

Section 4

Gestion Relationnelle du Stress (GRS)

LES FONDAMENTAUX DE L'APPROCHE NEUROCOGNITIVE ET COMPORTEMENTALE



SECTION 4 : GESTION RELATIONNELLE DU STRESS (GRS)

SOMMAIRE

COMPRENDRE LE STRESS

Etats de stress : 3 versants d'un même combat pour la survie	99
Un héritage génétique déterminant pour nos réactions physiologiques	100

GRS

Auto-évaluation du Stress	102
La Gestion Relationnelle du Stress.....	103
Diagnostiquer et gérer l'état de fuite	104
Diagnostiquer et gérer l'état de Lutte	105
Diagnostiquer et gérer l'état d'Inhibition de l'action.....	106
Les scénarios relationnels du stress	107

○ COMPRENDRE LE STRESS ETATS DE STRESS : TROIS VARIANTES D'UN MÊME COMBAT POUR LA SURVIE

Le stress constitue un signal d'alarme. Issu des territoires reptiliens de notre cerveau, ce signal déclenche un certain nombre de processus psycho-physiologiques qui ont pour objectif de faire face au danger. Le stress comporte trois variantes : la Fuite, La Lutte et l'Inhibition de l'action. Reconnaître les symptômes de chaque état de stress et mieux gérer les urgences de vos interlocuteurs constitue une condition *sine qua non* de toute forme de communication interpersonnelle adaptée. Cette section y est consacrée.

COMPRENDRE LE RÔLE PHYSIOLOGIQUE DU STRESS POUR MIEUX LE GÉRER

Dans l'histoire « récente » de notre espèce, les cultures humaines ont créé des conditions de vie qui permettent d'être de moins en moins confronté au stress « primitif », « animal », en anticipant notre propre sécurité, donc notre exposition au danger. Pourtant, l'observation quotidienne montre que l'homme est au moins aussi stressé que n'importe quel animal en contexte sauvage.

En pratique, le stress, quand il se manifeste, nous rend, selon les situations et les instants, alternativement anxieux (état dit de Fuite), agressifs (état dit de Lutte) ou découragés (état dit d'Inhibition de l'action). Ces trois « Etats d'Urgence de l'Instinct » (voir définition page 43) sont synonymes, en ce sens qu'ils se déclenchent successivement pour une même sorte de raisons premières : la perception animale, instinctive, d'un danger perçu comme venant de l'extérieur, d'un risque pour la survie immédiate. La compréhension du rôle physiologique « instinctif » de chaque état permet de mieux le comprendre, donc de mieux le gérer.

TROIS ÉTATS DE STRESS INTIMEMENT LIÉS

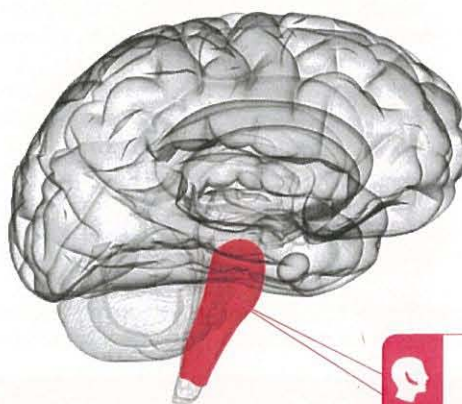
La bascule d'un de ces états à un autre, fréquente et rapide, rappelle l'étroite parenté qui les lie. Ainsi, le trac de l'orateur peut se transformer instantanément soit en agressivité (Lutte), soit en découragement (Inhibition de l'action) face à une question frontale et déstabilisante de l'auditoire. Le stress est toujours là, il tente simplement de changer de stratégie face à l'obstacle, avec ses moyens et ses critères de « décision » stéréotypés, donc souvent peu adaptés et peu contrôlables.

En outre, ces trois versants d'un même combat pour la survie sont perçus, subjectivement, très différemment, dans notre vie moderne.

Ainsi, la Lutte, qui sous-tend un état de tension, d'agressivité défensive, permet souvent de faire valoir sa place ou d'agir. L'Inhibition de l'action ne jouit pas de la même aura.

Participant à la constitution de certains états dépressifs, elle est assimilée à un « instinct de mort ».

Pourtant, il s'agit bien là d'un mécanisme de survie : c'est parfois notre dernière carte à jouer, en milieu primitif ou sauvage, pour sauver notre vie en situation ultime de non contrôle.



