

*"Santé et qualité de vie au travail"
Accompagnement Individuel & Collectif*

Gestion Relationnelle du Stress



FORMATION 2014

1 Intelligence du stress pour soi et pour les autres

DÉROULEMENT DE LA FORMATION – 9 H À 11 H

De la théorie...

1. Les 4 territoires cérébraux et prise de décisions
Qu'est-ce que le stress ? Son origine

2. L'intelligence du stress

- Différents types de stress
- Triangle pensées – émotions – comportements
- Mécanisme du stress

3. Auto-évaluation du stress (cf. Questionnaire)

Les modes mentaux : les 6 dimensions

Les pensées "anti-intelligence"

DÉROULEMENT DE LA FORMATION – 11 H À 13 H

A la pratique...

4. La gestion relationnelle du stress

- Reconnaître, s'adapter et apaiser,

5. Positionnement grégaire

- Hiérarchisation des rapports sociaux
- Auto-évaluation (cf. questionnaire)
- Gestion relationnelle du PG

1. LES 4 TERRITOIRES : MODES DE FONCTIONNEMENT DU CERVEAU

Territoires Néolimbiques :

Situations connues
Mémoires des apprentissages MMA
Plaisir/Déplaisir, Motivation, Emotions.

Cerveau émotif

Territoires Paléolimbiques :

Positionnement social
Rapports de force.

Cerveau émotif Et instinctif

Territoires Reptiliens :

Instinct de vie et de survie,
Stress ou calme,
Peurs

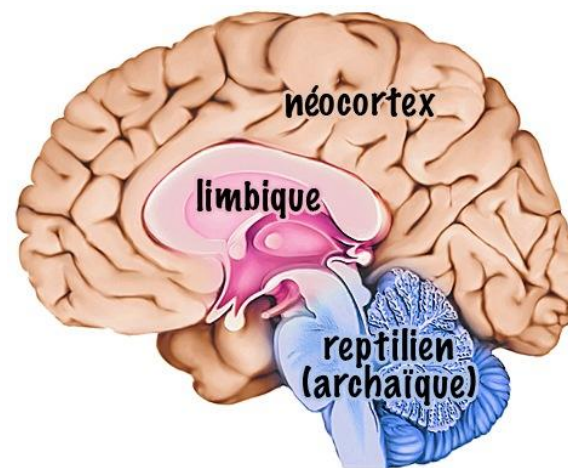
Cerveau instinctif

Cerveau logique

Territoires Préfrontaux

Situations connues ou complexes:

Analyse, Adaptation, Réflexion,
Innovation, Créativité,
Sentiments, Gestion des émotions.

