

# Donnez le meilleur de vous-même face au stress.

**Le stress relatif au travail est inévitable pour les intendants, mais apprendre à y faire face peut en limiter les effets.**

**Un certain nombre d'éléments peuvent être quotidiennement sources de stress pour un intendant de terrain. "Mère Nature" s'ingénie à réduire à néant votre toute fraîche application de fongicide, votre directeur ou un golfeur préfère vous asséner un bon sarcasme, plutôt que de vous féliciter, vous et votre équipe, pour l'excellent état du parcours...**

## La montée du stress

Le stress fait inévitablement partie de votre vie. Toutefois, la façon dont vous gérez les situations stressantes peut agir de façon notable sur votre vie.

Jack Birdwell est superintendant à Comanche Trail Golf Course, un parcours public de 18 trous, à Big Spring (Texas). Pour lui, les joueurs difficiles sont souvent sources de stress : "Vous finissez par penser que la plupart des golfeurs ne viennent pas sur votre parcours pour passer un agréable moment, mais bel et bien pour rouspéter. Ce sont généralement des gens qui aiment vous mettre la pression et qui n'ont rien de mieux à faire de la journée. Mon stress vient essentiellement, je pense, de là..."

Les organismes de santé publique rapportent que le stress se développe dans notre pays dans des proportions inquiétantes.

D'après l'Institut américain du Stress, 78% des américains décrivent leur métier comme stressant et 40% des changements de postes lui sont directement imputables.

Le ministère de la santé estime que l'absentéisme d'un million d'employés serait lié à ses effets.

Bree A. Hayes dirige des séminaires sur la gestion du stress. Elle pense que les intendants sont particulièrement exposés, mais que leurs problèmes peuvent être analysés et résolus. : "Les intendants ont de grandes responsabilités, dit-elle, mais sans avoir la possibilité de tout maîtriser. leur travail est en effet énormément tributaire de la météo".

En vingt ans d'études, elle a constaté une augmentation importante du stress, à cause en partie, de l'évolution des habitudes de travail vers un marché d'où sont exclues toutes relations humaines : loyauté, solidarité, entraide... Hayes nous dit qu'il est plus important de connaître la nature et les symptômes de son stress et d'apprendre à y faire face, plutôt que de focaliser sur ses causes.

## Angoisse ou euphorie ?

Dans les années 30, le Docteur Hans Selye était pionnier dans la recherche sur le stress. Il définit le stress comme une réaction inconsciente du corps à toutes les sollicitations extérieures.



Chacune de ces sollicitations est unique et entraîne une réaction différente - par exemple, quand vous prenez froid, vous frissonnez -.

Cependant, quelque soit cette réaction, il en est une autre, inconsciente et à priori sans rapport avec la cause.

Imaginons que vous receviez une nouvelle assez mauvaise pour vous plonger dans un profond état de choc. Vous vous rendez compte ensuite que cette nouvelle était fautive, et vous voilà tout heureux, euphorique...

Psychologiquement, les réactions à ces stress successifs sont diamétralement opposées, mais leur effet sur le physique est en fait tout aussi fort.

Selye cite deux sortes de stress : l'angoisse et l'euphorie. l'angoisse sera le résultat d'une expérience négative, on l'appelle aussi "mauvais stress."

L'euphorie, elle, sera la conséquence d'une expérience positive, aussi revigorante qu'un succès qui dépasserait toutes vos espérances. On l'appelle aussi "bon stress".

Le "mauvais stress" vous accablera, alors que le "bon stress" lui, vous poussera au défi et vous motivera à l'action.

On rencontre tous les jours ces deux formes de stress, et Hayes pense qu'il est essentiel de porter un regard objectif et critique sur chacune.

*"Le stress est en fait une réaction du corps à un changement. Tout changement nous remet en question, et le stress qu'il engendre provient du fait qu'on ne le connaît pas, explique t-elle. Ce que chacun de nous devrait savoir, c'est que bon ou mauvais, un stress a toujours le même effet physiologique sur notre corps."*

Pour Birdwell, le stress va de paire avec le travail. Il est non seulement superintendant, mais il est aussi responsable de l'ensemble des installations du golf.

*"Je pense que le stress augmente proportionnellement avec son propre niveau de responsabilité, dit-il. Mon moment préféré est celui où je commence la journée, tôt, par un tour de terrain afin de repérer, seul et avant tout le monde, ce qu'il faut faire. Ce n'est que plus tard, quand je suis en contact avec d'autres personnes, que le stress s'installe et agit."*

## Des symptômes omniprésents.

---

Quand vous consultez votre médecin pour un problème de santé, celui-ci ne peut vous soigner sans faire un diagnostic précis.

Il en va de même avec le stress : avant de tenter de s'attaquer à lui, il convient déjà d'apprendre à en reconnaître les symptômes.

En voici quelques uns, la liste n'étant, bien sûr, pas exhaustive.

