

# Christelle aide à gérer les tensions au travail

Psychologue, elle a créé une formation unique: « Le certificat en gestion des tensions au travail » >>

**L**a crise sanitaire, le confinement, le télétravail : depuis le mois de mars, notre quotidien est bouleversé. Ce qui n'est pas sans conséquence sur notre travail, notre moral, nos relations. Christelle Lacour, psychologue namuroise, l'a bien constaté au travers de ses séances. Pendant le confinement, elle a écrit quatre bouquins sur le sujet. Une base pour la formation de dix jours qu'elle donne en vue de l'obtention du « certificat en gestion des tensions au travail ». Un concept unique.

télétravail, le port du masque sont aussi des choses perturbantes», constate Christelle Lacour. « Ce n'est pas quelque chose auquel on s'attendait, mais je vois qu'au fil des semaines, cela s'aggrave. Il y a une détresse psychologique, une perte d'envie globale. Et cela se manifeste dans tous les secteurs. »

Des constats qui sont confirmés par une étude franco-québécoise. « En mai 2020, elle pointait qu'environ un travailleur sur deux présentait un niveau

élevé de détresse psychologique », explique Christelle Lacour. « L'étude montre aussi que le contexte épidémique est également le terreau de tensions entre collègues et avec les clients, perçus comme plus agressifs. »

Selon elle, « le bien-être au travail sera l'un des plus grands défis de 2021. »

Depuis 15 ans, Christelle Lacour est formatrice en gestion de conflits. Elle a créé, à Andenne, le centre Sweetch, un centre de formation de coaching et de thérapie. Elle a déjà formé plus de 8.000 personnes au sein d'entreprises (toutes disciplines confondues), dans les écoles...

## UNE FORMATION DE DIX JOURS

La gestion des conflits, la manière de les aborder, c'est son dada. Elle a créé l'an dernier, un concept unique : « le certificat en gestion des tensions au travail ».

« C'est une formation que je donnais déjà mais qui a évolué durant le premier confinement », explique-t-elle. En effet, elle s'est réinventée et a écrit,

édité et publié quatre livres qui serviront de support à sa formation, entre autres.

Durant dix jours divisés en 4 modules (lire par ailleurs), les participants reçoivent des concepts théoriques et participent à des mises en situation. « Les participants sont invités à expérimenter en laboratoire séculé des techniques pour apaiser l'échange dans les interactions tendues. » Des questions telles que comment exprimer ses propres limites en tant que collaborateur, comment écouter son équipe et communiquer sans mécompréhension, comment gérer les malentendus sont abordées. Les participants reçoivent les trois premiers livres lors de ces formations. Ces dernières s'adressent aux responsables ressources humaines, collaborateurs, responsables d'équipe, d'entreprise. Et elle peut être subsidiée (lire par ailleurs). A l'issue, un Certificat en Gestion des Tensions au Travail est délivré.

Christelle Lacour a également créé un groupe Facebook « les Sweetcheurs ». « Chacun est invité à réagir à une situation



Dix jours en quatre modules. © D.R.

en lien avec la gestion de conflits, à proposer des réactions pour réguler avec fluidité les tensions internes et interpersonnelles. Que ce soit dans des situations privées ou professionnelles, l'intelligence collective se met au service des difficultés individuelles. »

Et en parallèle, une chaîne YouTube existe depuis deux ans où des petites vidéos avec des conseils sont postées. « L'idée est que les gens puissent gérer leurs conflits de la manière la plus légère possible. »

GWENDOLINE FUSILLIER



Christelle Lacour est psychologue et formatrice. © D.R.

# Une formation de dix jours en quatre modules

La formation proposée par Christelle Lacour se découpe en quatre modules. « Trois, plus le quatrième qui permet de faire les liens, le bilan, voir ce qui a fonctionné au quotidien », précise-t-elle. La psychologue travaille avec une « pédagogie interactive concrète, ludique, simple et cohésive. Elle se base sur l'échange et l'expérimentation à partir de cas vécus, à l'aide d'outils directement utilisables sur le terrain. »

Les dates pour ces trois fois trois jours sont déjà connues pour 2021. L'horaire est de 9h30 à 16h30. Les intitulés des modules sont également les titres des livres.

