

Le stress au travail

Il est 6 h 15. Marie en est à son 3^e café. Comme la nuit n'a pas été très bonne, Marie a dû prendre tout son courage pour se lever à l'heure prévue afin de ne pas être en retard. Elle attrape un bout de pain et son café puis démarre en voiture. Malgré son effort pour partir tôt, elle plonge dans un énorme embouteillage. Pendant qu'elle est dans l'embouteillage, Marie commence à se faire du mauvais sang et à ruminer: je n'aurai jamais le temps de terminer mon rapport pour 11 h, qu'est-ce que mon patron va dire, et si je perdais mon emploi.... Son rythme cardiaque augmente, elle transpire de plus en plus, elle ressent une sorte mal-être diffus. En arrivant au bureau, elle passe rapidement devant ses collègues en les saluant à peine et ferme rapidement la porte de son bureau; elle se sent irritable.

11 h. Son patron entre dans son bureau et lui demande où elle en est rendue concernant le rapport qu'il attend. Elle le regarde et elle se met à pleurer.

L'enjeu du stress ou du débordement émotionnel est pertinent dans les entreprises : 23 % des hommes et 32 % des femmes qui y travaillent sont en état de sur-stress (qui est le niveau où le stress devient un facteur de risque pour la santé, en corrélation avec des troubles anxieux-dépressifs) (Saunders, 2008).

Le test du PRESTO : identifier les signes qui nous rapprochent du stress pathologique (troubles anxieux)

La fondation des maladies mentales a développé un test sur le stress en utilisant l'image du presto. Les psychologues ont décortiqué le mot presto et en effet, l'image est intéressante; un bon presto va bien faire cuire les aliments tandis qu'un mauvais presto va les brûler. Donc comme travailleurs, quelle est la pression que j'ai en ce moment. Est-ce une bonne ou une mauvaise pression ?

Les premières lettres du mot presto nous permettent donc de reconnaître les différents signes qui se rapprochent du mauvais stress (Legris, psychologue, Fondation des maladies mentales).

- P** = Signes **physiques** tels les sueurs, les tremblements, l'accélération cardiaque.
- R** = **Repos**. Les gens qui se rapprochent de l'anxiété disent avoir de la difficulté à se reposer (soit de la difficulté à s'endormir le soir ou de la difficulté à se rendormir s'ils se réveillent au milieu de la nuit).
- E** = **Excitation**. Les gens anxieux décrivent en eux une sorte d'excitation diffuse, un état de mal-être.
- S** = L'entretien des **soucis** tels que la peur de manquer d'argent ou d'avoir des problèmes de santé physique. On peut représenter ce signe comme s'il y avait un hamster qui jongle constamment dans la tête de l'individu.
- T** = **Tensions**. C'est le corps qui exprime quelque chose par rapport à la tension que l'individu ressent (ex : tension dans le cou).
- O** = Appareil cognitif tel les **oublis**. Lorsqu'il y a beaucoup de pression, l'individu a moins d'espace pour penser et il peut perdre des éléments par rapport à la mémoire.

Bref, le test nous indique que si l'individu à plusieurs des éléments mentionnés ci-dessus (et qu'ils se prolongent), il est peut-être temps de demander de l'aide.

Distinguer dépression et épuisement professionnel (communément appelé *burnout*)

Régulièrement, les gens confondent épuisement professionnel et dépression. Qu'en est-il ? En fait, « l'épuisement professionnel est nécessairement lié au travail. Dans la dépression, le travail n'est pas la cause première, mais peut être un facteur aggravant. De plus, en cas de surmenage, la personne atteinte est toujours en situation de stress chronique, tandis que c'est le cas 1 fois sur 2 pour la dépression. Des différences physiologiques ont aussi été constatées. Par exemple, les gens déprimés produiraient trop de cortisol et ceux qui sont en épuisement professionnel, pas assez » (Sonia Lupien dans Passeport Santé).

Donc l'épuisement professionnel ne sera pas diagnostiqué comme un trouble mental, mais plutôt comme un trouble d'adaptation. « Un trouble d'adaptation implique que, suite à un événement stressant, la personne a des réactions inadaptées qui perturbent son fonctionnement social et professionnel et qui persistent plus de trois mois après l'événement » (Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail). L'état d'épuisement est le stade où l'organisme cesse de pouvoir s'adapter ou se défendre face à une pression extérieure devenue trop forte. La souffrance au travail est souvent liée à la perte du sens de celui-ci.