- Augmentation de l'intensité et du rythme cardiaque.
- Augmentation de la pression artérielle.
- Moiteur de la paume des mains.
- Raideur musculaire dans le cou, la poitrine, le dos, la mâchoire.
- Problèmes digestifs, nausées, migraines.
- Bégaiement ou autres problèmes d'élocution.
- Insomnies.
- Sécheresse de la bouche et de la gorge.
- ...

A ces symptômes physiques, peuvent s'ajouter certains signes émotionnels, comme :

- L'irritabilité, accès de colère.
- La dépression, le repli sur soi-même, le manque d'intérêt envers les autres.
- L'anxiété.
- La jalousie.
- Le refus des responsabilités.
- La tendance à pleurer.
- La tendance à se sous-estimer.
- Le pessimisme dans la façon de voir les choses.

*"S'il vous arrive de ressentir régulièrement certains de ces symptômes, dit Hayes, vous êtes victime d'un stress auquel vous devez prêter plus d'attention. Il n'est pas sain de garder ses problèmes pour soi et de se replier sur soi-même. Si vous n'y prenez pas garde, le stress vous tuera."*

## Comment manipuler au mieux le stress?

---

Selon l'Institut américain du stress, 75 à 90% des consultations chez les médecins

généralistes seraient dues aux problèmes de stress. Quand on sait cela, il apparaît évident d'essayer de maîtriser son niveau de stress.

Il est normal de ressentir colère et frustration quand on est stressé. Mais le fait de ne pas les maîtriser peut amener à la violence.

Voici quelques conseils pour se libérer de ces sentiments avant de commettre l'irréparable:

- Apprenez à en parler avec un ami de confiance ou un psychologue, qui vous donnera son avis.
- Exprimez-vous calmement, ne perdez pas votre sang froid et demandez vous si votre attitude est raisonnable.
- Écoutez les autres, efforcez-vous de comprendre leurs points de vue.
- Négociez. Essayez de résoudre vos problèmes en comparant diverses solutions et compromis.

Il y a donc certains "exercices" psychologiques et physiques à connaître et à pratiquer pour diminuer son niveau de stress.

*"Je pense que l'activité physique est excellente pour diminuer le stress, dit Birdwell. Autrefois, je pratiquais la course à pied, et j'adorais ça. Aujourd'hui, j'ai arrêté, mais je pratique le golf, je bricole et je jardine."*

Hayes dit que, outre cela, il existe certains moyens de diminuer son stress sans se fatiguer.

*"Maîtriser son stress peut-être également un travail personnel de l'intérieur. Il est nécessaire d'avoir cet état d'esprit de se dire : OK, je vais prendre soin de moi. Il est tout aussi important de mener une vie saine, d'équilibrer son alimentation en surveillant sucre, sel, gras, caféine. Essayons de relativiser et de savoir apprécier l'importance de chaque chose, chaque instant;"*

## Le bien-être au travail

---

Au travail, les qualités humaines sont plus importantes que tout. Les employeurs devraient tous s'en rendre compte : les employés efficaces, en bonne santé, loyaux, sont ceux qui travaillent dans un environnement de qualité.

Ce climat sain dans l'entreprise peut être obtenu par diverses mesures :

- Communiquer ouvertement,
- Impliquer le salarié en lui donnant un travail cohérent, intéressant, et en privilégiant le travail d'équipe.
- Mettre l'accent sur la formation et la remise à niveau éventuelle du personnel.
- Tirer profit des différences de chacun.
- Reconnaître le travail effectué et le récompenser de façon équitable.
- Assurer la sécurité économique de chacun.
- Instaurer des relations de travail amicales.

Pour compléter ces mesures, certains employeurs proposent des programmes d'assistance aux employés.

Ceux-ci constituent un excellent moyen de résoudre les problèmes professionnels de façon confidentielle et impartiale, sans que leur hiérarchie en soit informée, puisqu'il s'agit d'organismes indépendants de l'entreprise.

Ces organismes sont gratuits d'accès pour les employés pendant leur période d'essai, et d'un faible coût pour les employeurs.

Selon Hayes, ce programme constitue un moyen rapide pour les employeurs qui en ont besoin, de mettre en place un programme-qualité pour le personnel.

*“ Cette doctrine existe depuis les années cinquante, dit-elle. Qui s'y emploie sera plus efficace. Je ne peux imaginer une entreprise qui n'instaurerait pas un tel programme, connaissant le résultat. Si votre personnel n'est pas stressé, vous tirerez toujours le meilleur de lui-même.”*

### Supprimer le stress.

---

Le stress, quelles qu'en soient son importance et ses formes, fait partie intégrante de la vie

de chacun. Il est virtuellement impossible de passer une journée sans entendre relater un événement relatif au stress.

Le stress dans le travail peut coûter des millions de francs, à cause de l'absentéisme, la diminution de la productivité, les démissions, les accidents, les cotisations d'assurances et les revendications des employés.

Il est donc essentiel pour vous, en tant qu'intendant, de connaître et comprendre ces notions afin de tenter, par l'ensemble des moyens mis à votre disposition, de réduire le stress, pour vous et votre équipe, dans votre environnement professionnel.

John Wake. GCM

Traduction et adaptation française  
de Pascal Van Hollemeersch.