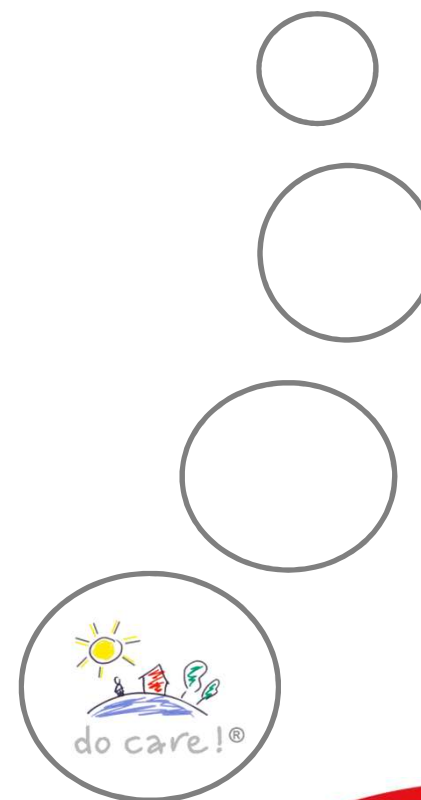


flashlight pour les personnes  
en charge de conduite\_01

# STRESS



*Bonjour et bienvenue, nous sommes heureux que vous vous accordiez ces 10 minutes! Le flashlight pour les personnes en charge de conduite doit vous aider à prendre soin de votre santé et de celle de vos collaboratrices et collaborateurs. 😊*

# Quel est le thème du jour? Quels en sont les effets?

- Votre bureau croule sous les papiers et vous ne cessez de recevoir de nouveaux courriels?
- La direction a besoin de vous immédiatement?
- Et deux collaborateurs souhaitent aussi que vous fassiez quelque chose pour eux rapidement?

Prise individuellement, chacune de ces situations ne représente pas un problème pour vous. C'est également ce que dit la recherche scientifique. Car du point de vue de la science du travail, les sollicitations dans le quotidien professionnel ont dans un premier temps un effet neutre – mais lorsqu'elles sont trop nombreuses, elles provoquent une pression néfaste, notamment lorsqu'on a le sentiment de ne pas être à la hauteur des exigences en termes de quantité et d'intensité.

Nous parlons alors toutes et tous de «stress», les personnes en charge de conduite, comme les collaboratrices et collaborateurs.

Un excès de sollicitations au travail peut avoir un impact néfaste jusqu'à ce que des répercussions sur la santé se fassent ressentir.

**On ne parvient plus à déconnecter,  
on dort mal,  
le lendemain, nos performances sont altérées,  
on travaille plus lentement.  
La pression sanguine augmente, la tension s'accroît,  
on tombe plus facilement malade,  
l'humeur se dégrade,  
on perd l'envie d'entretenir des contacts.**

**3  
NIVEAUX DE  
REACTION:  
• CORPS  
• PSYCHISME  
• VIE SOCIALE**

Enfin, la vie privée peut également s'en trouver affectée. Cela perturbe encore davantage la récupération; le corps, le psychisme et la vie sociale sont concernés.

Un cercle vicieux s'installe...

Mais le stress n'est pas une fatalité. Dans l'intérêt de votre santé, vous pouvez et devriez agir. Et votre employeur, par son soutien, a également son rôle à jouer – par exemple par le biais de ce flashlight pour les personnes en charge de conduite. Au final, votre propre santé importe autant qu'une conduite saine de vos collaboratrices et collaborateurs.

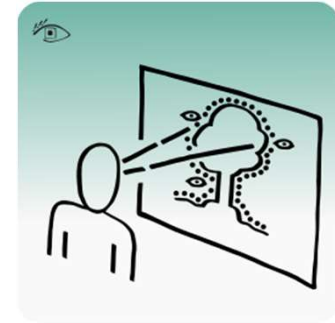
# QUE POUVEZ- VOUS FAIRE?

Vous pouvez tester  
l'effet relaxant des  
mini-exercices suivants  
directement à votre place de  
travail:



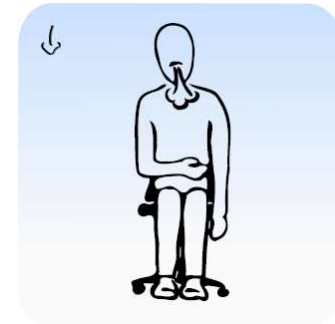
# 1.

Détendez-vous et faites autre chose pendant 10 secondes. Vous pouvez simplement regarder par la fenêtre. Ou fermer brièvement les yeux.



# 2.

Posez une main sur votre ventre (vous pouvez le faire même en compagnie d'autres personnes). Observez votre ventre se soulever puis s'abaisser à chaque respiration.



# 3.

Allez chercher un verre d'eau. Buvez lentement chaque gorgée. Imaginez que chaque millilitre régénère vos cellules (et raffermi votre peau 😊)



**POURQUOI  
CES  
EXERCICES  
SONT-ILS  
EFFICACES?**

Car vous prenez du recul par rapport à votre stress! Pendant quelques secondes, vous avez en tête autre chose que les 1000 tâches qui vous attendent.

