

LA GESTION DU STRESS

Source: (Inconnue)

Dans la vie de tous les jours, les gens ne sont pas à l'abri du stress. Que ce soit au travail, à l'école ou en amour, tout le monde fait face chaque jour à des situations stressantes. De plus en plus de personnes perdent leur emploi ou bien se font réduire leurs heures de travail par semaine. Les étudiants doivent, de leur côté, remettre les travaux à temps, étudier pour fin d'examen en espérant avoir de bons résultats. De plus, lorsqu'on est en amour, nous nous chicanons ou bien nous avons peur de se faire laisser pour quelqu'un d'autre étant donné que c'est maintenant rendu très fréquent. Bref, nous vivons actuellement dans une société où le stress est omniprésent. C'est pourquoi j'ai décidé de prendre comme sujet la gestion du stress et aussi pour mieux gérer mon propre stress afin d'être d'attaque pour aller sur le marché du travail. Je définirai ce qu'est le stress, les différents agents stressants, les symptômes qui peuvent être décelés et finalement que décrirai un processus de résolution de problème face au stress.

Définition du stress

Le stress est un état de tension qu'une personne ressent lorsqu'elle est soumise à des exigences, à des contraintes ou à des demandes inhabituelles ou habituelles. On peut ainsi le définir comme un ensemble de perturbations provoquées par des agents agresseurs variés (froid, maladie, émotion). Nous pouvons aussi définir le stress comme une réponse innée de l'organisme. C'est un mécanisme d'adaptation et de survie. Si nous ne pouvons éviter le stress, nous pouvons par contre, apprendre à l'utiliser à notre avantage plutôt qu'à notre détriment. Nous sommes loin aujourd'hui d'avoir une définition unique du terme «stress».

Un stress d'intensité faible à moyenne peut se révéler positif et améliorer le rendement. Par contre, un niveau très élevé de stress est négatif et altère les résultats. Le stress positif est bénéfique autant sur la personne que sur l'organisation. Un stress d'intensité moyen est bénéfique sur l'ardeur et l'application du travail et stimule la créativité. Un stress positif procure des gains de productivité due à un redoublement d'effort, de créativité et d'assiduité. Un stress négatif, de son côté, se résulte par une chute du rendement due à l'absentéisme, au taux de roulement du personnel, le repli de soi, aux erreurs et aux accidents. Le stress négatif, *détresse*, entraîne des dysfonctionnements autant sur la personne que sur l'organisation. Un stress élevé peut compromettre la santé physique et mentale d'une personne et son rendement se dégradera. Un individu soumis à un niveau de stress élevé peut tomber malade, avoir des accidents, être mécontent ou obtenir de piètres résultats.¹

Les agents stressants

On peut définir un agent stressant comme toute demande faite au corps ou à l'esprit. Ce sont tous les stimuli que l'organisme perçoit comme une menace à sa préservation ou à la satisfaction des besoins physiques ou psychologiques. Les besoins physiques sont les besoins de nourriture, de sexualité ou de repos. Au niveau psychologique, nous avons besoin d'estime de soi, de succès, de pouvoir, de compréhension de soi et de l'environnement, de plaisir ou de beauté. Les agents stressants «négatifs» ou «positifs», plaisants ou désagréables. Les événements heureux de la vie peuvent causer autant de stress que les événements pénibles. Des recherches ont démontré que l'anticipation d'un événement risque d'être plus stressant que l'événement lui-même. Par contre, l'événement inattendu peut causer un stress plus grand encore. Exemple: Un deuil, un accident de voiture, une mise à pied inattendus provoqueront des effets plus nocifs s'ils sont soudains plutôt qu'anticipés.