> Module 1 – J'arrête de médire et je décide de me dire au boulot! les 10, 11 et 12 février.

> Module 2 – J'te comprends pas : sois plus clair! les 10, 11 et 12 mars.

> Module 3 – Marre de me laisser faire! les 31 mars, 1er et 2 avril.

> Module 4 – Intervision le 7 mai.

A noter que le 4<sup>e</sup> livre s'intitule : Tu t'fous de ma gueule et je m'en fous! Il est destiné aux adultes qui accompagnent les jeunes individuellement ou en groupe, à l'école, dans les mouvements de jeunesse... Ils sont aussi disponibles sur le site internet, au prix de 20 €. Et sont offerts aux participants.

La formation peut accueillir entre 8 et 18 participants. « Et toutes les mesures d'hygiène, de distanciation sont respectées. » Elle sera donnée à l'espace coworking de



Quatre livres ont été édités par la psychologue. © D.R.

Fernelmont.

Le prix de cette formation de dix jours est de 1.815 €.

## UN SUBSIDE POSSIBLE

« Il est possible de bénéficier d'une réduction via le Congé Éducation Payé pour les travailleurs du marchand et du non-marchand », précise la formatrice. « Il est également possible de bénéficier d'un subside via le fond 45. Il y a quelques conditions à remplir, mais c'est tout à fait possible. » « Ce certificat permet de lutter contre l'absentéisme et d'augmenter la productivité de chacun », conclut la psychologue. »

## À noter

> Toutes les informations sur : [www.centre-sweetch.com](http://www.centre-sweetch.com).

# Un nouveau centre Sweetch à l'automne

Aujourd'hui, le centre Sweetch où les thérapies se déroulent est situé à la rue de la Haie Monet, à Landenne (Andenne).

« Il s'agit d'un chalet en forêt dans un magnifique cadre, au calme, mais qui devient trop petit. » C'est ainsi que d'ici l'automne, le centre déménagera dans l'ancien presbytère d'Andenne, non loin de la Collégiale.

« C'est beaucoup plus grand, il y aura un espace pour recevoir mes patients, une salle de formation. Nous allons également aménager quatre locaux à l'étage pour des animations bien-être paramédicales et ainsi élargir l'offre. On peut imaginer une sophrologue, par exemple. »



Dans l'ex-presbytère. © V.L.

Au rez-de-chaussée, il y aura également un bar à vins lancé par le mari de Christelle.

Les travaux sont prévus et Christelle Lacour espère ouvrir ce nouveau centre à l'automne. »

FERNELMONT/ANDENNE

## Se former pour gérer les conflits au travail

Une formation pour gérer les tensions au travail, amplifiées en ces temps de Covid, c'est ce que propose Christelle Lacour, psychologue.

• Julie DOUXFILS

Christelle Lacour est formatrice en gestion de conflits depuis 15 ans et fondatrice de Sweetch, un centre de formation, de coaching et de thérapie à Andenne. En cette période, elle observe dans la pratique de son métier à quel point la gestion des tensions au boulot est primordiale. « Il y a d'abord la coupure sociale qui empêche de se ressourcer via des loisirs et la vie en société, explique-t-elle. Ensuite, il y a le télé-travail qui rend la communication moins fluide. Les contacts par téléphone ou mail n'aident pas à régler les conflits qui existaient déjà. Le fait de ne plus être dans de l'interaction directe peut même amplifier des malentendus. »

Durant le premier confinement, en mai, une étude franco-québécoise révélait que 42 % de travailleurs présentaient un niveau élevé de dé-

pression psychologique. Ce chiffre est monté à 49 % en octobre. Même s'il n'y a pas d'étude similaire en Belgique, le bien-être au travail sera source de défis en 2021. « Cela passe par la gestion de la communication et des relations », estime Christelle Lacour. Elle lance donc un certificat en gestion des tensions au travail, une formation de dix jours mêlant concepts théoriques et mises en situation pour apprendre à apaiser des relations tendues, destinée aux chefs d'équipe, responsables RH ou collabora-



La formation apporte aux collaborateurs des outils à mettre en pratique dans la vie professionnelle.

