



STRESS

Édition 2018

**GUIDE DU
DÉVELOPPEMENT
PERSONNEL N°3
GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL**

SOMMAIRE

Introduction	3
Communication et relationnel	4
Efficacité personnelle	7
Développer sa gestion personnelle du stress	12
À retenir	16

INTRODUCTION

Souvent décrit comme le mal du 21^e siècle dans l'entreprise, le stress est un problème qui touche toutes les sphères du monde du travail mais aussi tous les types de postes et ce, quel que soit le niveau de responsabilités. Ce guide, qui est présenté en plusieurs volets, a pour objectif de donner des clés aux entreprises et aux collaborateurs pour cerner les différents moyens qu'ils ont à portée de main pour prévenir et lutter contre le stress. Nous présentons ici le troisième volet de notre guide, qui s'adresse plus spécifiquement aux collaborateurs eux-mêmes.

→ *Pour qui ?*

Tout le monde mais plus spécifiquement les collaborateurs en situation de stress.

Communication et relationnel

Parmi les facteurs importants de stress, on trouve les problèmes liés à la communication. Dans un sens ou dans un autre, elle peut poser problème. Dans un premier temps, posons-nous déjà la question de la compréhension.

Dans le cadre de l'entreprise, il est avant tout question de répondre à des besoins. Il s'agit alors de bien les comprendre, notamment quand leur expression n'est pas limpide. Un manager stressé, un climat social tendu, des problèmes personnels... autant de raisons qui peuvent faire perdre de vue la pertinence d'un message.

La communication par l'écoute active

L'écoute active est l'une des premières clés à développer pour favoriser un climat de communication réussie. Elle permet d'accroître son efficacité relationnelle, en particulier lorsque les enjeux sont importants. Elle donne aussi la possibilité de proposer un échange gagnant-gagnant en questionnant l'écoute de soi mais aussi celle de l'autre et générer le climat de confiance crucial à l'aboutissement de la communication.

L'écoute active passe par quelques principes de base à appliquer :

- Éviter toute interprétation du discours reçu
- Adopter une attitude physique de disponibilité (ne pas croiser les bras, etc.)
- Ne pas interrompre
- Poser des questions ouvertes
- Inciter à préciser sa pensée
- Manifester de l'intérêt
- Témoigner de l'empathie et confirmer sa bonne compréhension
- Rester neutre et bienveillant

En respectant ceci, l'écoute active permet d'établir un lien de confiance rapide. Elle doit pouvoir construire un espace neutre dans la communication où mots, émotions et sentiments peuvent être exprimés sans jugement. Avec des techniques comme la maîtrise du verbal et du non-verbal, le silence efficace et la prise de note, l'écoute active devient un réel outil de communication performante.

SUGGESTION DE FORMATIONS

- Écoute active pour mieux communiquer
<https://www.orsys.fr/formation-ecoute-active.html>
- Entrer en contact avec aisance
<https://www.orsys.fr/formation-entrer-en-contact-avec-aisance.html>

OUTIL

- La Process Communication®, un outil d'actualité pour tous !
<http://blogs.orsys.fr/les-carnets/index.php/2018/04/23/process-communication-quest-cest-se-former-a-modele/>

La Communication NonViolente (CNV)

La Communication NonViolente a des processus qui se rapprochent assez fortement de l'écoute active. Elle diffère pourtant de la première méthode dans la mesure où elle montre des mécanismes nécessaires à la prise de parole. La Communication NonViolente positionne les interlocuteurs dans un échange et plus seulement dans la réceptivité de ce que dit l'autre.

Marshall Rosenberg élabore ce processus pour "renforcer notre aptitude à donner avec bienveillance et inspirer aux autres le désir d'en faire autant." Concrètement, le processus CNV aide à :

- Trouver des solutions aux conflits
- Favoriser la cohésion, la coopération, la fluidité des relations...
- Se connaître soi-même

Elle se construit en 4 phases essentielles à son succès :

- Observation (les faits de la situation)
- Sentiment (agréable ou désagréable)
- Besoin (nourri si sentiment agréable, à nourrir si sentiment désagréable)
- Demande (réalisable, concrète, précise, formulée positivement, ouverte ou non)

La CNV se développe beaucoup en France aujourd'hui, soutenue par les recherches en neurosciences qui prouvent que le cerveau de l'enfant se développe mieux quand il reçoit de l'empathie. Elle répond à une aspiration de notre époque, de mieux savoir accueillir les émotions, en particulier celles de l'enfant, et de vivre de la coopération plutôt que de la compétition.

