

STRESS

Franziska Tschan

Université de Neuchâtel
Groupe de Psychologie Appliquée

16. Novembre 2004; COPER/VD

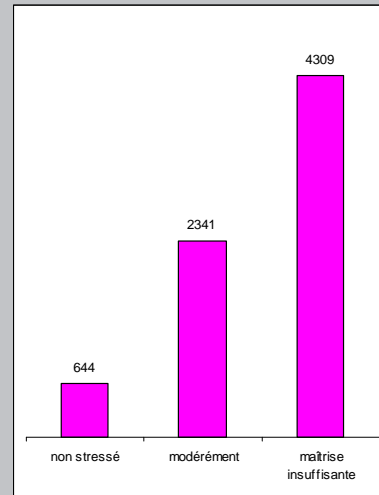
Stress – à la mode ou important en Suisse?

- > 44% de la population active en Suisse:
„Tensions très fortes“ au travail
- > Niveau de tension très haut:
 - 27.1% : Troubles physiques importants
- > Niveau de tension très faible:
 - 17.1%: Troubles physiques importants

- > Les coûts du stress en Suisse
 - > **4,2 milliards de francs p.a.**
- > = 1.2% du PIB
 - frais médicaux: 1.4 milliards
 - auto-médication contre le stress: 350 mio
 - absences et pertes de productivité: 2,4 milliards

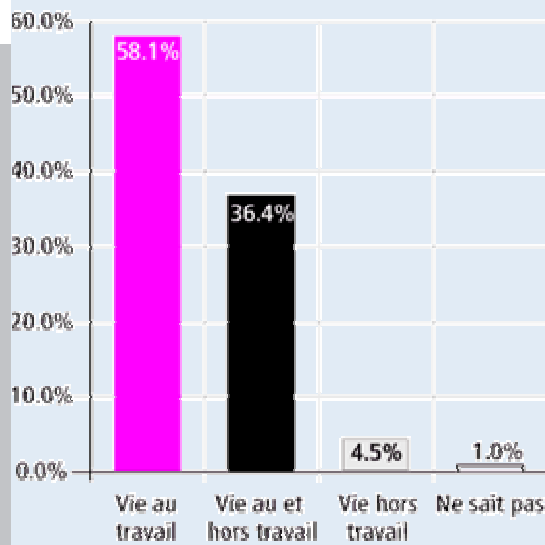
Stress et coûts

- > **Les 18% non-stressés**
 - 644.- par personne (5% des coûts)
- > **Les 70% modérément stressés**
 - 2341.- par personne (70% des coûts)
- > **Les 12% avec une maîtrise du stress insuffisante**
 - 4309.- par personne (23% des coûts)



COPER/26.11.2004

Les pressions : surtout au travail



Où s'exercent les pressions subies?

COPER/26.11.2004

Source: Les coûts du stress en Suisse, p. 43

C'est quoi, le stress ?

Stress - 1

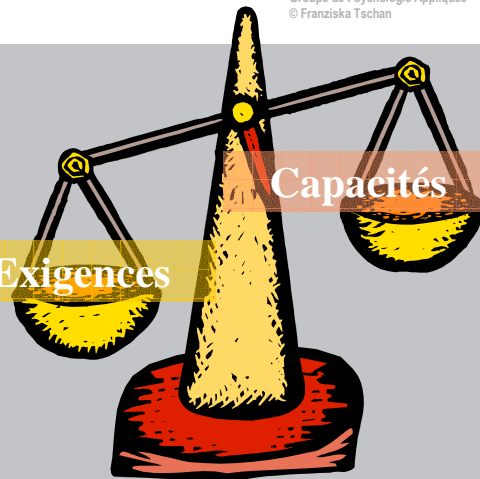
Déséquilibre entre

les exigences
de la situation

et
les capacités
de la personne

Exigences

Capacités



- Significatif pour la personne
- Désagréable

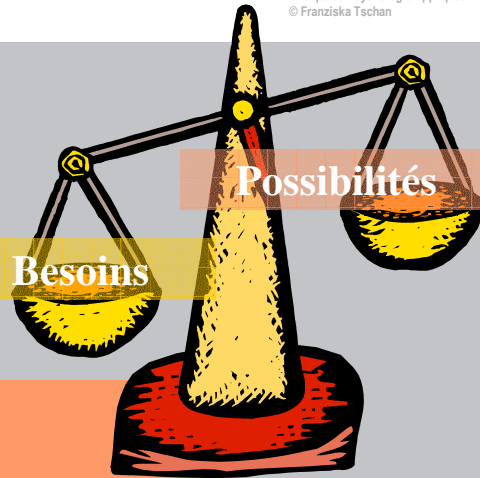
(McGrath, 1976)

