



GESTION DU STRESS

FORMATION & ACCOMPAGNEMENT – 2 JOURS

"CYCLE MEILLEUR MANAGER ©"



Découvrir son propre
rapport au stress pour
mieux le gérer

S'entraîner sur des
situations
quotidiennes pour
gagner en aisance

Découvrir des
méthodes de
gestion du stress
pour mieux gérer le
quotidien

Bienveillance
Fun

Training
Echanges

Outils
Méthodes

TOUR DE TABLE

Présentez-vous à votre voisin !

- Poste, site, ancienneté, types d'interlocuteurs, votre vie d'avant
- Quel rapport au stress ?
- Attentes concernant la gestion du stress ou du quotidien ?

LES STRESSEURS



5 ATELIERS THÉMATIQUES

- Les facteurs de stress
- Les symptômes et manifestations
- Les émotions ressenties et leur impact sur la productivité
- Les émotions ressenties et leur impact sur la qualité de vie au travail
- La bad stress et le good stress

15mn
de préparation puis
présentation au groupe !

LES FACTEURS DE STRESS

Stresseurs physiques

- causent une tension ou une contrainte sur notre corps

Stresseurs psychologiques

- des événements, des situations, des individus, des commentaires négatifs ou dangereux, ou tout ce que nous interprétons comme négatif ou dangereux

AUTRE DISTINCTION

Stresseurs absolus

- Toutes les personnes confrontées à ces stresseurs les interprètent comme étant stressants: ce sont des stresseurs objectifs et universels

Stresseurs relatifs

- Seulement certaines personnes confrontées à ces stresseurs les interprètent comme étant stressants : ce sont des stresseurs subjectifs et ils causent différentes réactions chez différentes personnes

