

## Journée de la Prévention

### On ne badine pas avec le stress

#### Proposition de correction

#### Identification RPS et TPS

#### RPS

Identification	Références dans le texte
Exigence et intensité du travail	J'ai l'impression que je n'y arrive pas que je perds pied de plus en plus
Insécurité de la situation de travail	Réorganisation du service « relation-client » - Rumeur de délocalisation à l'étranger
Exigence et intensité du travail	Peur panique de ne pas y arriver
Exigence et intensité du travail Rapports sociaux Autonomie marge de manœuvre	Un changement important pour moi auquel je n'étais absolument pas préparée, et l'adaptation fut douloureuse, notamment avec mon équipe
Exigence et intensité du travail	C'était hors de question que j'échoue
Rapports sociaux Exigence et intensité du travail	On met vraiment n'importe qui à des postes de managers. Quand je vois votre incompetence
Conflits de valeurs	Délocalisation : Vous n'avez qu'à répondre que ça n'est pas d'actualité... Tenez, ajoutez que ça le sera peut-être si on n'améliore pas la productivité. Ça va mettre la pression à votre équipe et ça règlera les problèmes.
Rapports sociaux Autonomie et marge de manœuvre	Manque de soutien de la part de son responsable
Rapports sociaux	Toi, ma petite, je vais te retrouver et ce jour-là, je ne voudrais pas être à ta place.
Exigence et intensité du travail Rapports sociaux	Charge mentale induite par les relations avec les clients
Autonomie marge de manœuvre	Hélène se retrouve seule face à cette nouvelle situation d'encadrement : Difficulté de gestion de la situation (trop d'autonomie)
Rapports sociaux	J'espère que je parle à quelqu'un d'intelligent et de plus compréhensif que votre abruti de téléphoniste

## TPS

Identification	Références dans le texte
Troubles physiques / psychiques	Je suis au bout du rouleau, je suis entrain de craquer
Relations dégradées	L'équipe me faisait un peu la gueule quand je suis partie
Troubles comportementaux (repli)	Enfermée dans ma carapace
Troubles comportementaux (addiction)	Je me suis remise à fumer
Troubles physiques / Comportementaux	J'ai commencé à grignoter tout le temps ; j'ai pris du poids
Troubles physiques / psychiques	J'ai commencé à mal dormir
Stress Troubles comportementaux (agressivité) Rapports sociaux	J'espère que je parle à quelqu'un d'intelligent et de plus compréhensif que votre abruti de téléphoniste
Troubles comportementaux (agressivité)	Tu sais ce qu'elle te dit la pétasse, espèce de gros connard ? La pétasse elle te dit qu'elle en a marre des minables de ton espèce...
Troubles physiques / psychiques	J'avais mal au ventre de plus en plus. Je dormais de moins en moins. J'étais oppressé ; j'avais du mal à respirer
Défauts de qualité, Insatisfaction des clients	Si encore les résultats étaient bons. On a de plus en plus de réclamations clients
Troubles intellectuels	Les tâches les plus simples sont devenues compliquées et me prennent trois fois plus de temps
Troubles comportementaux Stress / anxiété / <u>paranoïa</u>	Et j'ai l'impression d'avoir perdu tout ça, que tout le monde s'est éloigné de moi. Souvent on ne me dit pas bonjour. Les conversations s'arrêtent quand j'arrive...
Troubles physiques / psychiques	J'étais réveillée et comme j'ai du boulot en retard, j'en profite pour m'avancer
Troubles physiques / psychiques	Tous les médicaments dont tu te gaves.
Troubles comportementaux / physiques	T'as la mâchoire serrée, tu grinces des dents
Troubles physiques et psychiques	Ostéopathe et Psy
Troubles psychiques : Dépression	Je n'avais qu'une idée en tête, c'était que tout s'arrête... Définitivement. Je ne voyais pas d'autre issue. Je me sens tellement épuisée...
Troubles comportementaux (Repli)	Je me suis retrouvée seule, de plus en plus seule

## Sphère Personnelle

Identification	Références dans le texte
Dévalorisation de la part de son mari	T'as déjà du mal à manager tes enfants
Pression de la part de son mari	J'espère que ça ne va pas avoir de conséquence sur tes horaires
Absence d'empathie	T'as voulu avoir des enfants, tu gères
Culpabilisation	Dis tout de suite que tu vas gagner plus que moi
Pression de la part de son mari	A condition que tu le gardes ton boulot
Dévalorisation de la part de son mari	Maintenant que t'es manager, il faut que tu grandisses un peu
Relations familiales dégradées	Le problème c'est que depuis que tu as accepté ce nouveau travail tu n'es plus la même. Et tout le monde en subit les conséquences ; autant les enfants que moi.
Culpabilisation	Tu ne t'en occupes plus de tes enfants
Agressivité	Je ne te reconnais plus... Et tu te négliges. Regarde toi, t'as grossi
Culpabilisation	Tu pensais quoi ? Qu'un changement pareil allait passer comme une lettre à la poste ? Tu t'es prise pour quelqu'un que tu n'es pas et tu en payes les conséquences... et nous aussi
Pression de la part de son mari	Tu es en train de tout détruire, y compris notre relation. Je vais partir, Hélène...

### Gestion de la situation d'urgence :

#### Solutions proposées dans le scénario :

- Quitter le poste de manager
- Garder le poste et travailler en collaboration avec le responsable
- Faire un point régulier sur les éventuelles difficultés : 10 min tous les jours
- Communiquer régulièrement sur l'ensemble des sujets souhaités par Hélène

#### Propositions complémentaires :

- Communication auprès de l'équipe
- Définitions d'objectifs réalisables – Révision régulière de ces objectifs
- Mise en place de formations
- Traitement des situations de conflits avec les clients par le responsable de la structure
- Binôme avec une autre responsable d'équipe
- Mise à disposition du médecin de prévention, de l'assistante sociale du personnel ou du psychologue du travail