

*Le stress fait partie de notre vie quotidienne. Bien géré, il peut nous aider à nous dépasser. Mais mal géré, il peut au contraire nuire à nos performances. Voici quelques balises pour vous aider à le réduire au bureau.*

Première règle impérative à retenir : Le stress n'est pas un mal avec lequel nous sommes obligés de vivre. Dans nombre de cas, il est possible de le réduire en agissant directement sur ses causes. En supprimant les causes de stress, on supprime du même coup ses effets. Exemple : si vous vous sentez prisonnier d'un certain type de comportement ou dans une situation malsaine, n'hésitez pas à prendre du recul et essayez de voir les choses différemment. Mais de quelle manière ? En réduisant, par exemple, le temps passé en réunion. Votre stress provient peut-être du fait que vous avez l'impression d'y perdre votre temps ! Si tel est le cas, par exemple, prenez votre agenda et regardez le nombre de réunions auxquelles vous avez assisté au cours des 3 derniers mois. Et posez-vous la question : aviez-vous vraiment besoin d'y assister ? Auriez-vous pu vous faire représenter par quelqu'un d'autre ou tout simplement vous excuser et vous contenter de lire le compte rendu ? Autre exemple archi-classique : le trajet entre le lieu de travail et le domicile. Prenons le cas d'un homme qui vivait à une heure et demie de son boulot. Tous les jours, il se levait à 6H30 et rentrait très tard pour éviter les embouteillages. Victime d'un stress persistant, la santé de cet homme s'est affaiblie au fil du temps. Certes, il adorait vivre à la campagne, mais le prix qu'il payait était trop cher. Il s'est résolu à s'installer dans le centre ville et, depuis lors, il ne l'a jamais regretté ! Tout cela pour dire quoi ? Qu'il n'y a pas de réponse universelle à un problème comme le stress. C'est à chaque individu de peser le pour et le contre d'une décision.

A défaut de donner une solution universelle à toutes les origines de stress, nous avons regroupé ci-après quelques conseils pour réduire votre stress au bureau (par manque de place, nous n'évoquerons pas ici les remèdes liés à une meilleure alimentation, le recours au sport, au massage, à l'acupuncture ou à la sophrologie). Leur simplicité ne doit pas faire oublier l'importance de leur suivi.

N'oubliez pas, les grandes vérités sont souvent très simples !

## MODIFIEZ VOTRE ENVIRONNEMENT

- Evitez le désordre  
Ne travaillez pas dans le désordre. Un bureau mal rangé vous fait perdre du temps, vous rend moins efficace et donne une mauvaise impression de vous à vos interlocuteurs.
- Méfiez-vous de votre équipement  
Si vous êtes gêné par la proximité du téléphone, de votre ordinateur, ou du casier où l'on dépose régulièrement votre courrier, mettez tout cet équipement hors de votre portée ou de votre vue.

# Réduisez votre stress

- Orientez mieux votre bureau  
Vous n'avez pas toujours le choix mais, si possible, ne placez pas votre bureau en face d'une porte ni près d'une photocopieuse, d'un fax ou de toute autre machine fréquemment utilisée. Ainsi, vous resterez plus concentré, ce qui augmentera votre productivité.

## EVITEZ D'ÊTRE INTERROMPU

Vous pouvez aussi être stressé par des interruptions continues. Dans les bureaux paysagers, on vous interrompt parfois pour des raisons futiles. Non seulement, cela favorise le stress, mais votre productivité en pâtit. Essayez de ne pas trop en subir les conséquences. Demandez-vous d'abord ce qui est le plus important : votre travail ou la raison pour laquelle on vous sollicite. Ne faites pas passer votre travail au second plan sans un motif valable. Installez-vous de façon à vous isoler un peu. Ne placez pas votre bureau à côté d'une photocopieuse, d'un fax ou d'une machine à café devant laquelle tout le monde se rassemble. Evitez d'avoir des chaises vides autour de votre bureau. Quelqu'un qui a envie de discuter serait tenté de s'y installer. Si vous êtes obligé d'avoir au moins une chaise en face de vous, posez-y des livres et des documents lorsque vous avez besoin d'être seul. Lorsque vous travaillez sur un dossier qui demande beaucoup de concentration, retirez-vous dans un endroit tranquille. Vous pouvez, par exemple, occuper un bureau libre ou la salle de réunion pour éviter d'être interrompu.

