

## LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les RPS (risques psychosociaux) sont les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

## 6 FAMILLES DE FACTEURS

### EXIGENCE DU TRAVAIL, INTENSITÉ ET TEMPS DE TRAVAIL

- Clarté des rôles, des missions et des objectifs
- Équilibre vie pro/perso
- Pression temporelle et charge quantitative

### EXIGENCES ÉMOTIONNELLES

- Tension avec les clients externes / les fournisseurs
- Possibilité d'échanger sur les difficultés du travail
- Peur de l'échec, de l'erreur, de l'accident

### MANQUE D'AUTONOMIE, DE MARGE DE MANOEUVRE

- Autonomie dans la tâche et autonomie temporelle
- Participation aux décisions
- Utilisation et développement des compétences

### RAPPORTS SOCIAUX ET RELATIONS DE TRAVAIL

- Coopération entre collègues et soutien de la hiérarchie
- Violence interne au travail
- Justice, équité de traitement et reconnaissance des efforts et résultats

### CONFLITS DE VALEURS

- Qualité empêchée
- Utilité et sens du travail
- Adéquation des valeurs

### INSÉCURITÉ DE L'EMPLOI, DE LA SITUATION DE TRAVAIL

- Incertitude vis-à-vis de l'avenir
- Perspectives d'évolution
- Gestion et accompagnement des changements

## IMPACTS

- Conséquences psychologiques
- Impact sur la santé à court et long terme
- Impact sur le travail des collaborateurs
- Conséquences pour la structure

## TYPES DE RPS



### Stress

- Réaction de l'organisme
- Réponse naturelle



### Violences internes

- Agressions verbales ou physiques
- Harcèlement moral ou sexuel
- Mouvements de salariés



### Violences externes

- Incivilités
- Vandalisme
- Agressions verbales
- Agressions physiques

# DÉTECTER LA SOUFFRANCE

**E**

Manifestations

## Émotionnelles :

- Peurs mal définies, tensions nerveuses
- Humeur triste, manque d'entrain
- Individu irritable, tendu, hypersensible
- Ou ne manifeste aucune émotion

**P**

Manifestations

## Physiques :

- Troubles du sommeil, fatigue chronique
- Tensions musculaires, douleurs rachidiennes, dos, nuque
- Prise ou perte soudaine de poids
- Maux de tête, nausées, vertiges

**I**

Manifestations

## Intellectuelles :

- Diminution de la concentration
- Difficultés à réaliser plusieurs tâches à la fois, à nuancer, prendre des décisions
- Erreurs mineures, fautes, oublis

**C**

Manifestations

## Comportementales :

- Isolement, comportement agressif,
- Moins touché par les problèmes des autres,
- Dévalorisation, sentiment de ne plus être capable

## ACCOMPAGNER UN COLLABORATEUR EN SOUFFRANCE

### 5 ÉTAPES :

- 1.Établir un lien de confiance
- 2.Encourager l'expression des émotions
- 3.Évaluer la détresse
- 4.Orienter
- 5.Suivre l'évolution

## GÉRER LES CONFLITS

En utilisant la communication non violente (CNV) grâce à la méthode OSBD

### 4 ÉTAPES :

- 1.Observation (partager factuellement)
- 2.Sentiment (accepter de ressentir)
- 3.Besoin (exprimer son besoin)
- 4.Demande (préciser ses attentes)

Nous vous rappelons le dispositif d'accompagnement en cas d'événements traumatiques dans les MFR par un psychologue Pros-Consulte.

Une **intervention** peut être sollicitée pour les événements suivants :

- **Accidents mortels, suicides**
- **Actes de violences ou agressions sexuelles**
- **Actes de violences ou agressions avec arme**

La venue d'un psychologue, dans un délai de 24h à 48h au sein de la MFR sera déclenchée après réception de la sollicitation du directeur de la MFR par délégation de son conseil d'administration via le formulaire dédié.