

III **EFFETS DU STRESS**

1° SUR L'INDIVIDU.

Comment reconnaître l'état de stress ?

Comme nous l'avons déjà mentionné, un certain niveau de stress est nécessaire pour éviter l'ennui, mais, s'il s'installe à long terme, il peut sérieusement endommager votre santé.

Les symptômes courants dus à l'état de stress sont repris ci-après.

L'apparition d'un ou deux symptômes isolés, n'est pas nécessairement une certitude d'être stressé; tandis qu'une augmentation du nombre de ces signes est une preuve que le stress commence à avoir des effets.

En parcourant les listes qui suivent, vous pourrez donc avoir une idée de votre situation personnelle. Cependant, un auto-diagnostic est toujours subjectif car plus notre stress augmente, plus notre capacité à le reconnaître diminue.

Il n'est donc pas inutile de rappeler qu'en cas de doute ou d'apparition de troubles plus sérieux, la consultation d'un médecin est indispensable.

Les divers symptômes peuvent être répartis de la manière suivante:

- Symptômes physiques à court terme.
- Symptômes physiques à long terme.
- Symptômes psychiques à long terme.
- Symptômes de comportement à long terme.

a) Symptômes physiques à court terme (Stress de survie).

Ces symptômes apparaissent principalement quand votre corps s'adapte à une agression extérieure ou une menace, et sont causés par la sécrétion d'adrénaline. Même si vous les percevez d'une manière désagréable et négative, ils sont le signe que votre corps est prêt pour l'action de " survie ", ou pour une haute performance.

- Augmentation du rythme cardiaque et respiratoire.
- Transpiration.
- Peau, mains et pieds froids, chair de poule.
- Nausées- crampes à l'estomac, besoins naturels.
- Tension musculaire.
- Bouche sèche.

L'effet sur l'état de performance de l'individu à court terme:

Alors que l'adrénaline vous aide dans une situation où vous devez " combattre ou fuir ", elle peut avoir les effets négatifs suivants quand ce n'est pas le cas:

- Elle consomme l'énergie mentale, nécessaire au travail effectif, en distractions, anxiété, frustration et doute.
- Elle détruit le dynamisme et l'état d'esprit positif qui est indispensable pour un travail de qualité en:
 - favorisant les pensées négatives,
 - diminuant la confiance en soi,
 - réduisant les facultés de concentration et d'attention,
 - nous rendant incapable de tenir tête aux distractions.
- Elle peut réduire substantiellement votre satisfaction au travail.
- Les situations difficiles sont perçues comme une menace, pas comme un challenge.
- Elle interfère avec votre faculté de jugement, et il paraît difficile de prendre le temps pour prendre de bonnes décisions.

b) Symptômes physiques à long terme

Ceux-ci apparaissent quand votre corps est exposé à l'adrénaline durant de longues périodes de temps.

Un des moyens par lequel l'adrénaline vous prépare à l'action est de dévier vers les muscles les ressources qui sont normalement utilisées par les régions internes qui effectuent " l'entretien " de votre corps.

Cela signifie que si vous êtes exposés à l'adrénaline pendant longtemps, votre santé commencera à se détériorer. Cela se traduira par les phénomènes suivants:

- Changement d'appétit.
- Rhumes et gripes fréquents.
- Maladies comme :
 - Asthme.
 - Maux de dos.
 - Problèmes digestifs.
 - Maux de tête.
 - Éruptions cutanées.
- Désordres sexuels.
- Sensation de fatigue intense et chronique.

c) Symptômes psychiques à long terme.

Quand vous êtes stressé ou fatigués depuis longtemps, il peut arriver que vous ne vous sentiez plus capables de penser d'une manière claire et raisonnable.

Cela peut conduire aux “ bouleversements ” internes ou émotionnels suivants:

- Tracas - anxiété.
- Confusion, incapacité de se concentrer et de prendre des décisions.
- Changement d'humeur :
 - Dépression.
 - Frustration.
 - Hostilité.
 - Impatience- irritabilité.
 - Négativisme.
- Troubles du sommeil.
- Augmentation de la consommation du tabac - de l'alcool.
- Impression de ne pas contrôler les événements ou d'être dépassé par eux.
- Changement des habitudes alimentaires (augmentation-diminution).
- Diminution de l'activité sexuelle.
- Dépendance accrue aux médicaments.

Résultat du stress à long terme sur le comportement.

