



mieux vivre au travail

numéro 37
avril — mai — juin 2018

EIPAS en 2018

1 Au service des entreprises

- Des sensibilisations gratuites à la prévention des risques psychosociaux
 - De nouvelles formations (consulter www.eipas.org)
 - Des accompagnements collectifs
- tel. : 06 37 89 50 13

2 Pour les personnes en souffrance au travail

Des ateliers collectifs

- Affirmation de soi, gestion des émotions
 - Relaxation, pleine conscience
- tel. : 04 73 70 76 91

Des consultations psychologiques
A Clermont-Fd, tel : 04 73 70 76 91
A Giat, tel : 06 67 20 52 51
A Issoire, tel : 06 74 92 46 95
A Monistrol, le Puy, Yssingeaux,
tel : 06 71 93 59 17
A Riom, tel : 06 87 04 77 70
A Thiers, Cunlhat, Olliergues tel : 06 78 62 73 16
A Vichy, tel : 06 34 56 50 67
A Yzeure, tel : 07 82 63 42 19
A Montluçon, tel : 06 37 53 77 73

3 Comme les années précédentes, des rendez-vous grand-public et des conférences gratuites.

Conseil scientifique

Pr. Pierre-Michel Llorca, psychiatre, chef de service Psychiatrie de l'adulte, CH de Clermont-Fd.
 Dr. Bernadette Roux, médecin de prévention du Rectorat de Clermont-Fd.
 Dr. Véronique Gabet, médecin de Prévention — Aviation Civile
 Mme Nathalie Bertron, chargée de communication.

lettre éditée par
Espace Investigation Prévention
Accompagnement du Stress (EIPAS)
 Directeur de la publication : Docteur Denise Lanoir
 Parole de psy : Annabelle Bétizeau-Morge
 Tél.: 06 37 89 50 13

Mieux vivre ensemble au travail, c'est possible

D'après la conférence –débat organisée par EIPAS le 26 mars 2018 À Clermont-Fd



La réglementation incite les entreprises à évaluer les risques psycho-sociaux et à les réduire ou les prévenir en mettant en place des actions d'amélioration. Au-delà de cette

vigilance réglementaire, le bon fonctionnement collectif nécessite également que soit prise en compte la dimension humaine des collaborateurs et donc leurs besoins essentiels : besoins de cohérence, de compé-

tence, de sens, de reconnaissance, d'autonomie, de sécurité, de relations interpersonnelles de qualité, etc...
 Ci-dessous, voici quelques conseils pratiques à destination des managers.
 D.L.

A éviter	A développer
<p>Authoritarisme <i>Insuffisance de définition des missions, des responsabilités</i> <i>Ne pas affirmer et assumer clairement ses propres responsabilités</i> Etc...</p>	<p>Définir clairement les rôles et les responsabilités Les processus de décisions sont variables selon les objectifs : « exprimer clairement, au début de l'action, qui décide et qui est responsable de quoi » Communiquer de façon claire et affirmée Veiller à avoir la bonne dose d'autorité.</p>
<p>Raideur du management <i>Recours aux menaces, à la culpabilisation</i> <i>Méfiance a priori</i> Etc...</p>	<p>Souplesse du management Chacun a le droit à l'erreur. Faire confiance a priori Permettre de faire des choix. Permettre des actions à la marge de la fonction. Créer les conditions pour rendre possible des projets hors norme motivants</p>
<p>Absence de dialogue. Ne pas solliciter / prendre en compte les avis des collaborateurs <i>Rétention d'informations</i> <i>Ne pas indiquer en quoi les tâches effectuées sont importantes pour l'organisation</i> Etc...</p>	<p>Veiller à la qualité de la communication Règles de communication : « on a le droit de ne pas être d'accord mais on se le dit de façon respectueuse » Veiller au partage des informations. Encourager la communication entre les membres des équipes Donner régulièrement des informations générales : « Où on en est ? » « Où on va ? » « qu'est-ce qui nous attend ? », « Comment ça se passe ailleurs ? »</p>
<p>Ne pas se rendre disponible <i>Traiter ses collaborateurs de façon impersonnelle et distante</i> <i>Nier le vécu de ses collaborateurs, ou leur dire comment ils devraient se sentir</i> <i>Ne pas intervenir quand les conflits émergent, les laisser s'envenimer</i> <i>Fixer des objectifs individuels impossibles à atteindre</i></p>	<p>Proximité, attention portée à chacun Faire le tour des collaborateurs le matin, pour mieux percevoir comment va se dérouler la journée S'intéresser et porter attention à chacun. Se rendre disponible pour chacun de la même façon, sans tenir compte de ses préférences Régler les malentendus le plus rapidement possible Etre vigilant : prendre en compte les situations particulières de vulnérabilité Utiliser les entretiens annuels comme un outil pour voir comment le collaborateur se sent dans son travail ; c'est un temps pour le collaborateur.</p>
<p>Ne pas donner de signes de reconnaissance <i>Dénigrer la qualité du travail</i> <i>Promouvoir la compétition plutôt que la coopération entre collègues</i></p>	<p>Reconnaissance Donner régulièrement des signes de reconnaissance personnalisés, précis, justifiés, sincères Rechercher ensemble des solutions Organiser régulièrement des temps de partage d'expérience et de propositions d'idées : chercher ensemble comment on pourrait faire pour améliorer</p>
<p>Négliger de mettre à jour les compétences des collaborateurs <i>Ne pas ajuster les formations aux besoins de chacun</i> Etc...</p>	<p>Former Prendre en compte les besoins de formations pour que la personne se sente bien dans son travail Organiser des temps d'immersion dans un autre service Favoriser les formations qualifiantes pour ouvrir les perspectives d'évolution La formation professionnelle est un outil de valorisation</p>
<p>Recruter des compétences sans prendre en compte les personnalités Etc...</p>	<p>Veiller à la qualité des recrutements Avant de recruter des compétences, recruter des personnes Veiller à la qualité des temps d'intégration (circuit d'accueil, livret d'accueil...)</p>

