



Personnes de Confiance

Jour 2



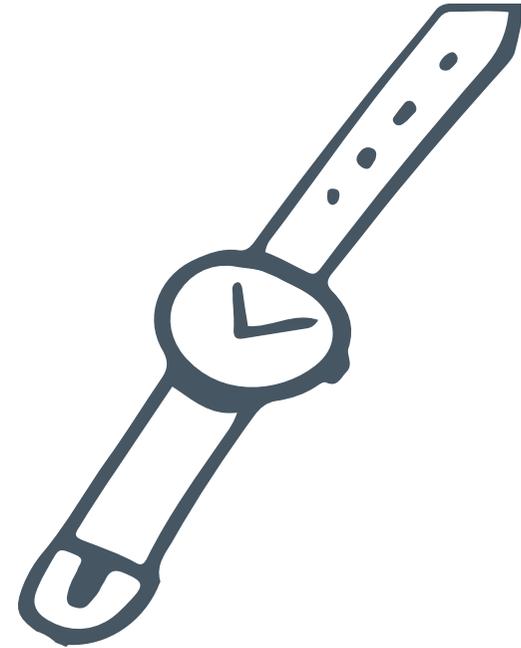
Odile Duez



Modalités pratiques : horaires

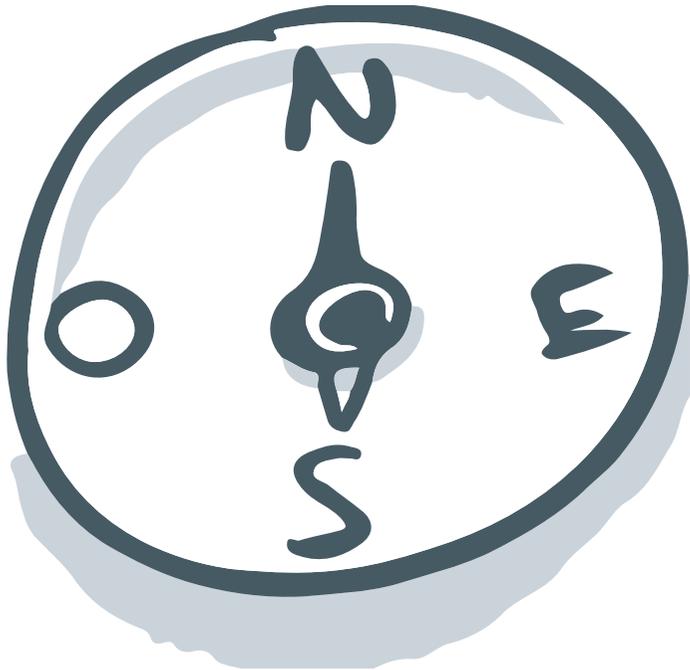
9h30 – 17h

pauses régulières – 1h de pause vers 13h



| | |
|--|----------------------------|
| Cadre légal et statut de la PdeC | Valérie Lebrun/ Odile Duez |
| RPS, gestion des émotions, etc. | Odile Duez |
| Entretien et communication | Marc Drèze |
| Conflits et conciliation | Jean Martens |
| Organisation et récapitulatif | Valérie Lebrun |

Modalités pratiques : cadre



Respect

Bienveillance

Discrétion par rapport au groupe

Secret professionnel par rapport aux situations

Parler en « je »

Vous avez déjà vu...

Le bien-être au travail

Cadre légal – les 7 domaines

Principe de prévention

Les acteurs généraux et spécialisés

Les RPS

Définition

Les 5 composantes

Les conséquences

Les acteurs

Les procédures informelles, formelles et externes

La personne de confiance

Son rôle

Son statut

Aujourd'hui

L'analyse des risques

Les différents types de souffrance au travail

Les émotions

Contenu de la formation

5 journées - Contenus et durée fixés par la loi

Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance

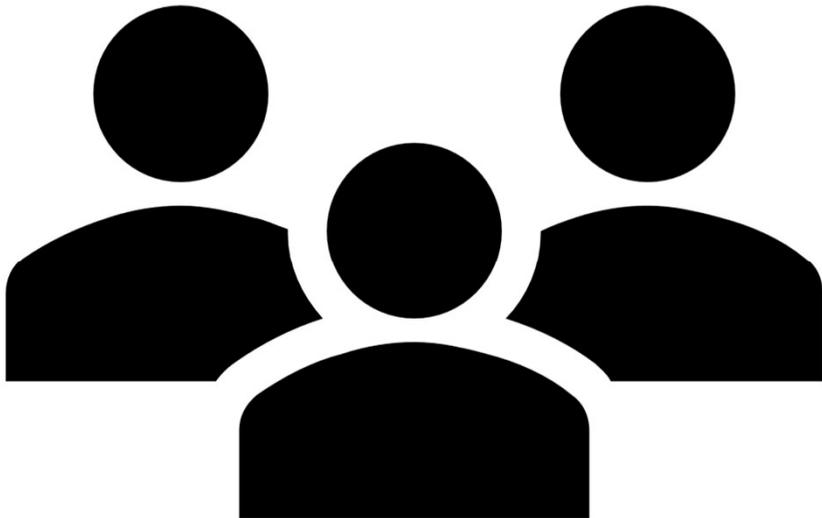
Les risques psychosociaux au travail

Intervention psychosociale : Techniques d'entretien

Intervention psychosociale : Gestion des situations problématiques

Des questions ?

Analyse des risques psychosociaux



Volet psychosocial de l'AR

Dans le cadre de l'analyse des risques générale qu'il réalise dans son entreprise, l'employeur identifie les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail.

