

## QUESTIONS

*Même si la Qualité de Vie au Travail concerne l'organisation, chacun est un acteur à part entière.*

*Donner à chacun les ressources pour être moins vulnérable aux inévitables situations qui peuvent créer des tensions est important.*

*Comme il est plus facile d'agir sur soi que sur les autres, les questions et réponses qui suivent contribuent à notre propre hygiène de vie psychologique.*

*Testez-vous !*

1. Comment puis-je être plus en mesure d'évaluer mes signes du mal être car je prends toujours sur moi mais je sens que quelque chose ne va pas ?
2. Si je suis en situation de souffrance, vers qui me tourner ?
3. A chaque fois que je vis un conflit, cela me met dans un état de déprime. Puis-je faire différemment ?
4. Le fonctionnement de l'équipe est déplorable ; je n'ai plus envie de venir là le matin.
5. Je me sens coupable de ne pouvoir accorder assez de temps à la relation avec les patients ou les résidents. Je ne peux m'empêcher de me sentir un(e) mauvais(e) professionnel(le).
6. Je sens que mon mode de communication crée des situations préjudiciables ; en final, je n'en tire que des désagréments et une image de moi négative que les autres me renvoient.
7. Ne sachant jamais dire NON, les autres me font une vie d'enfer.
8. Les critiques que l'on peut me faire me dépriment immédiatement.
9. Les contrariétés accumulées peuvent-elles être un risque pour moi et créer à la longue un mal être durable ?
10. Le temps me manque ; je cours tout le temps ; je n'y arrive plus. Je vais craquer. Et si je faisais autrement ?

## REPONSES

1. Voici quelques signes auxquels vous devriez être attentif (ve) :

### Signes physiques

- ⇒ Maux de têtes plus fréquents qu'en temps normal.
- ⇒ Maux de dos fréquents.
- ⇒ Dérèglements du sommeil.
- ⇒ Problème dermatologiques.
- ⇒ Problèmes de concentration.
- ⇒ Recourir à des matières addictives.

### Signes émotionnels

- ⇒ Envie de pleurer fréquente.
- ⇒ Irritabilité forte.

### Signes venant de l'environnement relationnel de travail

- ⇒ Etre l'objet de violences verbales : intimidations, menaces (voilées), accusations, dévalorisations...
- ⇒ Etre mis à l'écart par les autres.
- ⇒ Faire l'objet de discriminations (propos de son corps, sa couleur de peau...).

### Signes psychologiques

- ⇒ Avoir perdu toute confiance en soi.
- ⇒ Devenir désabusé de tout.
- ⇒ Développer un sentiment du « tout le monde m'en veut ».
- ⇒ Se replier sur soi.

**2. En parler :**

- ⇒ Avec des personnes proches, des collègues...
- ⇒ Avec son responsable hiérarchique.

**Alerter :**

- ⇒ Le médecin du travail.
- ⇒ Le psychologue du travail.
- ⇒ Les antennes RPS (quand elles existent).
- ⇒ Les représentants du personnel (qui peuvent alerter le CHSCT).

**3. Pour gérer une telle situation :****Règle n°1 : reconnaître et accepter le conflit.**

C'est grâce à l'écoute que vous pourrez arriver à comprendre la situation et trouver un compromis. Chacune des parties en cause doit se sentir comprise et respectée.

**Règle n°2 : analyser la situation d'une façon neutre.**

Il s'agit de déterminer quels sont les facteurs déclenchants et ceux qui entretiennent ce désaccord devenu insupportable.

**Règle n°3 : s'imaginer à la place de l'autre.**

C'est en vous imaginant à la place de l'autre que vous pourrez rechercher les solutions qui permettront un dénouement équitable.

**Règle n°4 : ne porter aucun jugement.**

Il ne s'agit pas de se juger, de savoir qui a raison ou qui a tort. Il ne faut surtout pas se positionner sur l'individu, mais sur la situation qui pose problème.

**Règle n°5 : tirer les conséquences.**

Il vous suffit de faire un résumé de la situation, en vous posant quelques questions comme :

- ⇒ Comment la négociation s'est-elle déroulée ?
- ⇒ Qu'est-ce qui a bien fonctionné ?
- ⇒ Qu'est-ce qui n'a pas marché ?
- ⇒ Dans quel domaine pourrais-je améliorer mes capacités de négociateur ?

