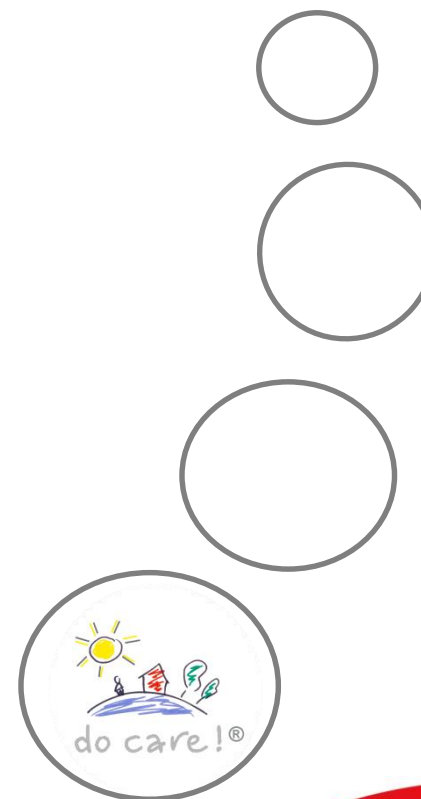


meier
tobler

flashlight pour les personnes
en charge de conduite

STRESS

sécurité+santé



Dr Anne Katrin Matyssek

VISANA

A votre service, tout simplement.

*Bonjour et bienvenue, nous sommes heureux
que t'accordes ces 10 minutes!
Le flashlight pour les personnes en charge de
conduite doit t'aider à prendre soin de ta santé
et de celle de tes collaboratrices et
collaborateurs. 😊*

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

- Ton bureau croule sous les papiers et tu ne cesses de recevoir de nouveaux courriels?
- La direction a besoin de toi immédiatement?
- Et deux collaborateurs souhaitent aussi que tu fasses quelque chose pour eux rapidement?

Prise individuellement, chacune de ces situations ne représente pas un problème pour toi. 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 ta santé, tu peux et devrais agir. Et ton 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, ta propre santé importe autant qu'une conduite saine de tes collaboratrices et collaborateurs.

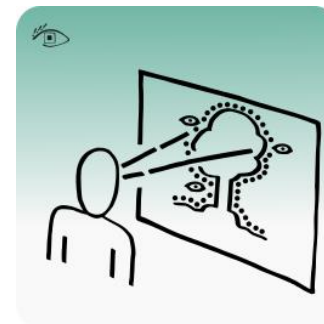
QUE PEUX-TU FAIRE?

Tu peux tester
l'effet relaxant des
mini-exercices suivants
directement à ta place de
travail:



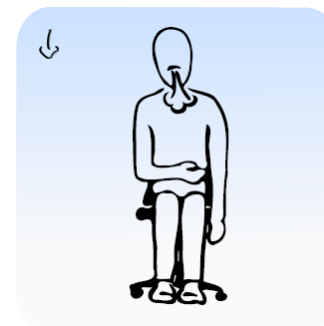
1.

Détends-toi et fais autre chose pendant 10 secondes. Tu peux simplement regarder par la fenêtre. Ou fermer brièvement les yeux.



2.

Pose une main sur ton ventre (tu peux le faire même en compagnie d'autres personnes). Observe ton ventre se soulever puis s'abaisser à chaque respiration.



3.

Va chercher un verre d'eau. Bois lentement chaque gorgée. Imagine que chaque millilitre régénère tes cellules (et raffermi ta peau 😊)



POURQUOI CES EXERCICES SONT-ILS EFFICACES?

Car tu prends du recul par rapport à ton stress! Pendant quelques secondes, tu as en tête autre chose que les 1000 tâches qui t'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. Tu l'as sûrement déjà remarqué: tu disposes de cette capacité!



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 toi, en tant que personne en charge de conduite, qui adoptes 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.

Tu n'es pas toi-même lorsque tu es 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.

