

se gardent, par exemple, un après-midi pour des tâches précises pendant lequel elles demandent à ne pas être dérangées ni au téléphone ni par mail. »

Autre conseil : réservez un ou deux moments de la journée pour répondre aux courriels et fermez votre messagerie le reste du temps.

“ Je dois supporter des clients agressifs ”

Affronter des usagers mécontents n'est pas chose facile. On y arrive avec un peu d'entraînement. **Déculpabiliser !**

« N'allez pas imaginer que vous êtes coupable ou responsable de cette situation. Surtout, ne personnalisez pas l'affaire », recommande Silvia André. Essayez plutôt d'écouter la personne, faites-la parler de ce qu'elle ressent : « un bon moyen de désamorcer sa colère », assure la psychologue.

Faire tomber la pression

Laissez passer l'orage, « quitte à poser le combiné quelques secondes si vous êtes au téléphone », précise Benoît Monié. « N'hésitez pas à



Rester calme et professionnel, même si votre interlocuteur est très agressif.

[INTERVIEW]

Dr FRÉDÉRIC CHAPPELLE
psychiatre et directeur médical
de Stimulus, cabinet spécialisé dans
la qualité de vie au travail.



“ Sans soutien social, le stress est renforcé ”

Constatez-vous une hausse du stress au travail ?

Les demandes des entreprises sont beaucoup plus complexes qu'auparavant, l'outil informatique s'est perfectionné, le contexte économique a évolué. Tout cela oblige à s'adapter et à modifier ses mécanismes psychologiques en permanence. C'est une importante source de stress.

Quelles sont les situations les plus stressantes ?

Plus la charge de travail est lourde et plus la latitude décisionnelle pour s'organiser est faible, plus le stress est important. Mais chaque individu ressent différemment ces situations. Lorsqu'une personne ne perçoit pas de soutien social autour de lui, son stress est renforcé. Ce soutien ne doit pas venir seulement de la hiérarchie. L'entourage est important aussi. Il faut avoir le sentiment qu'en cas de besoin, les autres sont là. Certaines entreprises demandent à leurs salariés de changer, se former, se reformer, en oubliant de saluer l'investissement de chacun. Je reçois de plus en plus de patients qui souffrent de n'être pas reconnus dans leur travail.

À quoi peut-on se raccrocher ?

Le problème n'est pas tellement la charge de travail, mais la façon dont elle est gérée et accompagnée. Lorsque le stress

est installé, on peut le gérer par des techniques de relaxation, de sophrologie. Le sport est un très bon modérateur du stress car il permet de se défouler. Je conseille également d'avoir des hobbies ou des passions en dehors de son travail, des domaines dans lesquels on se sent bien. Enfin, il faut apprendre à développer des mécanismes de pensée pour évaluer la charge de travail à sa juste valeur et ses propres capacités à y faire face. C'est aussi un travail sur l'estime de soi.

Comment savoir que l'on passe du stress à la souffrance ?

Certains signes apparaissent : la nervosité, l'irritabilité, les troubles du sommeil, les problèmes de concentration, une certaine agressivité envers ses collègues... Il faut alors se poser la question : le problème vient-il de moi ou de mon service ? L'important, c'est d'avoir un regard le plus objectif possible sur la situation. Et si on a du mal à percevoir les choses, il faut en parler avec une personne extérieure en qui on a confiance. Cela aide à se remettre en question, à comprendre le problème et à trouver les éléments pour le contourner ou pour l'affronter. On en revient à l'importance du soutien social. Une chose est sûre : il faut régler le problème rapidement et ne pas laisser pourrir la situation.