Stress - 2

Déséquilibre entre

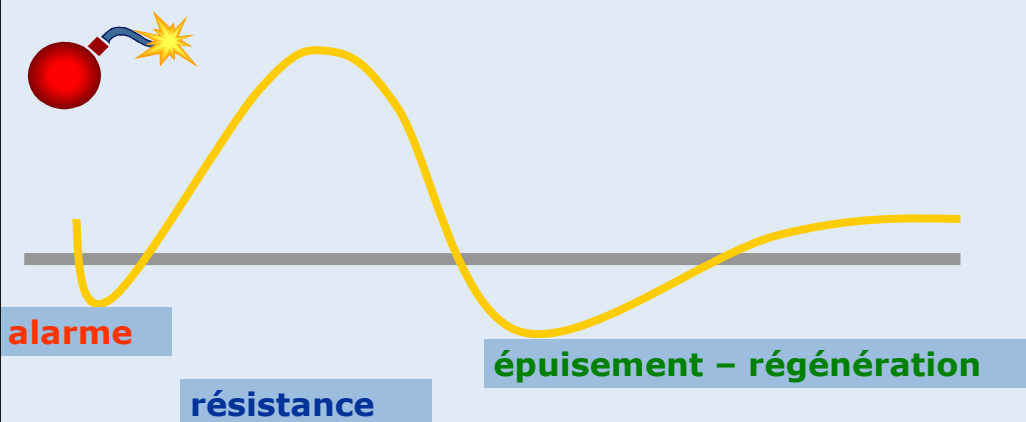
les besoins et attentes de la personne

et les possibilités, opportunités et contraintes de la situation



COPER/26.11.2004

Processus du stress (Selye)



COPER/26.11.2004

La phase de résistance: Lutter ou fuir



- > **Notre système est mis en situation de priorité:**
 - Les ‚hormones du stress‘ (p.ex. adrénaline, cortisol) aident à mobiliser des réserves d'énergie pour une réaction à très court terme
 - Le corps se prépare à une confrontation ou à fuir
 - mettre à disposition du sucre dans le sang
 - Palpitations, tension musculaire ...
 - Meilleure capacité de mémoire
 - ‚Emotions d'urgence‘: colère, anxiété, nervosité

COPER/26.11.2004

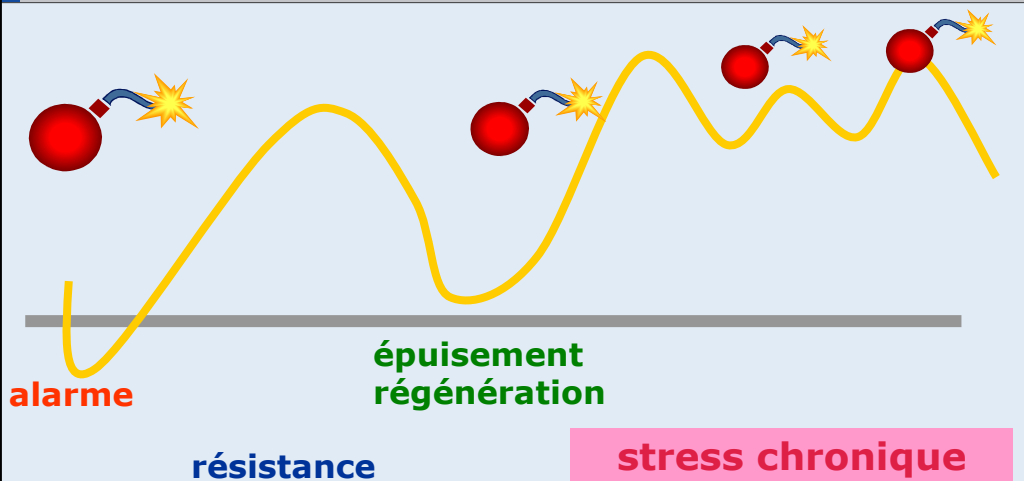
Réaction de stress



- > **Minimiser tout ‚investissement à long terme‘, comme**
 - Digestion
 - Croissance
 - Sexualité
 - Système immunitaire
 - Toute fonction de ‚réparation‘

