

Les émotions au travail nuisent-elles à la santé?

Associées à la perte de temps, à l'erreur, au désordre, les émotions ont longtemps été présentées comme une entrave à la rationalité et à la productivité dans le monde du travail. De nombreux travaux scientifiques ont permis de réhabiliter les émotions, pour le meilleur et pour le pire. Aujourd'hui largement reconnues comme des guides utiles pour l'action, clés d'accès à la compréhension humaine, elles sont également exploitées à des fins marchandes; que cela soit pour convaincre et pour vendre dans le domaine du commerce ou pour susciter l'adhésion et la conformation dans les domaines éducatifs, sanitaires et sociaux, par exemple pour faire accepter une décision douloureuse à un patient. Si les enjeux de la gestion des émotions ne sont pas identiques selon les domaines d'activité, il existe toujours un cadre prescrit auquel travailleurs et travailleuses doivent se conformer.

Souriez! Votre patron le demande

La sociologue américaine Arlie Hochschild définit le travail émotionnel comme tout ce que font les travailleurs et travailleuses pour maîtriser leurs émotions et se conformer aux exigences attendues. C'est par exemple le SBAM – sourire-bonjour-au-revoir-merci – exigé de la caissière. Pour afficher le sourire attendu par son employeur face à un client agressif, la travailleuse doit réprimer sa colère ou son sentiment d'humiliation, du moins en surface. C'est ce qu'on appelle le travail émotionnel: la maîtrise de ses propres émotions (ici la colère), pour susciter la diminution de l'agressivité du client. En Suisse, un quart des personnes actives sont soumises à des exigences émotionnelles, en particulier dans les métiers de service. Le fait de réprimer ses émotions, de les cacher sur les lieux de travail, de même que devoir les conformer aux attentes des



FREEPIK.COM

employeurs ou des clients, impacte fortement la santé au travail.

Travail social: un métier à risque?

Dans le travail social, les exigences émotionnelles sont moins standardisées que dans le domaine de la vente; il est toutefois mal vu de rire face à une personne en situation de détresse ou s'effondrer en pleurs face à un enfant en danger. Les lieux de formation et les institutions préconisent de faire preuve de «bonne distance» ou de «bonne proximité» envers les personnes accompagnées, compétence largement reconnue

comme gage de professionnalisme. De la même manière qu'exiger le sourire des caissières, exiger que les travailleurs et travailleuses sociales fassent preuve d'empathie face aux personnes en situation de vulnérabilité sociale repose sur du travail émotionnel: la capacité de surmonter sa tristesse, de calmer sa joie, de cacher son dégoût, sa peur ou sa colère. Comme dans tous les métiers du «care», il existe un fort risque d'épuisement compassionnel, car le contact quotidien avec la détresse peut avoir des conséquences psychologiques négatives pour les travailleurs et travailleuses.

Sortir de l'impuissance

Le risque d'épuisement émotionnel des travailleurs et travailleuses sociales ne relève pas seulement de l'exposition prolongée à la souffrance, mais aussi des conditions de travail, des ressources à disposition et des choix politiques qui guident leurs pratiques. Il n'y a en effet rien de plus usant émotionnellement que de se sentir impuissant-es (ou pire maltraitant-es). C'est pourtant le cas, lorsque les professionnel·les se trouvent en situations de dilemmes éthiques et qu'aucune option à leur disposition n'est totalement satisfaisante. Que faire lorsque je dois placer sur le marché du travail une mère de jeunes enfants qui n'a pas de solution de garde? Ouvrir à la reprise d'emploi met cette femme en difficulté dans son rôle de mère; mais favoriser la famille entrave l'objectif d'autonomisation économique. Ces dilemmes jouent à l'échelle individuelle des enjeux structurels. Pour sortir de l'impuissance, il y a donc urgence à en débattre collectivement. Le débat doit avoir lieu sur les lieux de travail, car les institutions ont une responsabilité sociale vis-à-vis des professionnel·les et des personnes accompagnées, mais aussi plus largement, car il s'agit de discuter de la société dans laquelle nous souhaitons vivre.

MORGANE KUEHNI

PROFESSEURE À LA HAUTE ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL ET DE LA SANTÉ DE LAUSANNE

EN COLLABORATION AVEC CAP CONSEIL & ACCOMPAGNEMENT PROFESSIONNEL WWW.CAP-PRO.CH



OFFRES D'EMPLOIS



COMMUNE DE VAL-DE-TRAVERS

MISE AU CONCOURS

En raison du départ du directeur d'espaceVAL, le Conseil communal met au concours le poste de

Chef-fe de service à 100% (Culture, loisirs et sports)

Pour de plus amples informations, vous trouverez les détails de cette offre sur le site de la Commune de Val-de-Travers: www.val-de-travers.ch/page/offres-emploi

LE CONSEIL COMMUNAL



COMMUNE DE LA GRANDE BÉROCHE

A la suite de la promotion du titulaire, la commune de La Grande Béroche met au concours le poste suivant :

Responsable de l'unité opérationnelle des services industriels à 100%

Votre mission:

- Gérer les infrastructures communales liées:
 - o à l'eau potable
 - o aux eaux usées et claires
 - o à l'éclairage public
- Diriger et gérer les collaborateurs de l'unité opérationnel;
- Gérer les mandataires externes;
- Conduire ou participer à des projets;
- Entretien des relations avec les différents intervenants;
- Collaborer avec les différents services communaux, notamment les travaux publics.

Classe de traitement: 7
Entrée en fonction: De suite ou à convenir
Délai de postulation: 30.06.2023

Consultation de l'offre détaillée et postulation en ligne sur <https://www.lagrandebroche.ch/administration-communale/offres-emploi>

Commune de La Grande Béroche



Le Dicastère des infrastructures et de l'énergie met au concours un poste de

Conducteur·trice de véhicules lourds à 100%

Mission / Conduite de véhicules lourds et légers avec différents agrégats tels que: grues, multilift, BOM, équipement de déneigement; Travaux de livraisons et d'entretien de matériel; Services de piquet; Contribution aux aspects d'entretien du domaine public et de la gestion des déchets; Respect et promotion des règles de sécurité.

Délai de postulation / 25 juin 2023

Consultation des offres détaillées et postulation sur notre site internet: www.neuchatelville.ch/emplois

Ville de Neuchâtel, Service des ressources humaines, Rue Ernest-Roulet 2, 2034 Peseux, 032 717 71 47.



Afin de compléter notre équipe, nous recherchons :

Un boucher désosseur avec expérience.

Un boucher responsable secteur découpe-désossage.

Vous êtes titulaire d'un CFC Boucher-Charcutier au minimum avec l'expérience requise du poste.

Nous recevons avec plaisir vos dossiers complets :

info@montandon.ch

Tél : 032 934 30 10, Yves/Olivier Montandon

VOTRE DON CONTRE L'OUBLI

IBAN: CH31 0900 0000 8567 8574 7 www.alzheimer-synapsis.ch

Fondation Synapsis **Recherche Alzheimer Suisse**