Les agents stressants peuvent être classés de diverses façons. Ils peuvent être répartis en 6 classes, selon l'Institut internationale du stress, par leur signification psychologiques: stresseur de performance, de menace, d'ennui, de frustration, de perte ou de deuil et physique.²

Stresseur de performance: Il s'agit de tout stresseur inhérent à la réalisation d'un travail physique ou mental dans les phases de planification, de réalisation, de *feed-back* et d'évaluation. On classe dans cette catégorie les stresseurs inhérents à des situations perçues ou considérées comme devant répondre à des normes, des modèles, des standards, donc à des situations d'évaluation tels les rôles sociaux, sexuels ou les attentes envers soi-même.

Stresseur de menace: Ces stresseurs résultent de situations perçues ou considérées comme dangereuses pour le soi physique ou le soi psychologique. Nous pouvons donner comme menace physique, une agression physique, le sport, la guerre et pour celles psychologiques, des situations sociales ou individuelles portant atteinte à l'estime de soi, au concept de soi, à la satisfaction des besoins de contact, de chaleur, d'inclusion et à l'équilibre dépendance-autonomie.

Stresseur d'ennui: Ce sont les stresseurs résultant de situations perçues ou considérées comme manquant de stimulation autant sur le plan physique que mentale. Exemple: un milieu interpersonnel ou social qui n'est pas suffisamment stimulant au travail, dans les relations sexuelles, les conversations et les loisirs.

Stresseur de frustration: Tout stresseur inhérent à des situations perçues ou considérées comme indésirables, mais sur lesquelles nous n'avons pas de contrôle sont dans cette catégorie. Exemple: la maladie, l'emprisonnement, l'injustice, la manipulation. De plus, l'accroissement actuel de la bureaucratie administrative amène un stress de frustration constant dans les grandes villes.

Stresseur de perte ou de deuil: La perte d'une personne aimée ou d'un objet valorisé entre dans cette catégorie (fortune, travail, jeunesse, gratification attendue).

Stresseur physique: Ce sont ceux pouvant causer une atteinte physique immédiate à la personne qui font partie de cette classe. Exemple: maladie, blessure, pollution, bruit, température, manque d'exercice, suralimentation, jeûne ou médicaments.

Symptômes du stress

Plusieurs symptômes peuvent être décelés par ceux qui nous entourent. Voici quelques indices à surveiller en matière d'habitudes de vie:³

- Modification des habitudes alimentaires
- Sensation générale de malaise physique, douleurs
- Agitation, incapacité de se concentrer
- Tension, agitation, nervosité
- Augmentation de l'alcool et du tabac
- Sentiment d'être désorienté ou débordé
- Troubles de sommeil
- Dépression et irritabilité
- Maux d'estomac
- Étourdissements, faiblesses, vertiges

Le processus de résolution de problème

Il ne faut pas croire que nous pouvons éliminer le stress facilement. Il n'y a pas de *recettes-miracles*. On peut faire une démarche d'autogestion et pour ce, il faut de la patience, des efforts et un certain nombre d'habiletés et de connaissances.⁴

1. Définition du problème

Il faut connaître d'une part, la situation réelle et d'autre part, la situation idéale. La situation réelle et la situation idéale se définissent par des faits ou des comportements mesurables et observables. Il faut analyser de façon systématique la situation et nos comportements et voir l'écart entre les faits et la situation souhaitée. Également, il faut connaître, d'une part, la qualité et la quantité des stresseurs auxquels nous sommes exposés et d'autre part, l'état de résistance de notre organisme à ces pressions ou notre condition physique, psychologique et sociale. De plus, l'impact d'un stresseur dépend en grande partie des caractéristiques de la personne exposée à ce stress. Avant de prédire quels stimuli seront stressants pour un individu, il faut connaître sa condition physique, sa condition psychologique, sa situation sociale et son histoire antérieure. De plus, d'après une recherche effectuée sur des patients hospitalisés pour brûlures, ceux qui récupèrent plus rapidement ont les caractéristiques suivantes: autonomie, agressivité et beaucoup d'énergie. Avant de prédire quelles conditions sont stressantes pour un individu, il faut connaître son milieu interne mais également son milieu externe climat, habitat, situation économique, milieu social et relations intimes.