**La capacité à lutter contre le stress n'est autre que la capacité de distanciation ou capacité à prendre du recul.**

Et celle-ci peut s'apprendre. Vous l'avez sûrement déjà remarqué: vous disposez de cette capacité!



**visana**

A votre service, tout simplement.

La distanciation constitue le principe de base de la lutte contre le stress. On a besoin de recul pour retrouver la tête froide. On voit alors ce qui compte vraiment. Et une fois que les priorités ont été déterminées, on peut:

- a) affronter la situation de manière active et par exemple
- dire non et fixer des limites
  - discuter et résoudre des conflits
  - demander un soutien


ou

- b) affronter la situation sur le plan mental et par exemple
- se dire que d'autres personnes sont dans une situation bien pire
  - chercher à détendre son corps et son esprit
  - s'accorder des moments à soi et ainsi reprendre des forces

**APPROCHES  
FONDAMENTALES  
POUR LUTTER  
CONTRE LE STRESS**

**A) Adopter une  
approche ACTIVE et  
B) MENTALE**





Pour vous, en tant que personne en charge de conduite, qui adoptez vraisemblablement une approche principalement active, les principes suivants sont applicables:

les deux approches sont équivalentes. Naturellement, il est judicieux de s'attaquer aux problèmes de manière active; mais on ne peut pas tout contrôler dans la vie. Cela nécessiterait d'une part trop d'énergie et cela fait également partie de la vie d'accepter les choses que l'on ne peut changer.

**Le plus efficace, du point de vue de la protection de la santé, est d'avoir à disposition un éventail aussi large que possible de méthodes pour lutter contre le stress.**

Vous n'êtes pas vous-même lorsque vous êtes stressé/e!

Tant que nous sommes stressés, nous ne sommes pas dans notre état «normal». Nous avons une vision étroite et nous sommes plutôt en mode «réaction» qu'en mode «action». Nous sommes tellement occupés avec des tâches concrètes que les contacts interpersonnels nous sont égaux.

On dit par exemple:

**le stress empiète sur la communication.**

Vous parlez certainement différemment avec vos collaboratrices et collaborateurs lorsque vous estimez qu'une tâche importante pour vous est difficilement réalisable, p. ex. car il vous manque les ressources nécessaires. Une telle situation peut par exemple générer de l'agressivité.

- Cela est problématique lorsque vos collaboratrices et collaborateurs réagissent de manière très susceptible en situation de stress. Cela vous reste alors en travers de la gorge et ouvre la voie à une perturbation durable de la relation de conduite.

Le stress influe sur le psychisme, le vôtre et celui de vos collaboratrices et collaborateurs.

Votre comportement en matière de conduite change également à bien des égards lorsque vous êtes stressé/e. Vous en doutez? Faites le test à la page suivante. Soyez honnête ... Personne d'autre que vous ne verra vos réponses 😊

# QUELS CHANGEMENTS SUBIT VOTRE COMPORTEMENT EN MATIERE DE CONDUITE EN SITUATION DE STRESS?

Lorsque vous êtes stressé/e...:

- Avez-vous tendance à moins déléguer?
- L'expression de votre visage se fait-elle plus dure, rigide, fixe?
- Le ton que vous employez est-il affecté?
- Pensez-vous alors «Faire du bon travail, c'est tout naturel (après tout, c'est pour cela que mes collaboratrices et collaborateurs sont payés)»?
- Ne prêtez-vous plus attention à ce que vous mangez? Fonction d'exemple!
- Les prescriptions en matière de sécurité vous sont-elles alors égales?
- Avez-vous tendance à reprendre la responsabilité de tâches importantes que vous aviez déléguées?
- Votre travail est-il alors centré entièrement sur les tâches?
- Renoncez-vous à pratiquer des exercices de relaxation (s'étirer, s'étendre)? Fonction d'exemple!



**visana**

A votre service, tout simplement.



Vous avez certainement remarqué, à travers ces 9 questions, que le stress modifie votre comportement ...

lorsque vous être stressé/e en tant que supérieur/e hiérarchique, il est peu probable que vous équipe soit parfaitement calme et détendue (et vous ne le souhaitez peut-être pas forcément).

En tant que personne en charge de conduite, vous devez dans tous les cas éviter que le stress se répercute sur votre équipe. La meilleure façon d'y parvenir est de pratiquer régulièrement, pendant 10 secondes, les **3 exercices de distanciation** mentionnés précédemment.

Ainsi, vous ne vous enlisez pas dans le piège du stress et n'êtes pas prisonnier/ère de votre vision étroite. C'est la meilleure issue qui soit.

Toutefois, nous n'y parvenons pas toujours; en situation de stress, on se laisse facilement emporter, c'est tout à fait normal. Cela peut vous arriver de temps en temps – après tout, vous n'êtes qu'un être humain ...

Et en tant que tel, vous avez aussi le droit d'exprimer votre stress, en en parlant! Vous pouvez par exemple dire: «Je suis trop stressé/e actuellement, pouvons-nous convenir d'un nouveau rendez-vous?»