Il tient compte entre autre des situations qui peuvent mener:

- au stress ou au burnout occasionnés par le travail;
- à un dommage à la santé du travailleur découlant de:
 - conflits liés au travail,
 - violence,
 - harcèlement moral,
 - harcèlement sexuel au travail

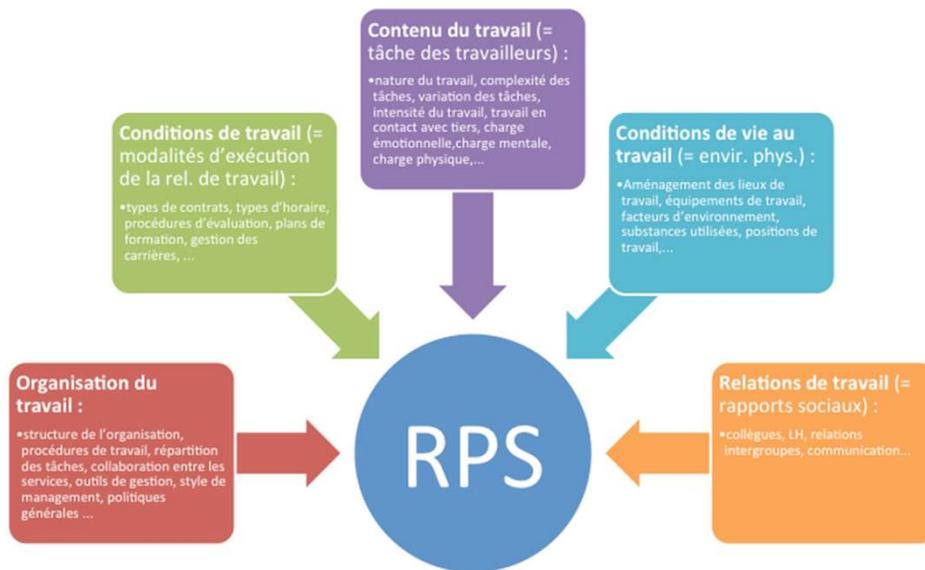
Analyse des risques *a priori*

Intégration des RPS dans l'analyse des risques (AR) générale

Réalisée par l'employeur

Avec la participation des travailleurs

En association avec le CPAP du SIPPT



Mesures de prévention

Sur base de l'analyse des risques, l'employeur prend des mesures de prévention pour combattre les risques psychosociaux au travail.

Ces mesures de prévention peuvent prendre trois formes, selon que leur but est

- d'éliminer les dangers,
- de prévenir les dommages ou
- de limiter les dommages.

L'employeur ne prendra ces mesures de prévention que lorsqu'il a un impact sur le danger.

AR d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté.

Demandeur :

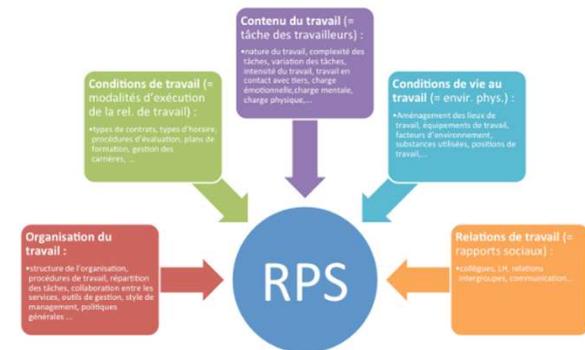
- Membre de la LH
- 1/3 des représentants de travailleurs

Réalisée par :

- L'employeur
- Avec la participation des travailleurs
- En association avec le CPAP du SIPPT

Attention dirigée vers le danger et les « 5 A's »

CPPT informé – résultats anonymes



Méthodes d'analyse des risques

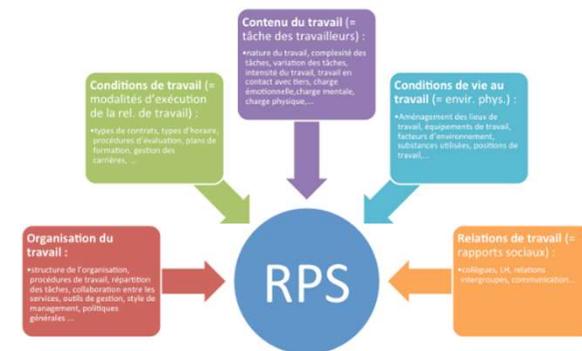
Questionnaires

Focus groupes (ex. méthode SOBANE)

Entretiens individuels (ex. canevas d'entretien semi-structuré)

Toujours :

- Participative
- Anonymisée
- Formulation de recommandations
- Explore les 5 composantes du travail



Rôle de la personne de confiance

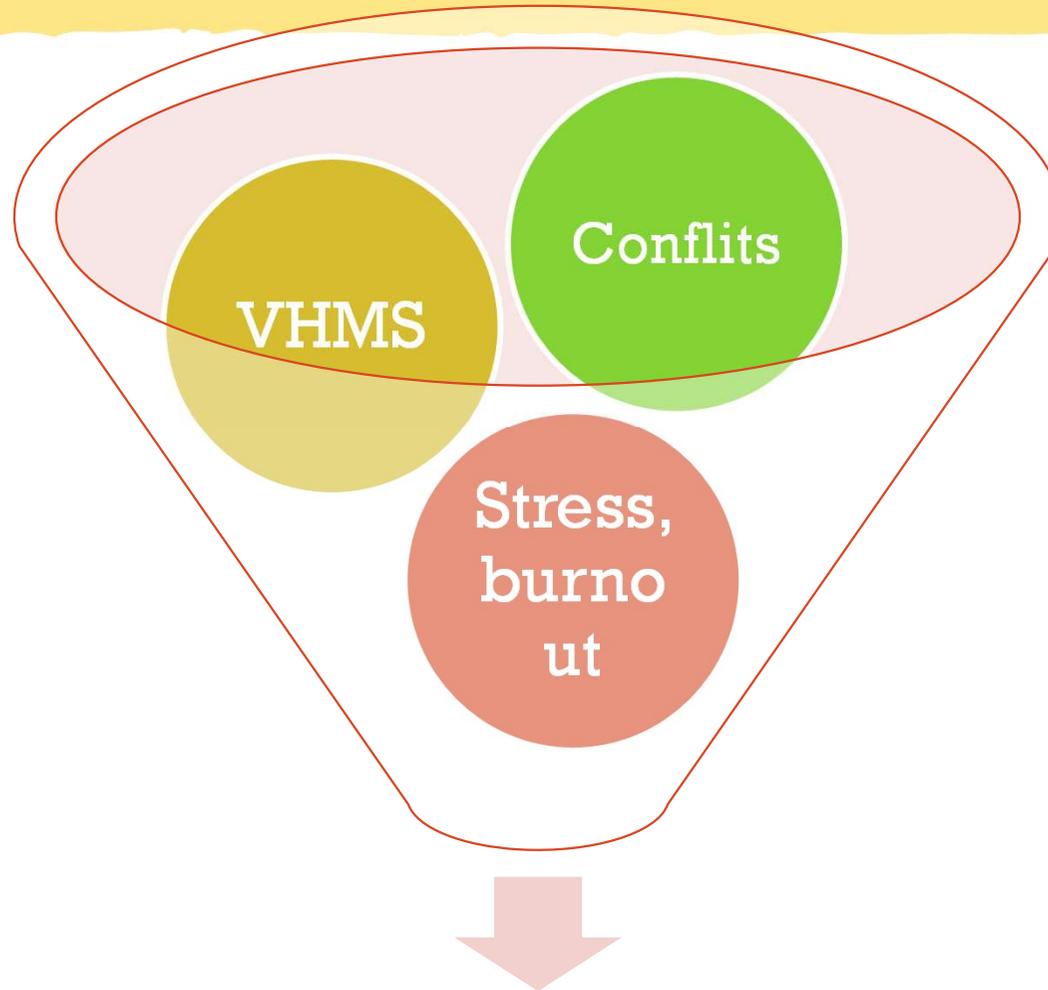
Au niveau de l'analyse des risques a priori, la personne de confiance ne doit pas prendre en charge sa réalisation.