COMPRENDRE LE STRESS UN HÉRITAGE GÉNÉTIQUE DÉTERMINANT POUR NOS RÉACTIONS PHYSIOLOGIQUES

Le rôle primitif du stress consiste à assurer la survie, donc à échapper aux menaces (voir pages 5 à 8 l'origine, les types et le mécanisme du stress). La physiologie découlant de nos états de stress est donc génétiquement programmée pour remplir des objectifs précis : déguerpir (Fuite), faire face à un danger (Lutte) ou faire le mort (Inhibition de l'action). En d'autres termes, les systèmes respiratoire, cardio-vasculaire ou endocrinien obéissent, en cas de stress, à des programmes impérieux établis depuis des millions d'années.

- RAPPELS ET PRÉCISIONS

Les mécanismes primitifs de survie ont été sélectionnés selon les lois de l'évolution des espèces, dans un monde animal où il suffit ordinairement d'une seule erreur pour mourir.

→ **Le stress est donc un mécanisme puissant et rapide.**

Les territoires reptiliens fonctionnent de manière essentiellement inconsciente et instinctive.

→ **Les impulsions instinctives du stress sont, par nature, peu contrôlables.**

Les territoires reptiliens sont fonctionnels à la naissance. S'ils ne nécessitent aucun apprentissage, ils n'en permettent pas non plus.

→ **On cherche à gérer le stress, on ne parvient pas à le résoudre sans en avoir traité les causes.**

FUITE, PUIS LUTTE, PUIS INHIBITION DE L'ACTION

Henri Laborit* a décrit et vulgarisé les concepts scientifiques et les réactions physiologiques liés au stress. Il a démontré, par exemple, que si notre cœur se met soudain à battre la chamade et que notre respiration s'emballe, c'est pour préparer notre corps à courir pour échapper au pire.

Chez l'animal qui n'a pas encore vécu de stress, l'enchaînement se fait toujours dans l'ordre suivant : Fuite, puis Lutte, puis Inhibition de l'action. Chez l'humain, cette chronologie persiste mais elle est modulée par la personnalité de chaque individu, qui peut privilégier un état de stress, voire « zapper » rapidement une étape.



La Fuite, « premier étage de la fusée » du stress

La Fuite est destinée à échapper au danger ou à l'agresseur soit en fuyant dans de grands espaces, soit en partant à la recherche d'une cachette ou d'un congénère (parent ou pair) capable d'offrir une protection. Il s'agit de courir et/ou de chercher une issue, ce qui justifie une attention dispersée (regard dit... « fuyant »).

Dès que le danger est détecté, les vieilles structures cérébrales qui gèrent le stress préparent l'organisme à détalier : accélération préventive du cœur et de la respiration pour augmenter l'oxygénation des tissus, vasodilatation pour assurer une meilleure irrigation sanguine des organes périphériques (muscles).

Subjectivement, la fuite insufflé un vécu de peur, un sentiment d'insécurité, d'oppression, destinés à donner l'envie, confuse mais efficace, que nous « ferions mieux d'être ailleurs dans les plus brefs délais ».

Le programme de Fuite échoue lorsque nous ne courons pas assez vite, si l'issue est barrée... ou lorsque nous sommes en situation sociale moderne où il est interdit de fuir. Nous passons alors à l'état de Lutte.

En état de stress de « Fuite », inutile de culpabiliser d'être mal là où nous sommes, d'avoir envie de partir, d'être anxieux, d'avoir le trac : c'est une réaction instinctive, et l'accepter, chez soi comme chez les autres, est la première condition pour pouvoir la gérer.

* VOIR LABORIT H. : « L'inhibition de l'action. Biologie comportementale et physio-pathologie. », Masson, Paris, 1986.



La Lutte, « second étage de la fusée » du stress

La lutte est destinée à se redresser contre l'agresseur, pour tenter de le dissuader de nous attaquer (et non pour l'attaquer). Il s'agit donc d'agressivité défensive. L'attention se concentre sur un endroit précis de l'espace, là où se trouve l'ennemi.

Le regard se focalise et fixe l'adversaire dans les yeux pour connaître son intention. Un certain ralentissement du cœur et de la respiration apparaît, car il s'agit moins de se préparer à un effort maximum qu'à une détente ciblée. La tension se déplace dans le cou et les mâchoires pour mordre, dans les bras pour griffer ou boxer.

Notre organisme libère de l'adrénaline et nous donne du « culot », autrement dit une tendance à nous surévaluer, de l'autosatisfaction ainsi que cette prétention symptomatique de l'état de Lutte. Dans la nature, il arrive qu'un prédateur recule devant plus faible que lui si la proie semble par trop impressionnante, vindicative, teigneuse, prête à tout pour « vendre chèrement sa peau ».