- Elocution trop rapide ou trop lente.
- Bâillements fréquents.
- Apparition de tics (ronger ses ongles, grincer des dents...).
- Mauvaise humeur (irritabilité, agressivité, critique permanente...).
- Réduction de l'efficacité personnelle jugements irréalistes.
- Changement des habitudes de travail.
- Négligence de l'apparence personnelle.
- Augmentation des risques d'accidents.
- Augmentation de l'absentéisme.
- Pertes de mémoire. Erreurs fréquentes dans tous les domaines.

2° SUR L'ORGANISATION.

a) Diminue le dynamisme de l'organisation

Lorsque les gens sont stressés, certaines de leurs capacités sont diminuées.

Ils développent alors un sentiment d'infériorité, ou ils ont l'impression ne pas être au niveau de la tâche. Cela peut avoir des conséquences négatives sur les possibilités de

faire face aux difficultés liées au travail. D'une manière ou d'une autre, cet état d'esprit s'infiltré jusqu'à la direction, dont le dynamisme est freiné par les réactions trop pessimistes face à ses propositions.

Nous pouvons aller plus loin et nous imaginer sans trop de difficulté que les sentiments d'infériorité ne s'arrêtent pas au seuil de l'organisation et ont aussi des répercussions sur la vie de famille.

b) Diminue la satisfaction au travail.

Ces sentiments d'infériorité dus à une diminution des capacités effectives du travail comme conséquence d'un état de stress, ont aussi une influence négative sur le sentiment de satisfaction au travail.

Des nombreuses enquêtes sur les divers aspects du travail, font apparaître que les gens se forment une idée globale de leur travail. L'expression de plus en plus entendue " Le travail me rend nerveux et inquiet " traduit en fait cette insatisfaction générale.

c) Provoque des conflits à tous les niveaux.

Les conflits peuvent apparaître suite à la prise de conscience par les autres des lacunes, ou des sentiments d'infériorité dus à certaines difficultés dans l'exécution du travail. Lorsque, dans l'exécution de certaines tâches la personne rencontre des difficultés qui échappent à son contrôle, les autres reconnaîtront plus facilement que le résultat n'est pas parfait (même si, en réalité, il est tout à fait acceptable).

Par exemple, si une secrétaire stressée fait des erreurs dans une lettre sur cinq, elle sera cataloguée de " distraite ", " bonne à rien ", et avec des remarques du genre " voyons qu'est-ce qu'elle m'a encore tapé celle-la ", ou " lis deux fois la lettre qu'elle te tape, elle a la tête dans les nuages ", ou s'il y a un papier qui se perd quelque part, elle est rendue tout de suite responsable, et ainsi de suite.

Dans des situations pareilles, les gens réagissent d'une manière émotionnelle et irritée, et en concluent que les autres ont un mauvais caractère sans percevoir la situation stressante qui est à l'origine de cette réaction. Dans la phase suivante, l'étiquette que l'on porte est également une source de tensions tant pour celui qui est catalogué que pour celui qui colle une étiquette. Il en résulte une succession des conflits et de tensions. Un problème qui était d'ordre technique au départ devient un problème caractériel.

d) Conclusions pour l'organisation :

- Absentéisme.
- Diminution de chiffre d'affaires.
- Diminution du contrôle technique de qualité.

Tous ces symptômes mènent en général à des grèves prolongées, à des **fréquents accidents de travail** et une apathie générale au sein de l'organisation.

IV NIVEAU DE STRESS OPTIMAL.

Votre niveau de stress au travail est important. Si vous n'êtes pas " suffisamment stressés ", il est possible que vos performances laissent à désirer, suite à l'ennui ou au manque de motivation. Si, par contre, vous êtes trop stressé, vos résultats ne seront pas à l'honneur non plus, et vous trouverez que vos problèmes de stress interfèrent avec vos performances.

C'est important de reconnaître que vous êtes responsables de votre propre stress. Le plus souvent c'est la conséquence de la manière dont vous pensez. En contrôlant votre stress, vous pouvez effectivement créer la qualité de votre vie.

Mais nous parlerons principalement du lien qui existe entre votre stress et vos performances et comment vous pouvez donner le mieux de vous même en optimisant votre niveau de stress.

L'optimisation de votre niveau de stress dépend du style de stress que vous expérimentez habituellement :

- Le stress à court terme, par exemple lors des réunions, compétitions sportives ou toute autre situation qui suppose des confrontations.

