



COACHING & FORMATIONS
92 rue Colbert 37000 TOURS
tél. 02 47 64 75 11
ecoledepenseepositive@gmail.com
www.ecoledepenseepositive.fr@

Lutter contre le stress au travail



Bien s'organiser pour être plus productif



Le B.A. BA de la communication non violente (CNV)

Introduction : Qu'est-ce que le stress ?

- Anticipation négative,
- Ressassement du passé,
- Rancœurs,
- Croyances limitantes

Faisons le bilan des attitudes à proscrire !
Réflexion, exercices, exemples sur :

SE RECENTRER ET SE POSER

Les 5 stratégies gagnantes anti-stress

- Concentrez-vous sur le positif !
- Faites tout d'abord le plus désagréable !
- Organisez-vous !
- Prenez du recul & dédramatisez !
- Visualisez le résultat escompté !



Exercices sur chaque stratégie
Mise en place d'outils pratiques

Les 3 règles d'or de la bonne organisation

1° Planifiez votre travail, travaillez votre plan !

- 🕒 Planning, maîtrise du temps
- 🕒 Priorités,
- 🕒 Buts

2° Élaborez des STRATEGIES !

3° Commencez par la fin & organisez les étapes !

Exercices de bonne organisation et d'attitude calme et posée avec la situation concrète vécue



Les règles d'or de la **communication non violente (CNV)** ou comment obtenir le meilleur des autres en situation difficile

1° Faire une observation précise de ce qui augmente ou diminue notre bien être !

- 🕒 Faire la distinction avec l'évaluation/jugement !

Exemple à distinguer :

- M. Dupont est souvent agressif/ Les 3 dernières fois où M. Dupont a téléphoné il a proféré des menaces
- Vous n'êtes jamais content / Vous insistez sur le côté négatif des choses (poursuivre : si on parlait également de...vous parlez de choses positives)



2° Exprimer clairement les sentiments et non ce que le sujet pense d'autrui

- 🕒 Faire la distinction avec l'interprétation des actes d'autrui !

Exemple : Je sens que vous ne m'écoutez pas : exprime ce que le sujet pense de son interlocuteur.

3° Exprimer ses besoins et accepter la responsabilité de ses actions

Je me sens agressé lorsque vous parlez fort : le sujet ne prend pas la responsabilité et la reporte sur autrui

Je me sens stressé lorsque vous m'appellez pour traiter ce sujet à la dernière minute car j'ai besoin de temps pour réfléchir et réagir correctement : le sujet exprime ses besoins et prend la responsabilité de ses sentiments

4° Exprimer clairement et positivement ses demandes sans exiger

Je souhaiterais, j'aimerais, ce serait bien et non je veux, J'exige, tu dois....

Ex : J'aimerais que vous m'appelleriez 3 jours avant le délai requis pour me communiquer les informations et non j'exige que vous ne soyez pas en retard à l'avenir !

5° Être empathique

- Ecoute active
- Focaliser sur ce que demande l'autre
 - Je comprends que cette situation soit difficile à vivre. Y a t'il quelque chose que je puisse faire pour vous aider ?
 - je compatis sincèrement, en quoi puis-je vous aider ?
- Paraphrase
- « Etre avec » ce qui se passe dans l'autre



S'abstenir de :

- **Consoler** : ce n'est pas de votre faute...
- **Surenchérir** : oh, ce n'est rien, il y a plus grave...regarde M. X
- **Moraliser** : la prochaine fois, tu feras plus attention
- **Raconter** : ça me rappelle l'histoire d'un client...
- **Clore la question** : allez, il faut vous reprendre...
- **Conseiller** : je crois que tu devrais...
- **Sympathiser** : mon pauvre Monsieur..
- **Interroger** : quand est-ce que ça a commencé

Conclusion

- 🕒 le stress est une œuvre de l'esprit
- 🕒 maîtrisons et canalisons nos pensées
- 🕒 respirer et se concentrer
- 🕒 une meilleure organisation du temps et des ressources permet une plus grande sérénité
- 🕒 pour obtenir le meilleur des autres, pratiquons la CNV au quotidien, avec ses collègues, clients, famille !

-ooOoo-

Ne regardez pas derrière avec colère, ni devant avec peur, mais autour avec ouverture !

James Thurber

Donner avec bienveillance est autant au bénéfice de celui qui donne que de celui qui reçoit !

*Marshall ROSENBERG
(auteur de la CNV)*

Et surtout, souvenez-vous que vous méritez le meilleur et il est en vous alors pardonnez-vous, aimez-vous et tout sera possible !

*Nicoletta SAVOVA**