LES CAUSES LIÉES AU TRAVAIL

Relations entre
les personnes

Environnement
du lieu de
travail

Environnement
de l'entreprise

Changements
d'organisation

Absence de
reconnaissance
du travail

Sens donné au
travail

Travail à
effectuer

LA RECETTE UNIVERSELLE DU STRESS

Contrôle

+

Imprévisibilité

+

Nouveauté

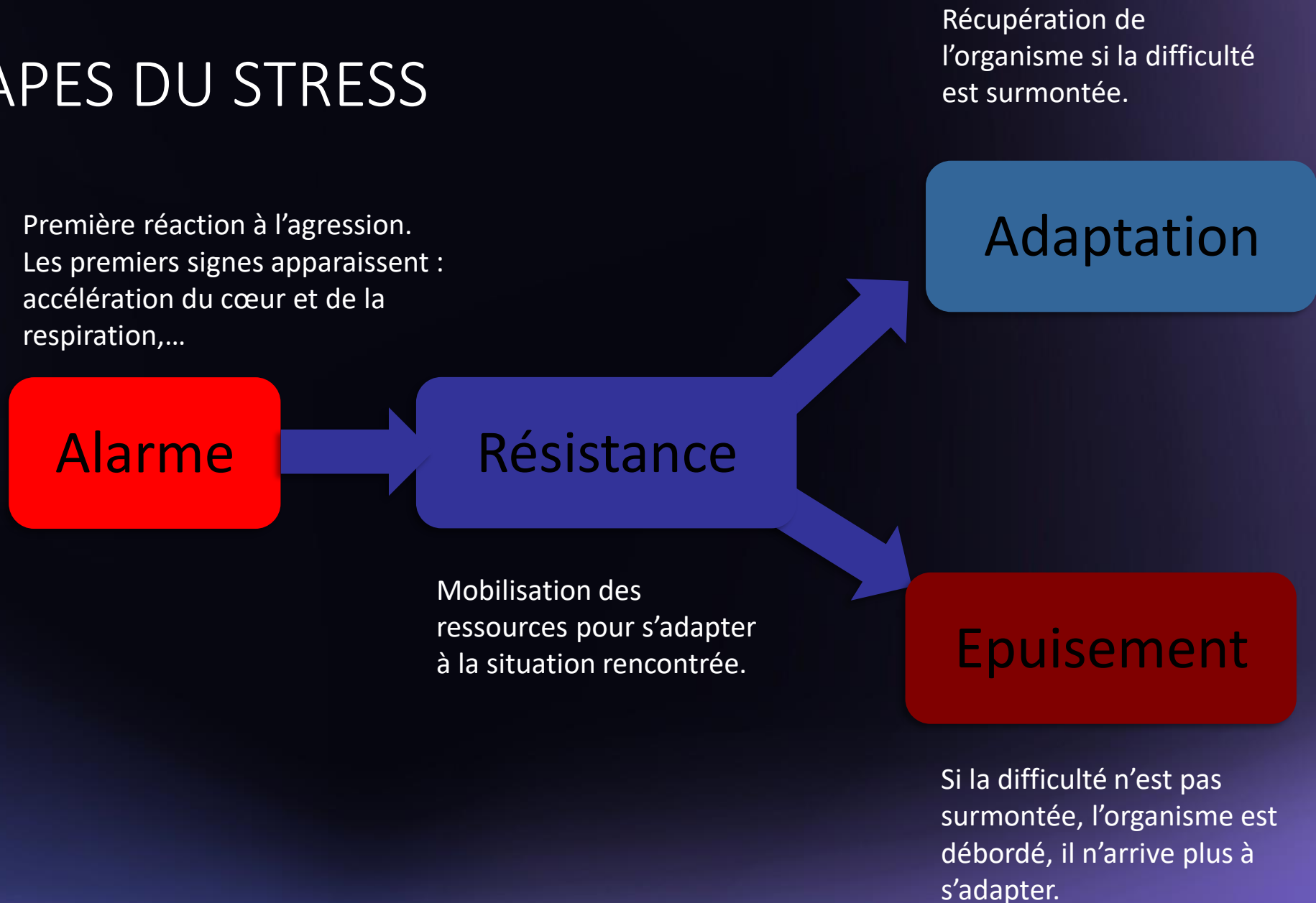
+

Égo menacé

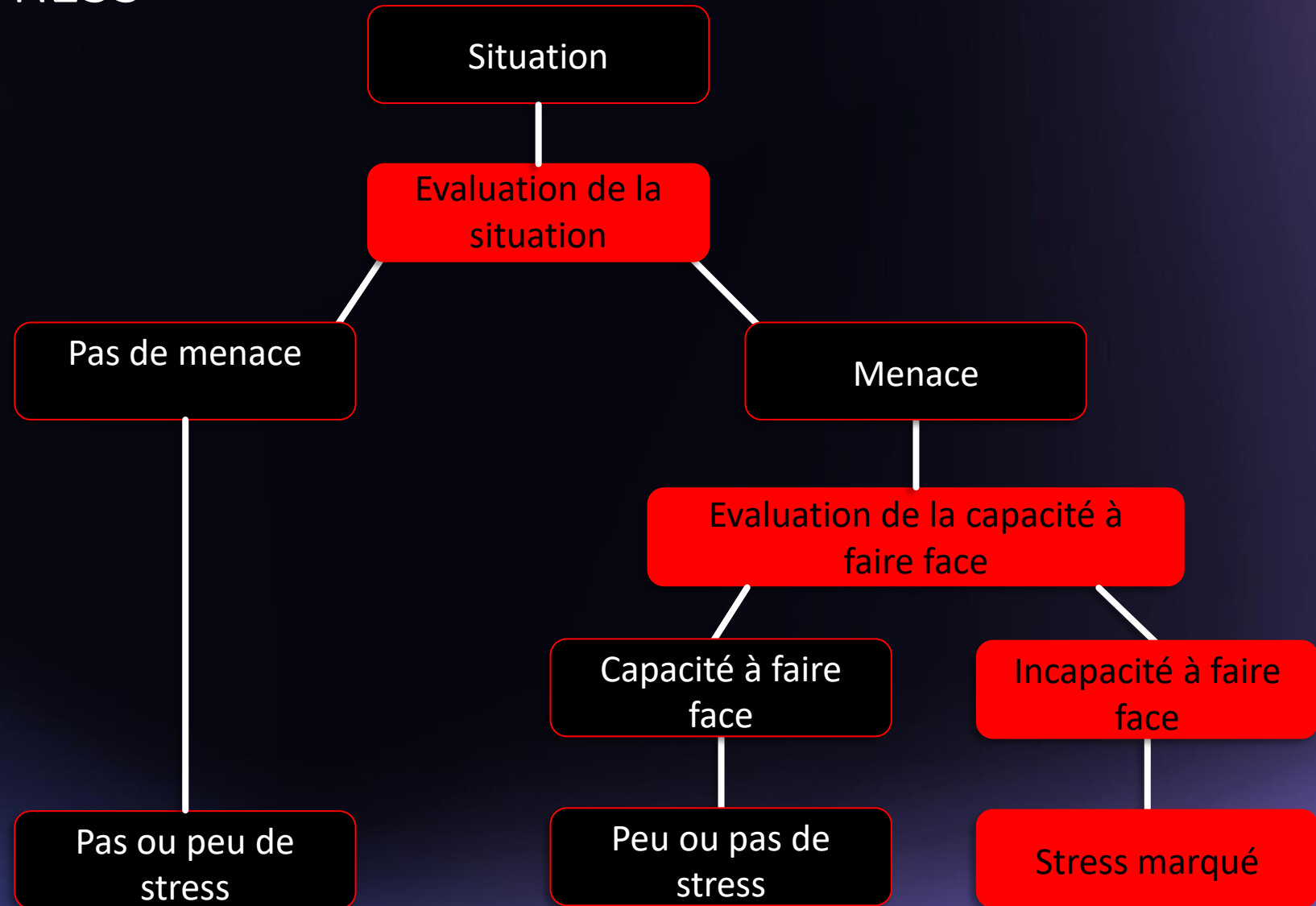


Hormone du stress
(cortisol)