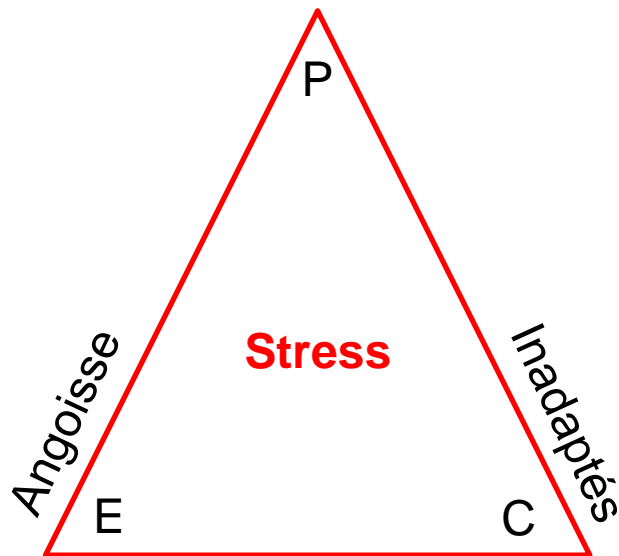


2. L'INTELLIGENCE DU STRESS

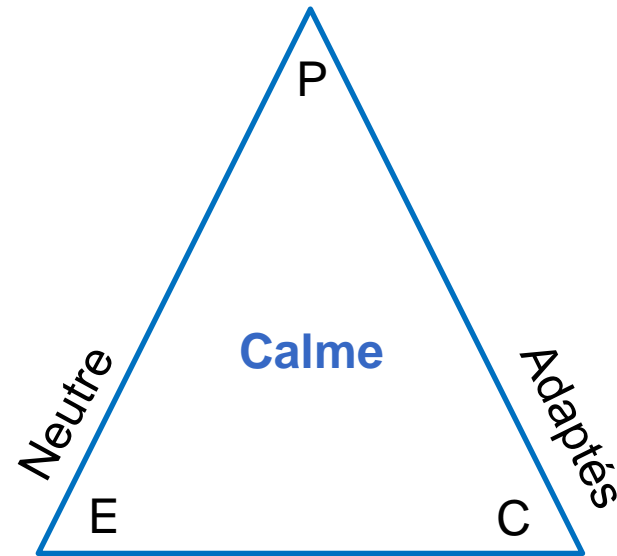


LES MODES DE FONCTIONNEMENT DU CERVEAU

Pensées irrationnelles



Pensées rationnelles

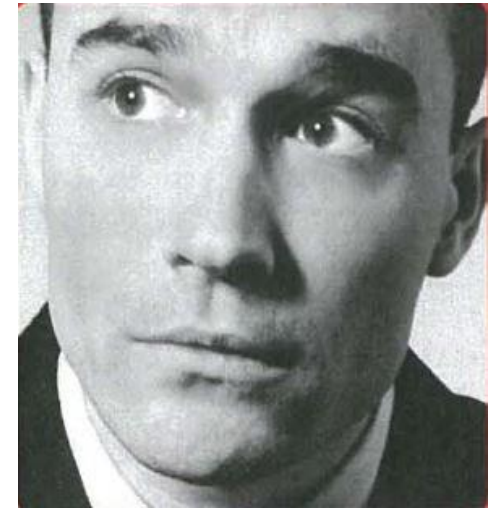


DIFFÉRENTS TYPES DE STRESS

- Les 4 états fonctionnels de l'instinct :

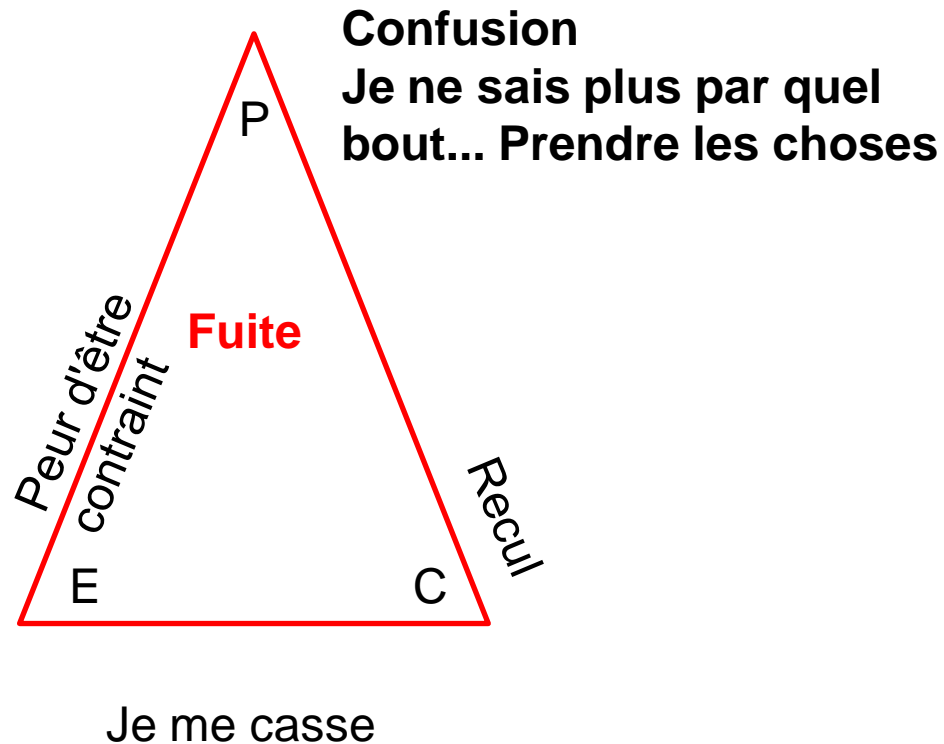


- CALME
- FUITE
- LUTTE
- INHIBITION



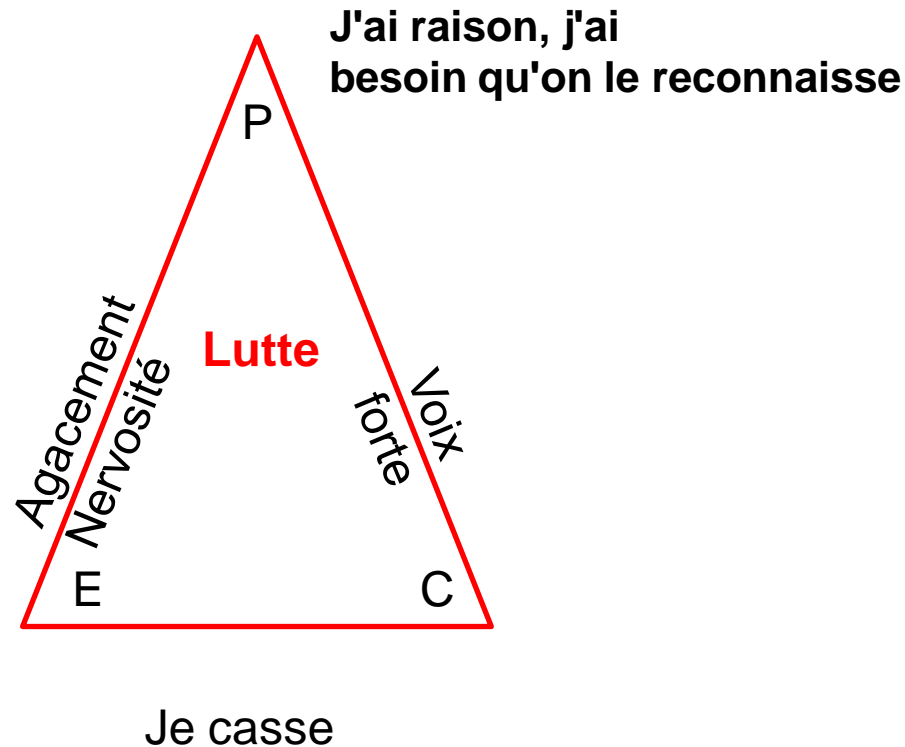
PENSÉES – ÉMOTIONS – COMPORTEMENTS

Repérons les indices ?? Pensées, Emotions,
Comportements = Intelligence du stress