2. Les solutions

Les agents stressants externes

Au niveau des agents stressants externes, il faut organiser sa vie dans la mesure du possible, pour y retrouver le nombre et la qualité des stressseurs susceptibles de produire un environnement idéal.

- a. **Gérer son temps:** Planifier le temps dont on dispose pour atteindre ses objectifs dans la vie. Il faut connaître ses objectifs prioritaires et posséder la technologie nécessaire à leur réalisation. Exemple: agenda.
- b. **Éviter de faire trop de changements majeurs en même temps:** Si on prévoit des changements dans sa vie, il faut penser à les réaliser à des moments différents pour ne pas atteindre un degré de stress qui est propice à la maladie. Certains événements sont incontrôlables et imprévisibles, il serait alors bon de prévoir quelques journées de repos réparateur pour récupérer son énergie.
- c. **Anticiper le stress:** L'anticipation d'un événement stressant en diminue l'impact. Les peurs anticipées sont des atouts pour prévenir le danger. La peur est une émotion normale, elle permet d'anticiper l'impact des stressseurs et de réduire ainsi le stress potentiel d'événements futurs.
- d. **Rechercher des activités significatives:** Une activité est dite significative lorsqu'elle concrétise un objectif, un intérêt ou une préférence. Que ce soit au travail, dans les loisirs, la vie sociale et intime, il faut sélectionner des activités qui procurent du plaisir, avoir le sentiment de s'exprimer et de se réaliser et avoir l'impression de réussir sa vie.
- e. **Se retirer de la situation stressante:** Il est parfois nécessaire de prendre des vacances ou même de se retirer définitivement comme rompre une relation, changer d'emploi ou abandonner une activité. Il faut utiliser avec prudence cette solution, il est parfois plus avantageux de choisir d'autres solutions, surtout s'il s'agit d'un retrait définitif.
- f. **Changer l'agent stressant:** Il arrive à l'occasion qu'il est facile d'éliminer un agent stressant. Comme réparer un climatiseur, fermer la radio, ouvrir une fenêtre, etc.
- g. **Vivre avec le stress:** Vivre avec le stress se présente comme une solution adaptative lorsqu'il est difficile ou impossible d'effectuer un changement en ayant recours à d'autres solutions ou lorsqu'un gain ultérieur motive le stress actuel.

Les facteurs internes de résistance au stress

La gestion des facteurs internes de résistance aux stressseurs consiste à adopter des habitudes de vie qui minimisent l'effort physique ou psychologique tout en maximisant la performance.

- a. **Faire de l'exercice:** L'exercice agit directement sur la force musculaire, la souplesse, l'articulation, l'efficacité du cœur, la circulation du sang dans les poumons tout en permettant de digérer mieux, de paraître mieux et de se sentir mieux.
- b. **Bien s'alimenter:** Une bonne alimentation fournit au corps les éléments essentiels à son fonctionnement et elle évite les produits dommageables pour la santé.
- c. **Se détendre:** Diverses méthodes de détente aident à atténuer les effets psychologiques de la tension, ralentir conséquemment la sécrétion d'adrénaline et faire en sorte que le système nerveux parasympathique puisse finalement s'acquitter de l'une de ses fonctions, relâcher la musculature et apaiser le corps: méditation, relaxation et pauses-détentes.
- d. **Contrôler les idées irrationnelles:** Plusieurs idées irrationnelles sont une source constante de perte d'énergie et de stress. Elles causes entre autre: la honte, le remords, la culpabilité, la colère et la mélancolie.
- e. **Se donner le support social nécessaire:** Les relations interpersonnelles satisfont certains besoins fondamentaux de l'être humain. Elles permettent de partager ses responsabilités, de résoudre ses problèmes ou d'éviter les erreurs inutiles; elles donnent la stimulation nécessaire à la réalisation de certains objectifs personnels.

f. Faire alterner tension et détente: Afin d'économiser ses énergies physiques et psychiques, il faut apprendre à n'utiliser que la force appropriée à la réalisation d'une tâche. Il faut porter attention à votre niveau de tension, à n'utiliser que la tension requise à l'exécution d'une tâche et à alterner la tension et la détente.