LES 3 ÉTAPES DU STRESS



L'IMPORTANCE DE LA PERCEPTION DANS LA GESTION DU STRESS



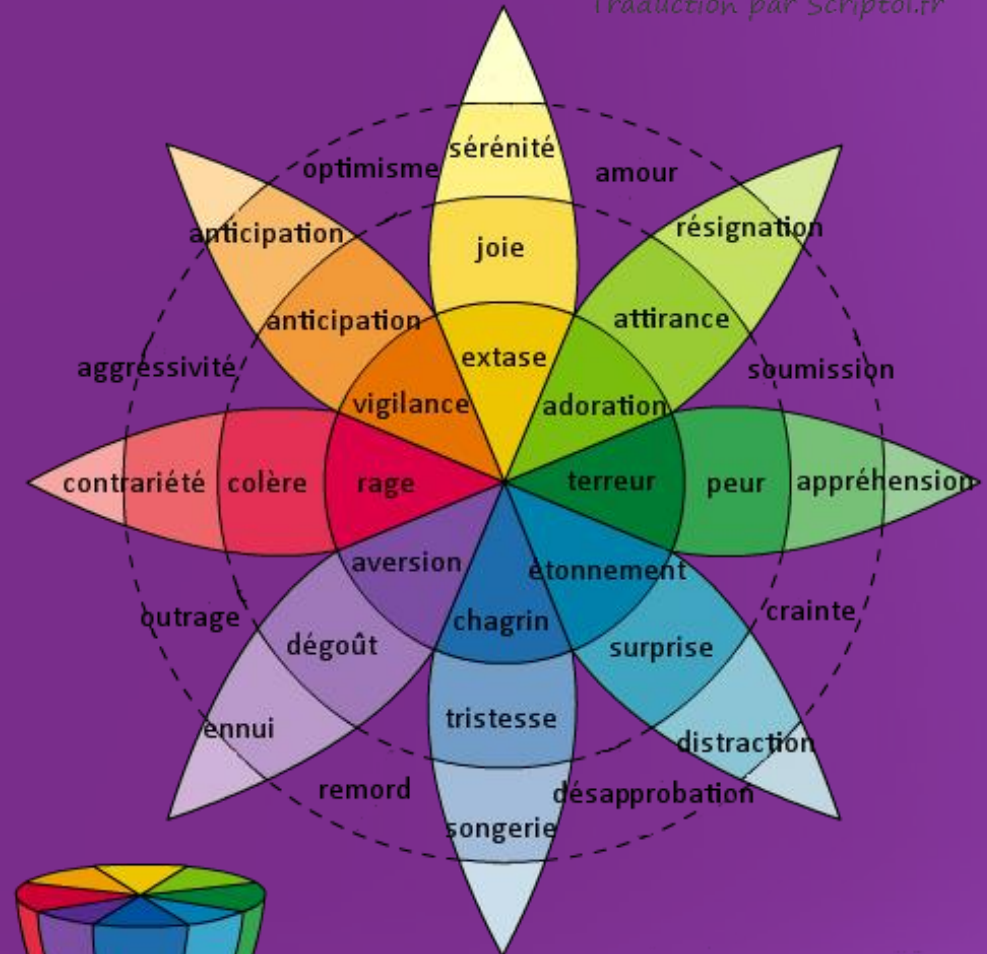
LES CONSÉQUENCES DU STRESS

PHYSIQUES	EMOTIONNELLES	INTELLECTUELLES	COMPORTEMENTALES
TMS	Nervosité	Difficultés de concentration	Réaction hyperactive
Douleurs articulaires	Angoisse	Oublis	Brusquerie dans les relations
Maux de tête	Excitation	Erreurs	Accélération du débit de parole
Fatigue intense	Tristesse		Surinvestissement dans le travail
Troubles du sommeil	Pensées noires		Dépendances (alcool, anxiolytiques)
Troubles de la digestion	Dépression		Comportement agressif
Tension artérielle			

L'IMPACT DES ÉMOTIONS SUR LA PRODUCTIVITÉ

Roue des émotions de Plutchik

Traduction par Scriptol.fr



[Modèle de circumplex en deux dimensions]



[Modèle de circumplex en trois dimensions]

2 ATELIERS THÉMATIQUES

- **Les trucs & astuces au quotidien pour garder un haut niveau de vitalité**
- **Les trucs et astuces pour gérer les interlocuteurs difficiles**

10mn
de préparation puis
présentation au groupe !

