

Identifier vos éléments de stress pour vous permettre de les diminuer

par Pierre Mathevet

Il existe des questionnaires pour mieux cerner son ou ses éléments stressants que l'on appelle drivers principaux. Il est possible aussi de s'appuyer sur la connaissance de son système de valeurs, sur la connaissance de ses propres besoins et de ses peurs en les identifiant à partir de son propre vécu dans certaines situations. Solliciter le feedback de ses collaborateurs est également une source d'informations essentielle pour mieux se définir.

Ensuite il est intéressant de choisir deux permissions par driver identifié, en les réécrivant pour les personnaliser, en les faisant coller le plus possible à ce qui nous pose un problème et se les approprier.

Pour cela, il est souhaitable de les avoir régulièrement sous les yeux (sur le bureau de son ordinateur, dans un tiroir de son bureau, dans son smartphone et son portefeuille, dans la boîte à gants, ...) ou se les réciter régulièrement comme des mantras lorsque l'on se sent débordé et sous stress. S'y référer à chaque fois que nécessaire va permettre de mieux gérer son stress.

Exemple n°1 de driver : Sois parfait(e) (ou sois le/la meilleur(e))

Indicateurs de comportement au quotidien d'une personne avec ce driver majoritaire :

-Besoin d'aller au fond des choses dans les cas cliniques, de faire des diagnostics précis, de passer des diplômes de spécialisations, parfois dans plusieurs domaines (valeurs rigueur, honnêteté, fiabilité et perfectionnisme)

-Peur de ne pas être reconnue par les clients et les collaborateurs. Est particulièrement touchée négativement par un avis 1* sur Google ou des reproches pourtant sans importance, refait la suture cutanée si elle n'est pas « bien faite » c'est-à-dire un écartement irrégulier entre quelques points, vit très mal les échecs thérapeutiques.

-N'aime pas l'inconnu et les prises de risque qui sont vécues comme des mises en danger.

Exemples de permissions à s'accorder : « Tu as le droit de faire des erreurs », « Sois comme tu es », « Tu ne peux pas tout connaître et tout savoir », « Accepte l'imperfection »

Exemple n°2 de driver : Sois fort(e)

Indicateurs de comportement au quotidien de cette personne :

-Travailleuse infatigable, ne montre jamais sa fatigue ou son ras-le-bol (valeurs courage, ambition, leadership et engagement).

-Besoin que le cahier de rendez-vous soit plein, et capable même d'en rajouter entre les lignes. -Finit la dernière car toujours quelque chose à faire ou un client à rappeler même tard.

-A du mal à supporter les collaborateurs qui n'avancent pas ou qui se sentent débordés, les critiques d'où qu'elles viennent, a besoin d'être reconnue professionnellement parlant.

-Ne parle jamais ou très difficilement de ses ressentis, ses émotions et ses états d'âme vis-à-vis des animaux, des propriétaires et des salariés.

Exemples de permissions à s'accorder : « Prends conscience de tes forces et aussi de tes faiblesses et ne les cache pas » ; « Tu peux être fort et avoir besoin d'aide » ; « Tu as le droit d'avoir des émotions et de les montrer » ; « Montrer ses émotions n'est pas un aveu de faiblesse, cela peut même être une force pour la relation » ; « Tu peux avoir confiance en toi et en tes équipiers »

Exemple n°3 de driver : Fais plaisir

Indicateurs de comportement au quotidien de cette personne :

- Participe au bon fonctionnement en équipe, favorise l'harmonie entre tout le monde (clients y compris).
- Prends beaucoup de temps en consultation avec certains clients (valeurs empathie, écoute, humour et tolérance), fais des remises et des cadeaux.
- A beaucoup de mal à dire non, à refuser des clients, quitte à se mettre en difficultés dans son planning.
- Toujours prête à rendre service, à aider les derniers arrivés dans la clinique pour les intégrer.
- A peur de ne pas être aimée et appréciée, peur de décevoir donc ne se plaint jamais.

Exemples de permissions à s'accorder : « *Ecoute-toi* » ; « *Pense aussi à toi, tu as le droit de te faire plaisir* » ; « *Tu as le droit de dire non et de ne pas être d'accord, de mettre tes propres limites* » ; « *Exprime aussi tes propres émotions* ».

Exemple n°4 de driver : Fais des efforts

Indicateurs de comportement au quotidien de cette personne :

- Elle est enthousiaste dans les nouveaux projets, est heureuse dans l'engagement, facilement volontaire si on le lui demande (Valeurs de persévérance, disponibilité, apprentissage et détermination).
- A du mal à respecter les timings car centrée sur les efforts, moins sur le résultat.
- Elle peut complexifier les choses presque par plaisir, elle considère que les choses ne sont jamais « simples », elle a besoin d'y passer beaucoup de temps (chirurgie, dermatologie, visite d'élevage) en s'intéressant à tous les aspects.

Exemples de permissions à s'accorder : « *Quantité ne signifie pas forcément qualité* » ; « *Tu as le droit de te détendre et de te reposer* » ; « *Tu as le droit d'être fier de tes réussites même si elles ont pour toi été obtenues facilement* » ; « *Tu peux le faire simplement et y prendre du plaisir* ».

Exemple n°5 de driver : Dépêche-toi

Indicateurs de comportement au quotidien de cette personne :

- Dynamisme, réactivité, respect des délais annoncés aux clients, elle aime la pression, les urgences (valeurs ponctualité, autonomie, précision, rigueur).
- Elle prépare la veille les rendez-vous du lendemain, est régulièrement dans l'anticipation. Stresse quand elle est en retard dans son planning, centrée pour récupérer son retard avec un risque d'erreur ou d'imperfection (précipitation !).
- Elle est souvent débordée ou impatiente et transmet son stress au niveau de l'équipe si cela ne se passe comme planifié (le résultat d'analyse qui n'est pas arrivé à l'heure, le client qui n'a pas été appelé comme convenu avec l'ASV il y a quelques minutes, ...).

Exemples de permissions à s'accorder : « *Tu peux prendre tout ton temps, tu peux ne pas te dépêcher* » ; « *Tu peux choisir des priorités et les planifier* » ; « *Tu as le droit de ne pas faire certaines tâches accessoires* » ; « *Ralentis et prends aussi le rythme des autres* »