3. Le choix d'une solution

Faire un choix, c'est procéder à une évaluation de solutions selon des critères pertinents et à la suite de cette analyse, adopter la solution qui a reçu la cote la plus élevée dans l'ensemble des critères utilisés. Il faut d'abord avoir des solutions, faire l'adéquation entre la solution et le problème à résoudre, vérifier les conséquences, est-ce une situation à court terme ou à long terme, les implications concrètes qu'on doit y faire, la simplicité de la solution et l'intérêt qu'on a pour celle-ci.

4. Application de la solution

Voici les différentes catégories de modification du comportement.

a. Agir sur les stimuli renforçateurs:

- Prévoir des renforcements.
- Appliquer le renforcement, si vous adoptez le comportement désiré.
- Ne pas appliquer le renforcement, si le comportement désiré n'a pas lieu.
- Retirer le renforcement usuel d'un comportement indésirable et renforcer le comportement désiré.

b. Agir sur les comportements:

- Renforcer les approximations successives du comportement-cible.
- Utiliser des comportements incompatibles avec le comportement indésirable (et renforcer ces comportements).
- Pratiquer le comportement désiré, en réalité ou en imagination, (et renforcer cette pratique).
- Apprendre par imitation (modèles).

c. Agir sur les stimuli antécédents:

- Dans le cas d'un comportement indésirable, éviter ou modifier les stimuli antécédents du comportement ou réduire le nombre des stimuli antécédents du comportement.
- Dans le cas d'un comportement désiré, choisir et mettre en place des stimuli qui peuvent déclencher le comportement désiré.

Un exemple concret où cette méthode de gestion du stress m'aurait aidée grandement est à mon premier emploi d'étudiante. Je travaillais dans un bar laitier donc c'était saisonnier. Je ne travaillais que l'été alors je pouvais me concentrer sur mes études le reste de l'année. J'ai travaillé pendant 3 été à cet endroit. J'ai été celle qui est restée le plus longtemps. J'étais très rapide et efficace. J'adorais travailler là.

Par contre, la deuxième été a été très difficile pour moi. Nous étions 3 employées dont une faisait les jours et moi et l'autre faisons les soirées. J'ai dû faire environ 15 soirs continus car l'autre ne pouvait jamais travailler les soirs. Je peux vous dire que j'étais très épuisée car il y avait de l'ouvrage pour 2 et j'étais seule. De plus, mon patron m'a accusée, un jour, d'avoir volé 80\$ dans la caisse. Que vouliez-vous que je dise. Ce n'était pas moi car c'est contre mes principes et risquer de perdre mon emploi pour 80\$ est ridicule pour moi. En plus, il y avait une caméra. Finalement, il n'y avait pas eu de vol, c'était simplement qu'il avait oublié d'inscrire une facture dans son rapport de la journée. Je ne l'ai su que 5 jours plus tard et ce n'est même pas lui qui me l'a annoncé mais la gérante. Il n'est jamais venu s'excuser de m'avoir accusée d'un vol que je n'avais même pas commis. Je ne sais pas pourquoi mais il ne m'aimait pas du tout. À chaque fois qu'il y avait un problème, c'était de ma faute. Pourtant, je faisais mon possible pour qu'il m'apprécie mais je voyais qu'il n'y avait rien à faire.