## LES RÉUNIONS "INOPINÉES"

Si on vous demande de présider une réunion que vous n'avez pas eu le temps de préparer, ne vous laissez pas gagner par le stress. Suivez ces conseils :

- commencez toujours à l'heure et prévoyez la durée de la réunion
- définissez clairement l'objet de la réunion dès le début. Le président ne doit pas hésiter à rappeler les objectifs

- prenez le temps de fixer des priorités dès le début de la réunion
- ne laissez personne monopoliser la parole
- identifiez les éventuels points de désaccord
- ne placez pas les personnes dont les opinions sont susceptibles de diverger les unes en face des autres
- commencez toujours la réunion sur une note positive, afin de donner un ton agréable à la discussion
- soyez à l'écoute. Concentrez-vous sur ce qui se dit et sur les réactions d'autrui
- faites un résumé de chaque question portée à l'ordre du jour et un résumé global à la fin de la réunion. Tous les participants devront partir avec une idée précise des décisions qui ont été prises.

### GÉREZ VOTRE TEMPS

La gestion du temps est au centre du stress. Mais attention : cette compétence va bien au-delà des listes de tâches, des agendas et des plannings. Il s'agit de savoir ce que vous voulez dans la vie et de vous organiser pour l'obtenir. Pour beaucoup, la première difficulté est de savoir ce qu'elles attendent de leur propre vie. En effet, c'est une question qui demande réflexion, mais que vous devez vous poser, si vous voulez avoir un sentiment d'accomplissement. Prenez le temps d'y réfléchir et essayez de vous fixer des objectifs.

- Ayez le sens des priorités  
De nombreuses personnes donnent la priorité à ce qui est urgent. Ainsi, elles font passer les tâches faciles et rapides avant les plus difficiles, qui pourraient pourtant changer toute leur vie. La notion de priorité doit prendre en compte deux paramètres : l'urgence et l'importance.
- Faites une " to do list "  
Établissez une liste et définissez la priorité de chaque tâche. Restez simple : priorité élevée, moyenne ou faible. Pareille liste vous aidera à vous concentrer sur les éléments clés de votre travail. Si vous ne classez pas vos objectifs et vos tâches, vous serez tenté de faire ce qui vous plaît le plus ou ce qui est le plus rapide en premier. Vous remettrez toujours les tâches plus longues ou plus contraignantes à plus tard.
- Fixez des dates de... début !  
Après avoir défini la priorité d'une tâche, fixez la date à laquelle vous allez l'entreprendre. Nombreux sont ceux qui se contentent de fixer une date limite, mais ils risquent de s'y prendre à la dernière minute. Les dates limites agissent comme des ai-

nants, elles vous attirent. Vous vous dites que vous avez le temps et, quand l'échéance tombe, vous n'avez pas terminé.

### SACHEZ VOUS FAIRE ÉCOUTER

Autre cause de stress : Si on ne vous écoute pas lorsque vous essayez de faire passer un message, utilisez la technique du " disque rayé ", qui consiste à employer peu de mots et à les répéter. Formulez votre demande par une phrase courte et répétez-la aussi souvent que nécessaire, dans les mêmes termes ou non. Parlez lentement en insistant sur les mots clés qui reviennent toujours. L'ancien président Ronald Reagan affirmait qu'il répétait exprès toujours les mêmes choses simples et, à force de les entendre à l'infini, le message finissait par passer auprès de ses électeurs !

### SACHEZ FORMULER UNE DEMANDE

Soyez sûr de ce que vous voulez et de vos droits. Formulez votre demande de façon directe et précise. Ne délayez pas, vous ne devez pas être trop long. Tenez-vous-en à votre phrase initiale et répétez-la si nécessaire. Soyez attentif à la réaction de l'autre, mais coupez court aux commentaires susceptibles d'ébranler votre assurance. Répondez en commençant par "je sais", "je reconnais", ou "j'apprécie" et résumez ce que la personne vient de vous dire. Ainsi, elle verra que vous l'écoutez, même si vous n'êtes pas d'accord avec elle.

### SACHEZ DIRE "NON"

Il n'est pas toujours facile de dire "non" et il vous arrive d'être stressé lorsque vous vous trouvez face à une demande que vous n'osez pas refuser. Vos difficultés peuvent provenir de certaines idées fausses que vous cultivez (la personne sera en colère ou blessée si je refuse; on ne m'aimera plus; ce serait grossier ou égoïste de refuser; si je refuse, je ne pourrai plus rien demander moi-même; les besoins des autres sont plus importants que les miens). Mais souvenez-vous que votre interlocuteur a le droit de demander et que vous avez le droit de refuser. Si vous êtes obligé de rejeter une demande, ne vous confondez pas en excuses, ne vous justifiez pas et ne cherchez pas de prétexte. Ayez au contraire un comportement assuré : parlez d'une voix régulière et regardez votre interlocuteur dans les yeux. Une fois votre refus compris et accepté, vous pouvez éventuellement lui faire une autre proposition, à condition que vous n'y soyez pas poussé par un sentiment de culpabilité. Mettez définitivement fin à cet entretien en changeant de sujet ou en vous retirant.

### POUR EN SAVOIR PLUS :

Réduisez votre stress,  
*G. Hargreaves, First Edition*

Stress management,  
*G. Hargreaves, Marshall Editions*