

# Stress

Catherine Voynnet Fourboul

# Anxiété

- Cité par Freud dès 1936 comme un état émotionnel désagréable ou une condition de l'organisme humain qui inclut des composantes vécues psychologiques et comportementales
  - L'anxiété-état est une réponse momentanée à des situations difficiles, négatives ou frustrantes
  - L'anxiété-trait est la propension d'un individu à ressentir de façon stable l'anxiété, perception d'un large éventail de situation comme dangereuses ou menaçantes

# Le stress

- Adaptation de l'organisme à un changement brutal ou durable du milieu
- En cas de stress continu, apparition de troubles somatiques (dermatose, hypertension, mal de dos, ulcère...)

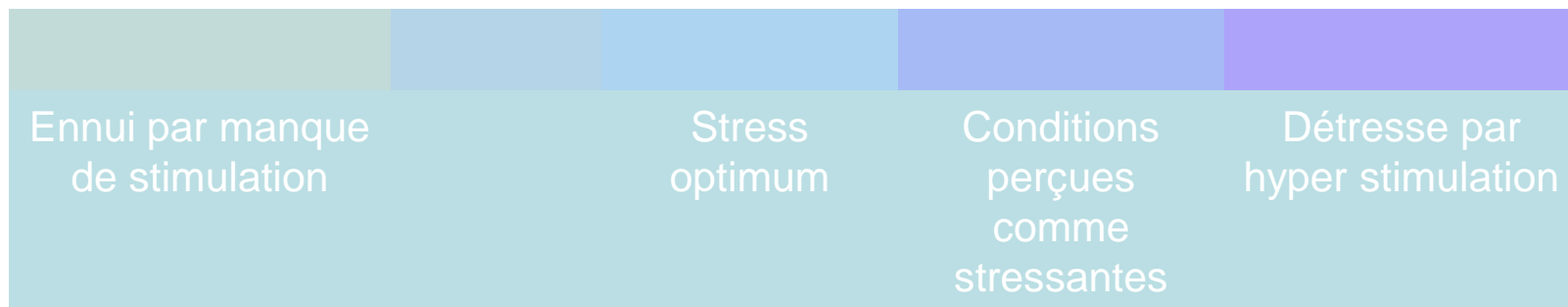
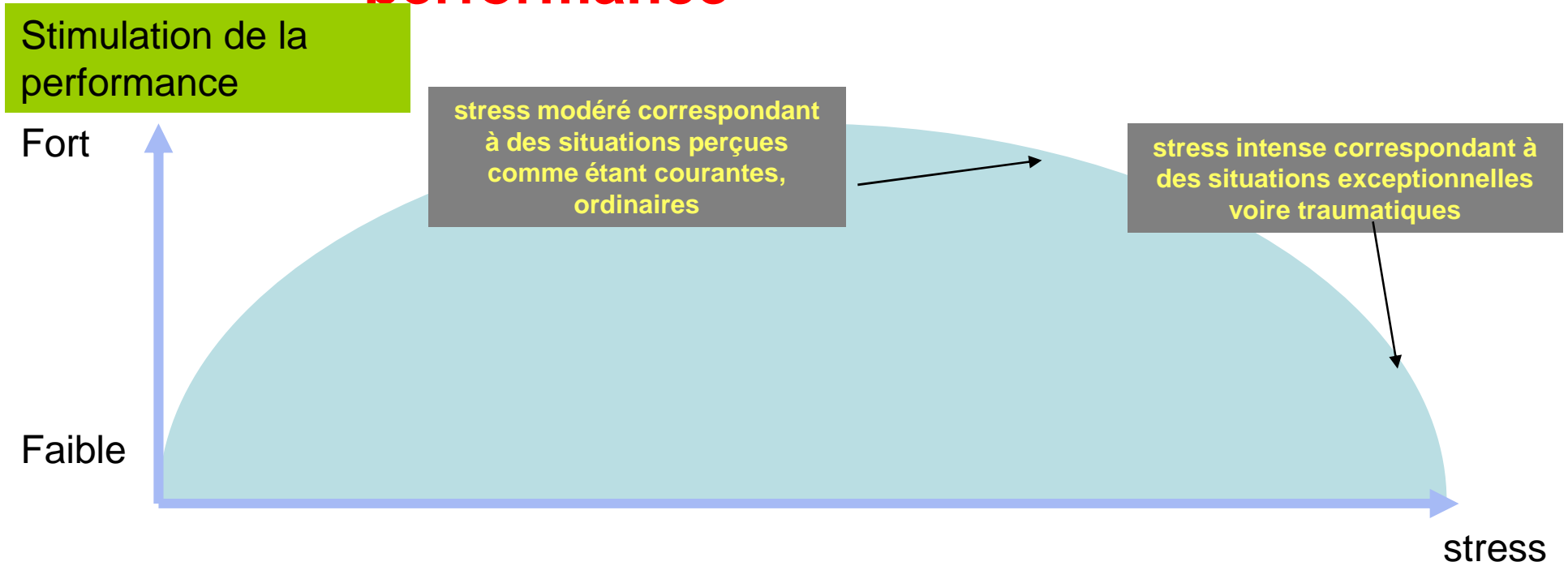
# Définitions