COPER/26.11.2004

Stress chronique (Selye)



COPER/26.11.2004

Stress chronique

- > Si le stress devient chronique, les processus physiologiques fonctionnels pour une situation de stress 'fuir ou lutter' (à très court terme) deviennent nuisibles pour la santé:
- e.g. pression de sang élevée – hypertension causée par le stress; lésions des artères
 - e.g. diminution des 'réparations' (e.g. système immunitaire)
 - Ulcère d'estomac
 - Vulnérabilité face aux maladies
 - e.g. hormones qui augmentent notre mémoire à court terme – nuisible pour notre cerveau à long terme
 - Diminution de la mémoire
 - Dépressivité

COPER/26.11.2004

Effets connus du stress (Sapolsky, 1998)

- > Artériosclérose
- > Infarctus du myocarde
- > Arrêt cardiaque
- > Diabète (type 2)
- > Ulcères à l'estomac
- > Troubles digestifs
- > Colite
- > Modification de l'appétit
- > Inhibition de la fonction immunitaire
- > Augmentation de la vulnérabilité aux virus
- > Diminution des capacités de la mémoire
- > Ostéoporose
- > Diminution de la libido
- > Problème d'érection
- > Changements dans le cycle menstruel
- > Diminution de la fertilité
- > Fausses couches
- > Diminution de la capacité d'apprentissage
- > Lésions neuronales
- > Vieillesse prématurée
- > Dépressivité

Sapolsky, R.M. (1998). Why Zebras don't get Ulcers.
Freeman

COPER/26.11.2004

Qui attrape le virus? (Cohen, 1997)

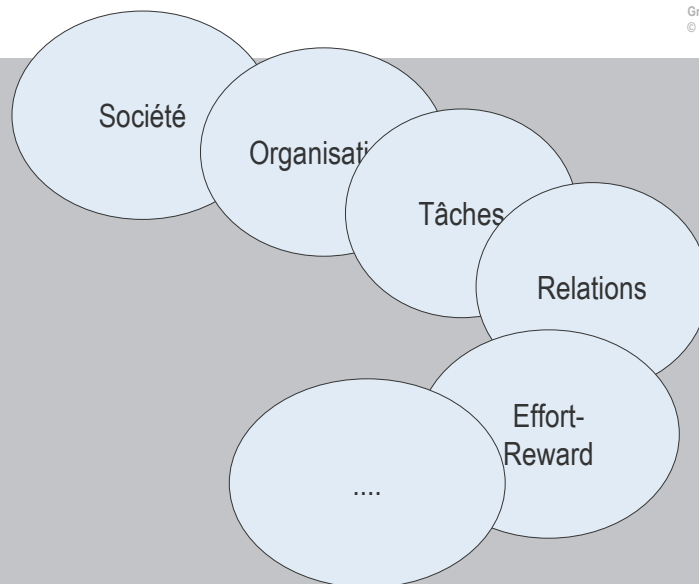
- > 276 personnes sans problème actuel de santé
- > Confrontées avec 5 virus différents
- > Mises en quarantaine pendant 5 jours

<i>Vie normale</i>	Parfois (1)
<i>Stress pendant un mois</i>	1.2 fois plus probable
<i>Stress pour plus d'un mois</i>	2.2 fois plus probable
<i>Sans emploi</i>	3 fois plus probable
<i>Problème relations personnelles</i>	2.5 fois plus probable

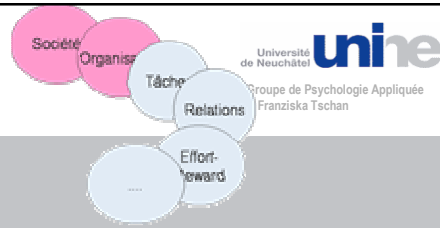
(Cohen, 1997; APA-Monitor, invited address APA Annual Convention)

COPER/26.11.2004

Causes du stress au travail



Stress au travail: L'organisation



> Facteurs généraux de l'organisation

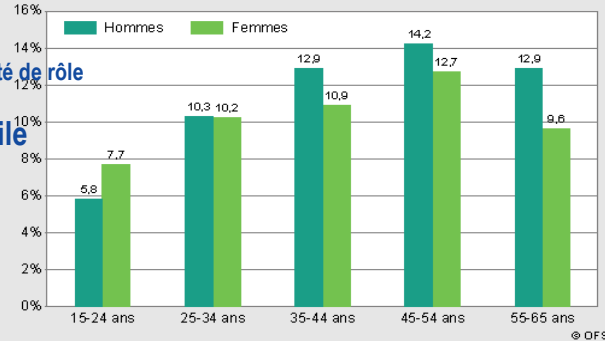
— Public – privé

> Fusions

- Politique d'information
- Conflit de rôle, ambiguïté de rôle etc.