La Communication NonViolente repose sur la notion d'équivalence dans les relations et met à plat la notion de hiérarchie : les besoins de l'un ne sont pas ceux de l'autre, et les deux sont tout aussi importants et légitimes. Le langage de la Communication NonViolente peut véritablement se révéler outil d'apaisement et de performance en entreprise. Pour la rendre pleinement efficace, il conviendrait de former l'ensemble d'une équipe en même temps et en profondeur. Car il s'agit bien d'un changement de culture qui ne se décrètera sûrement pas en un jour.

SUGGESTION DE FORMATIONS

- Renforcer sa bienveillance avec la Communication NonViolente
<https://www.orsys.fr/formation-bienveillance-et-communication-nonviolente.html>
- Optimiser votre communication
<https://www.orsys.fr/formation-communication-interpersonnelle.html>

OUTIL

- Le Chief Happiness Officer fait-il notre bonheur ?
<http://blogs.orsys.fr/les-carnets/index.php/2018/06/07/chief-happiness-officer-bonheur/>

Communiquer efficacement avec sa hiérarchie

Entre tempérament et identité propre, les rapports avec la hiérarchie peuvent parfois s'avérer compliqués. Il s'agit, pour tout collaborateur, de constituer un binôme équilibré et homogène avec son manager. Par là même, d'adapter une communication à la personnalité de son manager dans le but de faciliter la transmission d'objectifs et éviter les malentendus. Cela sous-entend de capter son stress et ses facteurs, trouver les bons leviers de langage, décrypter l'analyse de sa communication (mots clés, attitude non verbale...).

Il s'agit donc de déterminer le type de personnalité de son manager mais aussi de se connaître soi-même et d'élaborer une stratégie de communication qui permette une efficacité professionnelle impeccable.

Communiquer avec son manager, c'est savoir aborder les volontés professionnelles, les initiatives mais aussi ce qui pose problème, tant dans le travail en lui-même que dans les rapports humains.

Les bases d'une communication réussie avec sa hiérarchie se résument en cinq aspects essentiels :

- Bien se connaître pour mieux communiquer : évaluer son degré d'affirmation avec son manager, favoriser l'assertivité, connaître ses atouts, connaître ses axes d'amélioration.
- Mieux connaître son manager : déterminer le type de personnalité de son manager, connaître ses leviers de motivation, comprendre le stress de son manager, décrypter sa communication.
- Prendre la parole en équipe : gérer son trac, s'imposer et prendre la parole à bon escient, rebondir sur les différentes interventions.
- Vendre ses idées : se fixer un objectif, déterminer le bon moment pour faire une proposition, hiérarchiser ses arguments, formuler des demandes d'amélioration accompagnées de plans d'action.
- Les situations délicates : repérer les types de désaccord, savoir dire non aux demandes excessives et faire des contrepropositions, accepter d'être critiqué, s'appropriier la dimension émotionnelle des échanges avec son manager.

SUGGESTION DE FORMATIONS

- Communiquer efficacement avec sa hiérarchie
<https://www.orsys.fr/formation-communiquer-efficacement-avec-sa-hierarchie.html>
- Développer des relations positives au travail
<https://www.orsys.fr/formation-developper-des-relations-positives-au-travail.html>

OUTIL

- Développer des relations positives au travail
<http://blogs.orsys.fr/les-carnets/index.php/2017/09/25/developper-relations-positives-travail/>

BÉNÉFICES :

- Améliorer la qualité des échanges pour mieux coopérer
- Communiquer efficacement avec les personnalités difficiles
- Comprendre les différents modes de fonctionnement de son interlocuteur
- S'exprimer pour augmenter ses chances d'être entendu(e)
- Développer un comportement assertif dans ses relations interpersonnelles
- Contourner les situations de blocage

Efficacité personnelle

Si une mauvaise communication peut être une partie des problèmes de stress en entreprise, elle n'est pas nécessairement la seule. Parfois le stress est tout à fait personnel et dû à une mauvaise organisation, un manque de lâcher prise voire des problèmes personnels qui provoquent une gestion difficile des émotions. Il existe alors une multitude de moyens de mieux gérer son stress : méditation, sport, activité créative, etc. Mais aussi des moyens plus "pragmatiques".