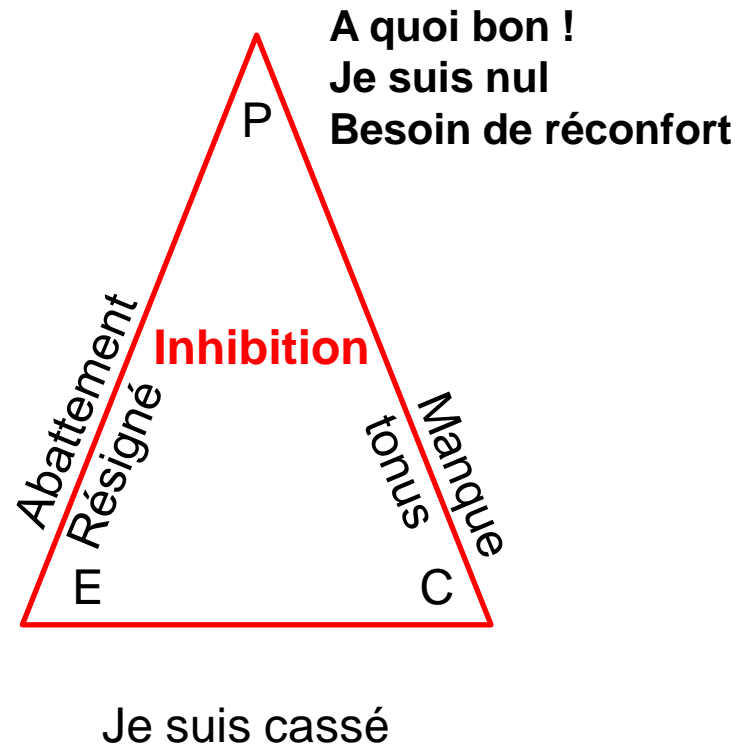
PENSÉES – ÉMOTIONS – COMPORTEMENTS

Repérons les indices ?? Pensées, Emotions,
Comportements = Intelligence du stress



PENSÉES – ÉMOTIONS – COMPORTEMENTS

Repérons les indices ?? Pensées, Emotions,
Comportements = Intelligence du stress