> Insécurité, économie difficile

Part de la population craignant de perdre son emploi
Selon le sexe et l'âge (en %)



COPER/26.11.2004

Ofs, 23.11.2004

Stress au travail – conditions de travail



> Conditions générales du poste

- Travail de nuit, horaires non réguliers, non prévisibles
- Longues heures de travail (48+)
- Possibilités d'avancement restreintes
- Manque de participation et d'influence ...
- Etc.

> Contenu du travail / tâches

- Surcharge qualitative (trop difficile, compliqué) ou quantitative (trop de travail)
- Souscharge
- Tâches monotones, intense concentration nécessaire durant une longue période
- Etc.

COPER/26.11.2004



Exemple: Charge de travail des experts d'examens (examen de conduite)

	Nombre d'examens		
	9	10	11
Nombre de pauses entre examens	5	2	0
Avertissements, interventions	22%	39%	39%
% d'échec, dernier et avant-dernier examen	55%	63%	75%
Sentiment de tension		élevée, aussi le soir et les week-ends	
adrénaline (schématique)			

COPER/26.11.2004

D'après: Meijman, T., Mulder, G., van Doornen, M., & Cremer, R. (1992). Workload of driving examiners: a psychophysiological field study. S.245. In: H. Kragt (Ed.), *Enhancing Industrial Performance: Experiences of Integrating the Human Factor*. London: Taylor & Francis.

Effets de surcharge au travail

**1 patient de plus par infirmière =
augmentation du risque de**

**Stress (burnout) de l'infirmière: 23%
Diminution de la satisfaction au travail: 15%**

Mortalité des patients: 7%

Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J., & Silber, J. H. (2002). Hospital Nurse Staffing and Patient Mortality, Nurse Burnout, and Job Dissatisfaction. *Journal of the American Medical Association*, 288, 1987-1993.

COPER/26.11.2004

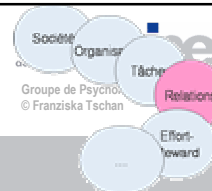
Stress au travail – conditions de travail



- > **Aspects ergonomiques**
 - Mouvements répétitifs, position corporelle tordue etc.
 - Bruit, température élevée ou très froide, saleté, mauvais éclairage, air pollué ...
- > **Conditions spécifiques (obstacles à la bonne exécution du travail)**
 - Place de travail mal aménagée
 - Informations/documents incomplets, pas tenus à jour
 - Matériel et outils de mauvaise qualité
 - Interruptions et dérangements fréquents
 - Plusieurs tâches simultanées
 - Exigences non prévisibles
 -

COPER/26.11.2004

Stress au travail – conditions et exigences ,relationnelles‘



- > **Travail émotionnel**
 - Les émotions des autres (clients, patients) sont une partie du travail (soigner, service, satisfaction, etc.)
 - Donc: On doit montrer des émotions spécifiques et prescrites
 - Et: ceci indépendamment de l'émotion ressentie

 - Dissonance: Montrer une émotion qu'on ne ressent pas
 - Déviance: Montrer l'émotion qu'on a et qui ,dévie' de l'émotion attendue

Travail émotionnel – **aspects positifs** (travailler avec les gens)
Dissonance ET deviance: **Effet négatifs sur bien-être et santé**