LA COHÉRENCE CARDIAQUE®

- Dr David SERVAN-SCHREIBER
- Dr David O'HARE

■ Application
smartphone
Respirelax

Méthode **3 6 5**

- 3 fois par jour : 7h – 11h – 17h
- 6 respirations / mn en 10 secondes :
 - inspiration 6 secondes
 - expiration 4 secondes
- Pendant 5 minutes



Mini-cas interlocuteur interne :

- 2 protagonistes
- Débriefing collectif

5mn



TOUS NOS INTERLOCUTEURS SONT DES CLIENTS !!!



LES ATTENTES DES CLIENTS ?



RÉPONDRE AUX 6 BESOINS FONDAMENTAUX DU CLIENT

- La gentillesse
- La compréhension et l'empathie
- L'équité
- Le sentiment de contrôle
- Le choix d'autres solutions
- L'information
- Un service adapté à la nature de l'activité



LES LIMITES À NE PAS DÉPASSER AVEC LES CLIENTS



LE CLIENT EST ROI....

- Jusqu'à quel point peut-il être exigeant envers nous ?
- Quelles sont les limites que nous ne devons pas dépasser ?



Mini-cas client interne :

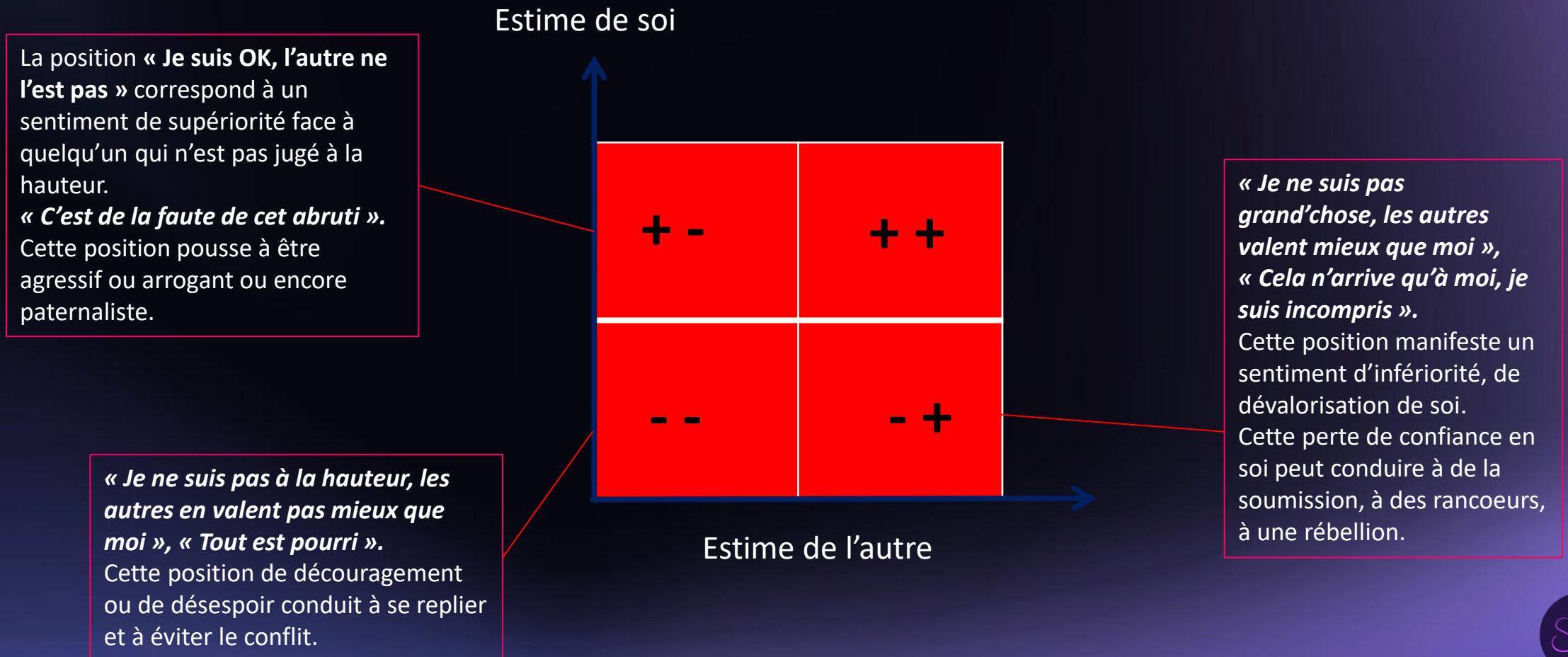
- 2 protagonistes
- Débriefing collectif

5mn



Être prêt psychologiquement en maîtrisant ses émotions

Une image dégradée de soi ou des autres ne pousse pas à un comportement coopératif efficace.



