

Situations génératrices de tension

Pouvoir de changer

Clients / liens externes

- Manque de reconnaissance des clients
- Clients exigeants ou difficiles
- Clients en souffrance
- Agressivité des clients
- Dénigrement de votre profession par d'autres corps de métiers

Collègues / liens interne

- Ambiance de travail négative et lourde
- Mauvaise collaboration dans l'équipe
- Conflit dans l'équipe
- Compétitivité trop importante entre les collègues
- Manque de reconnaissance des collègues
- Plaintes régulières des collègues
- Relation aux autres départements/professions conflictuelle

Supérieur hiérarchique

- Chef trop exigeant ou autoritaire
- Manque de reconnaissance du chef
- Critiques négatives trop fréquentes ou injustifiées
- Injustices
- Contrôles trop fréquents de la hiérarchie
- Manque de confiance du chef
- Absence du chef, pas de soutien
- Chef surchargé et stressé

Charge de travail

- Délais à respecter trop courts
- Surcharge de travail (trop complexe, trop de tâches, trop lourd)
- Objectifs trop exigeants en fonction des moyens disponibles
- Accumulation des tâches courantes non faites
- Absentéisme récurrent des collègues
- Surcharge administrative

Organisation du travail

- Cahier des charges pas clair
- Organisation hiérarchique floue
- Interruptions trop fréquentes
- Les changements d'horaires et le travail de nuit
- Voyages et transports fatigants
- Perte de sens
- Salaire pas adéquat
- Aucune possibilité de progression dans la carrière

Changements qui nécessitent un effort d'adaptation

- Changements d'organisation trop fréquents
- Changements qui perturbent trop souvent la routine

Ressources au travail suggérées

Les collègues

- J'apprécie et je me sens apprécié par certains collègues
- Bonne ambiance d'équipe
- Les pauses me changent les idées
- Je suis soutenu par mes collègues
- Je peux confier mes difficultés éventuelles à mes collègues
- Entraide mutuelle entre collègues

Le sentiment d'être utile

- Mon travail a du sens pour moi et respecte mes valeurs
- J'ai plaisir de voir les clients satisfaits
- Les défis me motivent
- J'aime ma profession
- Je trouve de l'intérêt dans les rencontres humaines

Les supérieurs hiérarchiques

- Mon chef me motive et me soutient
- Je me sens entendu par mon chef
- Ma hiérarchie est transparente et équitable

Reconnaissance

- Je suis reconnu dans l'effort que je fournis
- Les résultats que j'ai réalisés sont valorisés
- Les clients sont reconnaissants de mon travail

La satisfaction au travail

- Les tâches me plaisent et m'intéressent
- Je suis bien utilisé dans mon potentiel
- J'apprends de nouvelles choses
- Je peux évoluer et progresser dans l'entreprise

Organisation du travail

- J'ai de l'autonomie dans mon travail
- J'ai des horaires de travail adéquat avec ma vie privée