Participez au
CONCOURS EIPAS à 10 ans

Jusqu'au **30 avril 2018**

Dans le cadre des événements organisés à l'occasion de son 10^{ème} anniversaire, EIPAS organise un concours sur le thème

« **BIEN VIVRE ENSEMBLE AU TRAVAIL** »

Le concours est ouvert à tous.

Les œuvres sont classées en cinq catégories :

- **TEXTES LIBRES** [600 mots maximum]
- **TEXTES - RÉPONSES AUX 3 QUESTIONS** [300 mots maximum par question]
 1. Décrivez une situation qui vous rend heureux au travail
 2. Décrivez une situation qui vous fait ressentir le plaisir de travailler ensemble
 3. Décrivez ce que le travail en équipe vous apporte dans la découverte et l'enrichissement de vous-même
- **DESSINS** [Format A4]
- **PHOTOS** [format tif ou jpeg]
- **VIDÉOS** [3 minutes maximum]



Une seule œuvre par catégorie est autorisée par personne.

Un formulaire de participation doit accompagner chaque œuvre. Il est disponible sur le site internet de l'association EIPAS www.eipas.org, et sur simple demande par mail à contact@eipas.org ou par téléphone : 04 73 70 76 91. Le formulaire de participation doit être signé par le participant.

L'œuvre et le formulaire de participation doivent être envoyés :

- soit jusqu'au 30 avril 2018 inclus, (cachet de la poste faisant foi) par courrier postal à Association EIPAS 16^E rue Gaultier de Biauzat 63000 Clermont-Ferrand
- soit jusqu'au 30 avril 2018 minuit à l'adresse électronique contact@eipas.org.

Le jury désignera 3 gagnants par catégorie sur les critères suivants :

- Pertinence par rapport au thème
- Qualité artistique
- Originalité

Les gagnants dans chaque catégorie se verront remettre

1. **PREMIER PRIX** : accès gratuit à une formation inter-entreprises EIPAS (durée 17h)
2. **DEUXIÈME PRIX** : accès gratuit à un atelier EIPAS (4 séances de 2h)
3. **TROISIÈME PRIX** : Le grand saut, R. Harris, Les éditions de l'Homme 2011

D.L

L'assertivité (également appelée « Affirmation de soi », est un style relationnel qui permet de dire ce que l'on pense, ce que l'on ressent, ce que l'on veut, le plus calmement possible, le plus clairement possible, tout en respectant l'Autre personne.

L'assertivité est un comportement ni agressif, ni inhibé, ni manipulateur.

Elle est basée sur l'écoute active et l'empathie (Carl ROGERS).

Elle est proche de la Communication Non Violente (CNV) de ROSENBERG.

C'est un ensemble de techniques de communication qui permettent ce style efficace au niveau relationnel et moins couteux en terme de stress.

