



<http://fo-sante.org/>

La mauvaise qualité des rapports sociaux au travail.



Les élections professionnelles sont passées, mais les problèmes demeurent.

Après l'intensité du travail, le temps de travail, les exigences émotionnelles et le manque d'autonomie et de marges de manoeuvre, le blog vous présente dans cet article un nouveau risque ; **la mauvaise qualité des rapports sociaux**.

Ils ne se résument pas aux relations entre l'employeur et les représentants des salariés. Les rapports sociaux désignent tous les échanges qui existent entre les acteurs du monde du travail.

- *les relations avec les collègues,*
- *les relations avec la hiérarchie,*
- *la rémunération,*
- *les perspectives de carrière,*
- *l'adéquation de la tâche à la personne,*
- *les procédures d'évaluation du travail,*
- *l'attention portée au bien-être des travailleurs.*

La simple lecture de la liste permet d'imaginer le malaise. Sans revenir en détail sur chacun

de ces échanges, les rapports sociaux au travail sont analysés à partir de quatre dimensions :

1. La coopération et le soutien social de la part des collègues ;
2. Les relations avec la hiérarchie ;
3. La violence au travail caractérisée par des mises en situation d'agression, d'isolement, de mépris ;
4. La reconnaissance et le sentiment d'utilité du travail effectué.

L'isolement social augmente le risque de décès par maladie cardiovasculaire, accident et suicide. Il existe un lien prédictif solide entre un faible soutien social au travail et la survenue de troubles de la santé mentale.

La violence au travail constitue un des facteurs de risques majeurs de troubles dépressifs et une des premières causes externes de suicide. Elle peut être caractérisée comme une situation dans laquelle une personne subit de la part d'une ou plusieurs personnes de l'entourage professionnel (collègues, hiérarchie) des comportements hostiles de façon prolongée, cherchant à la blesser, l'isoler ou l'exclure.

Cette violence psychologique est passible de poursuites, lorsqu'elle va jusqu'au harcèlement, qui est défini en France par la loi 2002-73 du 17 janvier 2002, comme « un ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet de porter atteinte aux droits.

La non reconnaissance des efforts, le fait de ne pas penser que son travail est utile aux autres, qu'il n'est pas reconnu à sa juste valeur, provoque un sentiment d'inutilité.

Leadership: Il existe trois principaux styles de leadership :

- autoritaire ou autocratique,
- participatif ou démocratique,
- de délégation ou de « champ libre » ou encore de « laisser-faire »



LA PREVENTION QUE FO ESTIME NECESSAIRE POUR REDUIRE LE RISQUE : « MAUVAISE QUALITE DES RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL! »

Pour lutter contre la mauvaise qualité des rapports sociaux, le travail collectif est indispensable. Il ne suffit pas de le penser et de le dire. Il faut créer les conditions de bons échanges entre les professionnels. Le travail d'équipe impose d'apporter de l'aide à l'autre et d'accepter celle de l'autre. Toutes les mesures qui mettent en compétition les salariés entre eux sont dangereuses pour chacun. Une évaluation mal maîtrisée est un danger. C'est une machine outil sans protection !

Tout le monde a besoin de tout le monde et chacun doit être attentif à chacun. Ca fait peut-être « bisounours » mais dans les cas de suicides, violence extrême et inacceptable, tous les collègues se reprochent par la suite le geste qu'ils n'ont pas fait pour manifester leur soutien, leur compréhension, leur aide. Ce geste doit être une réalité quotidienne. Pour recréer du lien, de la solidarité, l'esprit d'équipe est indispensable. Nous ne nous en sortirons pas les uns contre les autres.

Enfin il faut que le salarié, l'hospitalier, se sente reconnu, utile, nécessaire à la tâche qu'il accomplit.

Comment parler de rapports sociaux sans engager le débat sur le rôle du syndicat. Un prochain article traitera de ce point. Mais d'ores et déjà nous notons que lorsque le syndicat est respecté, c'est à dire qu'il reçoit les documents nécessaires au débat en temps

Le manque de clarté dans le pilotage des équipes peut conduire les agents à ne pas savoir clairement ce qu'ils doivent faire. Des ordres ou des indications contradictoires altèrent la santé physique ou mentale.

Enfin il faut reconnaître que le contournement des organisations syndicales pour tenter de mettre en place des mesures contre les intérêts du personnel sont devenus des pratiques managériales qui contribuent à la désorganisation des rapports sociaux.

et en heure, lorsque les délégués bénéficient de leurs droits pour préparer les dossiers, lorsqu'ils ne sont pas menacés dans leur activité, le climat se détend, les dossiers avancent, la qualité du travail augmente et l'absentéisme baisse, le goût du travail reprend.

Encore une fois, le respect est un maître mot : La hiérarchie doit reconnaître et admettre la parole de ceux qui sont sous sa responsabilité, même si parfois elle s'exprime avec des mots moins convenus qu'aux habitudes lissées. Le respect doit s'imposer entre collègues c'est certain, mais aussi à tous les niveaux de la hiérarchie.

Il ne suffit pas de qualifier les collègues du terme flatteur et moderne de « *collaborateurs* » pour s'exempter du respect nécessaire à la reconnaissance de leur travail, de leurs qualités et de leur expérience.



<http://fo-sante.org/>

Novembre 2011