

Informations générales

Stress et résilience



Table des matières

1. Informations générales	3
1.1. Comment naît le stress (au quotidien) ?	3
1.1.1. Niveau 1 : évaluation initiale	3
1.1.2. Niveau 2 : deuxième évaluation	3
1.1.3. Niveau 3 : troisième évaluation	4
1.2. Que se passe-t-il quand il y a du stress ?	5
1.3. Les effets du stress	6
1.4. Sources de stress	7
1.4.1. Stress au travail	7
1.4.2. Stress lié à l'information et au choix	8
1.4.3. Stress post-traumatique	8
1.5. Comment gérer le stress ?	8
2. Sources	10

1. Informations générales

1.1 Comment naît le stress (au quotidien) ?

Le stress n'est pas la conséquence directe d'une situation stressante, mais le résultat d'une interaction entre l'individu et la situation, où « l'adaptation » joue un rôle central. L'adaptation fait référence à la manière dont une personne tend à faire face à des circonstances stressantes et à des revers de fortune. L'effet d'un problème sur une personne est largement déterminé par son style d'adaptation et la façon dont elle réagit varie d'une situation à l'autre.

Chaque personne évalue une situation de manière différente, à l'image du stress et de la menace qui en résultent. Trois niveaux différents se distinguent.

1.1.1 Niveau 1 : évaluation initiale

Les situations sont évaluées de différentes manières. Une situation peut être évaluée comme positive, non pertinente ou potentiellement dangereuse. Dans le cas de cette dernière option, le stress est plus probable. Si une situation est considérée comme stressante, l'évaluation se fait à différents niveaux :

- Défi dans des situations gérables.
- Menace de perte prévisible.
- Dommage ou perte lorsque le dommage s'est déjà produit.

Un exemple : un client réagit avec colère.

Un collaborateur pense : le client est déçu, je le comprends, je trouverai bien une solution.

Ce collaborateur subira peu de stress.

Un autre collaborateur se dit : ce client est très en colère contre moi. Je n'arrive jamais à bien faire les choses, cela viendra bientôt aux oreilles de mon patron et il ne m'appréciera plus.

Ce collaborateur subira plus de stress lors du même incident.

Cette cognition déterminera les stratégies d'adaptation utilisées.

1.1.2 Niveau 2 : deuxième évaluation

Le but de la deuxième évaluation est de vérifier si la situation spécifique peut être gérée avec les moyens/ressources disponibles.

Lorsque les ressources disponibles sont insuffisantes pour faire face à la situation, une réaction de stress est déclenchée par le cerveau humain. Une stratégie d'adaptation est alors conçue sur cette base. Cette stratégie dépend de la situation et des caractéristiques de la personne. Cette façon de gérer le stress et les menaces qui en découlent s'appelle l'adaptation (coping). Les comportements connus en réponse sont : la fuite, la lutte ou l'inhibition.



Source : www.coachbywill.fr/apprehender-les-3-types-de-stress-fuite-lutte-et-inhibition

Un exemple de fuite : s'enfuir en courant, détourner le regard, détourner la conversation, ignorer, éviter la confrontation, la dépendance, la dénégation ou la banalisation de la situation, la procrastination, ...

Un exemple de lutte : se mettre en colère, accuser l'autre personne, se mettre sur la défensive, engager une discussion, dramatiser, blesser l'autre personne, être colérique, ...

Un exemple d'inhibition : vous vous laissez envahir, vous vous résignez, vous ne réagissez pas, vous vous sentez engourdi, vide et apathique, vous n'agissez pas, vous vous fermez, vous vous sentez coupable, ...

1.1.3 Niveau 3 : troisième évaluation

Le troisième niveau d'évaluation évalue le succès de la stratégie d'adaptation employée pour assurer l'adaptation à une nouvelle situation. Apprendre à faire face à une situation stressante est toujours un défi. Un défi peut même devenir une menace s'il n'est pas traité correctement.