Par contre, l'employeur qui mène cette analyse des risques (avec ou non un conseiller en prévention aspects psychosociaux) peut lui demander de participer à sa mise en œuvre.

La personne de confiance ne peut donc pas gérer seule une analyse des risques mais, selon ses propres compétences, pourra y collaborer. Elle pourra par exemple informer les travailleurs sur la réalisation d'une telle analyse, organiser les réunions...

Situations de souffrance au travail

La souffrance au travail



Risques psychosociaux au travail

Risques psychosociaux : cas particuliers

VHMS

Violence

Harcèlement
moral

Harcèlement
sexuel

Exercice de groupe

Répartissez-vous en 2 groupes

Qu'entendez-vous par :

- harcèlement moral au travail,
- harcèlement sexuel au travail,
- violence au travail ?

Définition harcèlement moral

- Ensemble abusif de comportements
- Externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution
- Qui se produisent pendant un certain temps
- Qui ont pour objet ou pour effet
 - de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne (...) lors de l'exécution de son travail
 - De mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant

Définition harcèlement moral

- Et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux
- Ces conduites peuvent notamment être liées à la religion ou aux convictions, au handicap, à l'âge, à l'orientation sexuelle, au sexe, à la race ou à l'origine ethnique.



Exemples de comportements de HM

- **Isoler une personne:** l'ignorer, la tenir à l'écart des ses collègues, n'accorder aucune attention à sa présence, supprimer progressivement ses outils de travail, semer la discorde entre la personne et ses collègues, interdire de lui parler,...
- **Empêcher une personne de s'exprimer:** l'interrompre continuellement, la critiquer de manière systématique,...
- **Discréditer une personne:** ne plus lui confier de tâche, ne lui imposer que des tâches inutiles et absurdes ou des tâches qui ne correspondent pas à sa fonction,...
- **Porter atteinte à la personne en tant qu'individu:** la dénigrer, faire courir des bruits, critiquer ses convictions religieuses, ses origines, sa vie privée, s'en moquer,...
- **Compromettre la santé d'une personne:** obliger une personne à effectuer des travaux dangereux, endommager ses outils de travail et ses affaires personnelles,...

Harcèlement moral



Caractère unilatéral:

Une dispute ordinaire ou une mauvaise entente entre 2 personnes ne constitue pas du harcèlement au sens strict car dans cette situation, les 2 parties conservent leur équivalence

Si absence de déséquilibre: pas du harcèlement mais un (hyper)conflit.
Un conflit = porte ouverte vers le H.

L'exercice normal de l'autorité par l'employeur ou ses délégués, ne peut être assimilé à du harcèlement même si le travailleur concerné, peut vivre mal certaines situations.

Définition harcèlement sexuel

- Tout comportement non désiré
- verbal, non verbal ou corporel
- à connotation sexuelle,
- ayant pour objet ou pour effet
 - de porter atteinte à la dignité d'une personne ou
 - de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant".

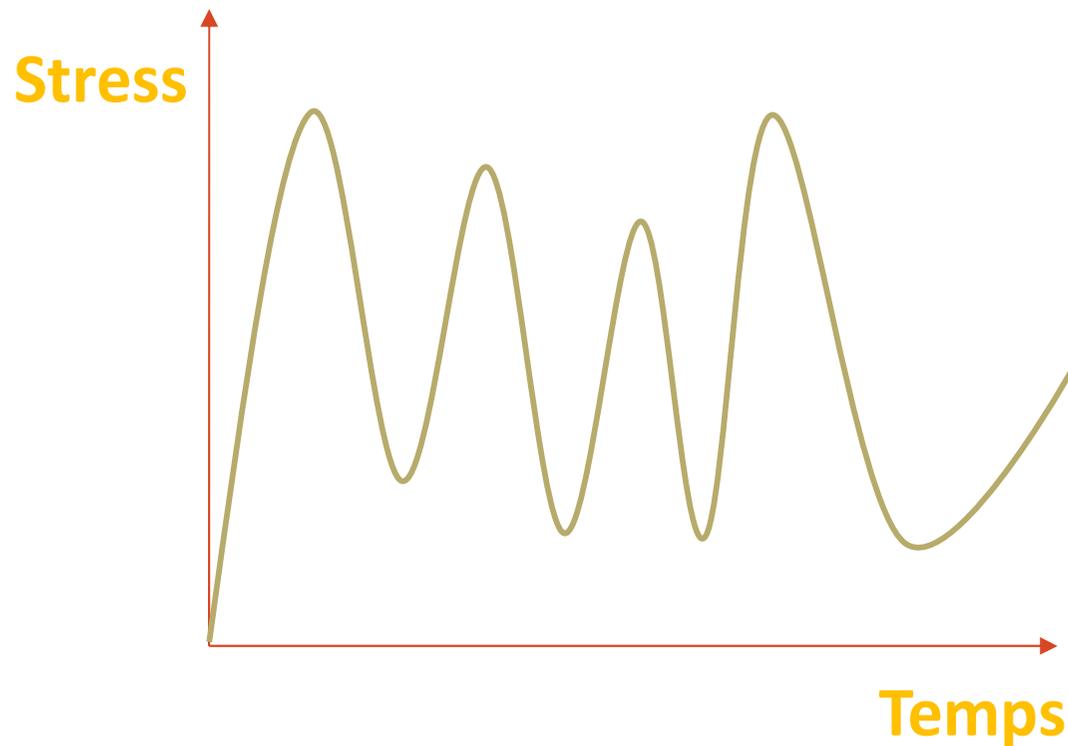
Définition de la violence au travail

- Chaque situation de fait où un travailleur (...) est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail".
 - Une seule agression suffit quand elle est grave
- Comportements visés
 - Les comportements instantanés sur les lieux de travail
 - Les tiers dont l'employeur n'est pas responsable
- C'est une notion très large: menace ou agression physique ou psychique!