LES SITUATIONS OÙ LE « OUI » EST IMPOSSIBLE

- **La réglementation**
- **La loi**
- **Les statuts de votre entreprise**
- **La rupture de stock**
- **L'impossibilité pure et simple**

NE PAS CONFONDRE « OUI » ET SATISFAIRE LE CLIENT

- **Ce n'est pas parce que vous obtenez ce que vous voulez que vous êtes satisfait du service rendu**
- **L'inverse est vrai ! Vous pouvez ne pas obtenir ce que vous vouliez et avoir pourtant l'impression d'avoir reçu un service de qualité**

ATTENTION....EXPLOSIF !

Les propos :

- *« Ce n'est pas notre politique »*
- *« Ce n'est pas mon travail »*
- *« Je ne suis pas autorisé à faire cela »*
- *« Je n'en ai aucune idée »*

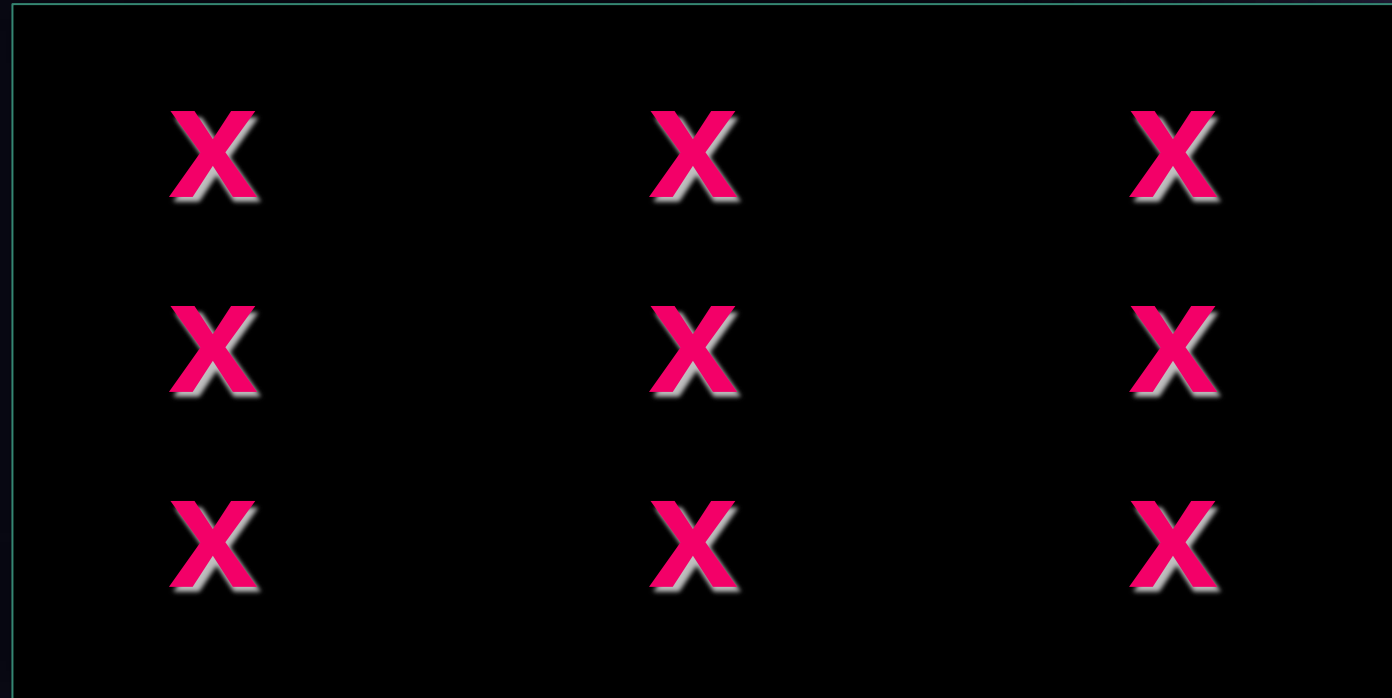
Le langage du corps :

