

LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Il s'agit de la relation entre une situation de/au travail (conditions de travail, ambiance, etc...) et la perception que le salarié en a (chacun perçoit un événement en fonction de son histoire personnelle et de sa sensibilité).

Cette relation peut être harmonieuse ou tendue. Dans le dernier cas, pour se défendre ou simplement *survivre*, l'individu va avoir des réactions adaptatives à la situation (de façon consciente ou non).

Il convient alors d'être à l'affût de ces signes de tension :

- de les prévenir,
- s'il est trop tard pour faire de la prévention, il s'agira de stopper *l'hémorragie* au plus tôt par des actions concrètes,
- puis d'entamer un travail de reconstruction au niveau du psychisme de chacun, de l'ambiance, etc...

COMMENT SE TRADUISENT CONCRETEMENT LES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ?

Il peut s'agir :

- de stress ressenti sur (ou après / avant de se rendre sur) le lieu de travail,
 - de malaise, mal-être ressenti,
 - d'un burn-out (épuisement professionnel),
 - de réactions diverses : agressivité, isolement, angoisse, violence verbale ou physique, somatisations, TS, etc...)... inhabituelles chez la personne concernée,
- Dans tous les cas, des problématiques anciennes peuvent être alors réactivées (reflexes de boucs émissaires, sentiments d'injustice ou d'abandon, angoisse, etc...).

LEURS CAUSES LES PLUS FREQUENTES

Sont :

- la charge de travail,
- un manque de clarté dans le partage des tâches,
- une évolution dans les missions (potentiellement anxiogène),
- une intensification du travail,
- l'organisation du travail,
- le mode / les modalités d'encadrement (pose *l'ambiance*, etc...),
- des violences internes subies ou exercées (brimades, conflits, etc...),
- des violences externes subies ou exercées sur les salariés par des personnes extérieures à l'Education Nationale (i.e élèves, parents d'élèves, etc...).

QUE FAIRE ?

Il est possible d'intervenir au niveau :

- des salariés,
- de tout le reste (i.e repérer le problème et essayer d'en modifier les données).

Mais avant tout, il s'agit d'élaborer :

- un plan d'action (= une proposition à transmettre à la direction qui, elle, décide)
- à partir de l'établissement d'un diagnostic (attention, un écart important est possible entre votre hypothèse de départ et le résultat obtenu : dans ce cas, évitez le déni !).

LES PROPOSITIONS

peuvent, par exemple, consister à :

- adapter le travail aux ressources des salariés,
- organiser le travail pour le rendre stimulant,
- définir clairement les rôles et responsabilités de chacun,
- faire participer tout le monde aux actions de changement (ainsi qu'aux propositions ?),
- améliorer la communication sur les objectifs de l'institution : éviter le *flou* qui favorise les interprétations, peut être anxiogène, etc...,
- faciliter le dialogue entre tous,
- faire appel au Service Hygiène et Sécurité du Rectorat,
- autre chose...

EN CAS DE HARCELEMENT, D'AGRESSION, DE BURN OUT, ETC...

Des mesures complémentaires peuvent être prises, comme, par exemple :

- l'aménagement de locaux *sécurisés* ou limitant les risques d'agression,
- l'accent à mettre sur la reconnaissance du travail accompli,
- l'appel à un médiateur (académique ou la psychologue de la DRRH du Rectorat),
- une prise en charge individuelle par la psychologue de la DRRH du Rectorat,
- l'intervention de la psychologue de la DRRH du Rectorat (intervention adaptée à la demande : groupe de parole, etc...),
- l'appel à / ou signaler l'existence de la cellule d'écoute téléphonique du Rectorat (04 42 91 75 50 - anonymat garanti !).

en espérant un peu avoir répondu à vos attentes...

Véronique Biancotto.
Psychologue DRRH rectorat (04 42 91 71 26).