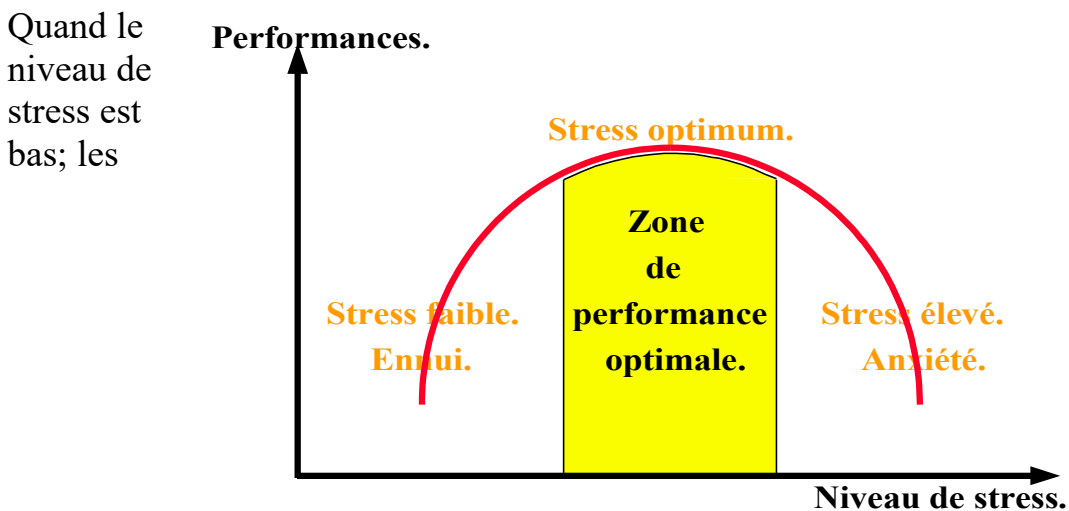
Ici l'accent se met sur le contrôle de courte durée de l'adrénaline pour maximaliser les performances.

- Le stress à long terme, lorsque la fatigue et un niveau élevé d'adrénaline depuis une longue période peuvent effectivement dégrader les performances.

Ici, optimiser le stress consiste à gérer à la fois fatigue, santé, et énergie.

1° STRESS A COURT TERME.

Le graphique suivant montre la relation qui existe entre la qualité de vos performances et l'intensité du stress "à court terme".



performances sont faibles suite à l'ennui, au manque de concentration ou de motivation que cet ennui entraîne.

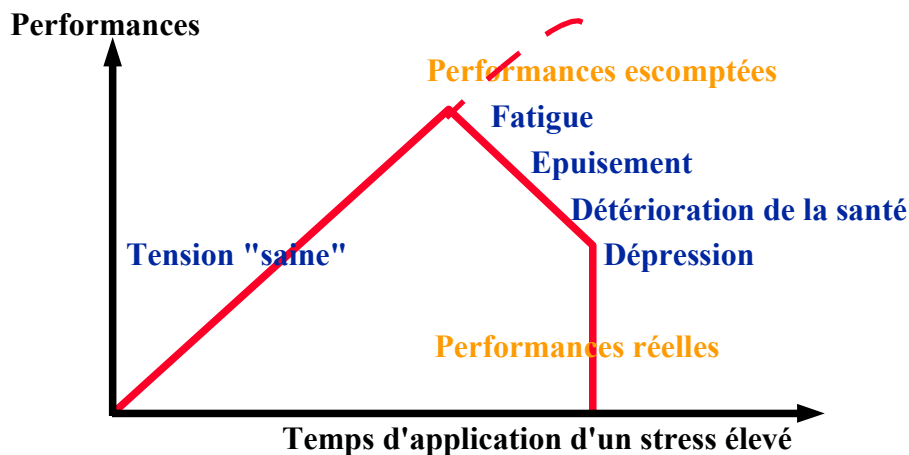
A un niveau de stress très élevé, vos performances peuvent souffrir des symptômes du stress à court terme tel que décrit ci-avant.

A mi-chemin, il existe donc un niveau de stress optimal, c'est la zone des meilleures performances. Si vous pouvez vous maintenir dans cette zone, vous serez suffisamment éveillé pour avoir de très bonnes performances, sans pour autant être super stressé et malheureux.

Bien entendu, ce graphique et cette zone de performances optimales prennent des allures différentes pour chaque personne. Certaines fonctionnent très bien à un bas niveau de stress et ont des difficultés à un niveau élevé. D'autres, ont des performances modérées à un niveau bas et des performances exceptionnelles à un niveau élevé.

2° STRESS A LONG TERME.

