



Efficiences et risques psychosociaux: un enjeu de santé publique ? 1
Témoignage 1



Risques psychosociaux : quelles solutions pour demain ? La M.B.S.R. 2
Gestion du stress et de ses émotions 2

Consulting focus

“ Si vous souhaitez toujours être quelque part ailleurs, c'est que vous n'êtes jamais là où vous vous trouvez ” Jon KABAT-ZINN - PH. D - Fondateur de la «M.B.S.R.»

Actualités, 3 journées de conférence IFCS : les 10, 11 & 12 mai prochains au C.H.U. de Rennes Efficiences et risques psychosociaux : un enjeu de santé publique?

Bertille PATIN*
recommande la lecture de :

LES CONFLITS À L'HÔPITAL



* Maître de Conférence en Sciences de l'éducation, Universitaire reconnue, spécialisée dans la gestion de conflits en milieu hospitalier.

Par Caroline RULLIER, Maître de
Conférence IGR-IAE, Université Rennes1

COMMENT FAIRE FACE AU DÉVELOPPEMENT DES RPS DANS UN CONTEXTE « D'HÔPITAL- ENTREPRISE » ? L'IMPORTANCE DU SOUTIEN SOCIAL SOCIO-ÉMOTIONNEL.

Le système sanitaire pose de manière singulière la dynamique et les enjeux du management de proximité par ses évolutions organisationnelles et les nouvelles contraintes de gestion qui en résultent. En 2004, dans son étude sur la santé, la satisfaction au travail et l'abandon du métier de soignant, Estryn-Behar signalait que le manque de soutien psychologique devance les conditions physiques du travail, le temps de chevauchement des transmissions et le salaire, au chapitre des motifs d'insatisfaction à l'hôpital. Quand 66,1% du panel national et 72,3% de celui de l'AP-HP exprime son mécontentement, il apparaît crucial d'approfondir l'état des connaissances sur le soutien au travail.

« Conduisant la personne à croire qu'elle est appréciée et aimée, qu'elle est estimée et qu'elle fait partie d'un réseau » (Cobb, 1976), le soutien a fait l'objet de nombreuses recherches au niveau international et ce notamment par les chercheurs soucieux de comprendre les mécanismes de régulation du stress professionnel et les mécanismes de « coping ». En revanche, en France, très peu de chercheurs s'y sont intéressés... On note la quasi-absence de ce concept dans les travaux en Sciences de Gestion...

L'efficacité est pourtant une problématique de gestionnaires !!! Les professionnels du secteur sanitaire constatent tous une augmentation des RPS mais restent démunis face aux conséquences observées sur les personnes (et ce, quelque soit leur position sur la ligne hiérarchique à l'hôpital). Mieux vaut prévenir que GUERIR !!! Outre les techniques récentes et prometteuses telles que la M.B.S.R., cette contribution porte sur la place du « prendre soin » dans l'activité managériale.

TÉMOIGNAGE → Viviane CHANTELOU, Ancienne Cadre Supérieure de Santé



Après 20 années d'expérience dans le management d'équipes et de projets au sein de différents hôpitaux, j'ai assisté à l'évolution de la société hospitalière et des personnes qui y travaillent avec souvent beaucoup

d'altruisme mais avec de moins en moins de reconnaissance.

A 55 ans, j'ai décidé de prendre la retraite de la fonction publique hospitalière par choix personnel et professionnel. J'ai de plus en plus de difficultés à défendre des valeurs soignantes

et humaines dans un contexte de performance et de contraintes budgétaires.

Pour autant, je suis convaincue que dans le milieu hospitalier, il y a un fort potentiel humain prêt à faire évoluer l'hôpital de demain et permettre les changements tout en poursuivant une qualité de la prise en charge de nos usagers.

J'ai donc décidé de prendre du temps pour élaborer un projet professionnel qui aille dans ce sens. Par hasard, j'ai découvert que je pouvais prétendre à un bilan de compétences.

