

LES TENSIONS INTERNES, C'EST QUOI ?

Comme vous avez pu le lire dans nos tracts précédents (voir tableau RSP, souffrance au travail), une des situations de travail qui exposent les salariés aux atteintes à la santé concernent le travail qui oppose. Cette situation semble en augmentation sur différents sites et nous inquiète.

Que signifie, le travail qui oppose ?

Une situation de tension entre collègues ou avec la hiérarchie, des comportements hostiles dans le travail. En cas extrêmes, ces comportements peuvent aller jusqu'à des agressions verbales, et/ou des violences physiques (Heureusement, ces cas extrêmes ne sont pas légion pour l'instant, dans notre établissement).

Comment se définissent des comportements hostiles dans le travail ?

-Les **atteintes** dégradantes **qui touchent** directement **l'identité** :

- ↳ On laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé
- ↳ On vous dit des choses obscènes ou dégradantes

-Le **déni de reconnaissance du travail** qui touche l'identité professionnelle :

- ↳ On critique injustement votre travail
- ↳ On vous charge de tâches inutiles ou dégradantes
- ↳ On sabote votre travail ou on vous empêche de travailler correctement

-Les **comportements méprisants** qui empêchent d'avoir des relations normales dans le travail :

- ↳ On vous ignore, on fait comme si vous n'étiez pas là
- ↳ On vous tient des propos désobligeants
- ↳ On vous empêche de vous exprimer
- ↳ On vous ridiculise en public

Les causes des comportements hostiles dans le travail ?

Un des constats de la définition des risques psychosociaux est une volonté d'en décrire spontanément les effets en occultant les causes et les atteintes sur la santé.

La prévention des risques psychosociaux ne peut se fonder que sur la connaissance du **lien de causalité entre le travail et les atteintes à la santé.**

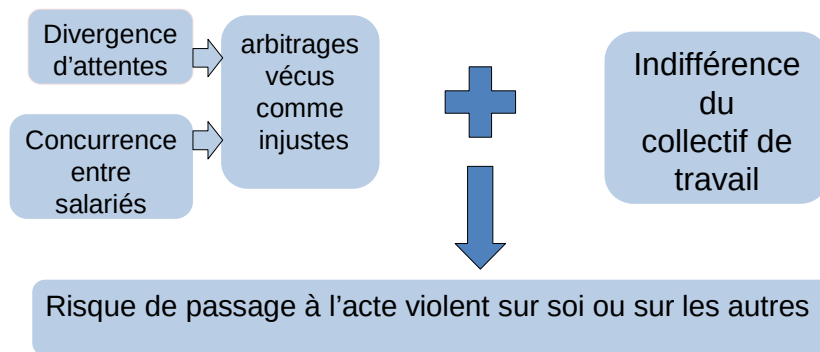
La CGT dit **ATTENTION** sur ce point

Trop souvent il est plus facile d'incriminer la personne qui génère un comportement hostile, plutôt que d'en chercher les raisons et de prendre les mesures de prévention adaptées.

Dans la majorité des cas, ce sont les **organisations du travail qui sont génératrices des violences internes** et non les individus.

Le risque lié à l'organisation du travail

Des organisations du travail génératrices de violences



Certaines organisations du travail actuelles peuvent structurer ces conditions

Rapport « Violence, travail, emploi, santé » Christophe Dejours, Mars 2005,

Les causes des comportements hostiles dans le travail :

-Divergence d'attentes : L'ordre hiérarchique prime sur les aspirations et les priorités professionnelles du salarié. Ordre qui heurte la morale (ex : contrôle d'identité), priorisation des indicateurs chiffrés sur le travail quotidien réel, perte de l'identité professionnelle ou de sens...

-Concurrence entre salariés : Intérêts personnels des salariés pour être mieux reconnus avec l'individualisation croissante des activités.

Une tension interne nécessite un **arbitrage**, souvent l'absence d'arbitrage ou un arbitrage jugé injuste car déséquilibré peut générer encore plus d'opposition entre salariés ou entre hiérarchie et salariés et donc une augmentation des tensions vécues.

-Indifférence du collectif : cette indifférence est souvent générée par l'isolement des salariés, l'éclatement des collectifs. Tiens, tiens, n'est-ce pas le constat que nous faisons tous en ce moment avec un travail essentiellement en bureau avec une individualisation des tâches, la disparition progressive des espaces équipe, la difficulté à pouvoir travailler en réseau, la volonté de la mise en place d'EPA (évaluation professionnelle annuelle) pour tous ?

Peut-être aussi la crainte de prendre position pour un collègue sous peine de représailles (remise en cause d'un plan de carrière, d'une augmentation ou encore tracasseries professionnelles...)

-Le **rythme de travail imposé** par la surveillance hiérarchique qui accentue les cadences pour tenir les indicateurs mais aussi est source de surbookings (à l'encontre de l'accord OATT)

-Interruptions fréquentes et imprévues du travail : changement régulier des plannings, travail sur dossier en SMP en cas d'absence des DE, questionnement incessant des collègues sur son champ d'expertise pendant sa propre activité : ces différents éléments prouvent la non maîtrise de l'organisation du travail par l'employeur (liés entre autre au manque d'effectifs)

-Le **manque de formation ou formation inappropriée** pour faire son travail correctement (Quoi ? 4 à 6 jours de formation théorique pour maîtriser l'EID ???)

-Le manque d'effectifs ou de moyens qui rendent les objectifs inatteignables et entraînent souffrance et culpabilisation des salariés.

Cette liste non exhaustive prouve **majoritairement les individus ne sont pas responsables des tensions internes** (sauf cas exceptionnel) mais que c'est bel et bien **l'organisation et la charge de travail ainsi que les ressources mis à disposition qui sont sources de ces tensions**. Donc, si un collègue craque, il est nécessaire que l'établissement analyse les causes et prenne les mesures préventives nécessaires pour l'aider. Il en est de même pour l'appui du collectif qui reste un point d'ancrage essentiel pour l'individu.

MORALITE :

Ne nous trompons pas de cible ! Restons solidaires et soudés en cas de difficulté, faites remonter à votre hiérarchie ou à vos élus pour traitement