Organisation personnelle

Le temps est aujourd'hui érigé en valeur et sa gestion devient une préoccupation pour beaucoup, voire une compétence recherchée. Une mauvaise organisation génère du stress et des symptômes tels que maux de ventre, maux de tête, sautes d'humeur, fatigue chronique...

On a coutume de présenter la gestion de l'organisation personnelle avant tout comme un état d'esprit. C'est en effet la première des choses à considérer : quels sont les éléments dans ma vie actuelle qui déclenchent des pensées désagréables, qui provoquent elles-mêmes inconfort et malaise voire stress dans mon quotidien ?

L'organisation personnelle se met en place par un travail d'identification de ses valeurs et de ses besoins fondamentaux. En identifiant les premiers leviers de "mieux-être", on hiérarchise mieux ses priorités. Il existe différentes méthodes pour aider à l'organisation personnelle :

- **Méthode Pomodoro**
- **Méthode SMART**
- **Outil ABCDE**

Ainsi qu'un certain nombre de « lois » à prendre en compte pour aider à l'identification des choses à mettre en haut de la pyramide.

- **Loi de Murphy** : toute tâche prend plus de temps qu'on ne l'avait prévu.
- **Loi de Pareto** : 80% des résultats sont produits par 20% du travail effectué.
- **Loi de Parkinson** : plus on a de temps pour réaliser une tâche, plus cette tâche prend du temps.
- **Loi de Laborit** : prioriser les tâches les plus difficiles en début de journée, pour optimiser son énergie.
- **Loi d'Illich** : passé un certain temps sur une tâche, notre efficacité diminue et devient même négative.
- **Loi de Carlson** : une tâche effectuée en continu prend moins de temps qu'une tâche réalisée en plusieurs fois.

Grâce à des outils de communication, il sera de notre responsabilité d'inciter l'autre à trouver avec nous des solutions créatives pour retrouver une situation confortable, **dans le respect de nos besoins individuels et jamais l'un au détriment de l'autre**. Identifier ce qui a de la valeur pour soi dans un premier temps, puis appliquer des méthodes et des outils qui permettront de gagner en efficacité et en confort dans la gestion de notre charge de travail et dans nos relations avec les autres.

SUGGESTION DE FORMATIONS

- Améliorer son organisation personnelle
<https://www.orsys.fr/formation-organisation-personnelle.html>
- Faire face à la pression professionnelle et gagner en efficacité
<https://www.orsys.fr/formation-gerer-la-pression-professionnelle.html>

OUTIL

- L'organisation personnelle : "comment vais-je réussir à tout faire ?"
<http://blogs.orsys.fr/les-carnets/index.php/2018/02/20/lorganisation-personnelle-comment-vais-je-reussir-a-tout-faire/>

Apprendre à lâcher prise

Parmi les causes de stress les plus évidentes, on note le manque de lâcher prise. Il se manifeste comme le stress, avec une série de symptômes tels que : ras-le-bol, sentiment de persécution, sentiment d'injustice, avoir l'impression de subir les choses ou d'être overbooké(e).

Le manque de lâcher prise est l'expression du "je veux tout contrôler". Quand le stress est une réaction plutôt physiologique, le manque de lâcher prise correspond davantage à une réaction émotionnelle. En milieu professionnel, cela se traduit par : un manque de délégation, se rendre indispensable dans la structure, partir de plus en plus tard et devoir travailler durant son temps personnel... mais aussi des conséquences négatives pour la santé, pour l'équipe (agressivité, gestion du temps, etc.).