COPER/26.11.2004

Stress au travail: conditions relationnelles

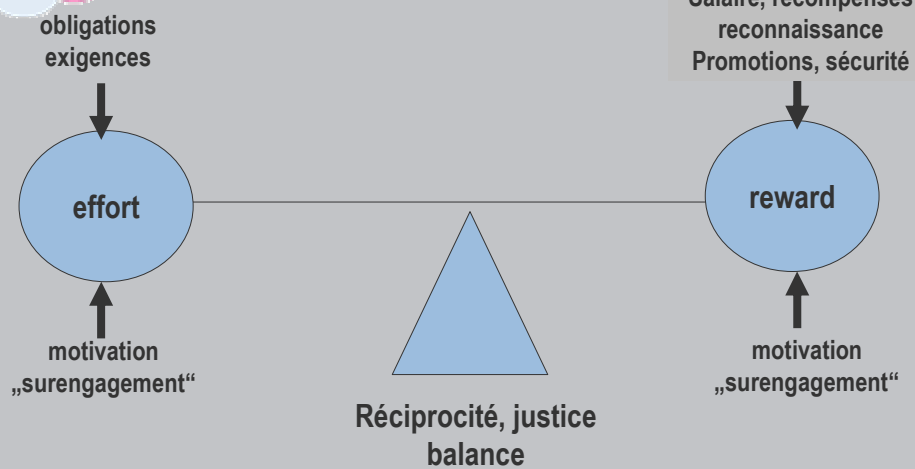


- > **Stresseurs sociaux: supérieur**
 - Supérieur met une pression sur les gens
 - Supérieur n'est ni juste ni équitable
 - Supérieur n'est pas agréable, ne fait pas de travail émotionnel .. Etc
- > **Stresseurs sociaux: collègues**
 - Mauvaise entente
 - Conflits, rumeurs
 - Mauvaise collaboration
- > **Mobbing, bullying**
 - Environ 4% de la population active est victime de mobbing (seco)
- > **Harcèlement sexuel**

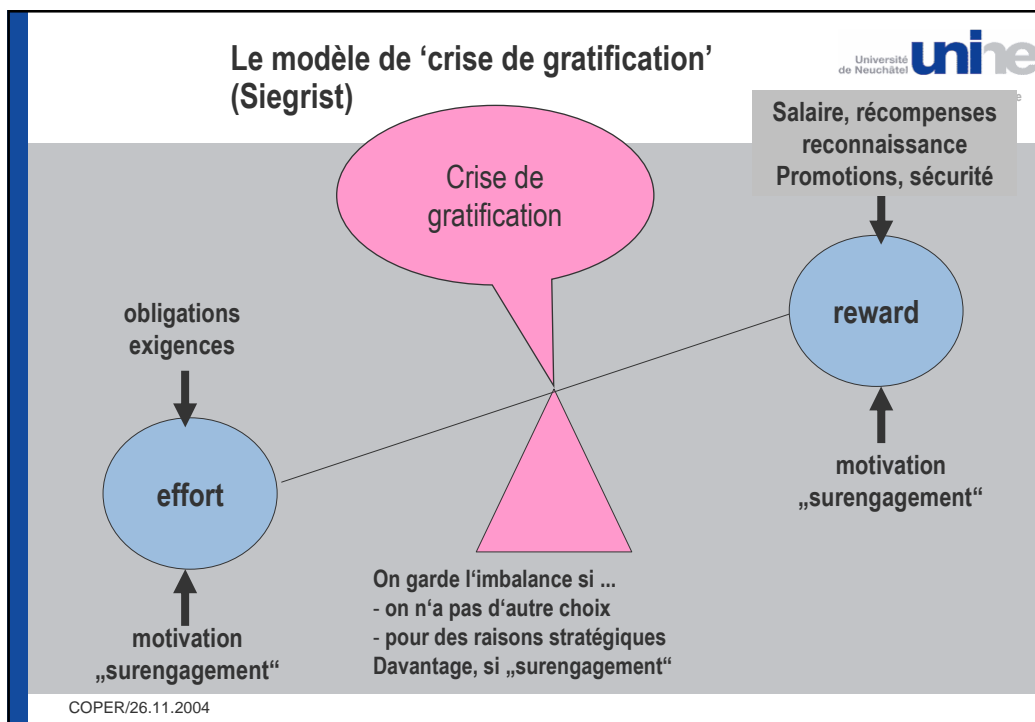
COPER/26.11.2004

Le modèle de 'crise de gratification' (Siegrist)

Université de Neuchâtel **unine**
Groupe de Psychologie Appliquée
© Franziska Tschan



COPER/26.11.2004



- ### Effets de la 'crise de gratification'
- Université de Neuchâtel **unine**
Groupe de Psychologie Appliquée
© Franziska Tschan
- > **Davantage de symptômes psychologiques**
 - E.g. Dépressivité
 - > **Problèmes de santé**
 - > **Absentéisme**
 - > **Diminution de la satisfaction au travail**
 - > **Davantage de comportements dysfonctionnels**

 - > **Risque de maladies cardiovasculaires:**
jusqu' à 6x plus élevé
- COPER/26.11.2004

Burnout – un syndrome typique dans les professions ,relationnelles‘

Burnout

- > Constaté et étudié et d'abord dans les professions de ‚human service‘ (hôpitaux, service social, etc.)



