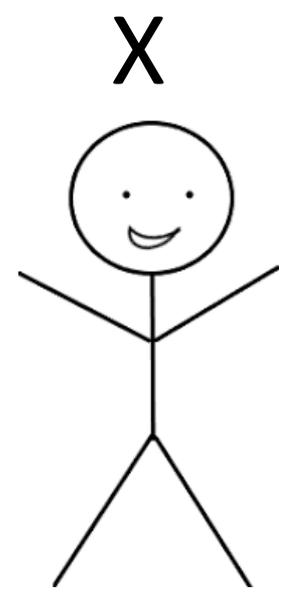
Choqué, colère, dégoût,
exaspération, exécré, fureur,
haine, rage, révolté.

Effroi, épouvante,
frayeur, peur, terreur

*Exemple: Vous passez un entretien
d'embauche*



OUVRIR



Y

...?

Z

W

V

« Pour quelle(s)
autre(s) raisons ? »

Distorsions cognitives

- **Tout ou rien**: pensée non nuancée, 2 catégories
- **Généralisation à outrance**: extrapoler à partir d'un événement négatif
- **Abstraction sélective**: se concentrer sur un événement et ignorer le reste
- **Minimisation/maximisation**: minimiser le positif et accorder plus d'attention sur le négatif
- **Raisonnement émotif**: penser que ce qu'on ressent est la réalité
- **Lecture de la pensée**: être certain de savoir ce que les autres pensent
- **Prédire le futur**: être convaincu qu'une prédiction est déjà confirmée

Restructuration cognitive non systématisée: Questionnement socratique (Beck)

Évidence
pour/contre

Alternative

Issue

Effet

Double
standard

- Est-ce bien vrai? Quelle est l'évidence ?
- Peut-on voir les choses autrement?
- Quelle est la pire chose qui puisse vous arriver? La meilleure?
- Et si c'est vrai, est-ce la fin du monde? En quoi est-ce grave?
- Quel est l'effet de cette croyance? Est-ce utile ?
- Que diriez-vous à votre ami s'il était dans la même situation ?



4^{ÈME} CLEF

RESPIRER ET VIVRE L'INSTANT PRÉSENT



Autonomie
et Efficacité

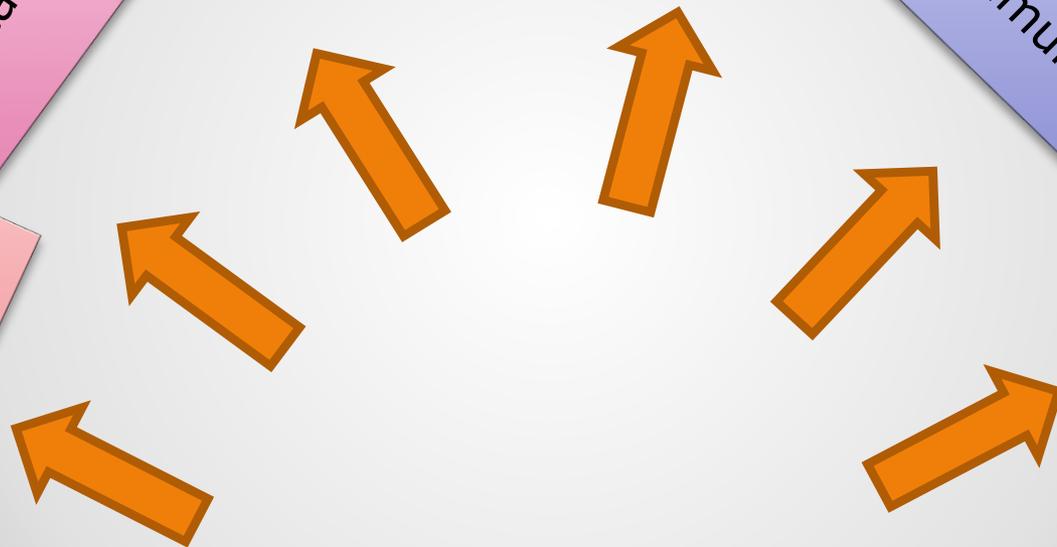
Prise de
décision et
Créativité

Satisfaction
au travail

Interactions
sociales et
Communication

Diminution des
coûts de santé

Performance
et
Concentration



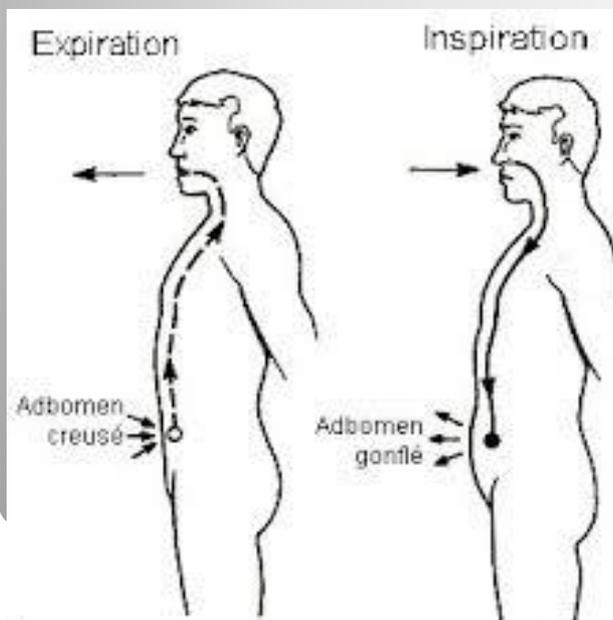
*Connaissez-vous un moyen
SIMPLE & RAPIDE
pour optimiser de manière
significative ... ?*