Le lâcher prise, c'est accepter ses limites

Sortir du manque de lâcher prise, cela veut dire sortir de sa zone de confort. Cela demande d'accepter de ne plus tout maîtriser :

- Lister les situations qu'on a l'impression de subir
- Apprendre à se concentrer sur ses propres tâches
- Prendre du recul
- Se focaliser sur ce qui marche
- Analyser ses propres craintes bloquantes
- Passer un contrat
- Prioriser
- Apprendre à dire non
- Se prendre du temps pour soi

Lâcher prise, c'est choisir d'être heureux

C'est une philosophie du "faire avec" en appliquant les règles de déculpabilisation sans pour autant se déresponsabiliser. Lâcher prise ne veut pas dire prendre les choses à la légère mais avoir conscience de la nécessité d'un certain détachement en acceptant les événements tels qu'ils sont en s'appuyant sur quelques clés de développement personnel.

- Veiller à employer un vocabulaire positif
- Avoir une vision large sur ses attentes
- Se fixer les objectifs qu'on veut
- Rester factuel
- Accepter de se tromper

SUGGESTION DE FORMATIONS

- Savoir lâcher prise et prendre du recul
<https://www.orsys.fr/formation-lacher-prise.html>
- Lâcher prise, entraînement intensif
<https://www.orsys.fr/formation-lacher-prise-entrainement-intensif.html>

OUTIL

- Le lâcher prise, comment accepter ses limites ?
<http://blogs.orsys.fr/les-carnets/index.php/2017/05/04/lacher-prise-developpement-personnel/>

Surmonter ses peurs et sa timidité

Toute expérience vécue par l'enfant dès sa venue au monde va influencer son développement ultérieur et se traduire sur le plan psychologique en effets positifs ou négatifs. Ils vont contribuer à l'élaboration de la personnalité. Celle-là même qui va conduire à ce qui bride ou ce qui pousse dans l'action.

La personnalité peut donc être un facteur de stress en entreprise : timidité, manque de confiance en soi, peur de mal faire, etc.

Les peurs sont le principal obstacle à notre épanouissement. Mais plus les peurs se dissolvent, plus la joie se déploie. Il faut donc avant tout identifier ses peurs.

- Les peurs face à un danger réel : accident, etc.
- Les peurs face à un danger illusoire : partage des émotions, négociation de son salaire...

La peur fait partie du registre des émotions et l'émotion est un message transmis par le corps. Nous n'avons que trois solutions pour en sortir : accepter, améliorer, quitter. Car si les émotions négatives sont accumulées, elles génèrent du stress.

Il faut donc apprendre à reprendre le pouvoir sur nos réactions émotionnelles. Cela veut dire commencer par les déconstruire, et en particulier les négatives. Et même si le plus efficace est encore de parler avec un tiers, on recense diverses méthodes et astuces qui peuvent aider à dépasser ces états émotionnels bloquants.

- La technique du héros : incarner un personnage qui nous permet de dépasser les peurs.
- Jouer l'audace : identifier le point bloquant et le franchir.
- Just do it/le syndrome de l'inclusion : "tout plutôt que d'être seul au monde"
- Repérer les zones d'audace : où il n'est question que de nouvelles expériences à vivre.
- Apprendre à apprendre et réapprendre à échouer : comprendre que nous n'apprenons que de nos erreurs.
- Développer la pleine conscience.

Nous ne pouvons changer que si nous voulons réellement évoluer. Tout changement suppose une action et toute mise en action appelle une discipline. En d'autres termes, soit nous utilisons notre mental, soit c'est lui qui nous utilise.

SUGGESTION DE FORMATIONS

- Surmonter ses peurs et sa timidité pour être plus efficace
<https://www.orsys.fr/formation-surmonter-ses-peurs-et-sa-timidite.html>
- Maîtriser ses émotions pour être plus efficace
<https://www.orsys.fr/formation-gerer-ses-emotions.html>

OUTIL

- Surmonter ses peurs pour plus d'efficacité
<http://blogs.orsys.fr/les-carnets/index.php/2018/07/10/surmonter-sa-peur-pour-plus-defficacite-timidite/>

Développer sa créativité

En quoi la créativité peut-elle avoir un impact sur le stress au travail ? **Parce que la créativité c'est oser.** Elle demande de s'affranchir consciemment des normes établies et par là, de prendre du recul vis-à-vis de soi. Ce travail de recul est un chemin vers moins de pression professionnelle. Mais on parle ici de la pression qu'on est capable de se mettre soi-même.