- *Le regard vide*
- *Une tête penchée en avant*
- *Un regard baissé ou fuyant*
- *Des gestes ou des mouvements d'impatience*

QUE FAIRE QUAND VOUS DEVEZ DIRE « NON »

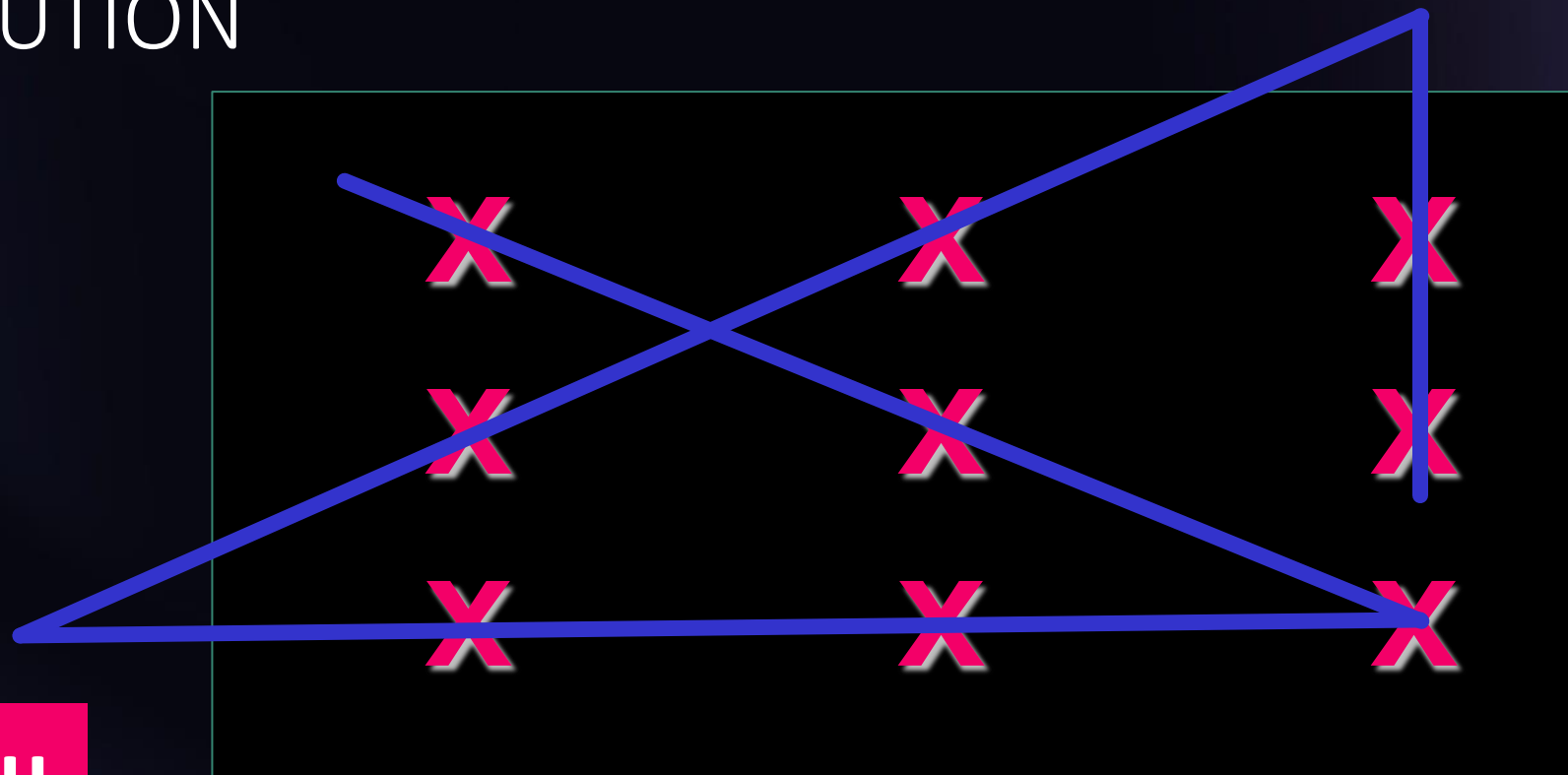
- ❑ Évitez le « non » catégorique
- ❑ Optez pour le « non » ouvert et adaptable : faire passer la pilule en douceur
 - « *Ce que je peux faire, c'est... »*
 - « *Ce que vous pouvez faire, c'est... »*