Stress, burn-out

Qu'est-ce que le stress ?

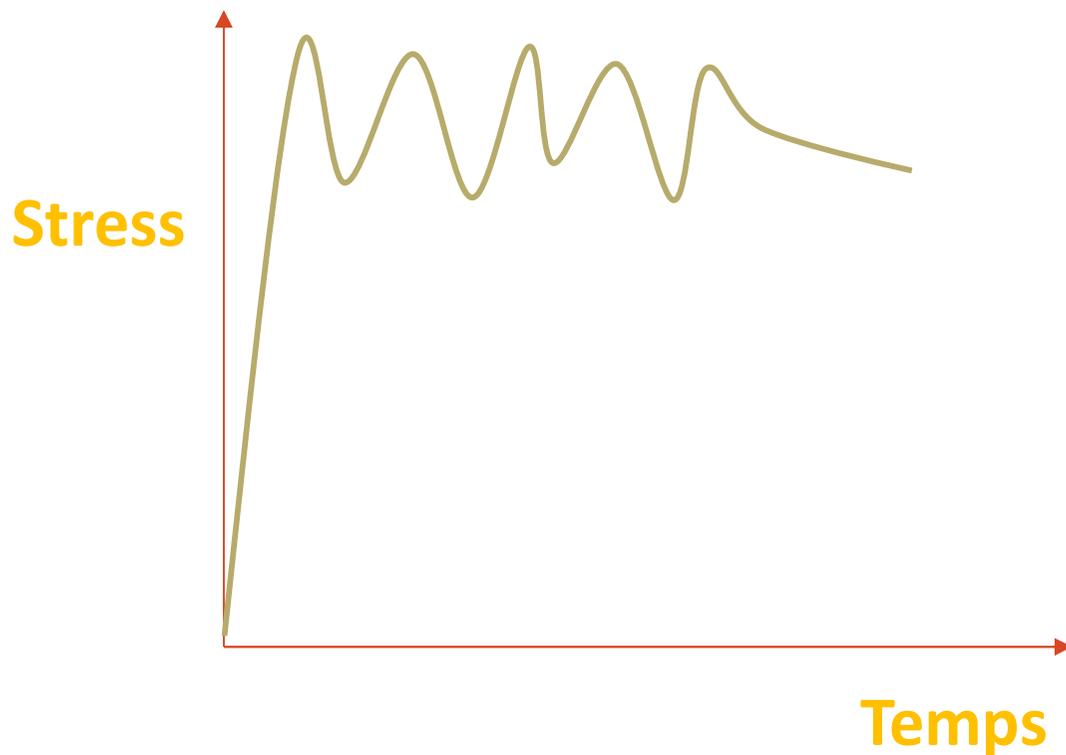
Réponse au stress = stress aigu



Qu'est-ce que le stress ?

Le stress chronique:

Un stress persistant épuise notre corps



Stress chronique

- Le terme stress chronique est employé lorsque le stress représente un risque important pour la santé de l'individu par son intensité et/ou sa chronicité
- https://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=B9P9k7o8Nyg



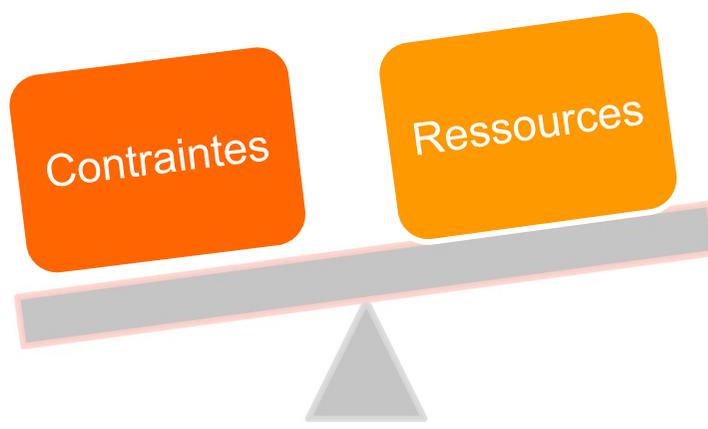
Stress au travail

Un état de stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre** entre la **perception** qu'une personne a

- des **contraintes** que lui impose son environnement
- et les **ressources** dont elle dispose pour y faire face