J'ai choisi BLV Consulting parmi d'autres organismes car j'ai immédiatement repéré que l'accompagnement individuel proposé, tenait vraiment compte de la personne dans

une démarche humaniste, pour mettre en évidence ses compétences et ainsi aider à un développement harmonieux, tant professionnel que personnel.

Au terme de ce bilan, j'ai trouvé le sens de mon futur projet et j'ai décidé de rejoindre l'équipe de BLV Consulting Group pour contribuer à prendre soins des individus et des équipes pour retrouver du bien être au travail, leur donner des pistes pour se réassurer dans ce monde en chaos, leur redonner de la motivation, les persuader que si l'on se sent bien, on est évidemment plus performant. C'est dans cette voie que je vais poursuivre mon parcours professionnel dans le soutien social individuel et collectif dont nous avons tant besoin.

L'objet de notre réflexion a été de proposer une conceptualisation du soutien social à l'hôpital, dans un contexte de français. Alors que les résultats de recherche des chercheurs anglo-saxons de référence, placent le soutien d'autorité au centre des relations interpersonnelles, nos résultats montrent l'importance de la composante socio-émotionnelle et la co-existence d'un soutien « professionnel » et d'un soutien à la sphère « personnelle » de l'individu, dont l'expression se fait par l'ouverture aux autres, par l'empathie et par la transmission d'émotions positives. Se soutenir pour mieux faire face aux « exigences du travail en contexte d'efficience » !

LA PROXIMITÉ MANAGÉRIALE AU SERVICE DE « L'HÔPITAL-ENTREPRISE » !?!

Le secteur hospitalier est actuellement confronté à une problématique de prospective sur des métiers dits « sensibles », dont les cadres de santé font partie. Le renouvellement des effectifs, l'accompagnement et le développement des cadres en postes, eux-mêmes confrontés à des problématiques de recrutement et de démographie, de remplacement des absences et de gestion de la mobilité des paramédicaux questionnent la « politique managériale » des établissements au moment où s'actionnent la réforme de la gouvernance hospitalière, modifiant en profondeur les hiérarchies, la répartition des compétences et les moyens pour atteindre les objectifs.

Comment les cadres de santé – au carrefour de trois logiques corporatives – peuvent-ils assurer,

conjointement, leurs activités de « gestionnaire » et « d'animateur » d'équipe ? Les tensions de rôle sont le quotidien des cadres... Et malgré les réflexions menées sur la valorisation de cette fonction (DeSingly, 2009, Yahel et Mounier, 2011), force est de constater la faiblesse des avancées concernant l'ergonomie de leur posture !

Deux termes sont à la mode dans la loi et les différents rapports sur l'hôpital : (1) l'engagement professionnel et (2) l'accompagnement. Au même titre que l'engagement et l'accompagnement pourraient promouvoir la reconnaissance et le soutien perçus des acteurs, il est à noter un transfert ou une demande de transfert de ces rôles que les cadres doivent porter sur leurs épaules... A la différence qu'ils ne sont pas eux-mêmes soutenus par le même staff administratif...

Dès lors, comment cerner les compétences d'animateur d'équipe du cadre lorsque son activité relève d'un « bricolage permanent » (Bourret, 2008) ?

Le cadre de santé a un rôle de « leader » visant à motiver, entraîner et assurer le développement du personnel soignant du service. Toutefois, confronté à la difficulté d'organisation, les cadres demandent le respect de principes d'organisation par tous, soignants et médecins, une discipline, un management plus intégrateur (monde médical et monde administratif (Crémadez et Grateau, 1992) avec une Direction qui accorde la priorité aux rapports humains... En bref « être soutenu pour soutenir »... Et surtout « se sentir animé » pour « SOUTENIR » !!!

FORMATION GESTION DU STRESS ET DE SES EMOTIONS

ANIMÉE PAR : JEAN-PIERRE MECHIN

► OBJECTIFS DE LA FORMATION

Comprendre et intégrer le jeu des émotions pour vivre les situations professionnelles et personnelles de manière plus sereine et efficace.

► POUR QUI ?