Il existe différentes manières de gérer le stress :

- **Gestion du stress axée sur les problèmes**

L'adaptation axée sur les problèmes désigne une personne qui tente de gérer ou d'adapter des situations problématiques en recherchant des informations, en prenant des mesures ou en n'agissant pas du tout. Cette stratégie se concentre sur la résolution du problème.

- **Gestion du stress axée sur les émotions**

L'adaptation axée sur les émotions vise à réduire l'excitation émotionnelle. Des efforts sont déployés pour atténuer les réactions émotionnelles. Par exemple, regarder le côté positif du problème, rechercher un soutien émotionnel ou consommer de l'alcool ou des drogues, ...

- **Adaptation axée sur l'évaluation**

Les gens peuvent changer leur façon de penser face à un problème en modifiant leurs objectifs et leurs valeurs, par exemple en voyant l'humour dans une situation.

Aucun style d'adaptation n'est toujours efficace. Certains styles d'adaptation vous permettent de vous sentir mieux à court terme, mais ne résolvent pas le problème à long terme.

Il peut être bon de prendre conscience des styles d'adaptation que vous utilisez.

Si un problème particulier ne cesse de vous ennuyer ou si vous n'arrivez pas à vous en sortir, essayez de l'aborder d'une manière différente. Il peut être intéressant de voir quel effet cela a sur vous-même et sur les autres.



Source : psieg.nl/onderbouwing/

www.nji.nl/system/files/2021-04/Uitgebreide-beschrijving-Mentorlessen-over-stress.pdf

1.2 Que se passe-t-il quand il y a du stress ?

Lorsque votre corps subit un stress, la première chose qu'il produit est l'adrénaline. Dans l'étape suivante, le corps produit du cortisol.

L'adrénaline est produite dans votre corps lorsque celui-ci est en danger. Il ne s'agit pas seulement de questions de vie ou de mort. Cela s'applique également aux situations particulièrement stressantes. Cela peut être dans des situations où vous êtes extrêmement occupé, mais aussi lorsque vous êtes très en colère, très choqué, lorsque vous avez peur ou lorsque vous faites un exercice très intense. L'adrénaline est un outil très utile lorsque vous devez réagir immédiatement, en une fraction de seconde.

Considérez, par exemple, la situation où vous avez manqué d'être renversé par un bus. Ou que vous voyez soudain un enfant se faufiler entre deux voitures alors que vous conduisez votre voiture à quelques mètres de là. Ou quand votre partenaire manque de tomber d'une falaise et que vous pouvez à peine l'attraper. Dans ces situations, il est souhaitable que votre corps soit capable d'agir rapidement.

L'adrénaline est également produite lorsque le corps pense qu'il est en danger. Si vous regardez un film ou lisez un livre vraiment passionnant, votre corps n'est pas réellement en danger. Pourtant, votre corps peut le percevoir comme tellement effrayant qu'il produit de l'adrénaline. Cela se produit également avec nos propres croyances négatives. Tant que ces croyances perdureront, votre réponse au stress continuera de se déclencher.



Le cortisol permet de rester alerte plus longtemps. Pour faire face à la situation menaçante vécue par le corps pendant une période prolongée. Pas seulement pendant ce bref moment où vous devez sauter devant le bus. Ou freiner, ou attraper votre partenaire. Le cortisol vous aide à faire face à une situation stressante pendant une période prolongée. Cela signifie qu'il faut être à 110 %, voire 120 %, pendant un certain temps.

Par exemple, pour respecter cette échéance au travail. Sans parler des heures supplémentaires qui en découlent et qui mettent à mal tous vos autres engagements. Une réorganisation dans l'entreprise où l'on doute du maintien de votre poste. Une période creuse dans votre relation provoquant des tensions et des disputes à la maison. Des problèmes financiers qui vous font vous demander si vous pouvez continuer à payer toutes les factures. L'heure de pointe du matin qui vous a laissé coincé dans les embouteillages pour la énième fois cette semaine. Il n'y a pas que les embouteillages qui sont générateurs de stress, mais en plus de cela, il y a le stress supplémentaire d'arriver en retard au travail, alors qu'une montagne de travail vous attend ou que d'autres collègues dépendent de vous.