CASSE-TÊTE



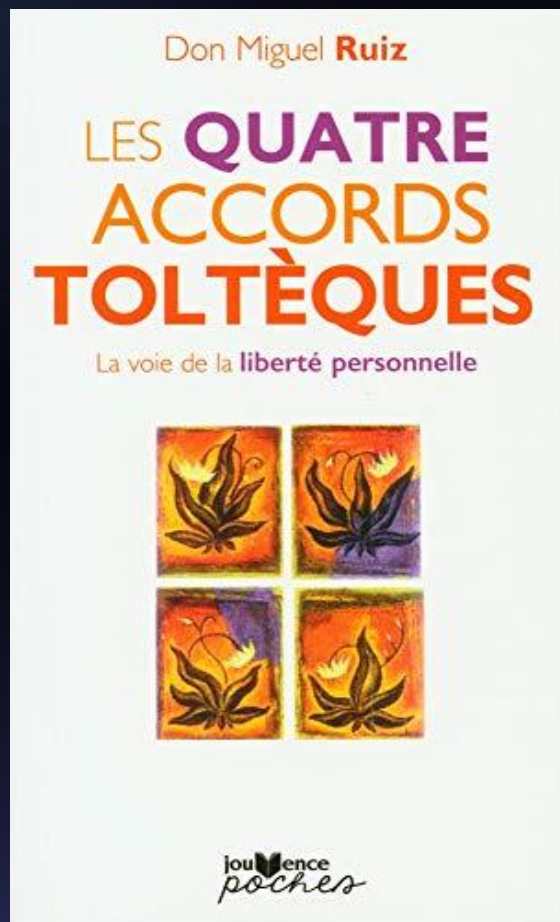
4 traits... sans repasser par la même croix

LA SOLUTION



Sortir du
cadre...

Utiliser la pensée alternative



3^{ÈME} ACCORD :

« NE FAITES PAS DE SUPPOSITION »

UTILISER LA PENSÉE ALTERNATIVE

La réalité peut être regardée sous de multiples facettes : la pluie

- *« C'est un bienfait pour la terre »*
- *« C'est une source d'inspiration »*
- *« Youpi, je mets mon chapeau de pluie et je vais me balader »*
- *« Super, on va jouer dans les flaques ! »*

ET POURQUOI PAS ?

Dès que vous vous trouvez dans une situation qui coince :

- **Ne vous crispez pas à l'avance, tâchez de rester ouvert(e) et à l'écoute**
- **Observez-vous et tâchez de garder une petite distance émotionnelle**
- **Lorsque votre interlocuteur exprime quelque chose d'incongru susceptible de vous crispier, ne cédez pas au blocage et questionnez-le pour mieux comprendre**
- **Quelle que soit la pertinence de ses arguments, répondez « Oui, oui, pourquoi pas... » et observez sa réaction**

Poursuivez de la sorte

LE JOURNAL DE BORD DES ÉMOTIONS

Événement déclencheur	Emotion ressentie	Comportement	Actions immédiates correctrices	Emotion ressentie	Actions préventives pour le futur



PRATIQUER L'ESPRIT FÉLIN

- **Souplesse vs directivité**



- **Vivre dans l'instant**



- **Utilisation du flair, tous les sens en éveil, pour s'adapter aux forces en présence**
- **Puissance et action**

PRATIQUER LA PLEINE CONSCIENCE

*« Pour contrôler le mental,
il faut pratiquer la pleine conscience du mental, observer et
reconnaître la présence de chaque sensation, chaque
émotion, chaque sentiment ou de chaque pensée
se manifestant en nous. »*

Thich NHAT HAHN,
Le Miracle de la pleine conscience

LES VERTUS DU SILENCE

« Ainsi le stratège, de même que le Sage, n'agit-il pas, mais il transforme. »

François JULLIEN,
Conférence sur l'efficacité

Un débat :

- 2 groupes
- 1 observateur
- Débriefing collectif

5mn



PRATIQUER L'ÉCOUTE ABSOLUE

- Écouter intelligemment
- Chercher à discerner l'intention sous-jacente

Entraînement :