La relation entre les performances d'un individu et l'application d'un stress élevé durant de longues périodes peut être schématisée par le graphique suivant:



Le graphique nous montre 4 zones principales :

- 1) Durant la première phase, vous pouvez faire face à vos tâches avec beaucoup d'énergie.
- 2) Après une période de temps, vous commencez à vous sentir fatigué, anxieux, frustré. La qualité de votre travail laisse à désirer.
- 3) Si le stress continue de la même manière, l'organisme, et en particulier les défenses immunitaires, s'affaiblissent. Les gripes fréquentes, maux de dos etc. augmentent l'absentéisme au travail. Vous vous sentez exploité par votre employeur, certains commencent à chercher un autre job.
- 4) Si le niveau élevé de stress se prolonge, c'est l'effondrement. Vous pouvez alors faire une dépression nerveuse, ou expérimenter toute autre forme de maladie plus grave imputable à cet état de stress chronique (" burn-out ", etc.).

Le temps de passage d'une zone à l'autre, différent pour chaque individu, peut également varier en fonction de l'état général de santé.

Il apparaît de ce graphique qu'il est extrêmement important de savoir gérer son état de stress à tout moment. Par exemple, vous pouvez être indulgent avec vous même,

et prendre le stress comme excuse pour ne pas vous pousser très loin. Vous pouvez aussi vous laisser pousser à un niveau où votre travail, votre santé physique et mentale commencent à souffrir. La position la plus puissante et la plus flexible est de savoir gérer vos propres niveaux de stress et de fatigue de manière à être capable de produire un travail de haute qualité durant une longue période de temps.

Un travail de haute performance dans votre cas peut demander des efforts tels qu'il en résulte des niveaux très importants de stress. Dans cette situation, vous devez être attentif à votre état général à tout moment; c'est à dire, vous demander souvent comment vous vous sentez ? En fonction de la réponse, vous devez savoir quand il faut vous reposer, pour un court moment ou pour une période plus longue, quand vous devez dormir plus, ou utiliser des stratégies de contrôle du stress. En un mot, se connaître mieux. Sinon, vous pouvez vous attendre à des burn-out ou des dépressions. La meilleure méthode de trouver votre niveau optimal de stress est de tenir un agenda de stress durant quelques semaines.

De la même manière il faut également prêter attention au niveau de stress des personnes avec lesquelles vous travaillez (ou vous vivez). Si vous occupez une place à responsabilité, évitez de pousser vos collaborateurs à bout. Vous devez, par moments, savoir réduire le stress pour une période suffisante afin qu'ils récupèrent, et ensuite reconsidérer la quantité de travail que vous leur imposez.

3° AGENDA DE STRESS.

Cet outil de gestion du stress vous permettra de trouver ce qui cause votre stress et quel est le niveau de stress optimal qui vous convient.

Dans cet agenda, notez vos niveaux de stress et comment vous vous sentez durant la journée. En particulier, notez les événements stressants.

Enregistrez les informations suivantes :

A des intervalles réguliers, par exemple chaque heure, notez :

- L'heure.
- La quantité estimée de stress que vous ressentez (par exemple sur une échelle de 1 à 10).
- Si vous sentez bien dans votre peau et heureux.
- Si vous aimez le travail que vous faites.
- Si vous travaillez de façon efficace.

Si des événements stressants se passent, notez :

- De quel événement il s'agit.
- Quand et où cela se passe.
- Quels facteurs importants ont rendu l'événement stressant.
- Quelle était l'importance du stress (sur une échelle de 1 à 10).
- Comment vous avez géré cet événement.
- Si vous vous êtes attaqué aux causes ou aux symptômes.
- Si vous avez géré correctement ce stress.

Après quelques semaines, vous serez capable d'analyser la situation et de noter le résultat des travaux que vous effectuez lorsque vous êtes " sous stress ".

Cela devrait vous donner deux types d'informations :

1) Vous devriez comprendre le niveau optimal de stress avec lequel vous êtes parfaitement à l'aise, et le niveau de stress avec lequel vous travaillez le plus efficacement. Vous pouvez vous rendre compte que vos performances sont bonnes, même si vous vous sentez accablés par le stress.

2) Vous devriez vous rendre compte quelles sont les sources principales de stress " déplaisant " dans votre vie.

Vous devriez comprendre quelles circonstances rendent le stress déplaisant; et vous devriez comprendre si vos stratégies pour gérer le stress sont efficaces.

Il n'est probablement pas nécessaire de tenir ce type d'agenda durant une longue période. Vous trouverez que, plus longtemps vous tenez cet agenda, plus faible sera le bénéfice de chaque jour supplémentaire.

Cependant, si votre style de vie change, ou si vous recommencez à souffrir de stress, alors il peut être nécessaire de réutiliser la solution de l'agenda, afin de développer une approche différente pour cette nouvelle situation.