

Pour réduire le stress au travail

Lorsque nos collègues nous disent qu'ils sont stressés, nous savons immédiatement de quoi ils parlent. Toutefois, définir le stress est difficile et les experts dans le domaine ne sont pas tous du même avis à ce sujet. Certains points d'entente existent malgré tout : un certain stress est normal et nécessaire; un stress intense, soutenu ou répété qu'il est difficile de vivre entraîne souvent des troubles psychologiques et physiques. Ce feuillet de renseignements fournit de l'information sur le stress au travail et certaines des mesures que les organismes peuvent prendre pour réduire les facteurs de stress en milieu de travail.

Qu'est-ce que le stress au travail?

Pour le National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH), le stress au travail se traduit par des réactions physiques et affectives dangereuses survenant lorsque les exigences d'un emploi ne correspondent plus aux capacités, ressources ou besoins d'un travailleur. Le NIOSH fait la distinction entre le stress au travail et les défis professionnels : le premier résultant en effets néfastes; le deuxième, en effets positifs.

Quels sont les signes du stress au travail?

Les signes précoces peuvent inclure des symptômes physiques tels que :

- Maux de tête
- Éruptions cutanées
- Troubles du sommeil
- Troubles de l'estomac/intestinaux

ou des symptômes psychologiques tels que :

- Pertes de mémoire
- Irritabilité
- Fatigue
- Dépression
- Anxiété
- Sentiment d'impuissance

Un stress prolongé peut entraîner les troubles physiques suivants :

- Hypertension
- Maladies infectieuses
- Cardiopathies
- Syndrome du côlon irritable

ou les troubles psychologiques suivants :

- Accidents et lésions
- Comportement suicidaire
- Abus d'intoxicants
- Violence

Quelles sont les causes du stress au travail?

Le stress au travail dépend d'une combinaison entre les traits de personnalité individuels et les conditions physiques de travail. Les gens diffèrent en termes de personnalité et de style d'adaptation. Nous ne sommes pas toutes et tous équipés pour réussir dans un milieu énergique tel qu'une salle d'urgences ou pour prendre en charge les exigences imprévisibles et variées du secteur des soins infirmiers communautaires. Ce qui peut paraître stressant pour une personne ne l'est pas forcément pour une autre.

Toutefois, les conditions de travail peuvent elles-mêmes être stressantes. Par exemple, une charge de travail excessive et des attentes contradictoires sont des facteurs de stress pour la plupart des travailleurs, quelles que soient leurs différences individuelles. Des conditions de travail médiocres risquent également de contribuer à prolonger les congés d'invalidité des travailleurs. Ainsi, on en déduit que les organismes peuvent améliorer le bien-être général de leurs travailleurs en modifiant leurs conditions de travail.

Comment peut-on réduire le stress au sein d'un organisme?

Certaines des mesures qu'un organisme peut prendre incluent :

- S'assurer que les procédures de recrutement soient conçues de façon que les employés potentiels comprennent bien les exigences et les défis de l'emploi. L'accent devrait être placé sur l'atteinte d'un bon ajustement entre la personne et le poste.
- Concevoir des emplois intéressants et stimulants pour les travailleurs, et leur fournir la possibilité d'avoir recours à leurs aptitudes et de les améliorer. La rotation d'emplois est une façon d'accroître les aptitudes.
- Fournir des milieux physiques de travail sûrs en améliorant la qualité de l'air intérieur, en réduisant les dangers physiques et liés aux produits chimiques, en améliorant l'éclairage et en éliminant le soulèvement manuel des charges, le travail répétitif et les mauvaises postures de travail.
- S'assurer que la charge de travail/les exigences de l'emploi (p. ex., nombres de cas à traiter, travail supplémentaire) correspondent aux capacités/ressources des travailleurs.
- Définir clairement les rôles et responsabilités des travailleurs et leur fournir l'occasion de participer à la prise des décisions qui affectent leur emploi.
- Établir des horaires de travail (p. ex., partage d'emploi, horaire variable, quarts de travail avec rotation vers l'avant – jour à nuit) qui sont en harmonie avec les responsabilités familiales et autres des travailleurs.
- Communiquer clairement les modifications organisationnelles et technologiques et les mettre en oeuvre progressivement.
- Favoriser un milieu de soutien. Certaines études sur le stress au travail ont démontré que des niveaux de soutien social bas en milieu de travail étaient associés à un certain nombre de maladies.
- Élaborer des systèmes efficaces de reconnaissance des employés.
- Réduire l'incertitude en ce qui concerne le perfectionnement professionnel et les possibilités d'emploi futures. De nos jours, certains employeurs offrent à leurs employés des ressources de planification de carrière.
- Mettre en oeuvre un programme de mieux-être en milieu de travail pour aider les travailleurs à mieux faire face à leurs problèmes. Gestion du temps, cours d'affirmation de soi et cours sur la méditation et la détente constituent certaines des techniques de gestion du stress qui peuvent être utiles.

Les recherches laissent entendre que la participation active des employés est un facteur de succès clé en ce qui concerne la réduction du stress au travail.

Quelles sont les étapes de l'élaboration d'un programme de réduction du stress au travail?

- Étape 1 :** Identifier les sources de stress en conduisant des discussions de groupe avec les employés, en interrogeant les travailleurs (il existe plusieurs sondages liés au stress) et en recueillant et en analysant les données sur l'absentéisme, la maladie, le roulement, les problèmes de rendement, etc.
- Étape 2 :** Proposer et classer par priorité les stratégies d'intervention sur la base de l'information déjà recueillie. (D'autres renseignements peuvent être nécessaires.) Dans une grande entreprise, on peut attribuer cette responsabilité à une petite équipe. Les travailleurs devraient être représentés au sein de cette équipe.
- Étape 3 :** Communiquer l'intervention prévue aux travailleurs et demander conseil auprès de sources internes et externes quant à sa mise en oeuvre.
- Étape 4 :** Élaborer la stratégie d'intervention.
- Étape 5 :** Mettre en oeuvre la stratégie élaborée.
- Étape 6 :** Recueillir les commentaires des travailleurs sur les progrès réalisés dans le cadre de la stratégie d'intervention. Remanier la stratégie en fonction de ce feedback.
- Étape 7 :** Six mois à un an après la mise en oeuvre, évaluer la stratégie d'intervention. Répéter le sondage auprès des travailleurs et comparer les données sur l'absentéisme, etc., aux données de base.
- Étape 8 :** Préciser la stratégie d'intervention sur la base des résultats de l'évaluation.



Cette information était exacte au moment de la publication.

La série **Info-minute** est protégée par des droits d'auteur de la Ontario Safety Association for Community & Healthcare (OSACH) de l'Ontario. Les bulletins Info-minute peuvent être copiés librement pour autant qu'on en mentionne la provenance (OSACH).

Pour plus d'information, communiquer avec :

Ontario Safety Association for Community & Healthcare (OSACH)

4950, rue Yonge, Bureau 1505 Toronto (Ontario) M2N 6K1

Tél. : (416) 250-7444 • Sans frais : 1-877-250-7444 • Téléc. (416) 250-7484

Site Web : www.osach.ca