

LE PETIT LIVRE DU BIEN-ÊTRE · CHAPITRE 3.4 · FICHE DE RÉVISION, STYLE EXAMEN

Mes tâches, mon énergie : alléger et en parler

CO 321d · CO 328 Respirer, déposer, réguler : vider sa tête sur une liste, regarder ce que chaque tâche coûte et apporte, puis oser en parler. La charge mentale se partage ; elle ne se porte pas seul.

1 L'essentiel à savoir par cœur

- **Déposer** : deux minutes pour écrire tout ce qui prend de la place dans la tête ; une liste libère la mémoire de travail.
- La **charge cognitive**, c'est l'effort pour traiter une information ; la **charge mentale**, c'est l'accumulation des sollicitations : professionnelles, logistiques, émotionnelles, familiales.
- Classer ses tâches selon le **plaisir** et l'**utilité** aide à protéger ce qui nourrit et à remettre en question ce qui pèse sans servir.
- Les **injonctions** internes (perfectionnisme) et externes (tout, tout de suite) se repèrent ; poser ses limites s'apprend.

2 min pour tout déposer	**4** cases : plaisir et utilité	**4** temps du message : fait, effet, besoin, proposition	**1 mois** avant le point de suivi

2 La base légale, article par article

- L'employeur organise le travail et fixe les priorités (CO 321d) ; il protège la santé et doit agir s'il apprend une surcharge (CO 328, LTr 6).
- Le travailleur exécute avec soin le travail confié (CO 321a) ; signaler une surcharge fait partie de la loyauté, ce n'est pas un aveu d'incompétence.
- Refuser une tâche hors contrat ou contraire à la santé est possible ; refuser une tâche normale du poste ne l'est pas.
- Les heures supplémentaires sont dues seulement si elles sont nécessaires et exigibles (CO 321c al. 1).

3 Les règles, cas par cas

Situation	Règle	Article
Une tâche pesante mais utile	L'alléger : simplifier, alterner, demander de l'aide	Bonne pratique
Une tâche sans utilité ni plaisir	La remettre en question avec le responsable	CO 321d
Dire non à une demande	Proposer une autre date ou une priorité à retirer	Bonne pratique
Annoncer sa surcharge	Par écrit, factuel, avec une proposition	CO 321a · CO 328
Une surcharge annoncée sans réponse	Relancer, puis RH ou personne de confiance	CO 328
Un souci sur lequel on n'a aucune prise	Le rendre à qui a le levier, garder son énergie pour ce qu'on décide	Bonne pratique

4 La méthode, dans l'ordre

1. Respirer.
2. Déposer sur une liste.
3. Classer : plaisir et utilité.
4. En parler avec une proposition.
5. Faire le point dans un mois.

> **« Ce qui est écrit n'a plus besoin d'être retenu. »**

6 Les pièges

Se dire « tout le monde est débordé, donc je ne dis rien » : la surcharge non signalée ne peut pas être corrigée.

Côté RH et paie : Le rôle du service RH

- Rendre la parole facile : une question sur la charge dans chaque entretien, un canal neutre (RH, personne de confiance).
- Répondre vite à une surcharge annoncée : sinon, plus personne ne l'annonce.
- Le droit et l'organisation : la charge mentale ; le top 3 de ce qui donne de l'énergie à chacun mérite aussi d'être demandé.
- En atelier d'équipe : deux minutes pour écrire, anonymement, tout ce qui occupe l'esprit, puis classer, puis plier la feuille et la jeter symboliquement ; le geste aide à « déposer », et l'échange qui suit montre que chacun porte plus qu'on ne croit.

7 Le cas type du chapitre

Trois en un. Sarah gère la paie, remplace depuis trois mois une collègue absente aux absences et accueille les nouveaux. Elle oublie des choses, dort mal et n'ose rien dire : « tout le monde est débordé ».

a. Par quoi commencer ?

b. Comment en parler ?

c. Que doit faire le responsable ?

Corrigé en fin de fiche.

8 Le coin de l'expert

- La charge se partage à **trois niveaux** : ce qui m'appartient (mon énergie, mes exigences envers moi-même), ce qui relève de mon **rôle** (missions, priorités, compétences) et ce qui relève de l'**organisation** (moyens, effectifs, cadre). Dire « une charge que je porte » plutôt que « ma charge » aide à ne pas tout prendre sur soi.
- Trois cercles pour placer son énergie : la **préoccupation** (ce qui m'inquiète sans que j'y puisse rien), l'**influence** (ce que je peux faire bouger un peu) et le **contrôle** (ce que je décide). Agir au centre, et rendre le reste à qui a le levier.
- Poser une limite, ce n'est pas tout refuser : « oui, mais pas maintenant », « oui, mais pas comme ça », « oui, et alors qu'est-ce qui recule ? ». Un oui qui coûte trop finit par être un non à soi-même.
- Une étude célèbre (George Miller, 1956) a montré que la mémoire immédiate est limitée à quelques éléments ; d'où l'intérêt de « décharger » sur une liste.
- La charge mentale professionnelle naît souvent de l'organisation : cumul de processus, rapports, réunions et multitâche ; l'agir sur l'organisation est plus efficace que les seuls conseils individuels.
- Terminer la journée par la liste du lendemain aide à « fermer » le travail et à mieux dormir.

10 Questions d'examen

1. Vrai ou faux ? Écrire ses tâches libère la mémoire de travail.
2. Vrai ou faux ? Signaler une surcharge est un aveu d'incompétence.
3. Vrai ou faux ? L'employeur doit agir s'il apprend une surcharge.
4. Vrai ou faux ? On peut refuser toute tâche qui déplaît.
5. Vrai ou faux ? La charge mentale ne vient que de la vie privée.
6. Vrai ou faux ? Dire non peut se faire en proposant une autre date.
7. Cas express : Signaler sa surcharge à son responsable, est-ce un manque de loyauté ?
8. Résolvez le cas type de la section 7, « Trois en un », questions a à c.
9. Citez les étapes de la méthode, dans l'ordre, et la base légale du chapitre.

11 Corrigés

1. Vrai : Ce qui est écrit n'a plus besoin d'être retenu.

2. Faux : C'est une forme de loyauté.

3. Vrai : CO 328, LTr 6.

4. Faux : Seulement hors contrat ou contraire à la santé.

5. Faux : L'organisation du travail en produit beaucoup.

6. Vrai : C'est poser une limite sans fermer la porte.

7. Non. C'est utile et loyal (CO 321a) ; l'employeur doit agir (CO 328).

8.

1. Déposer : deux minutes pour tout écrire, puis classer selon l'utilité et le plaisir ; repérer ce qui peut être allégé.

2. Un message factuel : depuis trois mois, trois rôles ; effet : oublis, soirées ; besoin : des priorités ; proposition : rendre l'accueil des nouveaux à une autre personne jusqu'au retour de la collègue.

3. L'écouter, trancher les priorités (CO 321d), organiser le remplacement, fixer un point dans un mois. Voir la charge mentale.

9. 1) Respirer. ; 2) Déposer sur une liste. ; 3) Classer : plaisir et utilité. ; 4) En parler avec une proposition. ; 5) Faire le point dans un mois. Base : CO 321a, 321c, 321d, 328 ; LTr 6.