Dans la Lutte, dissuader suffit, on ne court pas derrière l'ennemi s'il abandonne le combat ou même recule sans le tenter. Si on perd le combat ou si le rapport de force en notre défaveur semble trop dissuasif, on bascule dans l'Inhibition de l'action.

En état de stress en Lutte, inutile de culpabiliser si l'on tient des propos qui dépassent notre pensée ou que l'on est cassant, orgueilleux, prétentieux, susceptible... Ce n'est pas parce qu'on est orgueilleux qu'on est en lutte ; c'est parce qu'on est en lutte qu'on est orgueilleux. Cela fait partie du programme de cet état, destiné à compenser le sentiment primitif de faiblesse, devant un ennemi évalué plus fort que nous. L'accepter, chez soi et chez les autres, comme étant une réaction incontrôlable est une condition nécessaire pour le gérer.



L'Inhibition de l'action, « troisième étage de la fusée » du stress

L'inhibition de l'Action sert à se soumettre devant l'adversaire, qui abandonnera peut être son attitude agressive face à notre capitulation. L'Inhibition de l'action sert aussi à s'immobiliser pour se fondre dans le paysage.

La respiration s'étouffe pour être totalement silencieuse. Le cœur ralentit, s'économise puisqu'il faut désormais « durer », pendant une « attente en tension » qui peut s'éterniser, jusqu'à ce que le prédateur parte. La vasoconstriction permet d'économiser la chaleur et l'énergie : les extrémités des membres refroidissent, se cyanosent, le teint devient blême. La digestion, très consommatrice en énergie, se bloque, entraînant une éventuelle apparition de spasmes.

L'inhibition de l'Action est associée à un intense sentiment d'infériorité qui génère un vécu de découragement, d'abattement, pour ne pas dire de déprime qui sous-tend la dépression s'il dure longtemps.

Il est fait pour ! En général, en nous immobilisant, nous devenons « invisibles » pour le prédateur, qui va chercher ailleurs. En outre, un adversaire plus fort se contente souvent de notre rituel d'Inhibition, qui lui laisse la priorité pour assouvir ses désirs : consommation d'aliments, de relations sexuelles, expression de sa dominance, etc. Nous cessons d'être en rivalité avec lui : cela peut suffire à nous sauver la vie.

En état de stress d'Inhibition de l'action, inutile de culpabiliser si l'on ressent du découragement ou de l'auto-dévalorisation. Ce n'est ni volontaire, ni contrôlable : ne rien désirer, déprimer, c'est la façon animale de s'immobiliser !

GRS AUTO-ÉVALUATION DU STRESS

IDENTIFIEZ VOS RÉACTIONS PERSONNELLES DE STRESS ET LE MODE RELATIONNEL QUE VOUS PRIVILÉGIEZ LORSQUE VOUS ÊTES STRESSÉ(E).

1. Pour chaque réaction ou émotion, indiquer dans l'une des cases (colonnes 2 à 5) le chiffre correspondant à la fréquence de la réaction ou l'émotion considérée.
2. Reporter le chiffre dans la case blanche (colonnes de droite).
3. Ensuite indiquez les totaux, pour chaque état, dans la dernière ligne du tableau. Ils indiquent votre « mode réactionnel dominant » en matière de stress.

État émotionnel lié au stress	Jamais Cotez 0	Rarement Cotez 1	Souvent Cotez 2	Le plus souvent Cotez 3	Reports		
					Fuite	Lutte	Inhibition
Dispersion							
Agitation							
Claustrophobie							
Anxiété							
Tension intérieure							
Impatience							
Susceptibilité							
Agressivité, colère							
Inertie							
Découragement							
Désir de protection							
Vision négative							
Totaux (x/12)							
					Fuite	Lutte	Inhibition

GRS LA GESTION RELATIONNELLE DU STRESS

En situation de stress, nous adoptons des comportements stéréotypés, de Fuite, de Lutte ou d'Inhibition de l'Action, que nous ne maîtrisons pas et qui, dans bien des cas, aggravent la situation. Notre interlocuteur, programmé génétiquement comme nous et qui rencontre les mêmes difficultés, est lui aussi enclin à adopter de manière automatique une de ces trois attitudes pour nous répondre. Pour briser ce cercle vicieux, il convient d'opter pour des attitudes de communication spécifiques, adaptées à chaque état.

UN PRISME DÉFORMANT

Nous adoptons ordinairement une attitude préférentielle face aux situations de stress. Quelle qu'elle soit, cette attitude représente un prisme qui, en déformant la réalité, nous prive d'une partie de nos ressources ou compétences :

- l'anxiété (Fuite) crée l'agitation,
- la colère (Lutte) rend susceptible,
- le découragement (Inhibition) altère l'esprit d'initiative.