4. Pour bien travailler ensemble, il est important de clarifier les règles du jeu communes :
- ⇒ *Des règles de fonctionnement* : Qui fait quoi ? Qui est responsable de quoi ? Comment décide-t-on les choses ?
  - ⇒ *Des règles de comportement et de communication*. Exemples : écoute mutuelle, respect des autres, respect des horaires, transmission des informations, entraide en cas de difficulté.

5. La culpabilité est une autopunition que l'on s'inflige lorsque nous croyons avoir dérogé à des normes, des valeurs ou des exigences que nous nous imposons ou qui nous sont imposées par les autres.
- Vous pouvez exercer une influence directe sur la culpabilité. Pour combattre la culpabilité, la première chose à faire est de changer la construction même de la phrase que vous utilisez pour en parler. Remplacez la phrase « *je me sens coupable* » (culpabilité-émotion) par « *je me culpabilise* » (comportement de culpabilité). Ce changement de terme a pour objectif de vous faire prendre conscience de votre pouvoir dans le processus de culpabilisation.
- La culpabilité vous garde dans la passivité et l'impuissance. Elle peut être remplacée par la responsabilité, c'est-à-dire l'habileté à trouver des réponses aux problèmes. Ce recadrage vous permet d'augmenter votre sentiment de pouvoir sur votre vie.

6. Vous pouvez établir une communication constructive :
- ⇒ Occupez-vous de la qualité de la relation autant que du thème qui pose problème. Visez la compréhension mutuelle autant que l'accord sur le fond.
  - ⇒ Apprenez à manifester votre désaccord sans être destructeur. Ne vous laissez pas entraîner à dire systématiquement des « *oui* » que vous n'approuvez pas, ou des « *non* » si violents qu'ils tendent à réduire l'autre au silence.
  - ⇒ Exprimez ouvertement et honnêtement vos ressentis. Exposez les problèmes importants, même si vous craignez de déranger votre interlocuteur. Ne marchez pas constamment sur des œufs !

## 7. Osez dire NON.

⇒ Reconnaître pourquoi vous dites OUI plutôt que NON.

- Besoin d'être reconnu ?
- Faire plaisir ?
- Hyper performance ?

⇒ Quoi faire :

- On ne peut pas dire NON tout le temps.
- Reconnaître la limite dépassée.
- Expliquer le NON sans se sentir obligé de se justifier.
- NON différé : dire OUI en différé.

⇒ Regardez ce que vous gagnez et perdez à dire non... et soyez réaliste.

⇒ Face à une urgence, donnez-vous du temps avant de répondre.

⇒ Observez autour de vous ceux qui savent bien refuser et repérez leurs trucs pour que ça passe bien.

## 8. Pour réagir sans aggraver les tensions :

⇒ Ecoutez la critique et chercher à entendre ce qui est dit.

⇒ Demandez à votre interlocuteur de préciser par des faits ce qu'il vous reproche.  
Ne pas chercher à deviner ce qu'il veut dire.

⇒ Evitez de vous justifier ou de critiquer à votre tour.

⇒ Si la critique est juste ou partiellement juste : reconnaître votre part de responsabilité (les torts sont souvent partagés) ; puis proposez de rechercher ensemble des solutions.

⇒ Si la critique vous semble non fondée : exprimez votre perplexité devant ce qui est dit ; présentez calmement les faits concernant la situation.

**9.** Les contrariétés tiennent une bonne place dans la perturbation de vos nuits. Des ruminations viennent « racketter » votre sommeil pour vous dire en substance : « *Il y a quelqu'un à qui je n'ai pas dit ce que j'avais à lui dire. Alors je me le répète toutes les nuits.* » Parce que vous n'avez pas osé dire ce que vous aviez « sur le cœur », vous gardez en vous à la fois le contenu, mais aussi l'émotion attenante (colère, rancœur, déception...).

Tant que vous n'aurez pas évoqué avec la personne concernée ce qui vous tient éveillé la nuit, tant que vous n'aurez pas lâché fierté et orgueil ou sentiment d'ingratitude, vous risquez d'entretenir vos insomnies. Alors osez en parler !

**10.** Il est essentiel de vous donner des objectifs réalistes :

- ⇒ de fixer des priorités ;
- ⇒ de supprimer tout ce qui n'est pas utile ;
- ⇒ d'établir des buts qui soient réalistes ;
- ⇒ de prévoir les imprévus éventuels et les conséquences qu'ils peuvent entraîner ;
- ⇒ d'organiser des alternatives au cas où l'imprévu se présente ;
- ⇒ de savoir s'accorder des moments de pause pour recentrer et reprendre en main le déroulement de la journée.