C'est un style relationnel qui est à la fois protecteur (défendre ses droits) et liant (créer du lien et de la confiance, une communication fluide). Il repose sur des techniques de communication précises que l'on peut renforcer par l'entraînement, comme on le ferait pour une pratique sportive.

La méthode JEEP en présente les principes :

J : Employez **Je** « *j'aimerais, j'apprécierais, ...* » pas « *tu* » ni « *on* »

E : Faites preuve d'**Empathie** : « *je comprends que vous* » Ecoute et douceur

E : Exprimez vos **Emotions** « *je suis gêné ...* » « *J'apprécierais beaucoup...* » « *j'ai l'impression...* » « *c'est important pour moi* »

P : **Précis**, dites directement ce que vous voulez

P : **Persistant**, répétez votre première phrase comme un disque rayé, en alternant avec l'empathie

L'assertivité s'applique au quotidien dans les situations suivantes :

- Prendre la parole
- Oser demander
- Déléguer
- Recevoir/Emettre une critique
- Savoir dire non, refuser
- Recevoir/Emettre un compliment

L'assertivité favorise la cohésion, la motivation, l'efficacité...

L'assertivité, le comportement le plus favorable au collectif

Face à un comportement passif, l'autre peut se sentir coupable ou contrarié. Il peut ressentir du mépris. Face à un comportement agressif, l'autre est blessé, sur la défensive, humilié. Il n'atteint pas son objectif. Ces comportements sont délétères pour le collectif : la circulation de l'information est freinée, déformée. Ces comportements favorisent les tensions relationnelles,



Plan d'accès EIPAS : Résidence Arvemils
16 E rue Gaultier de Biauzat
63000 Clermont-Ferrand

l'agressivité, la méfiance et en conséquence peuvent réduire la motivation. Ils ont un impact négatif non négligeable sur le fonctionnement du collectif.

A l'inverse, lorsqu'on adopte un comportement assertif, l'autre se sent valorisé, s'exprime, peut atteindre son objectif. Ce comportement inspire le respect, la confiance. Il favorise la cohésion, la motivation, l'efficacité, la satisfaction dans son travail.

De plus, le comportement assertif est, en quelque sorte, « contagieux » : si on adopte un comportement assertif, les autres auront tendance à se comporter

Le management assertif incite chacun à donner le meilleur de lui-même

également de façon un peu plus assertive.

Il incite chacun à donner le meilleur de lui-même

L'assertivité face aux personnalités difficiles (d'après Christophe André)

Une « personnalité difficile » se caractérise par la difficulté à moduler son style de pensée et son comportement. Vis-à-vis du problème qu'elle peut créer, on peut être tenté(e) par l'agressivité. Mais l'agressivité va aggraver le problème. A l'inverse, l'assertivité aide à « apprivoiser » les « personnalités difficiles ».

Face aux personnalités difficiles, il est souvent bénéfique de s'exprimer de façon à la fois claire et respectueuse de l'autre, avec un minimum d'empathie. Pour mieux communiquer avec les personnalités difficiles, il est recommandé :

- de faire preuve de calme et de patience
 - de développer de la tolérance, de l'empathie
 - de poser des limites claires, calmement
 - de rassurer, d'apaiser, de valoriser
- Toutes ces qualités sont celles du comportement assertif.

Lorsqu'on doit poser des limites, veiller à le faire avec assertivité augmente les chances que ces limites soient acceptées par l'autre. Exprimer clairement ce qui pose problème, (en veillant toujours à parler du comportement et non de la personne), cela peut l'aider à limiter ses comportements problèmes et à assouplir un peu ses habitudes mentales. L'assertivité ne permettra pas de transformer une personnalité difficile.

L'assertivité rassure et inspire le respect. Elle peut inciter une personnalité difficile à montrer des dispositions légèrement meilleures.

Par un comportement assertif, on clarifie le contexte, les besoins les consignes etc... et on sécurise et valorise ses collaborateurs. C'est un comportement qui contribue à prévenir les tensions relationnelles, à favoriser un bon fonctionnement collectif et à soutenir la motivation.

A.BM., D.L.

Contact

E-mail : contact@eipas.org

Pour un rendez-vous de consultation : **04 73 70 76 91**

Pour vous inscrire à une formation : **06 37 89 50 13**

Pour tout autre renseignement : **06 37 89 50 13**

www.eipas.org