



## Je gère mon stress, les tensions et les conflits



**Le stress est le 1er facteur de risque professionnel** qui résulte notamment d'une mauvaise perception de la Qualité de Vie au Travail (QVT). Le stress génère des réactions physiologiques qui se développent en 3 phases :

- La phase d'alarme
- La phase de résistance
- La phase d'épuisement

**Chacun a son propre seuil de tolérance au stress.** Il convient d'apprendre quelles sont ses propres limites, où s'arrête sa phase de résistance et où commence la phase d'épuisement. Cet apprentissage passe souvent par une prise en compte des signes et symptômes du stress que nous devons utiliser comme signaux d'alerte. Il est important d'agir dès l'apparition de ces signes.

Les émotions sont au cœur des interactions au sein d'un groupe et à l'origine de toutes nos décisions. Il est donc bénéfique d'en tenir compte, 3 états émotionnels peuvent être observés :

- L'état de **FUITE** : dirigé par la peur et les sentiments associés (anxiété, agitation, angoisse). La personne va chercher à fuir pour échapper à la contrainte d'une situation perçue comme difficile
- L'état de **LUTTE** : c'est la colère (susceptibilité, impatience, énervement) qui incite à impressionner l'autre pour ne pas se laisser dominer
- L'état d'**INHIBITION** : le découragement envahit votre interlocuteur (Brown out) qui va chercher votre protection pour ne pas se sentir abandonné



Chaque type de personnalité émet ses propres signaux d'entrée en stress, puis en mécommunication ; dans ces conditions, les conflits peuvent apparaître, chaque individu prenant au moins 2 des 3 rôles décrits dans le triangle de Karpman :

- **La victime** : se déclare incapable de gérer ce qu'elle a à gérer seule
- **Le Persécuteur** : critique, fait pression ou contraint, sans que ses critiques soient vraiment valides
- **Le Sauveteur** : propose de l'aide sans avoir les moyens d'aider ou sans avoir été invité à le faire

Éviter de rentrer en conflit nécessite, dans un premier temps, d'identifier le(s) rôle(s) à l'œuvre puis d'éviter de jouer le rôle sollicité, notamment en reconnectant votre interlocuteur avec la réalité.

Si vous intervenez comme **médiateur** entre au moins 2 personnes « rentrées dans le triangle », vous devez suivre un processus en 4 étapes progressives :

1. Exposer **les faits objectifs** (sans interprétation ni jugement) et l'historique du conflit
2. Aider chacun à **se décentrer du conflit pour se recentrer sur le besoin** : pourquoi avez-vous été amené à faire/ ressentir cela ?
3. Identifier **le plus grand nombre de solutions** puis choisir les critères objectifs qui permettront de les prioriser
4. Identifier **une solution acceptable pour chacun**, adaptée aux besoins de chacun et respectueuse de la relation. Valider les étapes suivantes.



**Les 5 compétences émotionnelles :**

- **La conscience de soi** : capacité à identifier et comprendre ses émotions
- **La maîtrise de soi** : possibilité de réguler ses émotions
- **L'auto-motivation** : mettre ses émotions au service d'un but
- **L'empathie** : capacité à reconnaître les émotions des autres
- **L'influence** : capacité à agir sur les autres en utilisant le canal de communication adapté

