



SYNTHÈSE



La gestion du stress et des conflits

1. Repérer les signes et les types de stress

Le stress apparaît chez une personne dont les ressources et les stratégies de gestion personnelles sont dépassées par les exigences qui lui sont imposées.

Il s'agit donc d'une réponse du corps pour faire face à des situations qui font sortir la personne de sa zone de confort.

Attention, les mêmes agents stressants n'entraînent pas forcément la même réaction chez chaque personne.

Le stress se manifeste d'abord par un mal-être et peut aller jusqu'à engendrer des douleurs. Cependant, il peut aussi s'avérer bénéfique lorsqu'on sait le gérer et en tirer profit comme énergie.

Les conséquences du stress

Les manifestations du stress peuvent avoir des conséquences physiques : le cœur, les muscles, le système digestif, le poids en sont les premières cibles ; à cela peuvent s'ajouter des troubles émotionnels, cognitifs et comportementaux : troubles du sommeil, du comportement, repli sur soi, perte de mémoire, difficulté de concentration.

2. Appréhender le stress au travail

La prévention

Une alimentation équilibrée, la pratique d'un sport, un sommeil réparateur, une vie sociale et familiale équilibrée, constituent les vecteurs majeurs en matière de prévention du stress.

Des solutions possibles

Existe-t-il des remèdes pour lutter contre un stress installé ?

En prendre conscience constitue l'élément clé pour entrer en action ; en cas de conflit dans le milieu professionnel, échanger avec ses collègues et/ou son manager, en adoptant une démarche positive, peut s'avérer utile. Pour cela, la communication non violente est un outil qui permet d'exprimer son ressenti sans générer de conflits ou d'incompréhension.

3. Gérer les situations conflictuelles

La **méthode DESC** permet de s'exprimer sans heurter son interlocuteur :

- Décrire les faits ;
- Exprimer son ressenti ;
- Spécifier ou suggérer des solutions ;
- Conclure.

Enfin, prendre conseil auprès de son médecin traitant ainsi qu'auprès du médecin du travail peut aider à sortir d'une situation de stress si l'entreprise n'est pas à l'écoute. Les salariés qui n'obtiennent pas de réponse au stress de la part de leur hiérarchie peuvent également entrer en contact avec un avocat qui saisira la justice par le biais du Conseil de prud'hommes, par exemple.

Notons que parmi les techniques que pourrait vous proposer un professionnel de santé, il existe des pratiques comme la relaxation et la sophrologie, qui permettent de relativiser les situations de stress et de favoriser un état de calme et de détente.