

Gestion relationnelle du stress

01

Les bases théoriques

Les neuro-scientifiques disposent de plus en plus de moyens pour comprendre le fonctionnement du cerveau, et notamment du cerveau reptilien. Ce cerveau serait la « couche » la plus ancienne de notre cerveau, qui fonctionne essentiellement de manière inconsciente et instinctive, en réaction à une source de danger (réel ou imaginaire).

Face à un danger, tout animal ou personne peut adopter un comportement de :

1. FUIITE : chercher à s'échapper ou à se cacher ;
2. LUTTE : se retourner contre l'agresseur , chercher à l'intimider, se battre ;
3. INHIBITION : lorsqu'il y a échec des 2 stratégies précédentes, tenter de faire le mort, de se faire pardonner, se faire oublier.

Chez l'animal qui vit le stress pour la première fois, l'enchaînement se fait dans l'ordre énoncé ci-dessus. Par la suite, il privilégiera en fonction des résultats obtenus l'une ou l'autre stratégie.

Lors d'une interaction avec une personne en état de stress, utilisant des stratégies de fuite / lutte / inhibition alors que la situation ne le justifie pas, la première étape pour pouvoir élargir les réponses possibles (en utilisant les couches les plus récentes de notre cerveau) est de faire baisser son niveau de stress.

Les réponses intuitives face au stress reptilien (dire à quelqu'un d'agressif « calme-toi » par exemple) sont malheureusement souvent inefficaces, voire contre-productives.

02 Le guide pratique

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,...

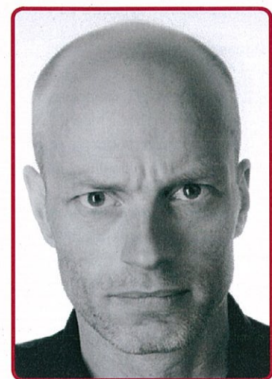
ATTITUDES POSITIVES

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



Rituel face à l'état de fuite



ATTITUDES AGGRAVANTES

À EVITER

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

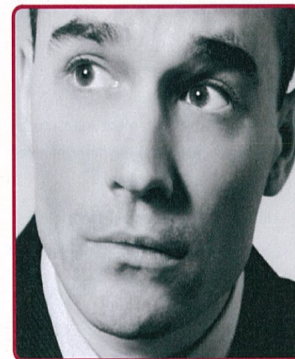
ATTITUDES POSITIVES

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



Rituel face à l'état d'inhibition de l'action



ATTITUDES AGGRAVANTES

À EVITER

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

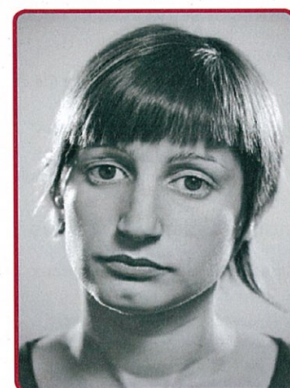
ATTITUDES POSITIVES

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



Source : Les fondamentaux de l'approche neurocognitive et comportementale – Syllabus du participant

03 Pour approfondir

- <https://www.neurosciences.asso.fr/V2/GrdPublic/pdf/FichesCerveau-Chapitre07.pdf>