

# Un mal enfin identifié

## La souffrance relationnelle au travail est...

- Un **état de mal être** ressenti par un salarié ou un collectif de travail ;
- En lien avec la **nature des relations** vécues sur son lieu de travail et/ou avec l'organisation de son travail ;
- Elle se traduit souvent par une **perte de confiance** en soi et en les autres, ainsi qu'une difficulté à **trouver sa place**.

### FACTEURS DE RISQUES

#### Mauvaise qualité des rapports sociaux au travail

- Intensité du travail et temps de travail
- Exigences émotionnelles
- Autonomie insuffisante
- Conflits de valeurs
- Insécurité de la situation de travail

### CONSÉQUENCES

#### Mal être, Souffrance relationnelle

- Troubles psychiques, maladies cardio-vasculaires et troubles musculo-squelettiques...
- Burn Out (épuisement), suicides
- Augmentation de l'absentéisme, du turnover, des accidents du travail...
- Difficultés de recrutement
- Démotivation
- Baisse de créativité
- Dégradation de la productivité, de la qualité
- Détérioration du climat social, de l'ambiance de travail, de l'image de l'entreprise...

Le saviez-vous ?

Les risques psychosociaux (RSP) sont identifiés comme des **situations** pouvant causer avec une forte probabilité des **répercussions sur la santé physique, psychique et sociale** du ou des salariés mais aussi sur le **fonctionnement** de l'entreprise.

L'**attention** doit être alors portée sur les **facteurs** à l'origine de ces risques, afin de mettre en place des plans d'**actions préventives ou curatives**.

Le saviez-vous ?

Une étude Belge diligentée par le Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (avec le soutien du Fonds social européen) a mis en valeur deux formes de souffrance relationnelle au travail :

Situation de souffrance relationnelle complémentaire



Inégalité des forces. L'individu (ou un groupe d'individus) a des comportements abusifs sur un autre qui les subit (souvent assimilé à du harcèlement moral primaire) (1)

Situation de souffrance relationnelle symétrique



Mobilisation de forces et de ressources, équivalente ou du moins équilibrée de la part de tous les protagonistes, lesquels s'arment pour faire face à une situation difficile (cas des conflits, hyper conflits) (1)

(1) Source : Agir sur les souffrances relationnelles au travail Manuel de l'intervenant confronté aux situations de conflit, de harcèlement et d'emprise au travail / Septembre 2009 - Belgique

## Une prévention ou une intervention : La médiation

Face aux situations de souffrance relationnelle, la médiation vous invite à prendre Le temps de ...

- Poser le cadre d'une communication non violente
- Entendre vos différences
- Favoriser l'écoute de chacun
- Apaiser les tensions entre vous
- Mettre en avant et valoriser vos compétences respectives
- Vous faire explorer tous les possibles
- Vous aider à franchir ensemble ce qui paraissait à chacun insurmontable
- Vous faire réfléchir sur vos propres solutions, votre équilibre au travail

La médiation s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la **Qualité de Vie au Travail**.

Elle s'invite à l'interface des visions objectives et subjectives des relations sociales au travail.

La médiation répond aux **obligations de l'employeur** de prendre toutes les **mesures nécessaires** pour **assurer la sécurité et préserver la santé** physique et mentale de ses salariés.

De la simple information gratuite (Présentation dans vos locaux de « la médiation, pour qui, pour quoi ? »), aux actions préventives ou curatives, la médiation accompagne les salariés dans leur vie professionnelle.