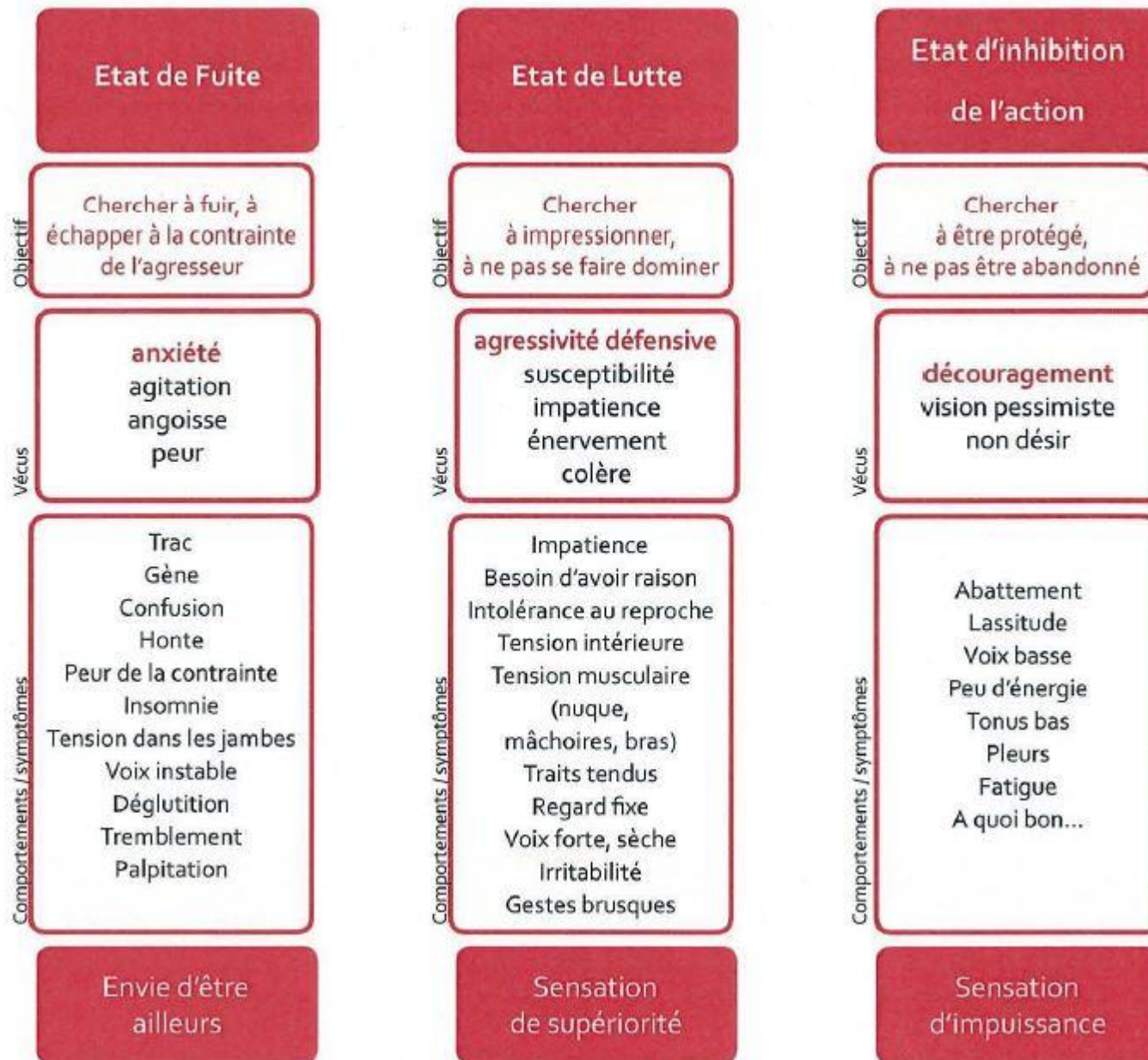


EMOTIONS – COMPORTEMENTS - PENSÉES

	EMOTIONS	COMPORTEMENTS	PENSEES
FUITE	Peur, angoisse, panique	Se sent contraint, Partir, fuir, retrait, bouger, regarder les issues, impatience, agitation (une abeille dans un bocal, aller dans tous les sens, passe du coq à l'âne	Je suis coincé, c'est too much, je me sens sous contrainte, sous pression, j'y arrive pas, je suis en retard, je vais pas pouvoir tenir les délais, je cherche une excuse et à me défiler, je mens pour me sortir de là.
LUTTE	Colère, agacement, irritabilité, agressivité	Nervosité, gestes très signifiants pour montrer sa colère, voix forte, bras droit levé, mâchoire crispée, front bas	Ils sont tous nuls, ils ne comprennent rien, tous des nuls...
INHIBITION	Découragement, tristesse, abattement, défaitisme, "A quoi bon"	Regard plongeant, tonus musculaire bas, soupirs, air fatigué, épaules tombantes, inertie	Je n'y arrive plus, je suis au bout du rouleau, je fais le mort, je cherche du soutien
CALME	Neutre, absence de danger, pas d'enjeu	Voix et posture normales	Pas de pensées automatiques

NB : Les émotions sont universelles : peur, joie, colère, tristesse

STRATÉGIES / OBJECTIFS DES DIFFÉRENTS STRESS



3. AUTO-EVALUATION DIAGNOSTIQUER ET GÉRER LES DIFFÉRENTS ÉTATS DE STRESS

- Reconnaître le ressenti de stress et quel type de stress
- Identifier la source de stress : "Qu'est-ce qui est touché chez moi ?", "A quoi je réagis ?"
 - ➔ Pourquoi le Mode Automatique prend la main ?
- Passer en Mode Mental Préfrontal

LES 6 DIMENSIONS DES MODES MENTAUX

- **Gestion des modes mentaux GMM :**
- Mode automatique MMA et mode préfrontal (adaptatif) MMP
- La gestion des modes mentaux : c'est l'ensemble des techniques mises en œuvre pour changer de mode mental et donc d'état interne.
- **Comment je peux retrouver une zone de liberté**