Le stress engendre...

- la perte...
 - ... de moyens intellectuels,
 - ... d'informations,
 - ... de temps, d'énergie, d'efficacité.
- l'impulsivité,
- la fermeture aux autres,
- la répétition des problèmes.

Toutefois...

C'est un état instable

En comprendre les mécanismes permet de changer progressivement et durablement notre comportement spontané en développant notre perception des autres, ce qui autorise à reporter l'échange puis à parler avec plus de recul, de lucidité et de créativité.

STRATÉGIE DE GESTION

Cette approche est essentiellement comportementale. Elle apprend à mieux gérer les situations de stress et/ou conflictuelles. Des attitudes de communication spécifiques, adaptées à chaque état, permettent d'en limiter l'impact relationnel.

Elle se déroule en deux temps :

1. **Identifier rapidement, dans le comportement de notre interlocuteur, l'état de stress sous-jacent.**
 - a. En étant attentif aux signes physiologiques et microcomportementaux, toujours fiables et suffisants pour poser un premier diagnostic. Ces signes se révèlent en particulier lors des moments de contrariété (augmentation de l'état) ou entre deux phrases.
 - b. En repérant les signes macro-comportementaux ou cognitifs, moins fiables car davantage contrôlables par la volonté et potentiellement parasités par les comportements naturels ou habitudes de l'individu. Ils serviront à consolider le premier diagnostic.
2. **Adopter des manières de faire et d'être adéquates pour éviter l'emballement émotionnel et aider l'autre à sortir des réactions épidermiques qui le gouvernent temporairement, afin de retrouver une situation de dialogue.**
 - a. Eviter en priorité les attitudes aggravantes.
 - b. Adopter des attitudes positives (différentes pour chaque état de stress), mais avec modération, de manière à rester empathique, sans risquer d'être soupçonné de « manipulation ».

GRS

DIAGNOSTIQUER ET GÉRER L'ÉTAT DE FUITE

Objectif instinctif : échapper à la contrainte

SIGNES OBSERVABLES ET FIABLES

Signes physiologiques

- Rougissement (de honte)
- Déglutitions
- Sueurs émotives
- Respiration rapide

Signes micro-comportementaux

- Regard fuyant, en ligne brisée
- Sourire flou, de conciliation

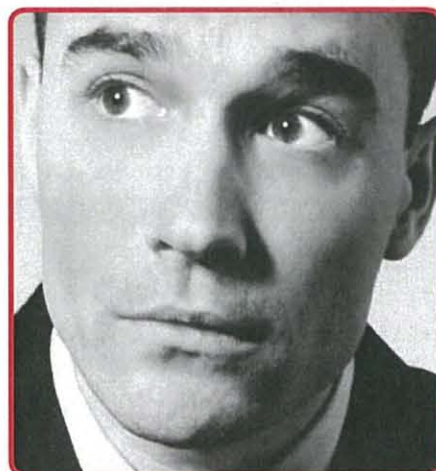
SIGNES OBSERVABLES PLUS OU MOINS CONTRÔLABLES

Signes macro-comportementaux

- Agitation des extrémités (tête, membres)
- Voix instable

Signes cognitifs (vécu interne que l'on peut deviner dans les attitudes)

- Anxiété, crainte de l'agression
- Peur de la contrainte
- Recherche de conciliation
- Difficulté à organiser pensées et actions, confusion.



Rituel face à 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

GRS DIAGNOSTIQUER ET GÉRER L'ÉTAT DE LUTTE

Objectif instinctif : gagner

SIGNES OBSERVABLES ET FIABLES

Signes physiologiques

- Visage parfois empourpré (de colère)

Signes micro-comportementaux

- Regard fixe et frontal
- Tension musculaire des mâchoires, du cou, des épaules

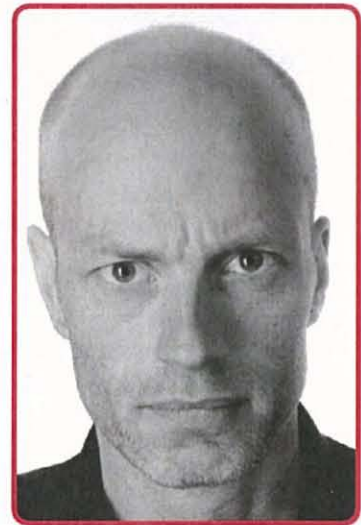
SIGNES OBSERVABLES PLUS OU MOINS CONTRÔLABLES

Signes macro-comportementaux

- Voix forte et assurée
- Gestes précis et signifiants

Signes cognitifs (vécu interne que l'on peut deviner dans les attitudes)

- Sensation de supériorité
- Besoin d'être reconnu pour des qualités d'action et/ou de réflexion
- Besoin d'avoir raison, susceptibilité
- Intolérance à la contradiction, au reproche
- Impatience
- Esprit concret, direct, précis
- Souci (partisan) de justice.