ÉdA - 501143967632



Christelle Lacour, psychologue et formatrice en gestion de conflits lance ce nouveau certificat.

«... exemples vécus et de faire des exercices seuls, indique-t-elle. Elle propose aussi un panel de techniques pour sortir de son confort : la technique ou LE message adapté(e) tant à l'interlocuteur qu'à soi-même. »

Par une meilleure communication et une meilleure gestion des conflits, les objectifs du certificat sont in fine d'être plus efficace en équipe, d'augmenter la productivité de chacun, de lutter contre l'absentéisme et prévenir le burn-out.

La formation se déroulera du 10 février au 7 mai au coworking de Fernelmont en attendant le nouveau centre de formation qui verra le jour à l'ancien presbytère rénové d'Andenne à l'automne. Les infos pratiques sont sur [www.centre-sweetch.com](http://www.centre-sweetch.com). ■

teurs issus tant des entreprises que du secteur non-marchand.

### Axé autour de trois modules

Comment exprimer ses propres limites ? Comment écouter son équipe et communiquer sans mécompréhension à l'heure du télé-travail ou du retour au bureau ? Comment gérer les désaccords, les interactions agressives et la manipulation ? Ce sont quelques-unes des questions abordées dans cette formation qui se décline en trois modules : dépasser la médiance, s'affirmer et

donner un feedback constructif, apprendre l'écoute active et la reformulation, et enfin, faire face à l'agressivité et aux jeux de pouvoir.

D'après Christelle Lacour, ce certificat est unique en Belgique car il n'existe aucune formation longue qui propose une manière d'agir si directement transférable, utilisable au quotidien. « Outre le carnet de route de la formation, les participants reçoivent trois livres (écrits pendant le confinement) qui leur permettent de se replonger à loisir dans la théorie, les

# Des clés pour apaiser les tensions au travail

FERNELMONT

Une psychologue propose des outils pour pallier le manque d'interactions directes.

**C**omment exprimer ses propres limites en tant que collaborateur?

Comment écouter son équipe et communiquer sans mécompréhension à l'heure du télétravail ou du retour au bureau? Comment gérer les malentendus, les interactions agressives et la manipulation? Ces questions, entre autres, seront abordées dans le programme du Certificat de gestion des tensions au travail, développé par Christelle Lacour, psychologue et formatrice en gestion de conflits depuis plus de 15 ans, à Andenne.

*"Le manque de lien social entrave la résolution des conflits, confie-t-elle d'entrée. Lorsqu'on communique par mail, il peut être difficile de faire passer des émotions. Même par téléphone ou par Zoom, des informations se perdent parce qu'il n'y a plus de langage non verbal. Il faut pouvoir trouver des outils pour pallier le manque d'interactions directes."* En mai 2020, durant le premier confinement, une étude franco-qubécoise pointait que près d'un travailleur sur deux présentait un niveau élevé de détresse

psychologique. *"Cela montre que le contexte épidémique est également le terreau de tensions entre collègues et avec les clients, perçus comme plus agressifs. Le bien-être au travail sera l'un des plus grands défis de 2021. Et cela passe par la gestion de la communication et des relations."*

Les dix jours de formation (Ndlr: au coworking de Fernelmont) offrent en ce sens des concepts théoriques et des mises en situation très pratiques. Ainsi, les participants sont invités à expérimenter en laboratoire sécurisé des techniques pour apaiser l'échange dans les interactions tendues. *"Dépasser la médisance, s'affirmer, donner un feedback constructif, privilégier l'écoute active et la reformulation et pouvoir faire face à l'agressivité et aux jeux de pouvoir, ce sont des enjeux importants. C'est également utile dans la vie privée pour dépasser ses souffrances et éviter de projeter sur l'autre sa rage et son désespoir."*

Plus d'informations: <https://www.centre-sweetch.com/agenda/certificat-en-gestion-des-tensions-au-travail/>

Grégory Piérard



La psychologue Christelle Lacour propose en dix jours d'obtenir un Certificat de gestion des tensions au travail. © CL