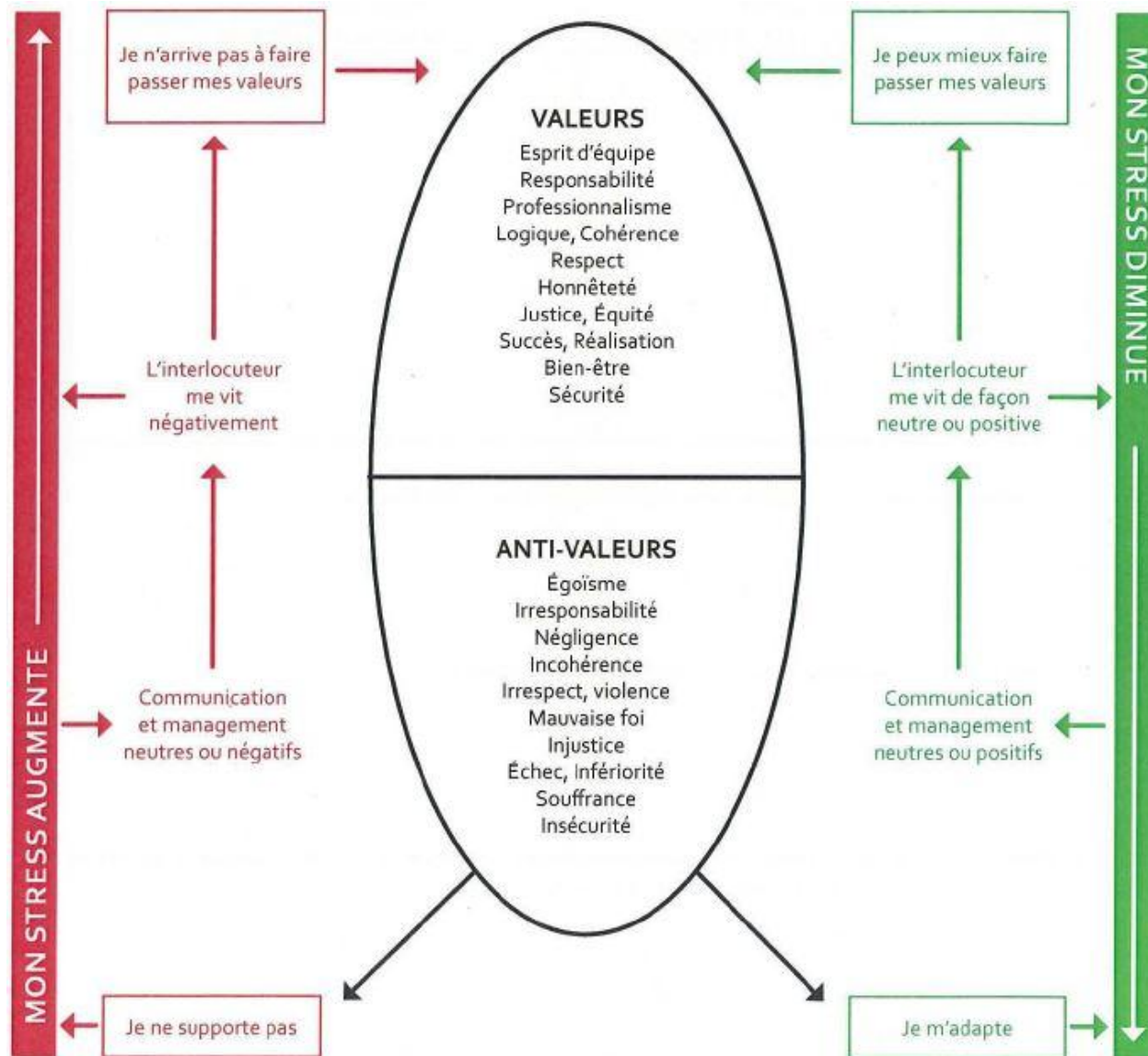
LES 6 DIMENSIONS

Mode Mental Automatique (MMA)	1	2	3	4	5	Mode Mental Préfrontal Adaptatif (MMP)
Routine						Curiosité
Rigidité						Adaptation
Simplification						Nuance
Certitude						Relativité
Empirisme						Réflexion
Image sociale						Opinion personnelle

SOLUTIONS : EXERCICES ADÉQUATS

- Multiplications des points de vue
- Pensées alternatives
- La pyramide moyens/exigences
- La multisensorialité
- Méthodes semi-globales
- Le pack aventure

VALEURS / ANTI VALEURS

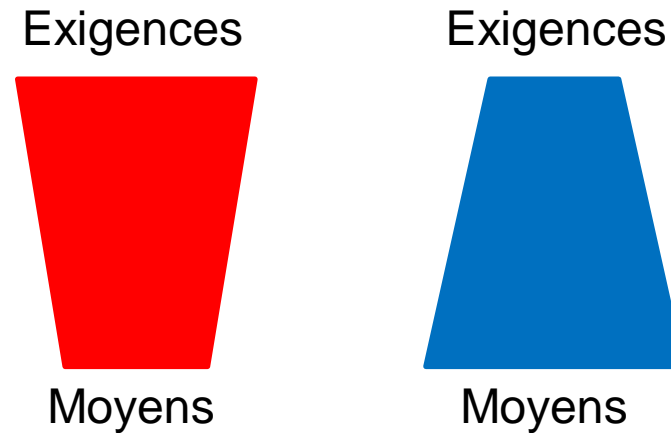


LE PACK AVENTURE

VALEUR		ANTI-VALEUR	
1 Avantages	3 Inconvénients	4 Avantages	2 Inconvénients

PYRAMIDE MOYENS / EXIGENCES

- Solution organisationnelle



4. LA GESTION RELATIONNELLE DU STRESS

- **Gérer le stress de ses interlocuteurs en GRS :**
- **C'est apprendre à apaiser l'autre**

- **En 2 temps :**
 - **Observer**
 - **S'adapter**

COMMENT APAISER L'ÉTAT DE FUITE

Attitudes aggravantes à éviter

- Contraindre
- Forcer à s'engager (opinion, décision, action) par des questions fermées
- Se faire le porte-parole de LA réalité
- Juger, moraliser
- Couper la parole
- Agresser
- Crier, menacer, sanctionner

Attitudes positives à adopter (avec modération)

- Se positionner en co-équipier ou en complice, qui aide l'interlocuteur à ...
- Organiser ses pensées, les exprimer
- Percevoir les enjeux
- Chercher des solutions (poser des questions ouvertes) en :
 - reformulant ses réponses
 - étant convivial et participatif

COMMENT APAISER L'ÉTAT DE LUTTE

Attitudes aggravantes à éviter

- Remettre en question les capacités d'intelligence et d'action
- Faire des reproches
- Interrompre, mentir, menacer, être injuste, consoler, nier, infantiliser ...
- Ordonner ("Calmez-vous! Ne vous énervez pas! ")
- Agacer
- Être imprécis, hésitant, Paraître désorganisé, lent

Attitudes positives à adopter (avec modération)