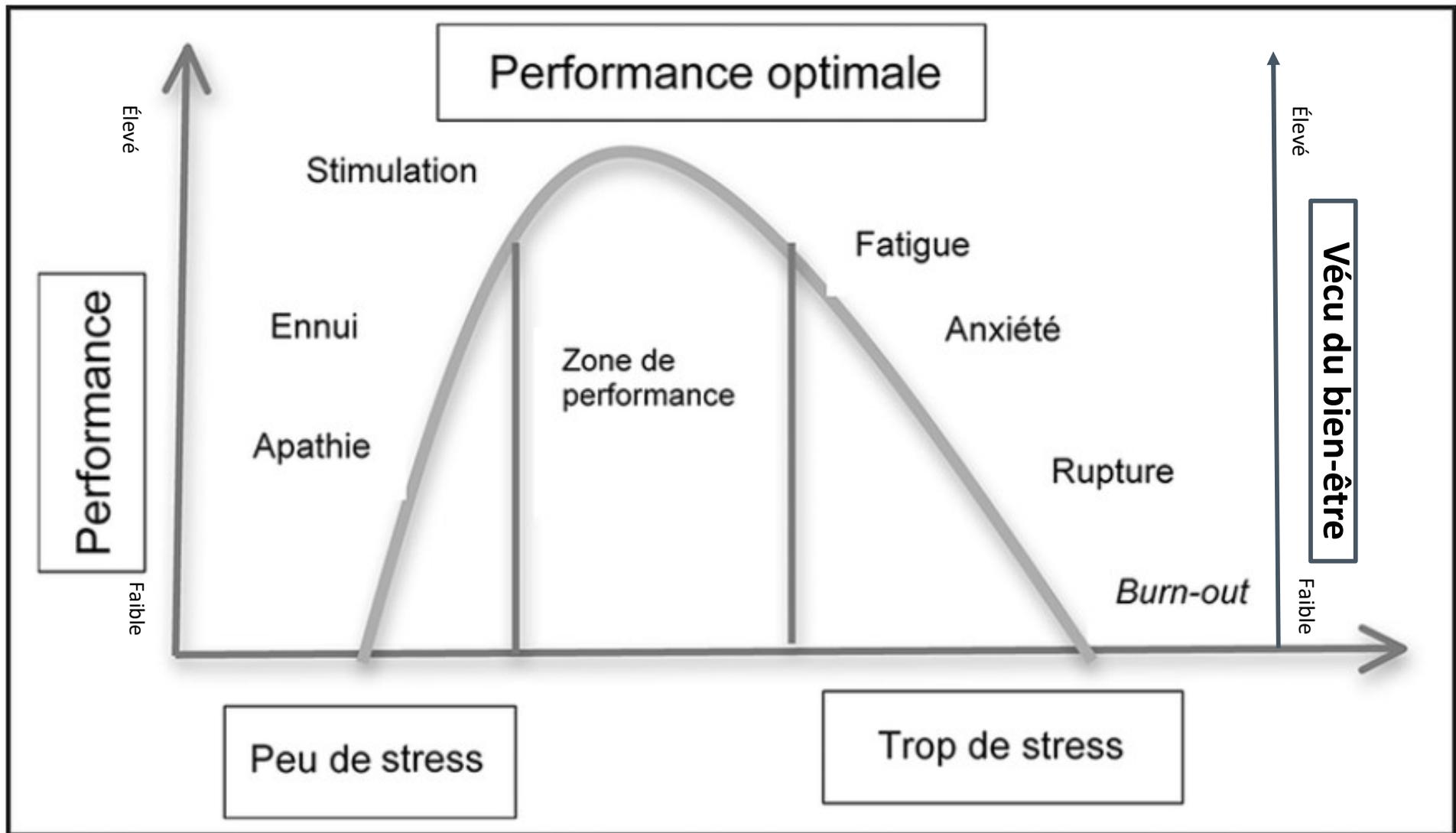
*L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une **exposition prolongée** ou répétée à des pressions intenses.../...*

*...**Le stress n'est pas une maladie** mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.*



Définition de l'agence européenne pour la sécurité et santé au travail (OSHA)

Stress + ou - ?



Loi de Yerkes-Dobson (1908)

Qu'est-ce que le stress au travail ?

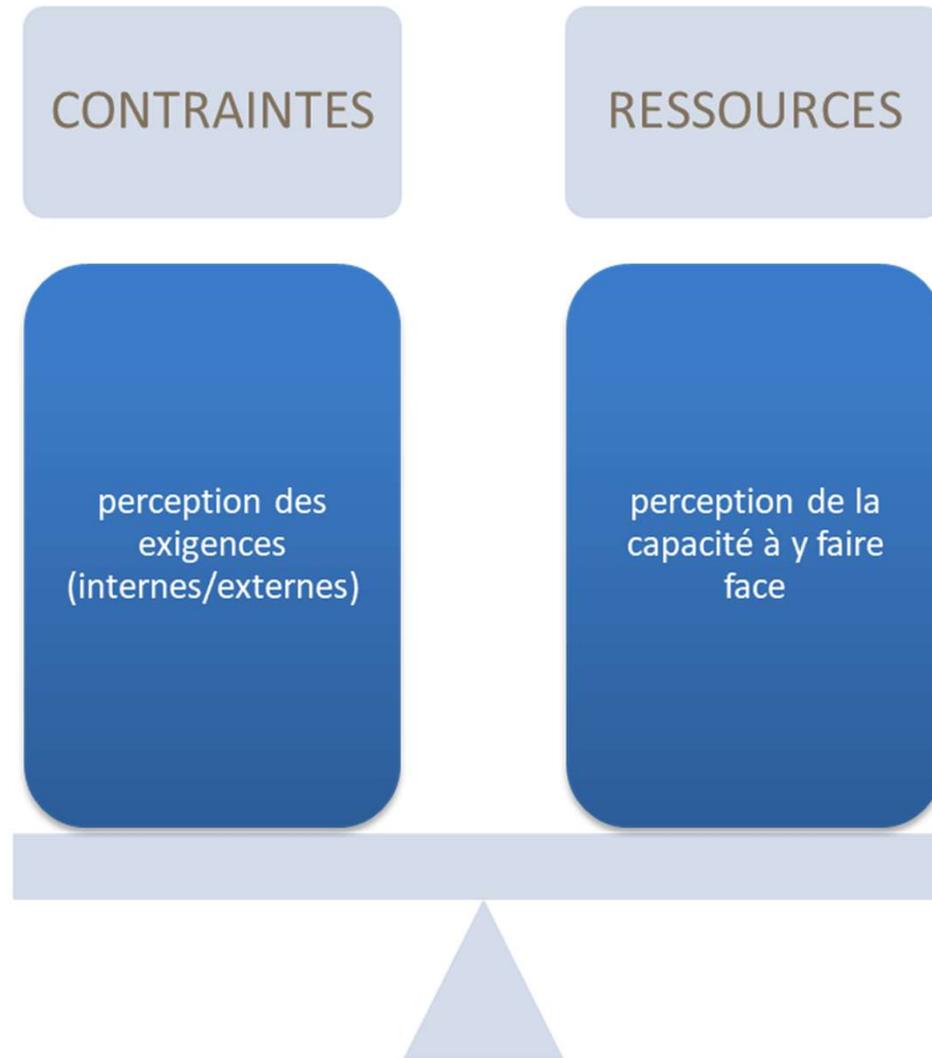
En résumé:

Le stress est une réaction adaptative permettant à l'individu de réagir aux contraintes de son environnement.

Il doit être envisagé comme un processus.

Il est le résultat d'un déséquilibre entre ...

Qu'est-ce que le stress ?