Phases du stress

Les signes et symptômes de stress ont tendance à passer par plusieurs phases ou étapes. Ces phases peuvent être décrites ainsi :

Phases	Signes et symptômes	Mesures à prendre
<p>Phase 1 : Avertissement</p> <p>Les premiers signes sont plus souvent de nature affective que physique. Il pourrait s'écouler un an et plus avant d'en prendre conscience.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • état vague d'anxiété • dépression • ennui • apathie • fatigue émotionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • parler de ses sentiments • prendre des vacances • changer ses activités • s'accorder du temps
<p>Phase 2 : symptômes légers</p> <p>Les signes précurseurs ont progressé et ils sont plus intenses. Entre 6 et 18 mois, des signes physiques peuvent apparaître.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • troubles du sommeil • maux de tête/rhumes plus fréquents • douleurs musculaires • plus grande fatigue physique ou émotionnelle • retrait des contacts avec les autres • irritabilité • dépression intensifiée 	<ul style="list-style-type: none"> • il peut être nécessaire de changer son style de vie de façon plus marquée • counseling à court terme



Phases	Signes et symptômes	Mesures à prendre
<p>Phase 3 : stress cumulatif profond</p> <p>Cette phase se produit lorsque les symptômes précédents continuent d'être ignorés. Le stress commence à créer un impact plus profond sur la carrière, la vie familiale et le bien-être personnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • augmentation de la consommation d'alcool, de cigarettes, de médicaments en vente libre • dépression • fatigue physique et émotionnelle • perte de l'appétit sexuel • ulcères • mésententes conjugales • crises de larmes • anxiété intense • réflexion rigide • retrait • nervosité • insomnie 	<ul style="list-style-type: none"> • L'aide de professionnels de la santé et de psychologues est grandement recommandée.
<p>Phase 4 : Symptômes graves</p> <p>Symptômes graves indiquant une réaction cumulative au stress et l'affaiblissement de la personne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • fin de carrière prématurée • asthme • affections du coeur • grave dépression • diminution de l'estime de soi/la confiance en soi • incapacité de faire son travail • incapacité de gérer sa vie personnelle • retrait • colère, chagrin, rage incontrôlés • idées d'homicide ou de suicide • tremblement musculaire • fatigue chronique extrême • surréaction à des événements mineurs • agitation • accidents fréquents 	<ul style="list-style-type: none"> • Intervention significative de professionnels.

« Depuis le début des années 90, les réclamations à la CSST pour lésions psychologiques ou psychiques reliées au travail ont considérablement augmentées. On note également que la durée moyenne d'indemnisation des lésions psychologiques reliées au travail est plus longue que les autres types de lésions et que les arrêts de travail ont tendance à être plus longs. La dépression, le surmenage professionnel, l'anxiété, le stress et les troubles d'adaptation comptent parmi les diagnostics les plus courants ». (Cerqueira, 2003-2004). Les données sont là...et les moyens ?

Outils Questionnaire

Le questionnaire portant sur l'épuisement professionnel le plus utilisé actuellement est celui mis au point par un psychologue américain et communément appelé le *Maslach Burn Out Inventory* (MBI test).

On y retrouve **22 phrases représentant des sentiments** (ou des idées, des impressions) que l'on peut éprouver à propos de son travail. Pour chaque sentiment (ou idée ou impression), le répondant indique selon quelle fréquence il l'a ressenti au cours des derniers mois.

Références

Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Cerqueira, Ana. *La Presse* le 25 octobre 2003.

Lupien, Sonia. **Épuisement professionnel** (*burnout*).

Saunder, Laurence. 2008. *L'énergie des émotions, Déployer son savoir-être pour mieux réussir au travail*. Les éditions transcontinentales.

Exercice : À qui appartiennent les responsabilités en matière de santé psychologique des travailleurs ?

Pour chacune des responsabilités citées, dites si l'agent (direction de l'entreprise, superviseur, consultant / ressource externe) a, d'après vous, un rôle de responsable (R) ou bien un rôle de soutien au responsable (S).

Responsabilités	Direction de l'entreprise	Superviseur	Consultant / ressource externe
Détecter les signes de stress et d'équipement			
Être à l'écoute des employés			
Éliminer à la source les facteurs irritants			
Mettre au point un PAE			
Faire la promotion de la santé			
Élaborer une stratégie de GRH axée sur l'établissement d'un milieu de travail sain et productif.			