- Prendre en considération et reconnaître l'autre en étant juste et direct
- Ecouter calmement
- Faire des compliments, reconnaître les capacités d'intelligence (savoir réfléchir) et d'action (savoir agir).
- Être exact, juste
- Partager les responsabilités des erreurs s'il y en a
- Être simple, direct, logique, concret, factuel
- Prendre en considération
- Faire des propositions, agir

COMMENT FAIRE FACE A L'ÉTAT D'INHIBITION DE L'ACTION

Attitudes aggravantes à éviter

- Abandonner
- Forcer à l'action autonome
- Nier l'état
- Secouer, juger, punir le découragement
- Inciter à la volonté, au courage
- Complimenter sur les capacités d'intelligence et d'action

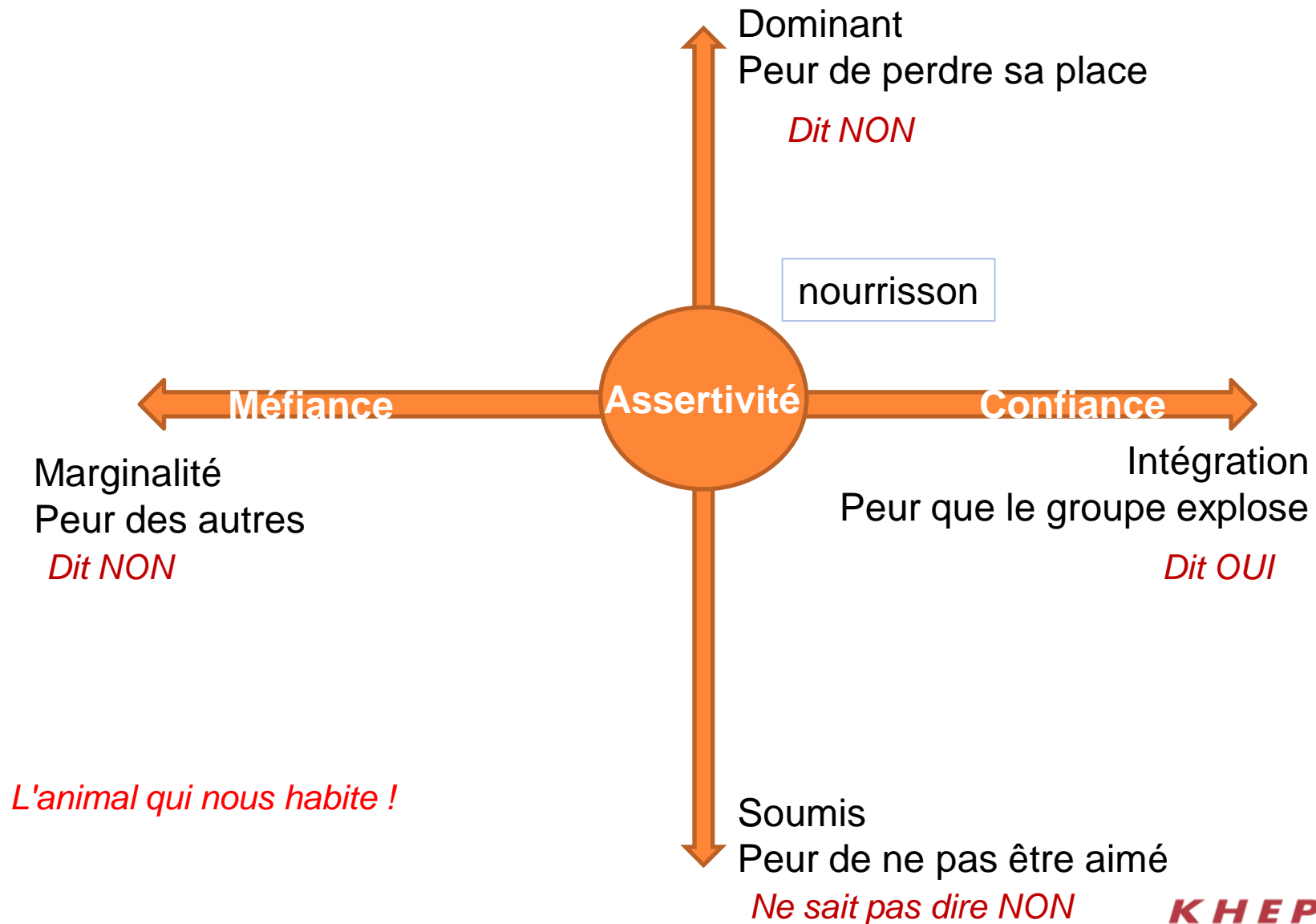
Attitudes positives à adopter (avec modération)

- Être empathique, à l'écoute
- Consoler, soutenir, protéger
- Complimenter sur les capacités humaines (savoir être, capacités relationnelles, etc.)
- Trouver des projets à la portée de la personne, qu'elle réalisera pas à pas

