

Construction et gestion des RPS : la dimension collective

REGARDS CROISES SUR LA CONSTRUCTION DE LA SANTE AU TRAVAIL
(22/11/2013)

REGARDS

Marc LORIOL

Chargé de recherche au CNRS (IDHE Paris 1)

1

Marc LORIOL

15/11/2013

Déni ou régulation différente ?

D'un métier à l'autre, voire d'une entreprise ou d'un service à l'autre, la plainte de stress est plus ou moins exprimée.

L'explication la plus courante est celle d'un déni, d'une non conscience par les salariés concernés des problèmes qui les toucheraient sans qu'ils le sachent et que le psychologue ou le sociologue aurait à dévoiler.

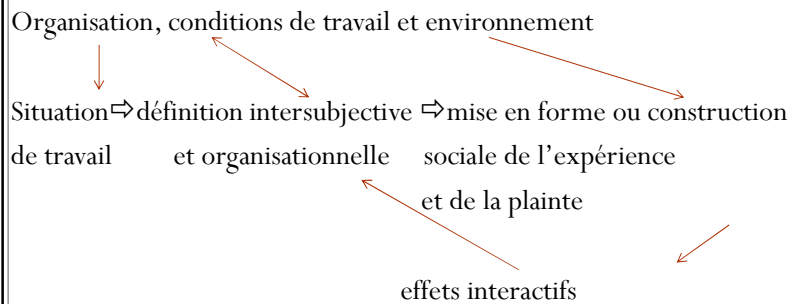
Une explication alternative est que les façons dont sont définis, nommés et gérés les problèmes au travail sont des constructions collectives locales. Ne pas parler des stress ou de souffrance n'est pas forcément un signe de déni.

2

Marc LORIOL

15/11/2013

Des médiations complexes



- Construction des perceptions et de la mise en forme. Double effet de boucles interactives

3

Marc LORIOL

15/11/2013

Des perceptions différentes des contraintes

- Caractère ambivalent (*a-priori*) de nombreuses situations de travail, par exemple : 16,7% de ceux qui doivent « **abandonner une tâche** pour une autre » déclarent qu'il s'agit d'un aspect positif de leur travail dans l'enquête « conditions de travail ».
- Il existe des normes culturelles propres à chaque groupe. Par exemple, pour les **infirmières**, un malade agressif ou peu reconnaissant est toujours mal vécu ; mais s'occuper de patients avec de graves problèmes de santé, si les moyens existent pour le faire correctement, peut être l'occasion de faire la preuve de ses compétences et peut donc être source de satisfaction. A l'inverse, les **policiers** acceptent relativement mieux d'avoir à faire à des délinquants violents et l'interpellation d'un individu dangereux peut même être vécue comme prestigieuse et valorisante. Par contre, ils disent moins supporter d'avoir à prendre en charge des personnes blessées ou malades, ce qui sort à leurs yeux du cadre de leur compétence et de leur « vraie mission ».

La mise en forme du malaise

- Dire d'une maladie qu'elle est socialement construite ne signifie pas qu'il s'agit d'un trouble imaginaire, mais que la façon dont la souffrance va être exprimée et ressentie dépend pour une part du contexte historique et social (Ex: le stress et la souffrance ne sont pas pensés et vécu partout de la même façon), mais aussi que la façon d'étiqueter le malaise (les mots) est indissociable de la façon dont ce malaise est expérimenté (les maux).
- En Retour, on observe un effet performatif des étiquettes : exemples plus exprimer les problèmes sous le registre psychologisant du stress; se reconnaître plus facilement dans les cas de harcèlement moral ou de stress post traumatique... vs exploitation ou conditions de travail.

5

Marc LORIOL

15/11/2013

4 types différents de régulation des problèmes

- 1 -Une résolution informelle, entre soi et en amont des problèmes avant qu'ils ne soient perçus comme stress en modifiant les sources de difficultés potentielles en amont, jouant sur le sens des situations pour les rendre plus acceptables, organisant les routines de coopération, s'opposer collectivement à des « autres » rendus responsables (directions, responsables politiques, avocats...). Le stress est un double échec (du groupe et de l'individu). On rencontre plus souvent ce type de fonctionnement dans les TPE, mais aussi dans des professions travaillant en petites équipes autonomes (brigades de polices, ateliers industriels...)

6

Marc LORIOL

15/11/2013

- 2 – Une psychologisation des problèmes et des relations sociales. Le stress est vu comme une difficulté individuelle que l'on peut affronter par le soutien de psychologues ou des collègues qui font preuve d'une certaine empathie, évitent de se critiquer trop ouvertement entre soi... Les étiquettes (stress, *burn out*, dépression ...) servent à donner un sens et un rôle reconnu à celles et ceux qui sont en difficulté. On retrouve cela plus souvent parmi les infirmières, assistantes sociales ou enseignants.
- 3 – Un compromis social formalisé : les problèmes de conditions de travail et d'emploi font l'objet de rapports de force, de compromis, de compensations (baisse de temps de travail, primes, etc.). La notion de stress peut parfois être la base de ces compromis en étant reconnue comme de la responsabilité de l'entreprise (Ex RATP) ou rejetée par les syndicats comme trop individualisante (Ex La Poste).

7

Marc LORIOL

15/11/2013

- 4 - Un salariat mercenaire ou d'exploitation : le stress et les problèmes sont niés ou considérés comme des questions personnelles sans lien avec le travail par les employeurs (mauvaise hygiène de vie , problèmes dans la vie privée, fragilités individuelles...).

Par peur du chômage, les salariés doivent tenir le plus longtemps possible sans se plaindre ou partir quand le corps ou les nerfs craquent.

C'est seulement dans ce dernier cas qu'il est pertinent de parler de déni.

8

Marc LORIOL

15/11/2013

Merci de votre attention

Marc Loriol (CNRS)
Marc.loriol@orange.fr
IDHE

CNRS-Paris I
16 Bd. Carnot, 92 340 Bourg-la-Reine

•

9

Marc LORIOL

15/11/2013