Rituel face à l'état de lutte



ATTITUDES AGGRAVANTES À EVITER

Dominer

- 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

- Etre 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).
- Etre exact, juste
- Partager les responsabilités des erreurs s'il y en a
- Etre simple, direct, logique, concret, factuel
- Prendre en considération
- Faire des propositions, agir

GRS DIAGNOSTIQUER ET GÉRER L'ÉTAT D'INHIBITION DE L'ACTION

Objectif instinctif : rechercher de la protection

SIGNES OBSERVABLES ET FIALES

Signes physiologiques

- Teint pâle
- Lèvres grises ou violacées
- Oppression thoracique
- Sensation de fatigue
- Sensibilité à la douleur, aux spasmes

Signes micro-comportementaux

- Regard bas, dos arrondi
- Visage mou, traits tombants
- Voix basse et inaudible en fin de phrase
- Soupirs

SIGNES OBSERVABLES PLUS OU MOINS CONTRÔLABLES

Signes cognitifs (vécu interne que l'on peut deviner dans les attitudes)

- Sensation d'infériorité, auto-dévalorisation
- Besoin de reconnaissance affective
- Recherche de protection, de soutien
- Soumission spontanée à l'autorité
- Diminution des désirs et des plaisirs



Rituel face à 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



Etre 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

GRS LES SCÉNARIOS RELATIONNELS DU STRESS

QUAND DEUX INDIVIDUS STRESSÉS DOIVENT INTERAGIR...

Quand deux interlocuteurs sont stressés, ils sont également soumis aux lois des réactions instinctives innées et stéréotypées des territoires reptiliens du cerveau. En outre, leurs facultés d'analyse et de compréhension sont amoindries par l'état d'urgence qui les anime.

Exemple : la Fuite est un état destiné à échapper à un « agresseur », d'où le sourire « flou » destiné à apaiser... qu'un interlocuteur en Lutte interprétera souvent comme une désinvolture.

Il est fréquent d'observer les scénarios suivants, assez... « stéréotypiques » !

		Mon interlocuteur est en...		
Je suis en...		Fuite	Lutte	Inhibition de l'action
	Fuite	On se renvoie les contraintes. Sa peur peut m'affoler, et vice-versa.	Il s'impatiente, est exaspéré, veut saisir ma Fuite qu'il juge « insaisissable »	Il souffre du sentiment d'abandon (objectif ou subjectif) face à ma Fuite.
	Lutte	Il éprouve une sensation de peur, d'étouffement, et fait de plus en plus de gaffes. Il est flou et absent.	Nous voulons tous deux être reconnus pour nos qualités, notre efficacité, nos compétences, notre intelligence. Chacun a du mal à reconnaître les qualités de l'autre. Nous échangeons facilement des critiques, puis nous nous emportons.	L'inhibition a besoin de soutien « affectif ». Lorsque ma Lutte devient brutale, il plonge dans une inertie grandissante ou fond en larmes.
	Inhibition de l'action	Il se sent envahi par mon attente affective et mon besoin de protection. Il s'éloigne « pour respirer ».	Il a besoin de réactivité et est agacé par mon inertie. Il veut la secouer.	Aucun de nous n'est en mesure de rassurer ou d'aider l'autre. Nous pouvons être en compétition affective, parfois masquée par une solidarité apparente, par rapport aux « protecteurs ».
	Activation de l'action (calme)	Je m'interroge ou comprends		

ÉVALUATION DES CONNAISSANCES

A la lumière de la formation et de la relecture de cette quatrième section du « Manuel des fondamentaux de l'Approche NeuroCognitive et Comportementale », évaluez votre niveau de connaissance des principaux points de la matière. Pour chacun d'entre eux, entourez le symbole correspondant à votre degré de maîtrise.

JE CONNAIS LES SIGNES FIABLES DES 3 ÉTATS D'URGENCE :
FUIITE, LUTTE, INHIBITION DE L'ACTION.



JE CONNAIS LE RITUEL À ADOPTER FACE À CES 3 ÉTATS.



J'AI DÉJÀ PRATiqué CES RITUELS PLUSIEURS FOIS AVEC SUCCÈS.



POUR LES 😐 ET LES 😞, QUELLES ACTIONS ALLEZ-VOUS ENTREPRENDRE POUR AMÉLIORER VOS CONNAISSANCES ?