

Solutions

Volume 5, 2023

Le travail émotionnel et le stress lié au service à la clientèle

Le travail émotionnel consiste à conserver une attitude positive et un comportement amical tout en travaillant dans des conditions de stress, en particulier avec des clients difficiles et irascibles. Le risque d'épuisement professionnel est naturellement élevé dans ce type d'emploi, mais quelques pratiques saines peuvent améliorer considérablement votre résilience. Pratiquez chacune d'entre elles en étant conscient de ses avantages. 1) Prenez soin de vous physiquement, mentalement et émotionnellement en vous reposant suffisamment, en mangeant sainement et en faisant régulièrement de l'exercice. 2) Concentrez-vous sur les aspects positifs de votre travail ; par exemple, en aidant les clients et en résolvant leurs problèmes. 3) Pratiquez l'empathie avec les clients. Cela améliore leur comportement et conduit à des interactions positives avec vous. 4) Utilisez un langage plus positif lors de vos interactions. Cela permet de réduire les tensions et de désamorcer les conflits. 5) Cherchez du soutien. Les collègues, les superviseurs et le PAE de votre entreprise vous offrent la possibilité de ventiler, d'analyser les événements et de vous défouler. C'est normal et sain. Cela n'alimentera pas le cynisme ; au contraire, cela vous aidera à rester positif et motivé dans votre travail.

Le jardinage d'intérieur, source de bien-être

Si les bienfaits thérapeutiques et de santé mentale du jardinage ont été démontrés dans de nombreuses études, vous n'avez pas besoin de disposer d'une parcelle de jardin, d'une arrière-cour ni même d'un patio pour les récolter. Vous pouvez profiter de tous les avantages du jardinage en vous contentant d'un ou deux pots sur le rebord d'une fenêtre. Parmi ces bienfaits, citons l'amélioration de l'humeur, la réduction du stress et de l'anxiété, l'autosatisfaction, la pleine conscience et le sentiment d'accomplissement que procure le fait de cultiver sa propre nourriture, de prendre soin d'une plante et de la voir s'épanouir. Cette activité centrée sur le jardinage peut renforcer l'estime de soi et aider à se sentir plus capable et maître de la situation. Les plantes les plus faciles à cultiver dans un petit pot sont les légumes verts feuillus, les herbes, les micro-légumes et même les haricots. Les variétés de légumes à feuilles telles que la laitue, les épinards, la roquette et le chou frisé peuvent toutes être cultivées dans de petits pots. Les herbes aromatiques et les poivrons sont d'autres options. Ils nécessitent un ensoleillement modéré et peuvent être récoltés en continu ; il suffit de cueillir les feuilles extérieures au fur et à mesure de leur croissance. Les légumes cultivés à l'intérieur ne donneront peut-être pas autant de résultats que ceux cultivés en plein air dans un jardin, mais vous profiterez toujours du plaisir et des récompenses qui accompagnent le jardinage. Le jardinage exige un certain niveau de concentration et d'attention, ce qui peut favoriser un sentiment de bien-être. Le fait de se concentrer sur le moment présent et la tâche à accomplir peut contribuer à atténuer les symptômes de l'anxiété et de la dépression. Essayez et voyez ce que votre main verte peut faire! Source : Horticultural Therapy Association (www.ahta.org).



Surmonter les facteurs de stress du printemps

Le printemps peut être une période étonnamment stressante. La liste des facteurs de stress comprend généralement la préparation des examens de fin d'année, la planification et les festivités de remise des diplômes, les problèmes sentimentaux et relationnels, la perte de concentration scolaire avec le trimestre qui touche à sa fin, les activités récréatives, les calendriers sportifs, les événements sociaux, la planification de l'année universitaire et des décisions financières difficiles à prendre. À tout cela viennent s'ajouter les défis liés à l'éducation des enfants. Si vous avez la malchance de cocher toutes ces cases ce mois-ci, ne subissez pas les effets physiques et psychologiques de ce stress. Demandez des conseils à votre PAE ou à d'autres professionnels du conseil. L'anxiété ou la dépression peuvent vous affecter à n'importe quel moment de l'année, et certains disent que le mois de mai est l'une des périodes les plus difficiles.

Mois de la santé mentale : pratiquer des soins de santé mentale préventifs

La «santé mentale préventive» existe, tout comme la santé physique préventive. Voici une approche : pratiquez l'auto-compassion – soyez bienveillant et compréhensif envers vous-même, en particulier dans les moments difficiles. Traitez-vous avec la même empathie et le même soutien que vous offririez à un ami proche. En voici une autre : établissez des limites saines – limitez votre temps, votre énergie et vos ressources pour éviter l'épuisement et le ressentiment. Apprenez à dire « non » aux demandes qui ne correspondent pas à vos valeurs ou à vos objectifs. Une santé mentale préventive réduit le stress et renforce la résilience dans les moments difficiles. Pour en savoir plus, consultez le manuel du Dr. Abraham Low *Better. Mental. Health. for Everyone.*

Essayez la technique Pomodoro

Si vous avez du mal à rester concentré sur vos projets parce que vous vous laissez distraire, la «technique Pomodoro» pourrait être la solution qui vous convient. Développée par Francesco Cirillo, un consultant en affaires, cette approche de la gestion du temps utilise un minuteur de cuisine et divise le travail en intervalles courts et concentrés (généralement 25 minutes) appelés «Pomodoros». Ces intervalles sont séparés par des pauses de cinq minutes. Après quatre «Pomodoros», faites une pause plus longue (de 15 à 30 minutes). La technique Pomodoro vous aide à maintenir votre concentration et votre productivité, mais aussi à éviter l'épuisement et la fatigue mentale liés à des tâches ardues. En outre, vous deviendrez plus efficace pour hiérarchiser les tâches et éviter les distractions, même si vous n'utilisez pas la technique.

Accéder au conseil par le biais de votre PAE

Il n'est pas toujours facile de trouver un équilibre entre le travail et la vie privée, et on a parfois l'impression de trop jongler. Il est facile de se laisser happer par le quotidien et d'oublier de donner la priorité à sa santé mentale et à son bien-être. Si vous vous sentez dépassé·e ou si vous êtes aux prises avec des problèmes personnels, les services de conseil de PASEF peuvent vous apporter le soutien et les conseils dont vous avez besoin pour vous remettre sur la bonne voie. Nous offrons des services de conseil efficaces à court terme pour les individus, les couples et les familles. Nos conseillers professionnels sont compétents pour répondre à un large éventail de problèmes, notamment l'anxiété, la dépression, le stress, les difficultés relationnelles, la consommation de substances, les dépendances, le deuil, la perte, et bien d'autres choses encore.