Le cortisol aide à traverser cette période. En fait, c'est aussi la seule chose qui préoccupe le corps à ce moment-là : « Comment vais-je survivre à cette situation ??? ».

Une réponse saine au stress est aiguë et brève. Ensuite, la réponse au stress se stabilise pour revenir à la quiétude. C'est pendant ce repos que nous produisons les hormones de récupération et que nous sommes de nouveau prêts à faire face à la prochaine réponse au stress.



Source : Webinaire Elke Van Hoof

Lorsque les moments de repos sont insuffisants, les hormones de récupération commencent progressivement à diminuer et les hormones de stress à augmenter. Lorsque trop d'hormones de stress pénètrent dans le cerveau, le frein au stress cesse de fonctionner, ce qui entraîne une augmentation des hormones de stress.

Lorsque ces dernières dépassent un certain seuil, vous perdez votre capacité à relativiser, à nuancer, à mettre les choses en perspective, à tirer les leçons des expériences précédentes, à coordonner les actions et à parvenir à des solutions. Et malheureusement pour ceux qui nous entourent, nous ne pourrions pas non plus contrôler nos émotions.

Notre système de stress est soit « activé », soit « désactivé ». Une personne à moitié stressée, ça n'existe pas. Vous êtes soit stressé, soit pas. La plupart des gens combattent leur réaction au stress. Ils sentent venir les premiers symptômes physiques tels que des maux de tête, une accélération du rythme cardiaque, une sensation d'oppression au niveau de la poitrine, une crispation des muscles.

Bref, tout le corps est en état de préparation. La plupart des gens veulent contrôler cela. Leur souffle devient court. Leur rythme respiratoire s'accélère, rendant la respiration superficielle. À son tour, le corps pense « ouille, ouille, il/elle n'a pas bien fait les choses », et il commence à développer encore plus de symptômes. Cette interaction entre la volonté de réprimer et le corps qui envoie encore plus de signaux dans l'espoir que nous le comprenions est la raison pour laquelle de nombreuses personnes commencent à se perdre dans la réponse au stress.

1.3 Les effets du stress

Le stress aigu peut survenir lorsque nous sommes confrontés à une menace. Notre corps est alors capable de revenir au repos après une réponse au stress. Si nous ne parvenons pas à nous défaire mentalement de certaines tâches, le stress peut prendre une forme chronique (par exemple, rentrer à la maison après le travail et

continuer à ruminer les événements professionnels). En cas de stress chronique, notre attention est principalement attirée par ce qui nous menace et par le négatif, ce qui nous empêche de voir les aspects positifs ou les opportunités que certaines difficultés nous offrent également. Cela peut renforcer le stress et placer les gens dans un cercle vicieux négatif. Il y a là un risque d'épuisement.

Il est donc très important de considérer les symptômes du stress comme des signaux d'alarme et de réfléchir aux moyens de les atténuer ou de les prévenir. Le tableau ci-dessous nous en livre quelques exemples typiques :

Signes de stress		
Corps	Comportement	Émotions
Fréquence cardiaque accélérée	Colérique	Être anxieux
Respiration plus rapide	Irritable	Être morose
Fatigue	Inquiet	Frustration
Trop peu d'énergie	Soupirs	Sensation de solitude
Bâillement	Grincements de dents	Sentiment d'impuissance
Maux de tête	Tabagisme accru	Aucune concentration
Douleurs musculaires	Boire de l'alcool	Être distrait
Mal de dos	Prise de médicaments	Indécision
Douleur abdominale/inconfort abdominale	Manger plus/moins	Épuisé mentalement
Maux d'estomac/nausées	Posture tendue	Honte
Troubles du sommeil	Recherche de l'isolement	Vite ému
Plaintes sexuelles	Se ronger les ongles	Perte d'intérêt
Sécheresse buccale	Apparence négligée	Rancœur
Tremblements	Faire des erreurs	Hostile
Vertiges	Se plaindre	Cogiter