Vous évitez ainsi que vos collaboratrices et collaborateurs prennent vos propos un peu secs à titre personnel et se sentent offensés. Et sinon, vous avez toujours la possibilité de vous excuser.

Le stress  
peut être  
contagieux,  
comme un  
virus.

**A QUOI  
RECONNAISSEZ-  
VOUS  
UN SURMENAGE  
CHEZ VOS  
COLLABORATRICES  
ET  
COLLABORATEURS?**

Observez les réactions qui peuvent se manifester en situation de stress, aux trois niveaux précédemment mentionnés:

**Niveau physique/apparence:**

vêtements et apparence négligés, visage rouge, pâleur, transpiration, tremblements, douleurs, larmes

**Niveau psychique/mental:**

difficultés de concentration, irritabilité, accumulation d'erreurs, reproches, troubles de la mémoire

**Niveau comportemental:**

repli sur soi, consommation de drogues, alimentation malsaine, consommation accrue de tabac, travail pendant les pauses, multiplication des heures supplémentaires, maladie, claquage de portes

**Vous n'abordez le sujet que lorsqu'un/e de vos collaborateurs/trices ne se comporte pas comme d'habitude. Vous agissez en recherchant le dialogue uniquement en cas de changement au niveau du comportement (voir page suivante).**



**VISANA**

A votre service, tout simplement.

**COMMENT  
ABORDEZ-VOUS  
LES  
SIGNAUX INDIQUANT  
UN SURMENAGE  
CHEZ VOS  
COLLABORATRICES  
ET  
COLLABORATEURS?**

**DEROULEMENT D'UN ENTRETIEN DE  
SOLLICITUDE**

1. Décrivez sans porter de jugement quels changements vous avez observés («Je vois que vous avez le visage rouge, je ne vous ai encore jamais vu/e comme ça»)
2. Posez des questions ouvertes, non personnelles: «Que se passe-t-il?» (au lieu de «Avez-vous un problème?»)
3. Exprimez votre compassion: «Je me fais du souci et j'aimerais vous apporter mon soutien (mieux que «vous aider»)
4. Amenez votre interlocuteur/trice à faire des suggestions: «Quelles idées vous viennent à l'esprit? De quoi avez-vous besoin pour aller mieux?»
5. Restez disposé/e à discuter, même au-delà de la situation.



**VISANA**

A votre service, tout simplement.




En cas de perturbations durables de la performance, vous devez, dans un deuxième entretien, demander le cas échéant des suggestions de changement claires.

Mais le déroulement décrit sur la page précédente concerne avant tout l'entretien de sollicitude qui est souvent évité, bien qu'il puisse être utile.

Cet entretien est rarement évité à cause du fait que la personne en charge de conduite n'a pas remarqué les changements, mais surtout en raison de la peur que l'entretien pourrait devenir trop intime.

Mais en réalité, 9 employés/es sur 10 en situation de surmenage souhaiteraient que leur supérieur/e hiérarchique aborde le sujet avec eux.

Des sondages anonymes ont révélé que les collaboratrices et collaborateurs souhaitent que leur supérieur/e hiérarchique aborde le sujet avec eux.



Il est important, en tant que personne en charge de conduite, que vous ne réagissiez pas de manière offensée lorsqu'un/e collaborateur/trice répond «RIEN!» lorsque vous lui demandez ce qu'il se passe.  
Voire même par „Cela ne vous regarde pas!“

Peut-être qu'il/elle n'est pour l'instant pas encore prêt/e à en parler avec vous. Et dans tous les cas, vous avez fait preuve de sollicitude. Le fait que votre collaborateur/trice ne souhaite pour l'instant pas accepter votre invitation au dialogue n'est pas un problème. En cas de perturbation durable de ses performances, vous mènerez de toute façon un deuxième entretien.

Vous souhaitez préserver votre équipe du surmenage? Et cela vous irrite de constater que vous avez les mains liées en la matière?

C'est très honorable de votre part!

Mais souvent, il n'est pas possible d'abaisser la charge de travail pour tout le monde. Après tout, vous avez vos propres objectifs à atteindre.

Et il n'est pas judicieux que vous apportiez votre contribution de manière permanente.


Vous pouvez décharger un collaborateur qui vient par exemple de se faire quitter par sa femme (ou autre situation similaire) tout au plus temporairement, par souci d'équité avec le reste de l'équipe.

En fixant des priorités («La tâche X est prioritaire, vous pouvez laisser de côté tous le reste»), vous pouvez tout à fait réduire le stress au sein de votre équipe!

Mais même si vous ne pouvez pas réduire les charges qui pèsent sur cette dernière, vous pouvez renforcer leur capacité à faire face en développant leurs ressources.

C'est précisément le thème du deuxième flashlight pour les personnes en charge de conduite!

En clarifiant les priorités, vous réduisez le stress de votre équipe!



*Le flashlight suivant est consacré au thème de la résilience et à la question de savoir comment renforcer cette aptitude chez vos collaborateurs/trices et vous-même, afin que vous soyez (mieux) préservés en cas de crise.*

*A la prochaine fois!*