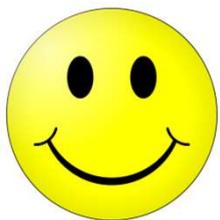


Le burn-out:

Aboutissement d'un processus



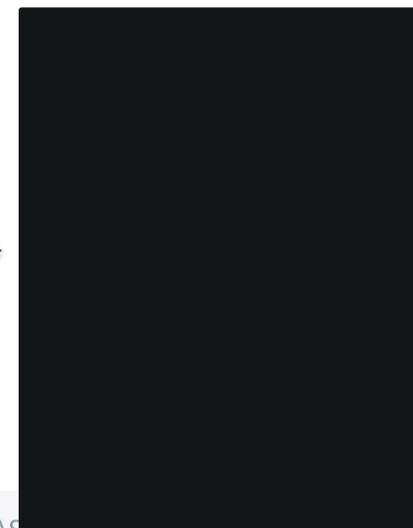
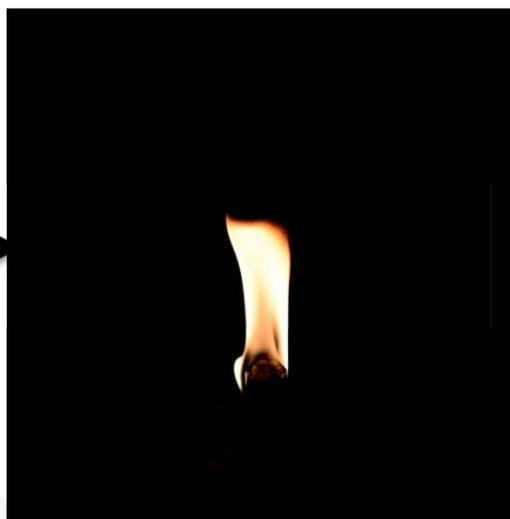
Chronique



Bien-être au travail



Burn-out



Prévenir le burn-out

- Identifier les contraintes
- Identifier les ressources
- Agir sur les contraintes
- Augmenter ou améliorer les ressources

Analyse vidéo

Relevez les contraintes et les ressources que vous identifiez, au niveau individuel et au niveau collectif (équipe – organisation)



Conflits

Partout où les gens travaillent ensemble, des conflits surgissent.

Réussir à bien gérer les conflits, à bien y réagir permet

- d'éviter les effets négatifs du conflit
- voire d'en retirer des bénéfices

Conséquences des conflits

Influence négative des conflits

- Affectation du bien-être : tensions, stress, frustrations, débordements émotionnels
- Gaspillage important de ressources : temps, énergie, argent
- Provoquer des ressentiments, des rancœurs

Influence positive des conflits

- Identifier un problème et lui apporter une solution constructive
- Amener des personnes à changer leur mode de relation
- Initier un changement, une évolution

Que faire en cas de conflit ?

A suivre...

Souffrance relationnelle

Une situation où une personne, un groupe, éprouve ou exprime un sentiment de mal-être en raison des relations sur le lieu de travail ou en lien avec le travail.

Souffrance relationnelle

Situations symétriques

Vs

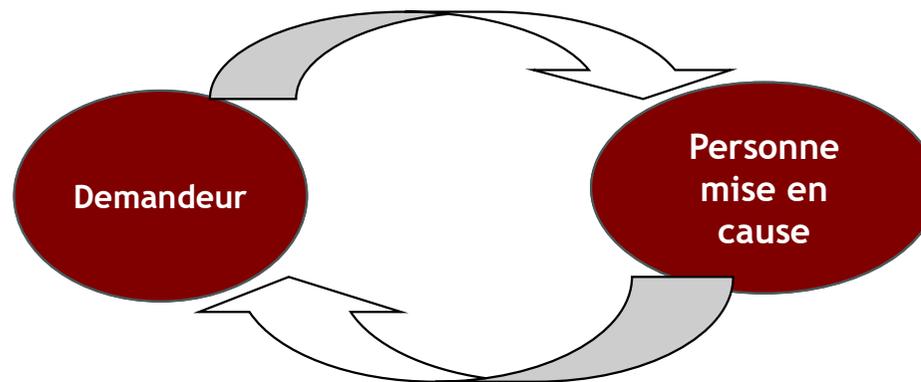
Situations complémentaires

Souffrance relationnelle : Le conflit latent

(situation symétrique)

Niveau interpersonnel: **confrontation** (↔)

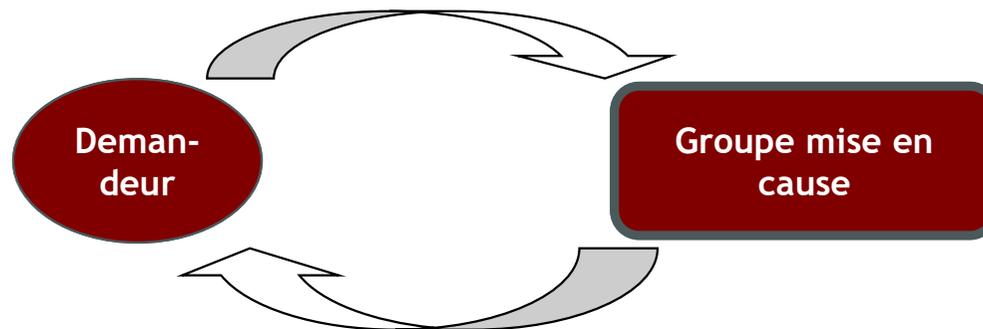
- Actions en miroir
- Enjeu = « occuper le centre", chasser les autres ou les dominer
- Les deux parties mobilisent leurs propres forces
- Pas nécessairement d'escalade
- La stratégie de coping = la «contre-attaque"
- Tentative de communiquer = maintenir le niveau de confrontation



Souffrance relationnelle : L'hyperconflit (situation symétrique)

Niveau groupal: **confrontation** (↔)

- Les 2 parties présentent des comportements de harcèlement
- Forces similaires
- Ex.: confrontation entre un groupe et son responsable: rétention d'information, sabotage du travail, nier l'autorité, se moquer, isoler, etc. vs. Changer au dernier moment les conditions de travail et les horaires, ordres contradictoires, deadlines impossibles, etc.