À la question "est-on tous créatifs ?", la réponse est : oui. Nous le sommes absolument tous. Mais nous ne prenons pas tous la même liberté avec nous-mêmes.

Parmi les facteurs qui brident la créativité on trouve :

- l'esprit critique
- le jugement
- la jalousie
- l'atteinte à la personne
- les peurs (échec, ridicule, inconnu...)

Enfin, la créativité s'entretient, comme la mémoire.

Ceci passe par des gestes et des habitudes simples :

- couper la télé. Cela peut paraître trivial, mais la télé, en plus d'être une influence, incarne la passivité. Il vaut mieux Internet dans la mesure où c'est un outil qui demande une réflexion pour obtenir ce que l'on cherche.
- un exercice simple : découvrir quelque chose tous les jours. On ne parle pas d'apprendre mais de se concentrer sur son environnement. Il s'agit de remarquer un détail, quelqu'un, une odeur, un changement... Le cerveau est une base de données. Cet exercice lui permet d'apporter toujours plus d'éléments à une réflexion, une méthode, un projet à venir, etc.
- un deuxième exercice quotidien : par exemple se concentrer sur 3 petits bonheurs par jour. Pourquoi ? Parce qu'on ne peut pas être créatif en broyant du noir et ce travail permet de développer la créativité émotionnelle.

SUGGESTION DE FORMATIONS

- Mieux se connaître pour développer son potentiel
<https://www.orsys.fr/formation-mieux-se-connaître-pour-developper-son-potentiel.html>
- Développer sa créativité
<https://www.orsys.fr/formation-developper-sa-creativite.html>

OUTIL

- Développer sa créativité pour favoriser l'innovation
<http://blogs.orsys.fr/les-carnets/index.php/2018/04/26/developper-sa-creativite/>

BÉNÉFICES :

- Choisir ses outils d'organisation en fonction de ses besoins
- Prendre de la distance face aux événements et aux changements
- Connaître les éléments constitutifs du lâcher prise
- Modifier ses comportements pour vaincre la pression quotidienne en milieu professionnel
- Repérer ses croyances limitantes et déformantes
- Canaliser son stress émotif

Développer sa gestion personnelle du stress

Notre propre stress en entreprise est nourri par l'impression de ne pas être capable de faire ou de ne pas en avoir les moyens (matériels, humains, temporels, etc.). Aussi, pour lutter contre, chacun peut trouver ses propres ressources. Au-delà des techniques d'organisation personnelle, de créativité, etc. le stress peut se gérer par la maîtrise de son corps ou encore de son mental.

Développer son charisme et sa confiance en soi

L'aisance verbale et corporelle est un atout indispensable pour faire valoir ses idées ou qui nous sommes. **Il ne s'agit pas de s'imposer ou de prendre le pas sur qui que ce soit mais bien seulement de faire entendre sa voix.** Parce qu'on a conscience qu'elle peut apporter quelque chose au projet, à l'équipe, à l'entreprise.

La confiance en soi est un facteur de réduction du stress dans la mesure où elle limite considérablement le type de questionnement comme "je n'ai pas les capacités de faire ça", "c'est au-dessus de mes compétences", "je ne vaudrais pas grand-chose", etc.

Cela s'apprend, se développe et s'entretient à l'aide de différentes techniques.

- Charisme : respirer efficacement, développer sa conscience corporelle, acquérir un bon ancrage au sol, se présenter positivement.
- Convaincre : prendre la parole avec autorité et engagement, identifier un message clé, développer sa force de conviction, maîtriser la rhétorique.
- Aisance verbale : maîtriser les mécanismes de l'éloquence, développer son sens de l'improvisation, être à l'écoute.
- Confiance en soi : identifier ses qualités personnelles, adopter une posture relationnelle efficace, savoir se synchroniser avec les autres, oser partager son opinion.
- Aisance corporelle : avoir une meilleure aisance corporelle, développer sa communication non verbale, accepter d'être regardé(e).

SUGGESTION DE FORMATIONS

- Développer son charisme et sa confiance en soi, atelier théâtre
<https://www.orsys.fr/formation-charisme-confiance-en-soi-atelier-theatre.html>
- Savoir improviser pour réagir et maîtriser sa communication
<https://www.orsys.fr/formation-savoir-improviser-communication.html>

Les techniques corporelles et énergétiques pour prévenir et gérer le stress

La méditation comme le yoga prend ses racines dans des pratiques qui n'ont rien à voir avec le monde de l'entreprise.

