

Formation
ÉCOLOGIE DU STRESS

CHAPITRE 2
*Communiquer avec une
personne stressée*



Si vous ne deviez retenir que cela...



Les réactions au stress sont automatiques et programmées dans la partie la plus ancienne de notre cerveau : le reptilien.



Les comportements qui en découlent sont incontrôlables.



Si une personne ne ressemble plus à celle que vous connaissez, c'est normal. C'est le stress qui se manifeste ainsi.



Accepter ces réactions, ces comportements automatiques chez soi et chez les autres est un prérequis indispensable pour comprendre ce qui se passe et trouver comment remettre de la sérénité dans la communication.

2.1 ACCEPTER LE STRESS CHEZ SOI ET LES AUTRES



Se souvenir que la seule chose à laquelle pense une personne en fuite, c'est de ... fuir ! Aller se cacher, échapper à la situation qu'elle vit comme un danger



Tant que la personne est en prise avec cette réaction instinctive, elle n'a plus accès immédiatement à sa faculté de réflexion et de prise de recul



Evitez de vous faire le porte parole de la réalité, de lui dire que rien ne justifie sa réaction



Appliquez les différentes stratégies pour lever le sentiment de contrainte

- Laisser de la place
- Se poser en allié
- Dédramatiser
- Aider à organiser les pensées en posant des questions ouvertes

2.2 COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE EN PANIQUE



La lutte nous rend agressif, et cette agressivité est défensive. Elle arrive quand la nous focalisons sur l'objet de notre stress.



La lutte nous rend orgueilleux et susceptible, de mauvaise foi, impatient. Ce n'est pas la personnalité de l'autre qui est ainsi, c'est sa réaction "sous l'emprise" de son stress de lutte.



Garder son calme en toutes circonstances tout en restant dynamique. Si vos paroles sont imprécises ou lentes, cela aura tendance à renforcer la lutte de votre interlocuteur.



Ecouter et offrir votre considération sincère. La manière dont les choses sont exprimées laisse peut être à désirer mais il y a dans le fond des clés à trouver pour améliorer votre relation.



Prendre et assumer votre part de responsabilité s'il y a lieu, vous excuser si besoin. Une personne en lutte s'arrête rapidement quand elle est entendue et reconnue.



Ne pas rajouter d'huile sur le feu en voulant à votre tour dominer la personne en face de vous. Cela s'appelle alors un combat de coqs. Cela n'a rien de très évolué ni de constructif.

2.3

COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE EN COLÈRE



Faire le mort est une stratégie de survie



Quand nous sommes en inhibition, nous nous sentons découragé.e, déprimé.e, abattu.e. Sans espoir possible. Tout est noir. Nous avons tendance à nous dévaloriser.



Il ne faut pas juger le découragement ou secouer la personne en inhibition. Ce n'est pas un manque de volonté ou de courage. C'est une réaction instinctive.



Adoptez une posture empathique et rappelez à la personne toutes ses qualités humaines.



Il faut remettre la personne en confiance, en mouvement. La confiance en soi se construit en faisant.



Proposez des actions simples et faites avec elle. Accompagnez la pour donner l'impulsion et le courage de départ.

2.4

COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE DÉCOURAGÉE