On parle de stress chronique lorsque le stress ne disparaît pas après la disparition de la menace. Le corps a alors du mal à se stabiliser. Les conséquences d'un stress chronique ou prolongé sont :

• Au niveau individuel

- Des plaintes physiques, telles que des maux de tête, des troubles du sommeil, des douleurs musculaires, une sensation d'oppression dans la poitrine, ...
- À long terme : maladies cardiovasculaires, troubles gastro-intestinaux, épuisement professionnel, ...
- Les plaintes cognitives, telles que les oublis, les troubles de la concentration, la cogitation, ...
- Les changements de comportement tels que la modification des habitudes alimentaires, l'augmentation de la consommation d'alcool/de tabac, l'absentéisme régulier, l'agitation, ...
- Plaintes émotionnelles, comme le fait d'être facilement irrité, de pleurer facilement, d'être pessimiste, d'être anxieux ou en colère, ...

• Au niveau de l'équipe

- conflits ;
- mauvaise ambiance ;
- aliénation ;
- charge de travail supplémentaire ;
- charge supplémentaire due à l'absence de collègues et au manque de personnel.

• Au niveau organisationnel

- absentéisme élevé ;
- taux de rotation élevé ;
- davantage d'erreurs et risque d'accidents accru ;
- perte de continuité ;

- performances réduites ;
- baisse de la productivité ;
- grèves ;
- atteinte à l'image de l'entreprise.

1.4 Sources de stress

1.4.1 Stress au travail

L'idée selon laquelle « le dur labeur n'a jamais rendu personne malade » a longtemps défini le moral des travailleurs. Et en soi, il n'y a rien de mal à travailler dur. Les choses ne vont mal que lorsque nous travaillons « trop » dur pendant « trop » longtemps. Il y a un « trop » lorsqu'il n'y a plus de place pour fixer son propre rythme et ses priorités, lorsque le délai n'est jamais respecté. Lorsque le sentiment d'être « en retard sur son temps » et de « devoir faire à la place du patron » commence à prévaloir.

D'ailleurs, ce n'est pas seulement la quantité de travail qui ajoute de la pression. Le travail peut également être trop difficile ou peu clair. En période de crise et d'austérité, l'insécurité de l'emploi joue naturellement aussi un rôle majeur dans la perception du stress.

Si les managers ne montrent pas assez d'appréciation pour les efforts et les qualités de leurs collaborateurs, ils peuvent compter sur la frustration. Une relation perturbée avec le supérieur hiérarchique est le plus souvent citée comme une cause de stress au travail. En raison de la position de pouvoir du manager, le collaborateur est généralement le premier à être victime d'un conflit. C'est souvent le collaborateur qui travaille dur et qui a un sens élevé des responsabilités qui est le plus sensible à la reconnaissance et le plus enclin à ce stress professionnel.

Un manager saboté par des collaborateurs récalcitrants qui mettent le nez partout est aussi très stressé. L'encadrement intermédiaire apparaît alors comme le poste le plus vulnérable de l'organisation. Entre la direction et les travailleurs de terrain, il peut y avoir des

intérêts contradictoires. Ou bien les idées sur le cap à suivre et l'approche à adopter sont très différentes. Le manager qui se trouve entre les deux doit avoir de grandes compétences en matière de pilotage pour naviguer entre eux sans dommage.

Chez les femmes, outre le manque d'appréciation, l'atmosphère au travail est le plus souvent mentionnée comme une source de stress. La combinaison du travail, de la famille et d'une vie sociale agréable est également difficile pour les mères, car elles veulent faire leurs preuves dans tous ces domaines. Il faut savoir jongler pour « garder toutes les balles en l'air ».