- > Etendu à l'enseignement



- > Etendu à d'autres professions (bureaux, fonctionnaires, haute technologie, militaires, gestionnaires)



Dimensions du burnout

> Trois dimensions

- **Épuisement extrême**
(dimension de stress de base)
- **Sentiment de cynisme et de détachement des clients et du travail**
(dimension interpersonnelle)
- **Sentiment d'efficacité et d'accomplissement réduit**
(dimension auto-évaluative)

COPER/26.11.2004

Burnout – Dimension épuisement (exemples)

- > Je me sens émotionnellement vidé-e par mon travail
- > Je me sens fatigué-e quand je me lève le matin et que j'ai à faire face à une nouvelle journée de travail
- > Travailler avec des gens toute la journée représente un vrai effort pour moi
- > Je me sens frustré-e par mon travail
- > J'ai l'impression que je travaille trop dur
- > Travailler directement avec des gens fait peser trop de stress sur moi
- > A la fin de ma journée de travail, je me sens épuisé-e



COPER/26.11.2004

Burnout – Dimension dépersonnalisation (exemples)

- > J'ai l'impression de traiter certains clients comme des objets.
- > Depuis que j'ai pris ce job, je suis devenu-e plus insensible à l'égard des gens.
- > Je crains que mon travail me rende émotionnellement plus dur-e.
- > J'ai l'impression que certains clients me blâment pour certains de leurs problèmes.
- > Ce qui arrive à certains clients m'indiffère.



COPER/26.11.2004

**Burnout =
érosion de l'engagement au travail**

Energie

Epuisement

**Engagement,
empathie**

**Dépersonnalisation,
cynisme**

Efficacité

Inefficacité

COPER/26.11.2004

Maîtriser le stress

Maîtriser le stress

Diminuer
les stresseurs

Soutenir la
régénération:
Détente ou sport

Chercher le
soutien social

Regagner ou
augmenter le
contrôle

Université de Neuchâtel **unine**
Groupe de Psychologie Appliquée
© Franziska Tschan

> Le meilleur moyen contre le stress est de supprimer sa source

> Au travail:

- améliorer les conditions de travail
- améliorer les conditions au travail
- formation
- soutien

COPER/26.11.2004

Maîtriser le stress

Université de Neuchâtel **unine**
Groupe de Psychologie Appliquée
© Franziska Tschan

> Vu la réaction de lutter ou de fuir face au stress – une stratégie visant à soutenir la phase de régénération peut être utile

- Détente, relaxation
- Une respiration profonde peut diminuer la pression du sang de façon visible
- Sport et activité physique (aide à ,utiliser‘ l’énergie mise à disposition)
- Diminuer les activités qui nuisent à la santé (nicotine, alcool)

> Mais: souvent pas facile

- ,effort‘ pour se détendre
- nécessite du temps

> Se délasser et se reposer sont des tâches!

COPER/26.11.2004

Maîtriser le stress

Diminuer
les stresseurs

Soutenir la
régénération:
Détente ou sport

Chercher le
soutien social

Regagner ou
augmenter le
contrôle

Université
de Neuchâtel **unine**
Groupe de Psychologie Appliquée
© Franziska Tschan

- > **Contrôle est un mot clé important**
 - Participation au travail
 - Marge de manoeuvre
 - Influence sur la gestion du temps

 - Lieu de contrôle interne

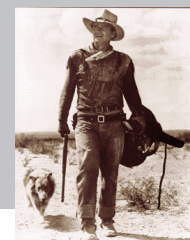
COPER/26.11.2004

Maîtriser le stress

Université
de Neuchâtel **unine**
Groupe de Psychologie Appliquée
© Franziska Tschan

- > **Soutien social**
 - les bonnes relations sociales diminuent le stress et augmentent le bien-être (plus important que fumer..)
 - Soutien social au travail
 - Une bonne ambiance au travail
 - Prendre les conflits au sérieux et en faire quelque chose
 - Aide mutuelle
 - Ecoute mutuelle

- > **Mais: ‚John Wayne Syndrom‘**



COPER/26.11.2004

Niveau de dépressivité chez des femmes et soutien social

