

16.06.2017 - 08:43 - FRÉDÉRIC ROY

Développement des affaires

[Imprimer](#)

Stress situationnel : deux échelles d'analyse pour comprendre et aider son client



aleutie / 123rf

EN DIRECT DE L'IQPF – Comprendre le niveau de stress situationnel de ses clients est un atout supplémentaire dans les mains des conseillers pour mieux les guider, d'après Claire Landry, psychologue organisationnelle et formatrice lors du congrès annuel de l'Institut québécois de planification financière (IQPF).

« Quand nous sommes stressés, qu'est-ce qui part en premier, notre capacité de réflexion, d'analyse de pondération », a-t-elle expliqué aux participants.

Claire Landry propose deux échelles d'analyse du stress situationnel que les planificateurs financiers peuvent utiliser afin de déterminer le niveau de stress d'un client.

Tout d'abord, l'échelle de Holmes et Rahe, du nom de deux psychiatres qui ont réussi à faire un lien entre le niveau de stress et l'état de santé des gens dans les années 60.

Les chercheurs ont établi un tableau où les principaux éléments de la vie des clients au cours des deux années précédentes - par exemple : un mariage, un divorce, un déménagement, etc. - obtiennent un nombre de points proportionnellement à leur importance. Ainsi, en additionnant le nombre de points, il est possible d'évaluer le niveau de stress d'un client.

Sachant cela, le professionnel a un outil de plus pour guider son client dans la prise de choix relativement à son niveau de stress situationnel.

Ensuite, Claire Landry a proposé aux participants du congrès de l'IQPF d'utiliser la technique NICE (nouveau, imprévisibilité, contrôle et ego) développée par Sonia Lupien, docteure en gestion du stress et en analyse du stress dans un environnement de travail et de vie, afin d'évaluer le niveau de stress d'un client.

La nouveauté : par exemple un déménagement ou un changement d'emploi, peut augmenter le niveau de stress, selon la chercheuse en neurosciences.

L'imprévisibilité : il s'agit d'un élément qui peut être positif ou négatif, comme tomber en amour de manière imprévue, est un élément de stress à considérer dans la vie des clients.

Le contrôle : c'est-à-dire, est-ce qu'il a le contrôle sur ce qui lui arrive.

« Si le client n'a pas le sentiment d'avoir le contrôle, s'il se sent impuissant, son [niveau] de stress sera élevé, explique Claire Landry. Il s'en sortira en se réappropriant le contrôle qu'il peut avoir [sur la situation]. »

L'ego : le dernier élément concerne l'atteinte à l'ego de l'individu. Pour la formatrice à l'IQPF, il s'agit du stress « le plus insidieux et possiblement celui dont on parle le moins souvent ».

« Face à ces stress situationnels, la façon de réagir [pour le conseiller] est de toujours amener la personne à prendre du recul, à ne pas tout de suite passer à l'action et observer ce qui se passe », souligne-t-elle.