- **Stress** = État de tension et réaction provoqués par des contraintes, des exigences, des agressions
- **Stresseurs** ou facteurs de stress = L'exigence, la contrainte, la personne qui déclenche le stress
- **Détresse** = conséquence psychologique, physiologique, comportementale, métabolique qui peut se produire à l'issue du stress
- **Eustress** = euphorie + stress : tension modérée aux effets positifs (augmentation des efforts, stimulation de la créativité, amélioration du rendement)

## Les réponses au stress

- Afflux de sang depuis la peau, les organes internes et les extrémités vers le cerveau, et les grands muscles
- Amélioration de la vision de l'écoute et des processus sensoriels
- Afflux de glucose et acide gras dans le sang pour soutenir le corps durant la tension
- Déploiement du système immunitaire

# Niveau de stress et performance



# Eustress vs détresse

- Eustress

- Performance

- ✓ Stimulation accrue
- ✓ Poussée de force physique

- Santé

- ✓ Efficacité cardiovasculaire
- ✓ Amélioration de la concentration en situation d'urgence

- Détresse :

- Individu

- ✓ Désordre psychologique
- ✓ Maladies
- ✓ Problème de comportement

- Organisation

- ✓ Absentéisme
- ✓ Baisse de performance
- ✓ Coût en procédure

## Stress à l'extérieur

- Changement d'humeur
- Changement dans les habitudes alimentaires
- Augmentation consommation alcool, tabac
- Agressivité
- Impatience
- Excitabilité, tension, agitation



# Stress à l'intérieur

- Anxiété
- Réserve
- Pessimisme
- Rigidité
- Humeur sombre
- Accablement
- Désorientation
- Incapacité à se concentrer
- Sensation de ne pas être en bonne santé, douleurs, maux d'estomac

# Épuisement professionnel : *burn out*

- Epuisement des ressources pour faire face à des événements ou des situations stressantes
- Accumulation de mini stress répétés
- Trouble émotionnel
  - Larme, colère, refus d'agir, fatigue ne cédant pas au repos, hyper-contrôle de soi inhabituel)
  - Dépersonnalisation, insensibilité aux autres
  - Perte du sentiment d'accomplissement
  - Perte du sens de la vie, des idéaux, de la motivation
- Touche davantage les professionnels de la santé [FREUDENBERGER 1982]

# Le coping

- Processus mis en œuvre par l'individu pour maîtriser, tolérer diminuer l'impact du stress
- Différentes formes de coping
  - Centré sur le problème : élaboration de plans d'action, recherche d'informations, réinterprétation des situations
  - Centré sur l'émotion : expression émotionnelle, diversion, auto accusation