1.4.2 Stress lié à l'information et au choix

Avec l'avènement du numérique, une abondance d'informations nous submerge quotidiennement. Nous avons souvent de nombreux canaux d'information ouverts en même temps : téléphone, journal, télévision, livres, radio, internet et médias sociaux. Vérifier le courrier avant de partir au travail, en rentrant chez soi et avant de se coucher. Avec le téléphone mobile en ligne 24/7, et une réponse rapide s'il vous plaît. C'est devenu monnaie courante pour la jeune génération et les plus âgés se joignent courageusement à elle. Une sacrée pression pour traiter toutes ces informations. Celle-ci quintuple depuis 1985. Votre esprit est rarement à l'arrêt, vous devez vous faire une opinion, prendre une décision, réagir. Le cerveau est surchargé, ce qui laisse peu de temps pour la réflexion, l'examen ou la profondeur.

L'idée que la vie est malléable dans ses moindres détails nous oblige à faire des choix qui influencent grandement la suite de notre existence. Ces choix se présentent à un âge de plus en plus précoce et la marge de manœuvre pour corriger les erreurs se réduit. Cela met une pression considérable sur les décisions à prendre. Cela peut causer beaucoup de stress car la question de savoir si vous avez fait le bon choix se pose.

1.4.3 Stress post-traumatique

Les événements passés qui ont eu un impact important et qui n'ont pas été suffisamment traités peuvent causer des problèmes par la suite. Si ces événements traumatiques se sont produits dans l'enfance, ils s'accompagnent généralement de sentiments de peur et d'insécurité. Les croyances et les comportements subconscients sont liés à cette expérience.

Ensuite, lorsque des situations rappelant le traumatisme se présentent plus tard dans la vie, cela peut conduire à une réaction excessive, voire à une nouvelle expérience. Il est alors judicieux de demander l'aide d'un professionnel.

Exemple : « En fait, mes parents n'ont jamais été d'accord. Quand j'étais enfant, j'essayais terriblement de bien faire. Mais si c'était bon pour l'un, l'autre ne le trouvait pas assez bon, et vice versa. De même, lorsque nous avons connu une réorganisation au travail, je me suis retrouvé coincé entre le département de montage et le département de service. J'ai commencé à travailler de plus en plus dur, avec de moins en moins de résultats. Dans les deux situations, on ne m'a pas vu. C'était très conflictuel. »

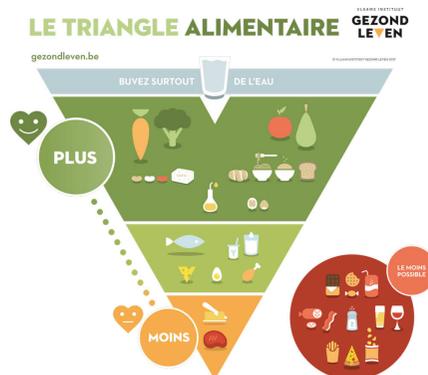
1.5 Comment gérer le stress ?

Pour trouver un équilibre entre ce que vous pouvez gérer et ce qu'on vous demande, vous devez faire preuve de résilience. Il s'agit de votre capacité à faire face aux situations inattendues, aux revers et au stress. Les personnes résilientes ne sont pas (ou moins ?) susceptibles d'être découragées ou déséquilibrées. Elles se redressent encore et encore.

La résilience d'une personne n'est pas une valeur immuable. Pour chaque personne, elle fluctue, en fonction de la situation et des niveaux personnels d'énergie physique, émotionnelle et mentale.

Conseils pour les collaborateurs

- Parlez-en avec votre responsable, vos collègues ainsi qu'avec votre partenaire et vos proches.
- Soyez le patron de votre propre temps et gérez-le. Par exemple, établissez un programme quotidien. Et décidez quelles sont les priorités.
- Apprenez à dire non et à proposer des alternatives.
- Contrôlez le flux d'informations provenant d'e-mails et des téléphones. Insérez un moment de déconnexion chaque jour de travail.
- Insérer des moments de détente. Faites une promenade à midi, par exemple.
- Faites attention à votre santé. Dormez suffisamment, mangez sainement et faites suffisamment d'exercice.



www.univers-sante.be/une-nouvelle-pyramide-alimentaire

- Êtes-vous très stressé ? Maintenez le contact avec votre réseau social.
- Le travail est important, mais ce n'est pas toute votre vie. Même

s'il en occupe une grande partie.