La méditation

La méditation, c'est la pratique laïque de la pleine conscience. Elle n'a rien de mystérieux et consiste en un entraînement de l'esprit qui permet de porter l'attention sur le moment présent : il s'agit d'observer son fonctionnement mental et ses émotions.

Accessible à tous, elle n'en demande pas moins de la régularité et de l'entraînement. Avec l'intérêt des sciences pour cette discipline et les tests probants qui en découlent, sa pratique s'est laïcisée : elle paraît en effet plus concrète du fait des preuves apportées par les examens scientifiques.

Pour la pratiquer, il convient d'observer quelques règles de base :

- Avoir conscience d'un engagement profond
- Méditer quotidiennement (plutôt un petit peu tous les jours qu'une grosse fois de temps en temps)
- S'installer dans un endroit dédié à soi
- Adopter une posture confortable
- Garder le dos droit (impérativement)

On peut alors se demander en quoi elle pourrait être utile au quotidien et plus spécifiquement dans le cadre de l'entreprise ?

- Avoir une plus grande connaissance de soi-même et de compréhension des autres
- Renforcer une vision qui a du sens, plus de charisme (managers)
- Ajuster l'influence de l'égo
- Se concentrer davantage
- Développer le sens des priorités
- Diminuer le stress
- Développer la créativité
- S'extraire des conflits
- Permettre de développer un leadership inspiré et inspirant

La méditation peine à entrer dans le monde de l'entreprise parce que l'état d'immobilité ne fait pas partie de sa culture. L'idée de se fier à des raisonnements moins factuels peut également pousser les entreprises à considérer la méditation comme un concept beaucoup trop similaire à des notions religieuses et qui n'aurait donc nullement sa place en son sein.

Le yoga

L'objectif du yoga est toujours de prendre pleinement conscience de l'instant présent et de se réapproprier le rapport à son environnement. Rendre l'esprit disponible en apprenant à gérer le mental et à être plus à l'écoute de son corps.

En situation de stress professionnel, le yoga est donc un outil qui permet de prendre conscience de son stress et de prévenir les conséquences qu'il a sur la productivité. Il facilite la maîtrise émotionnelle, permet de cultiver un mental calme et plus créatif. La gestion du mental qui résulte de la pratique du yoga est en accord avec les besoins de l'entreprise, aujourd'hui dépassée par une saturation mentale qui explose. Sollicités de toutes parts, les collaborateurs peinent à prioriser les informations et se laissent déborder.

Plus que d'autres activités comme le sport ou des ateliers d'art, le yoga possède un aspect pratique pour les entreprises. Le collaborateur en situation de stress peut prendre 5 minutes dès qu'il en ressent le besoin, pour reprendre le contrôle de ses émotions. Le yoga permet un apprentissage collectif et favorise donc la cohésion d'équipe. Mais aussi et surtout, il donne des clés pour une pratique autonome, ce qui permet de s'autogérer à tout instant.

L'entreprise peut en voir les bénéfices à court, moyen et long terme. En dehors des économies faites grâce à la réduction de l'absentéisme, le yoga permet une gestion facile et rapide du stress et de l'anxiété. La pratique de la relaxation entraîne l'esprit à garder le focus sur quelque chose et développe donc la concentration autant que la créativité car le mental est rendu plus disponible. Il en résulte une prise de recul plus aisée pour les collaborateurs et par conséquent une capacité d'analyse accrue. Toujours dans la gestion du mental et des émotions, le yoga est un focus sur la positivité.

Le rôle de l'entreprise est de faire venir le yoga à ses collaborateurs si ceux-ci n'en ont pas les moyens en termes de temps.