SIMPLE :

-> il suffit de respirer

RAPIDE :

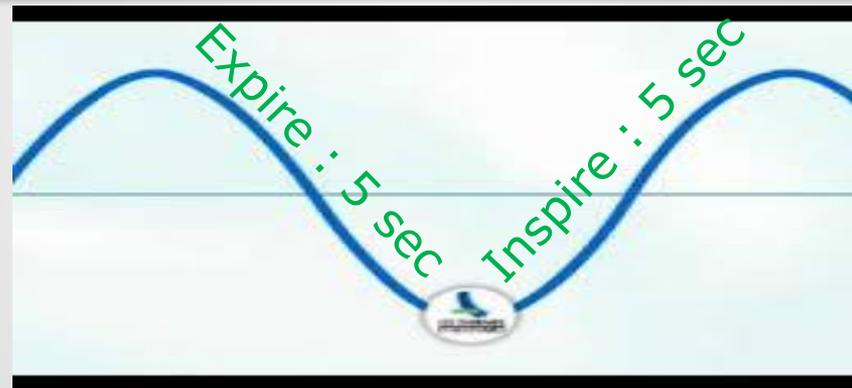
-> 3 X 5 min / jour !!



**LA COHERENCE
CARDIAQUE 365**

Par Dr David O'HARE

3 FOIS/JOUR
6 RESPIRATION/MIN
5 MIN



15 min / jour –
Un engagement pendant 2 à 3 semaines ...
Et décidez à ce moment là si c'est bon pour vous ...

➤ **L'évocation cognitive**



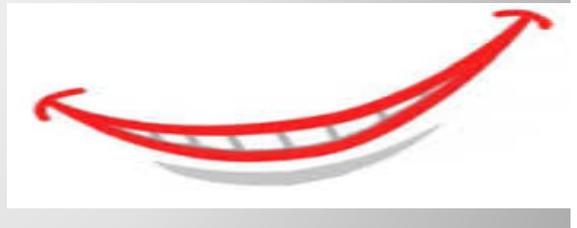
➤ **L'évocation émotionnelle**



➤ **La focalisation sur le cœur**



➤ **le sourire**



➤ **Shouffler**



Pour renforcer sa pratique



LES NUMEROS D'URGENCE

Il est très important de connaître les numéros suivants



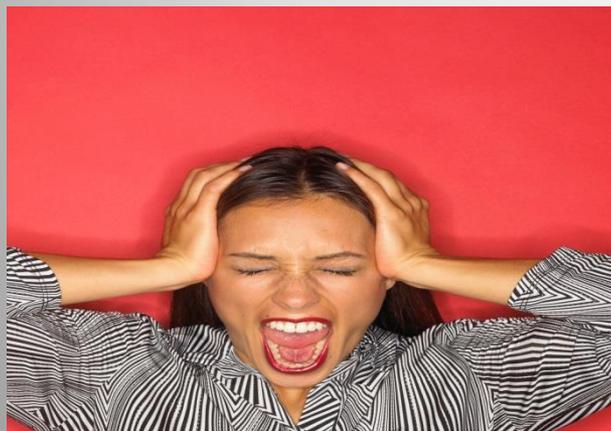
15 - Le SAMU



17 - La POLICE



18 - Les POMPIERS



Composer le :

1 6 1

Un numéro d'Urgence Emotion

- **Immédiatement après une émotion vive**
 - Il ne faudra que 10 à 20 sec. Pour rétablir l'équilibre entre les deux systèmes antagonistes sympathique et parasympathiques
- **Avant une situation difficile prévisible**
- **Les relations difficiles**
 - ~~Vivisection, test de toxicité, aiguilles plantées dans une poupée, sort jeté à distance, ...~~
 - Approchez vous de votre cobaye à moins de 3m et imaginez que vous cherchez à influencer sa respiration. Inspirez et expirez pour elle, en fréquence de résonance de 0,1 Hz (6/min).

Quand l'utiliser ?

III. Elaborer son plan d'action



Deux services à contacter en cas de besoin :

1) Médecine préventive

Aurore FARIS DEVILLIERES

Assistante du Dr NICOLAS

Présente lundi, mardi et jeudi

06.08.52.43.60

2) Services RH de la Ville de Voreppe :

Alexandra Bonifaci, interlocuteur "santé" au service RH au 04 76 50 47 71

FIN

CONCLUSIONS & DÉBRIEFING