Tu parles certainement différemment avec tes collaboratrices et collaborateurs lorsque tu estimes qu'une tâche importante pour toi est difficilement réalisable, p. ex. car il te manque les ressources nécessaires. Une telle situation peut par exemple générer de l'agressivité.

- Cela est problématique lorsque tes collaboratrices et collaborateurs réagissent de manière très susceptible en situation de stress. Cela te 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 tien et celui de tes collaboratrices et collaborateurs.

Ton comportement en matière de conduite change également à bien des égards lorsque tu es stressé/e. Tu en doutes? Fais le test à la page suivante. Sois honnête ... Personne d'autre que toi ne verra tes réponses 😊

QUELS CHANGEMENTS SUBIT TON COMPORTEMENT EN MATIERE DE CONDUITE EN SITUATION DE STRESS?

Lorsque tu es stressé/e...:

- As-tu tendance à moins déléguer?
- L'expression de ton visage se fait-elle plus dure, rigide, fixe?
- Le ton que tu emploies est-il affecté?
- Penses-tu alors «Faire du bon travail, c'est tout naturel (après tout, c'est pour cela que mes collaboratrices et collaborateurs sont payés)»?
- Ne prêtes-tu plus attention à ce que tu manges?
Fonction d'exemple!
- Les prescriptions en matière de sécurité te sont-elles alors égales?
- As-tu tendance à reprendre la responsabilité de tâches importantes que tu as déléguées?
- Ton travail est-il alors centré entièrement sur les tâches?
- Renonces-tu à pratiquer des exercices de relaxation (s'étirer, s'étendre)? Fonction d'exemple!



visana

A votre service, tout simplement.

Tu as certainement remarqué, à travers ces 9 questions, que le stress modifie ton comportement ...

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

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

Ainsi, tu ne t'enlises pas dans le piège du stress et n'es pas prisonnier/ère de ta 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 t'arriver de temps en temps – après tout, tu n'es qu'un être humain ...

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

Tu évites ainsi que tes collaboratrices et collaborateurs prennent tes propos un peu secs à titre personnel et se sentent offensés. Et sinon, tu as toujours la possibilité de t'excuser.

Le stress
peut être
contagieux,
comme un
virus.

A QUOI RECONNAIS-TU UN SURMENAGE CHEZ TES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS?

Observe 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

Tu n'abordes le sujet que lorsqu'un/e de tes collaborateurs/trices ne se comporte pas comme d'habitude. Tu agis en recherchant le dialogue uniquement en cas de changement au niveau du comportement (voir page suivante).



VISANA

A votre service, tout simplement.

COMMENT ABORDES-TU LES SIGNAUX INDIQUANT UN SURMENAGE CHEZ TES COLLABORATRICES ET COLLABORATEURS?

DEROULEMENT D'UN ENTRETIEN DE SOLLICITUDE

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

En cas de perturbations durables de la performance, tu dois, 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 tu ne réagisses pas de manière offensée lorsqu'un/e collaborateur/trice répond «RIEN!» lorsque tu lui demandes ce qu'il se passe.

Voire même par „Cela ne te regarde pas!“

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

Tu souhaites préserver ton équipe du surmenage? Et cela t'irrite de constater que tu as les mains liées en la matière?

C'est très honorable de ta part!

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

Et il n'est pas judicieux que tu apportes ta contribution de manière permanente.

Tu peux 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, tu peux laisser de côté tous le reste»), tu peux tout à fait réduire le stress au sein de ton équipe!

Mais même si tu ne peux pas réduire les charges qui pèsent sur cette dernière, tu peux renforcer sa capacité à faire face en développant ses ressources.

En clarifiant
les priorités, tu
réduis le stress
de ton équipe!

La santé psychique présente de multiples facettes.

C'est pourquoi il existe, en plus de ce flashlight, onze autres dossiers numériques consacrés à la santé psychique au travail. N'hésite pas à nous contacter pour en savoir plus! www.visana.ch/flashlights