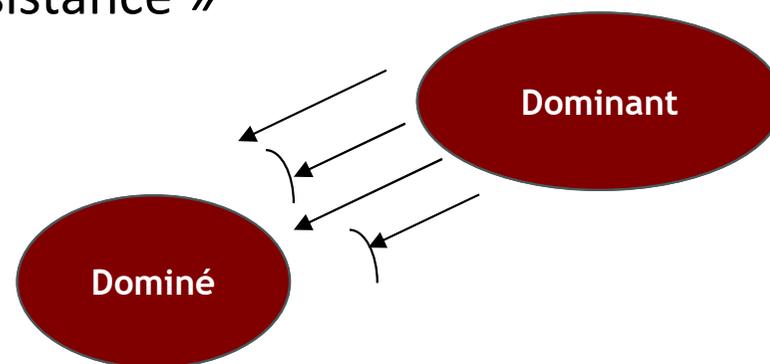


Souffrance relationnelle: VHMS - Emprise

(Situations complémentaires)

Niveau interpersonnel: **violence unilatérale** (☞)

- = « attaque – protection »
- Comportement violent vs. Se protéger, se défendre, refuser d'obéir, le but n'est pas « d'endommager » l'autre partie
- Le dominé: essaie de préserver son intégrité en s'opposant de temps en temps à l'autre, MAIS ne remet pas en question la supériorité de l'autre comme dans la confrontation.
- Le dominant: garde l'initiative de la relation, alors que le dominé ne fait que réagir sans vouloir changer les règles de la relation
- La stratégie de coping = « offrir une résistance »



La maltraitance managériale

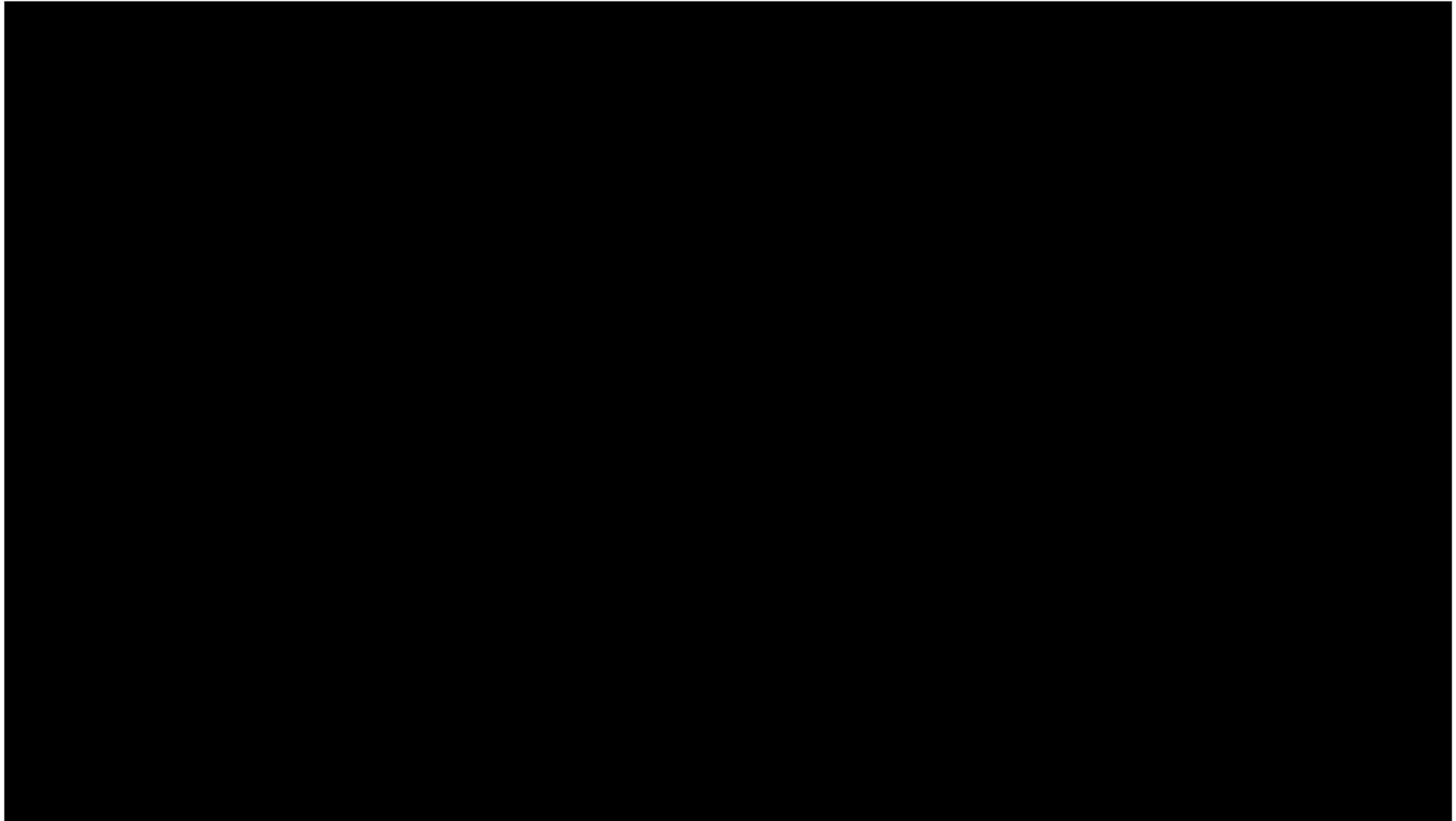
- Comportement tyrannique de certains dirigeants caractériels qui font subir une pression terrible à leurs salariés ou qui les traitent avec violence, en les invectivant, en les insultant sans aucunement les respecter
- Ce n'est pas l'individu qui est personnellement visé
- Une réaction collective est nécessaire pour se défendre par rapport à la maltraitance managériale

