

# IDENTIFIER UNE SITUATION-PROBLÈME

- outil ressource -

## Définition

Situation concrète de travail délimitée par un temps, un fait, un lieu, des acteurs concernés. Elle est en lien avec un ressenti négatif pour le(s) salarié(s) concerné(s), avec des conséquences, plus ou moins avérées et significatives, sur la santé, le collectif et le résultat du travail. Elle répond à la question « dans quelle(s) situation(s) précise(s) de travail, ressentez-vous (ou vos collègues) « beaucoup » de stress, de tensions, de mal être conduisant à une impression de débordement, d'impasse, de ne pas arriver à faire du « *bon boulot* »... ? » Elle vise à cerner la situation qui a posé problème dans le cadre précis de l'activité de travail.

## Comment déterminer une situation problème ?

Nous préconisons un entretien selon une grille de ce type.

Précautions avant l'entretien :

- Se présenter (rôles et missions)
- Prévenir la hiérarchie de l'indisponibilité du salarié (attention : interroger ne veut pas dire que le salarié a un problème).

Pendant l'entretien :

- Rappeler les règles de confidentialité.
- Laisser le temps de réponse.
- Posture d'écoute et ramener à la situation de travail quand l'émotion et l'affect interviennent.
- Etat d'esprit de curiosité (vous ne connaissez pas la situation), de compréhension et restez ouvert et serein sans jugement ou prise de position.

Situation-Problème	Réponses
Qu'est ce qui fait qu'une journée se passe bien pour vous ? Qu'est ce qui vous plaît dans votre travail ?	
Avez-vous vécu une situation de travail où vous auriez eu l'impression de « ne pas y arriver » ou d'être dans une impasse, qui se traduirait par un sentiment de débordement, de stress voire de conflits...	
Que s'est-il passé ?	
Quelles ont été les conséquences ? Pour vous ? Dans le travail ? Avec vos collègues ou dans vos relations de travail ?	
Comment est arrivée cette situation ? Quelles en sont les causes selon vous ? Qu'est-ce qui a fait que cela soit arrivé ?	
Ce type de situations arrive-t-il souvent ? Pour les mêmes raisons ? Touchent-elles d'autres salariés ?	
Comment cette situation s'est-elle finie ?	
D'après vous qu'aurait-il fallu faire pour éviter cette situation ou son renouvellement ?	

Issu du kit méthodologique Prendre en compte les RPS dans le Document Unique –  
Fiche ressource N°3