Heyoka
êtres en équilibre

Développement de la performance et résolution de problèmes humains

DU BON USAGE DES DÉSÉQUILIBRES

RETROUVER LES CONDITIONS DE PERFORMANCE ET DE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Un enjeu social et humain
Placer l'être humain au cœur de l'entreprise, comme fondation des possibilités de « travailler ensemble ».

Un enjeu économique
Protéger ses ressources pour maintenir compétitivité et performance.

Une obligation légale
Inscrite dans le Code du travail depuis 1991

Heyoka • 9, rue de la Serpette, 60820 Boran-sur-Oise • 06.21.44.33.12 • sylvie.dorchies@etreheyoka.com

STRESS, RISQUES PSYCHOSOCIAUX, DÉSÉQUILIBRE : QUEL EST LE PROBLÈME ?

« Le travail : qui nous dit qu'il faut rester zen ? »

Si le travail est souvent source de réalisation et de satisfaction, les contraintes inhérentes à cette activité existent néanmoins. Une situation de travail peut générer des tensions, du stress... et ça peut ne pas être un problème !

« Ce ne sont pas les tensions qui posent problème »

Toute activité de travail génère naturellement des tensions : économiques, organisationnelles, relationnelles...
Ces tensions révèlent des besoins d'ajustement et font l'objet d'une régulation permanente (consciente ou non) de la part des travailleurs et du système lui-même, régulation qui permet le retour à un certain équilibre, jusqu'au prochain déséquilibre qui sera à son tour régulé... Il en va ainsi de nos activités de travail quotidiennes.

Nous retrouvons ici la fonction biologique du « stress » qui face à un danger va nous permettre de mobiliser l'énergie nécessaire pour fuir ou se défendre dans la situation.

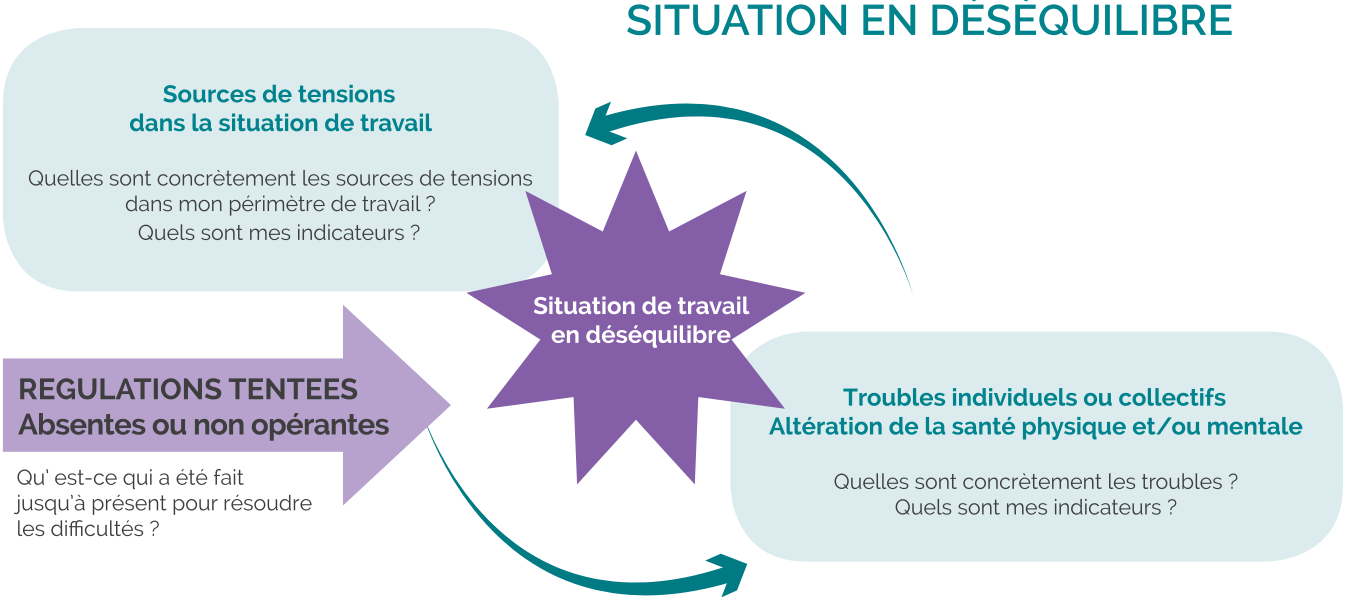
« Ce qui pose problème : c'est l'absence ou le désajustement des actions pour réguler ce qui est à l'origine des tensions »

Quand les sources de tensions dans la situation de travail et/ou les troubles individuels ou collectifs ne sont pas « régulés », nous parlons de situation « à risque » et de situation de déséquilibre au travail.

