

QUE SONT LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX ?

DEFINITION

Risques professionnels créés par des mécanismes psychiques (individu) et sociaux (situation de travail, relations) et mettant en jeu la santé physique, sociale et mentale des travailleurs.

Induits par l'activité ou générés par l'organisation et les relations de travail (facteurs de risques)

SOUS QUELLES FORMES ILS SE MANIFESTENT ?

Stress

Déséquilibre contraintes-ressources
Mécanismes directs* et indirects**

*hormones, tension **comportements à risque : alcool, médicaments, stimulants, etc.

Violences

internes ou externes à l'entreprise

Incivilités, Conflits, Agressions verbales ou physiques, Harcèlement moral ou sexuel

STRATEGIE D'ADAPTATION AU STRESS -COPING-

Évaluations

1ère : Niveau de stress perçu
Est-ce que cette situation est stressante ? A quel point ?

2ème : Niveau de contrôle perçu
Comment vais-je répondre à cette situation stressante ? De quelles ressources et stratégies je dispose ?

Stratégie

centrée sur

Le problème
Les émotions
Le soutien social

Conséquences

Santé

Diminution du stress
Coup de stress
Coping peu efficace
Maladie
Coping inadapté ou non trouvé

Inspiré de Lazarus et Folkman (1984)

BURNOUT

Rencontre d'une personnalité (enthousiaste, perfectionniste) et d'un contexte (problème de management, quantité de travail)

Manque d'énergie et de motivation, fatigue extrême, vide nerveux

Epuisement émotionnel

Perte du lien humain

Détachement, négativité, isolement, cynisme envers les patients, clients, collègues

Dévalorisation de son travail et de ses compétences, croyance de non atteinte des objectifs, diminution de l'estime de soi

Perte du sentiment d'accomplissement professionnel

COMMENT LES TRAITER ?

1. Analyser l'activité ou la situation de travail
2. Identifier les facteurs de risques
3. Relever les conséquences sur la personne et sur l'entreprise