Pour toutes les personnes (salariés cadres ou non cadres, managers) qui vivent des situations professionnelles avec des émotions perturbatrices.

► NOUS AVONS LU POUR VOUS :



Risques psychosociaux Quelles solutions pour demain ?

“ Temps passé et temps futur ne permettent que très peu de conscience. Etre conscient, ce n'est pas être dans le flux du temps. ” ELIOT

Par Véronique FAROUAULT, Consultante en R.H., BLV Consulting Group

M.B.S.R. : VERS LE CHEMIN DU BIEN-ÊTRE ET DE LA RÉDUCTION DU STRESS AU TRAVAIL .

Question : est-il possible aujourd'hui de lutter efficacement contre le stress au travail, en France, alors que le sujet de la souffrance au travail occupe une place prépondérante dans notre société (articles de presse, radios, journaux télévisés, ouvrages de référence, actes suicidaires, ...) ?

Même si cela peut sembler tout à fait surprenant, nous sommes en mesure d'apporter une réponse positive à cette question pourtant si problématique.

Comment ? En se laissant guider et initier à une nouvelle approche scientifique, reconnue par le monde médical, nommée « Programme M.B.S.R. » ou « Pleine Conscience »⁽¹⁾.

Créé par Jon KABAT-ZINN, Professeur émérite de médecine, (M.I.T.), le programme M.B.S.R. est une technique récente de développement – en France tout du moins -, basé sur la méditation Zen et le Yoga qui s'en distingue par un protocole entièrement scientifique et psychologique délaissant la part spirituelle et religieuse des techniques d'origine Bouddhiques.

Ce protocole a fait l'objet de nombreuses recherches universitaires depuis une trentaine



d'années, tant aux Etats-Unis qu'au Canada et est aujourd'hui intégré aux thérapies cognitives et comportementales. Il est d'ailleurs largement enseigné en Europe (Université Catholique de Louvain, Hôpitaux de Genève, Université d'Oxford, ...).

Il a été récemment introduit en France en milieu hospitalier (C.H.U. de Nantes, Lille, Hôpital Sainte-Anne à Paris, ...).

Cet enseignement de la « PLEINE CONSCIENCE » permet de réduire le stress, l'anxiété et la douleur, et de vivre autrement la souffrance et la maladie. Notre société donne régulièrement des conférences sur ce thème. Jean-Pierre MECHIN, son dirigeant, participe le mois prochain, à la retraite conduite en Dordogne, par Jon KABAT-ZINN et finalise parallèlement le cursus d'instructeur M.B.S.R.

(1) Mindfulness Based Stress Reduction

LES PRESTATIONS SUR MESURE DE LA SOCIÉTÉ BLV CONSULTING GROUP

- Conseil en Ressources Humaines : audit social, conseil en organisation et gestion des hommes,
- Orientation professionnelle :
- Bilan de compétences : plus de 650 salariés du secteur hospitalier accompagnés depuis près de 10 ans (des cadres sup aux A.S.H.),
- Bilan de positionnement professionnel, dispositif du maintien dans l'emploi (accompagnement des salariés sur leurs postes de travail),
- L'accompagnement individuel et de groupe,
- Les formations : par exemple, « la gestion du stress et des émotions », avec une introduction au programme de la M.B.S.R. ou « Pleine Conscience »,
- La GPEC : Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

► SIÈGE SOCIAL

Centre ELEUSIS 3
1, rue Pierre-et-Marie-Curie
22190 PLÉRIN

www.blv-consulting-group.com

► TÉL. : 33 (0)2.96.74.62.81

► FAX : 33 (0)2.96.74.63.04

► EMAIL : contact@blv-consulting-group.com

SARL au capital de 10.500 € - RCS 2003 B 197 - Enregistré comme Prestataire de Formation sous le n° 53 22 07510 22 auprès du Préfet de la région Bretagne Siret 44890180100010 - Code APE 7022Z - N° RCP 417 712 9804

► DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

Jean-Pierre MÉCHIN - Associé-Gérant