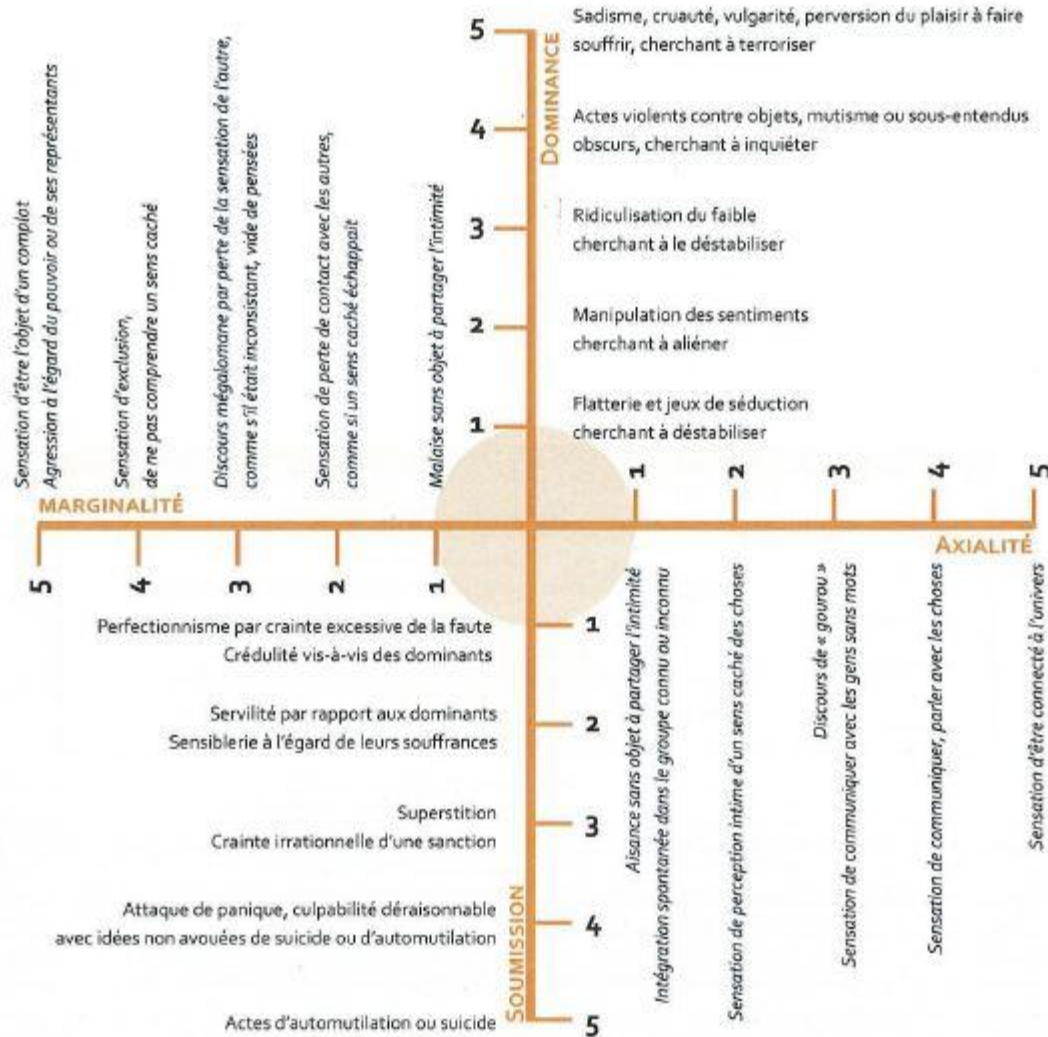
5. POSITIONNEMENT GRÉGAIRE

- Le comportement Positionnement Grégaire est :
- **Archaïque, donc "animal"**
- **Instinctif , donc inconscient**
- **Autorégulé, donc instable et peu modifiable**