La gestion des émotions



Les émotions

https://www.youtube.com/watch?v=_DakEvdZWLk



Identifier ses émotions

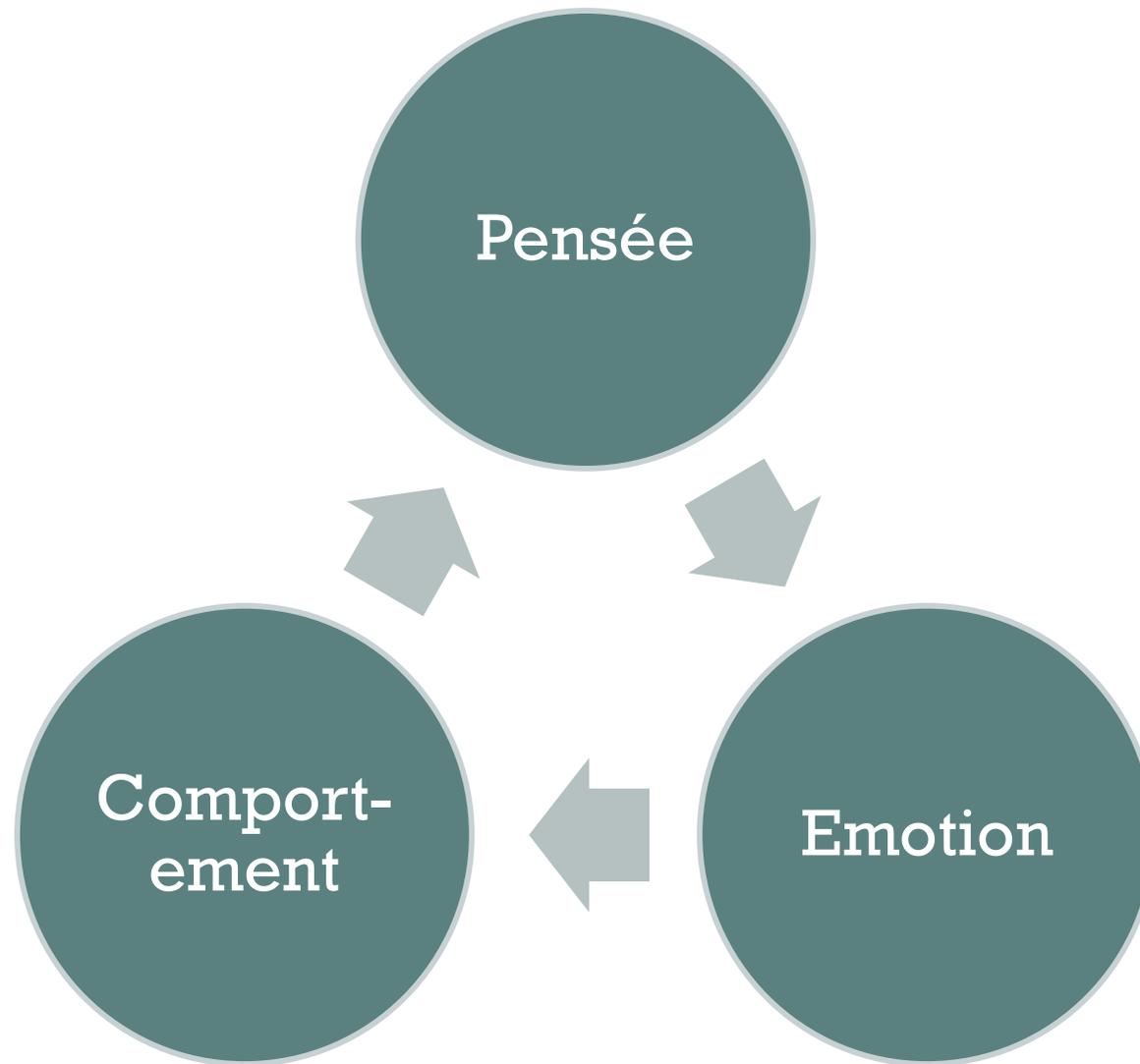
- Porter attention aux signes émis par le corps
- Enrichir son vocabulaire émotionnel
- Sortir de « je me sens bien/je me sens pas bien » et s'efforcer à nommer ses émotions de manière plus précise
- Chercher à distinguer:
 - La situation
 - Vos interprétations
 - Vos sensations
 - Votre émotion
 - Les pensées associées

La grille de nos émotions: Gérer ses pensées, interprétations et croyances

| Déclencheur | Interprétation/ Croyances | Sensation | Émotion | Pensées | Besoin | Moyens |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--|
| Exemple : le collègue ne m'a pas invité à son pot de départ à la retraite | il/elle m'en veut / le fait exprès | j'ai une boule dans le ventre | je me sens triste | personne ne m'aime | j'ai besoin d'être reconnu | que puis-je faire pour satisfaire ce besoin ? |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

I.Kotsou, 2019

Processus Pensée-Emotion-Comportement



Nos émotions et nous

Nos pensées

Nous ne sommes pas nos pensées

Nos pensées automatiques

→ Emotions automatiques

→ Comportements automatiques

Nous pouvons construire un espace de liberté par rapport à nos pensées

afin qu'elles ne décident pas automatiquement de notre état et de nos actions

L'identification des émotions

= **première compétence émotionnelle**, pilier sur lequel vont se développer les autres compétences

- comme prémisse à la régulation des émotions
- comme prémisse à l'utilisation des émotions
- pour s'adapter à son environnement

Prérequis:

- L'ouverture aux émotions: accepter leur existence
- La richesse du vocabulaire émotionnel.



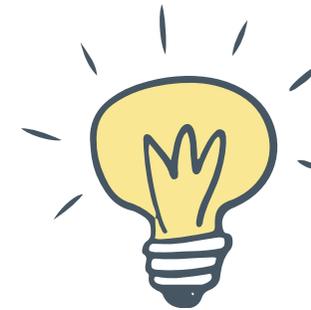
L'identification des émotions d'autrui

- Informent sur l'état de nos relations à autrui
- Informent sur les besoins et attentes de notre interlocuteur
- Permettent d'informer rapidement autrui sur l'état de l'environnement ex: danger potentiel
- Permettent de renforcer ou décourager certains comportements de notre interlocuteur

Décoder les émotions d'autrui est primordial dans la régulation des échanges interpersonnels et dans l'adaptation sociale → importance du non verbal

La compréhension des émotions

- L'émotion comme information sur les besoins
- La théorie des besoins de Maslow
- L'accueil des émotions
- La reconnaissance des besoins
- La satisfaction de mes besoins



Distinguer besoins et moyens . Face à un besoin insatisfait, il est utile de réévaluer la frontière entre besoin et moyen.

« Quel besoin se cache derrière ce que je désire ? »

« Ai-je plusieurs alternatives derrière ce que je désire ? »

« De quelle autre manière pourrais-je satisfaire ce besoin ? »

Comment gérer ses émotions?

Différentes stratégies:

- La gestion de la situation = se débarrasser du problème
- La ré-orientation de l'attention sur autre chose
- Le changement cognitif: changer notre perception de la situation va permettre de modifier l'émotion.

- par l'examen de mes croyances
- en cherchant les points positifs
- en cherchant les bénéfices à long terme.



ou accepter lorsque nous n'avons pas le contrôle sur les choses.

- L'expression des émotions: en parler avec quelqu'un
- Les techniques de relaxation

Exercice

Par 4 : Vous rencontrez un demandeur pour la première fois et

- Mettre le cadre (neutralité, secret professionnel), lui expliquer votre rôle comme personne de confiance
- Lui exposer les modes d'action à sa disposition et le choix qu'il doit faire
- Lui remettre l'attestation d'entretien personnel avec la PC dans le cadre de l'information préalable et éventuellement un autre formulaire

Conclusions

Questions ?

Tour de table