SUGGESTION DE FORMATIONS

- Maîtriser ses émotions pour être plus efficace
<https://www.orsys.fr/formation-gerer-ses-emotions.html>
- Etre acteur de son développement
<https://www.orsys.fr/formation-etre-acteur-son-developpement.html>

OUTIL

- La méditation pour travailler mieux ?
<http://blogs.orsys.fr/les-carnets/index.php/2017/06/28/bien-etre-la-meditation-pour-travailler-mieux/>
- Gestion du stress : les techniques de yoga, effet de mode ou réel bénéfique ?
<http://blogs.orsys.fr/les-carnets/index.php/2017/01/13/gestion-du-stress-les-techniques-de-yoga-effet-de-mode-ou-reel-benefice/>

BÉNÉFICES :

- Comprendre les différents états internes
- Pratiquer la respiration anti-stress et la respiration
- S'exprimer pour augmenter ses chances d'être entendu
- Traduire en action les axes d'évolution
- Développer une vision positive et systémique

Développer l'assertivité

Qu'appelle-t-on l'assertivité ? L'assertivité est un concept désignant la capacité à s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres. Elle suppose donc que les bases de la confiance en soi soient déjà acquises et appliquées. L'assertivité permet néanmoins de renforcer cette confiance en soi mais aussi d'oser affirmer sa valeur ajoutée en contexte professionnel et de gérer les situations ou les personnalités difficiles. Elle est également une des clés pour développer des relations harmonieuses et gérer les critiques.

Développer son assertivité passe par se connaître soi-même. Il s'agit avant tout de jauger son propre degré d'assertivité et de confiance en soi.

L'assertivité puise ses forces dans le rationnel, l'affectif, le social, le physique et le sens. Une fois que le principe est bien compris, la mettre en œuvre est un travail d'entraînement et de pratique.

- Faire le point sur ses qualités et ses limites comportementales
- Identifier son système de réactions spontanées en cas de non-assertivité
- S'affirmer avec respect et se respecter soi-même, nourrir l'estime de soi

- Savoir gérer les critiques (distinguer les faits, les opinions, les sentiments...), remise en question
- Apprendre à dire non (le formuler, pourquoi, expliquer...)
- Désamorcer les situations conflictuelles (quels types de conflit, se positionner, les émotions, les blocages, etc.)

Tous ces aspects des relations, qu'elles soient professionnelles ou non, sont des aspects de notre propre personnalité à observer, analyser et développer pour parvenir à un comportement assertif. Comprendre son propre comportement et ses besoins est une des clés fondamentales de la gestion du stress car cela permet de répondre le plus précisément possible à nos propres attentes. Et ainsi, de prévenir une partie du stress généré en entreprise.

SUGGESTION DE FORMATIONS

- Assertivité et affirmation de soi
<https://www.orsys.fr/formation-assertivite-affirmation-soi.html>
- Estime de soi : gagner en bien-être et en efficacité professionnelle
<https://www.orsys.fr/formation-estime-de-soi.html>

BÉNÉFICES :

- Harmoniser sa communication verbale et gestuelle
- Travailler son ancrage corporel et sa respiration
- S'adapter aux réactions d'un groupe
- Connaître les émotions et leurs impacts
- Identifier et hiérarchiser ses besoins
- Se motiver sur ses objectifs personnels et professionnels
- Gérer les critiques et les conflits
- Évaluer l'estime de soi et les conséquences dans son environnement relationnel

À retenir

Si un malaise est généré au sein de l'entreprise, par des objectifs ou des comportements professionnels, il est du devoir de l'entreprise d'y remédier en apportant des solutions (ateliers, **CHO***, teams buildings, dialogues, etc.). Mais l'entreprise n'est pas nécessairement seule responsable du stress présent ou du bien-être absent d'un collaborateur. Le stress est aussi une réaction qui peut être exclusivement personnelle et il tient alors au collaborateur de faire un travail sur lui-même qui lui permette d'apporter des solutions à cet état émotionnel bloquant.

* <http://blogs.orsys.fr/les-carnets/index.php/2018/06/07/chief-happiness-officer-bonheur/>

POUR ALLER PLUS LOIN

- Mieux se connaître pour développer son potentiel
<https://www.orsys.fr/formation-mieux-se-connaître-pour-developper-son-potentiel.html>
- Être acteur de son développement
<https://www.orsys.fr/formation-etre-acteur-son-developpement.html>

À BIENTÔT

*pour de nouveaux guides ORSYS sur le thème de **la communication d'entreprise** !*