# L'ajustement au stress : le coping

- Le *coping évitant* : fuite, évitement, déni, résignation, fatalisme : stratégie passive pour réduire la tension émotionnelle
- Le *coping vigilant* : recherche d'information, de soutien social, plan d'action, recherche de moyen : stratégie active d'affrontement de la situation
  - Le *coping évitant* valable à court terme, (à LT : dépression) le temps d'adopter un *coping vigilant*

## Neurotisme et coping

- Une tentative de régulation de soi,
- Prendre soin de soi
- Autorégulation du système psychique pour rétablir l'équilibre

# Stress : comment le soulager

- Se parler à soi
- Relativiser, penser à autre chose
- Exercice Physique
- Alimentation équilibrée
- Pausés planifiées
- Méditation, spiritualité
- Ne pas s'énerver
- Résoudre le problème
- Autres...

# La résilience

Bournois & alii « pourquoi j'irais travailler » Eyrolles, 2003

- Capacité d'un salarié à **rebondir** en situation d'adversité, relever les défis professionnels tout en **recherchant des bénéfices personnels**
- Capacité à **s'habituer aux variations fréquentes** de l'environnement et à les gérer en souplesse ; développer son immunité par rapport aux risques et menaces de l'emploi
- Capacité à **accroître la vitesse** avec laquelle l'individu peut surmonter les défis qui se présentent à lui

# Les sources de stress au travail

- Le **conflit de rôle** provient **d'attentes inconsistantes ou incompatibles.**
- le conflit inter-rôle
  - (lorsqu'une personne souffre d'un conflit entre les multiples rôles qu'ils jouent dans la vie ;ex le conflit travail / famille)
- Le conflit intra-rôle
  - quand un individu reçoit de différentes personnes des attentes différentes concernant son rôle
- Le dilemme éthique se produit quand il est demandé à une personne d'adopter un comportement qui n'est pas conforme à ses valeurs personnelles.



# Les sources de stress au travail

- **L'ambiguïté de rôle** : la confusion que vit une personne par rapport aux attentes des autres.
  - Par exemple lorsque l'on ne comprend pas ce qui est attendu de nous,
  - quand on ne sait pas comment faire,
  - quand on n'est pas familier de certaines méthodes de travail
- Le conflit inter-groupe se produit entre groupes ou équipes d'une organisation
- Le conflit interpersonnel se produit entre deux ou plusieurs personnes au sein d'une entreprise

# Autres sources de stress

## Exigences interpersonnelles

- les personnes caustiques, corrosives, le harcèlement sexuel, moral, le style de leadership

## Progression professionnelle

- le plafonnement professionnel

## Exigences physiques

- environnements extrêmes, la manipulation de substances dangereuses, les longs voyages, travail de bureau

## Préservation de la vie privée

- demande de temps pour soi

## Évaluez vos stressseurs professionnels

	Pas du tout	Un peu	Assez	Beaucoup
Surcharge de travail				
Conflit de rôles				
Manque de feed-back				
Conflits personnels				
Ambiguïté de rôle				
Climat organisationnel				
Condition de travail pénible				
Gravité des erreurs possibles				
Situation d'incertitudes				
Conflit de valeurs				
Frustration				
Sous-charge de travail				
Manque de participation				

# Harcèlement moral : les sources

lien de subordination

- vexations, incivilités, dénigrements, ridiculiser

règles disciplinaires

- sanctions injustifiées basées sur des faits inexistantes ou véniels

pouvoir de direction

- ne pas donner de travail, donner des objectifs irréalisables, du travail inutile, isoler

pouvoir d'organisation

- modifier les conditions ou le contenu du travail sans justification valable

# Actions du management

## *Prévention*

- sensibilisation, formation du management et des représentants du personnel, valeurs affichées

## *Correction*

- mise en œuvre d'une cellule au sein de RH, de haut niveau statutaire et moral, avec les représentants du personnel, pour intervenir en cas de plaintes