



Quelles sont les sources de stress dans votre milieu de travail ?

Le stress peut être causé par des pressions au travail et hors travail. Les employeurs ne peuvent généralement pas protéger les travailleurs contre le stress extraprofessionnel, mais ils peuvent les protéger (du moins en partie) contre le stress qui survient au travail. Ceci étant dit, il n'est toutefois pas évident pour les gestionnaires de gérer ce stress. Tout d'abord, le stress au travail provient de différentes sources. De plus, face à un élément stressant, chaque individu réagit de façon personnelle, en fonction de sa personnalité ou des outils qu'il a développés pour gérer son stress. « Dans tous les cas, il semble qu'une gestion efficace du stress au travail passe par une démarche préventive visant à doser l'intensité du stress organisationnel de manière à éviter les problèmes de santé, à motiver le personnel et à améliorer la productivité de l'entreprise (Quick et autres, 1997). Dans cette perspective, toute initiative bien pensée de gestion du stress en milieu de travail devrait débuter par un diagnostic des différentes sources de stress au travail » (Pépin, 2000).

Dans un premier temps, c'est ce que nous vous invitons à faire. Déterminez quelles sont les principales sources de stress dans votre milieu de travail. Votre diagnostic vous orientera vers le type d'interventions le mieux adapté à votre contexte organisationnel.



Consignes : Voici les six sources de stress que l'on trouve habituellement dans les milieux de travail. Lesquelles s'appliquent au vôtre ?

sources de stress	descriptif	cela s'applique-t-il à votre milieu de travail? expliquez.
La surcharge de travail	<p>Surcharge quantitative : L'employé vit une surcharge quantitative de travail lorsqu'il est confronté à une trop grande quantité de travail à accomplir en un temps restreint. Malgré le nombre d'heures consacrées à accomplir la charge de travail, l'impression de ne pas avoir complété le travail persiste.</p> <p>Surcharge qualitative : L'employé vit une surcharge qualitative lorsqu'il se sent incapable d'effectuer convenablement son travail parce que les tâches qu'il doit accomplir sont trop complexes.</p>	
Rôles dans l'organisation	Un employé qui n'est pas tout à fait certain de ce que l'on attend de lui ou qui reçoit des ordres contradictoires; des employés qui ne savent pas qui fait quoi ainsi que les responsabilités qui incombent à chacun : ces situations peuvent devenir une cause d'anxiété, de démotivation, d'absentéisme et de faible rendement.	
Les relations interpersonnelles	Des collègues ou des supérieurs qui ne donnent pas suffisamment de soutien dans le travail et qui irritent leurs collègues; l'obligation de « collaborer » avec des clients ou des gens difficiles au travail, le fait d'éprouver un sentiment d'isolement au travail, etc.	
Le déroulement de la carrière	Lorsqu'un employé ressent de l'insécurité face à son emploi, de l'incapacité à tenir compte de ses ambitions, qu'il perçoit l'impossibilité d'obtenir une promotion ou encore reçoit une promotion inadéquate, qu'il éprouve de la difficulté à utiliser ses habiletés ou qualifications dans son travail, qu'il n'a pas la possibilité d'apprendre de nouvelles choses et de développer de nouvelles habiletés, cela peut susciter une insatisfaction au travail et diminuer son estime de soi.	
Structure et climat organisationnel	Des employés confrontés au manque d'information, aux éternelles procédures administratives qui vont en augmentant et aux réunions insignifiantes qui se répètent, qui n'ont pas ou très peu de liberté d'action dans leur travail, qui ne peuvent pas prendre des décisions de façon autonome, qui évoluent dans une mauvaise ambiance de travail, sans être consultés lors de la prise de décisions touchant leur propre travail, ou encore qui font l'objet de harcèlement ou de violence au travail.	
Le choc du monde du travail et de la famille	Lorsqu'une personne doit travailler en soirée ou les fins de semaine ou qu'elle a un horaire irrégulier et qu'elle ne reçoit pas de soutien de son conjoint (qui réagit plutôt mal à son emploi), de ses parents ou de ses amis, ou qu'elle est continuellement inquiétée par des situations subies hors du travail.	



La littérature souligne trois types d'intervention : des interventions créatives (primaires) qui visent à éliminer ou à réduire les sources de stress négatif, des interventions proactives (secondaires) qui cherchent à augmenter la résistance des individus au stress en les outillant et, enfin, des interventions réactives (tertiaires) dont le but est de soulager la tension ou les conséquences du stress négatif chez les employés.

Quelques exemples (tirés de Pépin, 2000) :

1. Stratégies créatives

- Réorganisation du travail (par ex. : confier plus de pouvoir aux employés et leur donner la possibilité de prendre davantage part aux décisions qui les concernent)
- Clarification des rôles
- Fixation des objectifs (de préférence en collaboration avec l'employé)
- Soutien social (par ex. : par le mentorat)
- Consolidation des équipes
- Conciliation travail-famille
- Le développement de l'engagement à l'égard du travail (par ex. : faire participer les employés de façon active aux projets de changement organisationnel)
- Prévention de la violence au travail (tolérance zéro)
- Aménagement physique du milieu de travail

2. Stratégies proactives

- Activités de sensibilisation et d'information concernant le stress au travail (par ex. : articles sur le stress et la santé psychologique au travail dans le journal interne de l'entreprise, dîner conférence sur le sujet, etc.)
- Activités pour développer les habiletés à gérer le stress (par ex. : formation qualifiante sur la gestion du stress et des clients difficiles, yoga au travail, etc.)

3. Stratégies réactives

- Programmes d'aide aux employés
- Intervention auprès des « survivants » de restructurations d'entreprise
- « Retour » sur les incidents critiques liés au stress
- Intervention auprès des victimes d'agressions et de violence
- Gestion du stress post-traumatique



régionautravail.com
Terrebonne.Mascouche

Pour en savoir plus

Organisation mondiale de la santé. [Organisation du travail & stress — Approches systématiques du problème à l'intention des employeurs, des cadres dirigeants et des représentants syndicaux](#), 2004.

Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail. [La santé psychologique au travail... la définition du problème](#), Université Laval, 2003.

Pépin, Richard. « Gérer le stress négatif au travail à l'aube du XXI^e siècle », *Gestion*, volume 25, numéro 2, été 2000.