J'ai commencé à perdre du poids de façon phénoménale. Je pesais 90 lbs à la fin de l'été. Je ne mangeais plus. Je ne buvais que de l'eau. Il n'y avait rien que je pouvais digérer. Je n'avais aucun appétit. J'habillais du 1 an et plus rien ne me faisait. Mes menstruations ont arrêté pendant 4 mois tellement que j'étais petite. Ma mère ne savait plus quoi faire. Elle voyait que je voulais manger mais que je n'étais pas capable. J'ai perdu environ 20 lbs en l'espace de 1 mois et demi. De plus, j'avais

un caractère de chien. Je n'étais plus moi-même. Tout ce que les gens autour de moi me disais, je le prenais mal. Je me sentais toujours attaquée. Je ne voulais plus voir personne même pas mon copain. Je m'imaginai que tout le monde était contre moi. Je travaillais à tous les soirs. Je n'avais plus de vie sociale.

Un soir, mon patron est arrivée au bar laitier. À chaque fois qu'il venait, je m'attendais à me faire engueuler pour quelque chose, c'était inévitable pour lui. Alors, ce soir-là, il arrive et regarde dans la machine à crème molle. Il crie: «Élise! Qu'est-ce que tu as fait là?» d'une force incroyable et il était très gros comme monsieur. Et bien, j'ai tellement eu peur de lui que j'ai uriner dans mes culottes. J'ai été dans la salle de bain et je me suis mise à pleurer comme une Madeleine. Après quelques minutes, je suis ressortie et j'ai été capable de terminer la soirée. Après ce soir là, j'ai commencé à réaliser que je ne devais pas prendre personnel tout ce que mon patron me disais. J'ai réussi également à me rendre compte que j'avais perdu du poids à cause du stress qu'il m'imposait. Mon état de santé aurait pu se détériorer davantage si je n'avais pas pris un moment pour me remettre en question.

J'ai continué à travaillé le reste de l'été et un autre été puis, j'ai démissionné pour travailler dans un dépanneur où j'y suis encore actuellement. Je sais que je suis une fille qui a un niveau de stress plus élevé que la plupart des gens. Je dois toujours faire attention aux pertes de poids et à la cigarette. J'ai maintenant plus de connaissances sur le stress et je me connais beaucoup mieux qu'avant. Je me trouve des moyens pour ne pas retomber dans le vice. Ce n'est pas la première fois qu'une telle situation m'arrive. Je prends trop au sérieux et trop mal les blâmes qu'on me fait. Je suis très sensible et je me sens toujours détestée lorsqu'on me dit les gestes incorrects que je fais.

Présentement, nous sommes à la fin de la session et nous avons beaucoup d'examen et de recherches à remettre. Ça aussi c'est quelque chose qui me stresse énormément. Par contre lorsque je sens trop de pression sur moi, je vais m'entraîner. Je peux, de cette façon, me détendre et me changer les idées. J'ai trouvé cette méthode il y a environ 4 ans. Ça marche énormément pour moi. De plus, même si je n'ai pas d'appétit, j'essaie de prendre mes 3 repas par jour. Je suis capable de comprendre mon corps maintenant et je fais mon possible pour ne pas nuire à ma santé mentale et physique. Je ne vous dis pas que c'est facile mais il faut de la volonté et être capable de répondre aux alertes de notre corps. Finalement, j'ai choisi ce sujet car je sais que je ne suis pas la seule à ne pas avoir été capable de gérer mon stress en milieu de travail. Je trouve ce sujet très important car si le physique et le mentale ne vont pas bien, le rendement et la satisfaction au travail seront très faibles.

1. Shermerhorn, Templer, Cattaneo, Hunt et Oshorn. *Comportement humain et organisation*, pp. 599-600.
2. Francine Boucher et André Binette. *Bien vivre le stress*, pp. 3 I-36.
3. Shermerhorn, Templer, Cattaneo, Hunt et Osborn. *Comportement humain et organisation*, p. 600.
4. Francine Boucher et André Binette. *Bien vivre le stress*, pp. 55-109.