- Le rire décharge et donne de l'énergie. Une bonne blague n'a jamais tué personne, n'hésitez pas à faire rire vos collègues.
- Il est bon de terminer une journée ou une semaine de travail en se demandant comment s'est passé l'équilibre entre la 'charge' et la capacité de 'décharger'. Pour ce faire, vous pouvez, par exemple, passer en revue la liste des signaux de stress et vous demander si vous en avez souffert ce jour ou cette semaine.
- N'hésitez pas à demander de l'aide si tout cela devient trop lourd. Parlez-en avec votre médecin traitant, le médecin du travail, le conseiller en prévention, la personne de confiance ou le conseiller en prévention des aspects psychosociaux de votre entreprise.
- Profitez des trajets domicile-travail pour vous détendre.
- Entraînez votre résilience !
Surfez sur www.jemesensbienautravail.be. Vous obtiendrez plus d'astuces et de conseils sur la façon d'accroître votre résilience. Vous pouvez également y prendre un « instantané » de votre résilience.

Conseils aux employeurs

Depuis 2014, la législation autour de la pression psychologique a été mise à jour. Le stress et le burn-out y ont reçu une attention explicite. L'une des conséquences est que, dans votre analyse des risques pour le bien-être psychosocial, vous êtes désormais tenu d'examiner si les conditions de travail, le contenu, les relations, l'environnement et l'organisation donnent lieu à un stress ou à un épuisement professionnel. Pour cela, nous vous renvoyons à la mini-formation « Risques psychosociaux : et si on en parlait ? ».

Outre l'analyse des risques et l'élaboration de mesures, en tant qu'employeur, vous pouvez bien sûr investir dans la création d'une culture dans laquelle la charge psychosociale devient un sujet de discussion.

Pour votre entreprise, examinez les questions ci-dessous :

- Dans quelle mesure abordons-nous le bien-être en cas de stress aigu ou chronique ?
- Avons-nous déjà procédé à une évaluation des risques liés au bien-être psychosocial afin d'identifier les obstacles et les ressources existantes ?
- Reconnaissons-nous suffisamment les signaux de stress chez les collaborateurs ?
- Qui prend en charge les collaborateurs en cas de problèmes de stress ?
- Que faisons-nous pour prendre en charge les absents de longue durée lorsqu'ils reprennent le travail ?

2. Sources

Webinaire Elke Van Hoof

Ikvoelmegoedophetwerk.be

Physios numéro 3 - 2018

Janse, B. (2021). Modèle de stress transactionnel (Lazarus & Folkman). Ruud Meulenberg. Voici comment reconnaître le burn-out. e-book.

www.toolshero.nl/psychologie/transactie-stressmodel-lazarus/

www.waardevolwerk.be

/www.komtotdekern.com/2020/04/02/instinctieve-reacties-in-tijden-van-stress-en-hoe-je-eruit-komt/

www.instagram.com/geheelinbeeld/

www.gezondleven.be/themas/voeding/voedingsdriehoek

www.gezondleven.be/themas/beweging-sedentair-gedrag/bewegingsdriehoek

depressiehulp.be/thema/depressie-oorzaken-stressresponsstelsel

www.fitinjehoofd.be

www.jemesensbienautravail.be

www.univers-sante.be/une-nouvelle-pyramide-alimentaire/



VOLTA

KRUISPUNT VAN ELEKTROTECHNIEK
CARREFOUR DE L'ELECTROTECHNIQUE



02 476 16 76



Avenue du Marly 15/8
1120 Bruxelles



info@volta-org.be



volta-org.be



ACADEMY



BENEFITS



RESEARCH



EDUCATION



HR-CONNECT