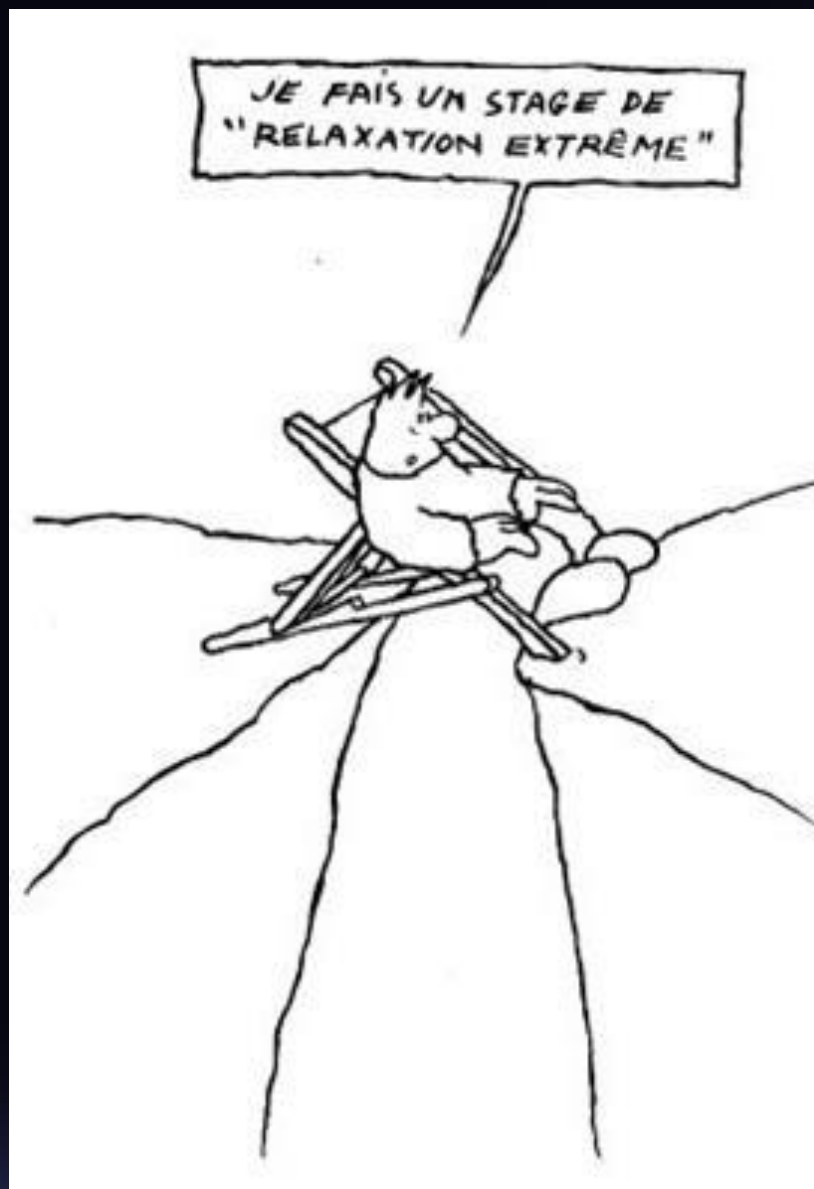
Lors d'une discussion où vous vous sentez bloqué(e), prenez conscience de tout votre corps et de votre respiration (apnée ?).

**Ouvrez votre écoute en laissant surgir des images, laissez le 6^{ème} sens agir.
Cherchez à capter ce qui se passe, au-delà des propos.**



- **Observez-vous au quotidien sans rien faire**
- **Laissez-vous traverser par vos pensées**
- **Observez autour de vous puis les sensations déclenchées par cette observation**





FAIRE FACE AUX CRITIQUES ET RÉAGIR FACE À LA CRITIQUE

- ☐ Critique sur les faits
- ☐ Critique sur la vision des faits
- ☐ Critique sur la personne

TRANSFORMER LES CRITIQUES DE FAÇON POSITIVE

- **Nous cherchons à augmenter la satisfaction du client**
- **Vous nous aidez en nous faisant part de vos insatisfactions**
- **Nous corrigeons, en agissant sur les effets**
- **Nous évitons que cela se reproduise, en agissant sur les causes**
- **Nous réfléchissons pour vous apporter toujours plus de satisfaction**

RÉSISTER AUX CRITIQUES DE MAUVAISE FOI

- **Mettre l'adulte au contrôle**
- **Garder un *a priori* positif envers le client**
- **Eviter de faire perdre la face au client**

LE TRAVAIL EN OPEN-SPACE

- **Ce qui a le don de vous énerver particulièrement**
- **Vos recommandations pour un environnement de qualité**

**10mn
de préparation puis
présentation au groupe !**

ET DANS TOUS LES CAS

- **Que veut ce client ?**
- **Comment puis-je faire pour répondre au mieux à son besoin ?**

BILAN

- **Quelles sont les 3 idées-clef à retenir ?**
- **Quelles sont les 3 actions prioritaires à mettre en œuvre ?**

L'Équipe



STEPHANIE BERTHOU



Expert Événementiel

Certifications Stéphanie BERTHOU



By Sesame Events SAS

PATRICK BARRABÉ



Expert Communication
Digitale

Certifications Patrick Barrabé



avec Google



By Sesame Events SAS



Contact Us

www.Sesame-events.com
S.Berthou@sesame.events
P.Barrabe@sesame.events