Les tentatives de régulation sont vaines et dans une spirale négative, elles maintiennent voire accroissent le déséquilibre et par conséquent les difficultés et les troubles occasionnés.

La performance et la qualité de vie au sein de l'organisation sont impactées ou risquent de l'être, la santé physique et/ou mentale des individus est menacée.

CARTOGRAPHIE D'UNE SITUATION EN DÉSÉQUILIBRE



COMMENT RÉGULER UNE SITUATION DE DÉSÉQUILIBRE AU TRAVAIL ?

Quatre étapes pour prendre du recul et agir sur la situation :

1. Détection / Repérer les sources de déséquilibres et les indicateurs associés, et les caractériser factuellement :

- Cartographie de la situation en déséquilibre.

2. Exploration / Préciser les problèmes rencontrés et diagnostiquer les besoins associés :

- Quels problèmes et pour qui ?
  En quoi est-ce un problème pour moi ? De quoi ai-je besoin ?

3. Régulation / Ajuster la régulation en répondant aux besoins réels de la situation et en s'écartant des tentatives infructueuses :

- Qu'est-ce qui a été tenté pour réguler la situation ?
  Comment moi, je peux agir pour répondre aux besoins identifiés : mes objectifs et mes pistes d'action ?

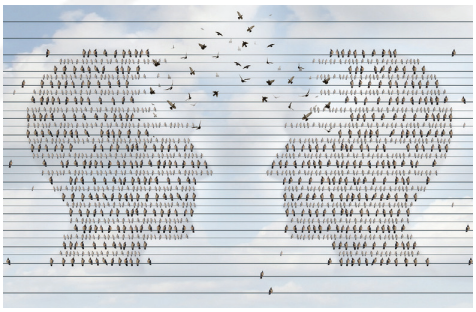
4. Mise en œuvre des plans d'action et suivi au niveau individuel et/ou collectif :

- Des espaces de régulation internes permettent de développer l'autonomie des acteurs pour détecter et réguler les difficultés.

Une méthodologie de résolution de problèmes avec des guides de questionnement et de traitement de l'information, vont permettre de mettre en œuvre de nouveaux ajustements pour retrouver une situation d'équilibre.

QUELLE POSTURE ADOPTER FACE À UN PROBLÈME ?

- Ni banaliser, ni dramatiser la situation
- Respecter la vision de chacun
- Prendre un temps de recul avant d'agir :
  il est urgent de ne pas se presser !
- Clarifier le contexte et explorer le problème avant de chercher la solution



Résoudre une situation de déséquilibre est toujours un travail coopératif entre plusieurs acteurs : travailler, analyser et résoudre seul la situation est un risque en soi.

QUAND LE DÉSÉQUILIBRE OFFRE DE NOUVELLES PERSPECTIVES

- Comment aborder simplement la complexité d'une situation humaine, sociale, mais aussi juridique et économique ?
- Comment identifier les problèmes associés à une situation de tensions persistantes ?
- Comment agir concrètement sur les organisations et les individus ?

Une approche pragmatique pour comprendre, identifier et agir durablement sur les déséquilibres rencontrés.

Nous travaillons avec **une approche systémique** qui replace le risque au cœur de **la situation de travail** là où persistent des difficultés non résolues.

Notre **méthodologie,** fondée sur le modèle de **Palo Alto** et la **résolution de problèmes**, vise à cerner précisément ce qui rompt l'équilibre et vient menacer la performance et la qualité de vie au travail d'une personne, d'une équipe, d'une organisation.

En s'écartant des tentatives de solution qui n'ont pu aboutir, elle permet à chaque acteur concerné de trouver de nouvelles marges de manœuvre pour agir sur la situation.

Chacun retrouve responsabilité et autonomie pour mieux travailler ensemble.

"Les crises, dans la société où nous vivons, elles sont vraiment ce qu'on a encore trouvé de mieux, à défaut de maître, quand on n'en a pas à portée de main, pour entrer dans l'autre dimension."

Christiane Singer

Depuis plus de 15 ans, Geneviève Anel et Sylvie Dorchies, psychologue du travail et psychosociologue interviennent auprès des entreprises, des institutions et des personnes à titre personnel pour transformer les déséquilibres en opportunité de développement.

Contact : **06.21.44.33.12 • sylvie.dorchies@etreheyoka.com**