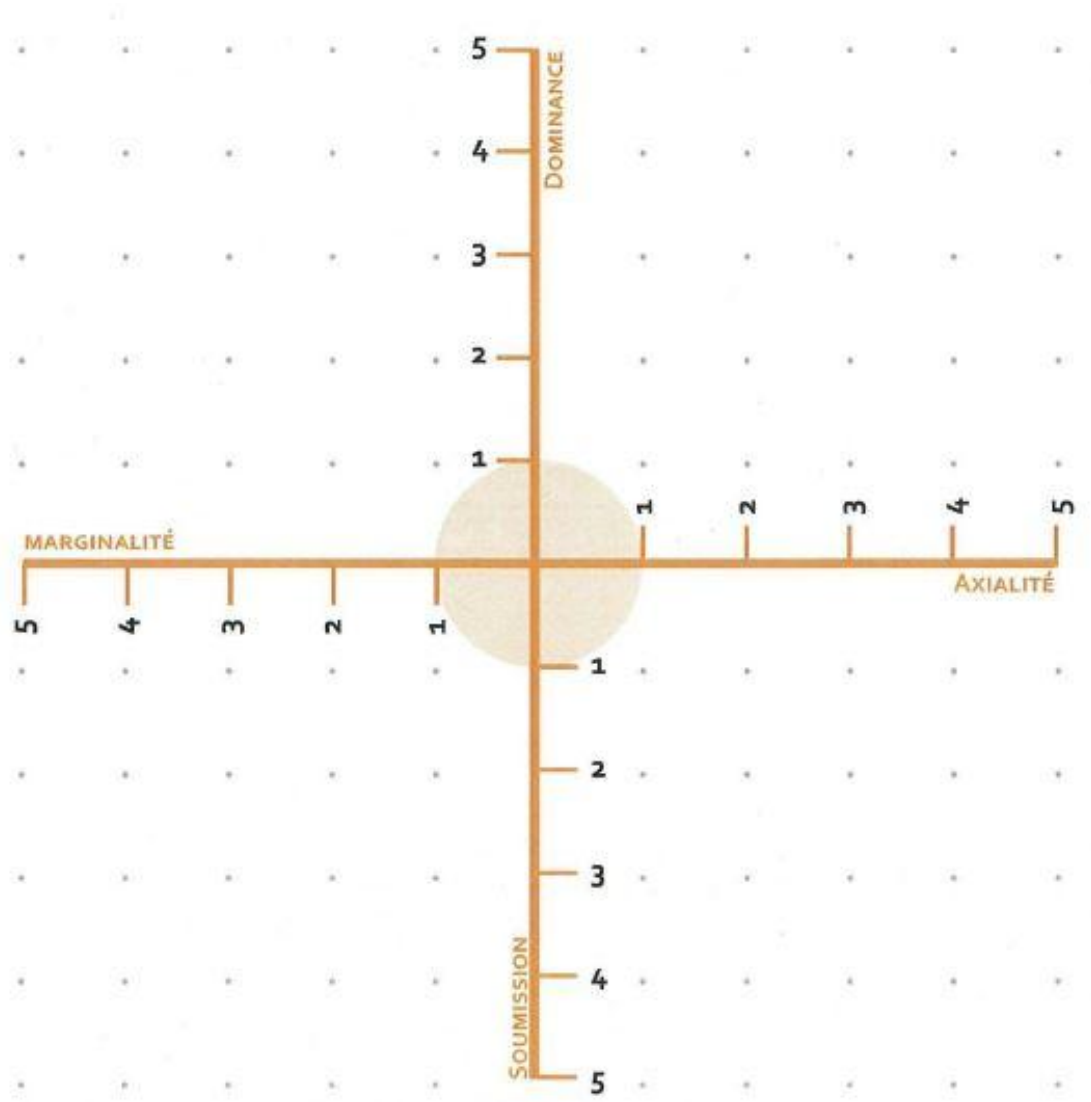
5. POSITIONNEMENT GRÉGAIRE



HIÉRARCHIE DES RAPPORTS SOCIAUX



AUTO-ÉVALUATION



5. GESTION RELATIONNELLE : COMMENT S'EN SORTIR ?

- **Rester neutre, se détacher du contenu et gérer l'état**
- **Ne pas entrer dans le jeu des rapports de force**
- **L'ATTITUDE vaut mille mots**
- **A PROSCRIRE :**
 - **Aller dans le même sens**
 - **S'opposer au sujet**

5. GESTION RELATIONNELLE

- **Le positionnement grégaire comme évitement est très résistant au changement :**
- **Les dominants** : évitent leurs tendances latentes à la soumission
- **Les soumis** : évitent leur potentiel de dominance
- **Les marginaux** : évitent l'axialité
- **Les axiaux** : évitent la marginalité

COMMENT FAIRE FACE A UN DOMINANT

A ne pas faire

- Entrer dans le rapport de force en critiquant ou en voulant dominer
- Ne pas se laisser séduire ou impressionner
- Se soumettre
- Réagir en stress de lutte
- Défier
- Couper la parole

A faire

- Rester neutre
- Faire appel à des stimulants comme la réflexion (territoires préfrontaux), les valeurs (territoires néo limbiques), la personnalité
- Adopter une attitude directe, sans violence
- Etre factuel et ferme, poli et affirmé
- En dire le moins possible.

COMMENT FAIRE FACE À UN MARGINAL

A ne pas faire

- Ne pas être intrusif Forcer à l'action autonome
- Tenter de convaincre
- Surveiller ou séduire
- Ne pas être dans "tous ensemble"
- Montrer trop d'avantages à une situation "c'est suspect"
- Faire du prosélytisme

A faire

- Le prendre au sérieux
- Attitude légèrement incrédule ou dubitative
- Questionner

COMMENT FAIRE FACE À UN SOUMIS

A ne pas faire

- Dominer
- Dédramatiser ou dramatiser "*le pauvre*"
- Chercher à convaincre le sujet qu'il a tort
- Encourager "Mais si, tu en es capable!"
- Infantiliser.

A faire

- Reconnaître le ressenti: considérer la difficulté de l'état plus que le problème lui-même
- Rester factuel
- Ne pas émettre de jugement
- Faire changer de mode mental, au moyen d'une trame de questions comme :
 1. "*Tu n'as pas l'air bien, que t'arrive -t-il?*"
 2. "*Ah bon, qu'est ce qui se passe?*"
 3. "*Qu'est ce qui te fait dire cela?*"
 4. "*Je connais ce que tu vis, ça m'arrive aussi. Je comprends bien l'état dans lequel tu es.*"
 5. "*Je ne sais peut-être pas tout .. Est ce que tu pourrais m'expliquer?*"
 6. "*Qu'en penses-tu?*"
 7. "*Je comprends que ce que tu penses te pose des problèmes. Ce n'est pas simple à Résoudre*"

COMMENT FAIRE FACE À UN AXIAL

A ne pas faire

- Renforcer les croyances spirituelles
- Abonder dans son sens

A faire

- Mettre de la distance physiquement grâce à une gestuelle adaptée
- Le prendre au sérieux
- Attitude légèrement incrédule ou dubitative
- Etre factuel
- Questionner