

**Document de référence**  
**Gestion du stress**



**SSQ** Groupe  
financier

axé Santé

---

## Table des matières

|   |   |
|---|---|
| Introduction  | 2 |
| Définition du stress  | 2 |
| Les causes du stress au travail                                   | 2 |
| Les catégories de stress : le stress positif et le stress négatif | 2 |
| Les formes de stress : physiologique et psychologique             | 2 |
| Les phases du stress : alarme, résistance, épuisement             | 3 |
| Les manifestations du stress                                      | 3 |
| Ajuster notre attitude  | 3 |
| Savoir évaluer les « urgences »                                   | 3 |
| Prendre le temps de... planifier son temps                        | 3 |
| Développer sa propre stratégie d'adaptation au stress             | 4 |
| Prendre soin de soi   | 4 |
| La meilleure gestion du stress reste... la prévention             | 4 |
| Conclusion  | 4 |
| Références  | 4 |

---

## Introduction

Ah le stress! Nous le connaissons, nous le vivons et, parfois même, nous le subissons. Le rythme de notre vie moderne ne cesse de s'accélérer et l'univers dans lequel nous vivons se complexifie. Le stress, notamment celui lié au monde de travail, est un phénomène grandissant dans notre société et touche incontestablement tous les secteurs d'activité et toutes les catégories professionnelles.

Apprendre à gérer efficacement son stress au travail ou dans la vie privée est essentiel pour la santé, l'équilibre et... le bonheur!

Les conséquences négatives du stress sur la santé et sur les capacités des individus se font également sentir sur la performance des entreprises. Plusieurs le définissent comme le « nouveau mal » moderne. Avec toutes les responsabilités qui nous incombent et tous les objectifs qu'on nous demande d'atteindre, est-il vraiment possible de ne pas céder au stress de nos jours? Pas entièrement. Mais on peut le gérer! Comment y arriver? Il existe diverses solutions tant pour les employeurs que pour les employés. Si nous voulons garder un minimum de bien-être sur les lieux mêmes de notre travail, il est nécessaire d'apprendre à gérer notre stress, sinon les tensions finissent par s'accumuler et peuvent éventuellement nuire à notre santé physique et mentale.

## Définition du stress

Le stress est une réponse de l'organisme soumis aux contraintes de l'environnement. On peut également le définir comme étant un syndrome d'adaptation à un ensemble de perturbations émotionnelles, physiologiques, psychologiques ou sociales. De nos jours, le stress au travail provient de multiples sources : rendement attendu, conflits, charge de travail, manque de temps, manque d'autonomie, environnement de travail (bruits), perfectionnisme, urgences, déséquilibre entre la vie personnelle et le travail, etc. Plusieurs éléments en sont responsables, dont une pression soutenue, ce qui n'est pas sans conséquence.

## Les causes du stress au travail

Des délais de plus en plus courts à respecter, un temps d'adaptation toujours plus court lors de changements effectués pour faire face à la concurrence, les

imprévus, les urgences et les autres situations inhabituelles peuvent avoir des conséquences néfastes sur la capacité d'adaptation d'un travailleur : ce qui nuit inévitablement à son efficacité.

Également, avec le développement fulgurant de la technologie, les entreprises doivent assurer une mise à niveau constante de leurs produits et services. Les changements fréquents obligent les travailleurs à faire preuve d'adaptabilité et de flexibilité. Ces « nouvelles connaissances » deviennent très rapidement désuètes; l'actualisation des compétences des travailleurs s'avère nécessaire. Dans ce contexte, le sentiment de dépassement, et même parfois de menace, rend les travailleurs de plus en plus fragiles au stress.

## Les catégories de stress : le stress positif et le stress négatif

La catégorie de stress dépendra de la nature d'une situation donnée et de la perception que nous en aurons. Par exemple, le travail d'équipe peut amener un stress positif lorsque la chimie est positive et lorsqu'on connaît un succès. Au contraire, une mauvaise énergie, des conflits de personnalités entre collègues peuvent générer un stress négatif.

## Les formes de stress : physiologique et psychologique

Chez les hominidés de jadis, le stress physiologique se manifestait instinctivement lors d'une menace physique compromettant l'intégrité du corps ou sa survie. Aujourd'hui, en raison de l'évolution de la race humaine, la complexité de nos réactions devant les menaces va bien au-delà de l'instinct. Ce sont les émotions et les interactions avec les autres qui deviennent les principales causes de stress. Le stress d'origine physiologique se compare à un combustible: il est source d'énergie. Il rend plus alerte, plus fort et plus rapide. Il faut noter que, parfois, ce stress n'est associé à aucune cause définie, mais il est plutôt le résultat d'un blocage inconscient.

Par ailleurs, le stress psychologique tend à se manifester principalement sur le plan de la vulnérabilité, provoquant des émotions excessives, dont le doute, la préoccupation et la tension. Le stress psychologique est semblable à un éteignoir : il est source d'apathie, il rend plus indolent, plus faible et plus lent.

## Les phases du stress : alarme, résistance, épuisement

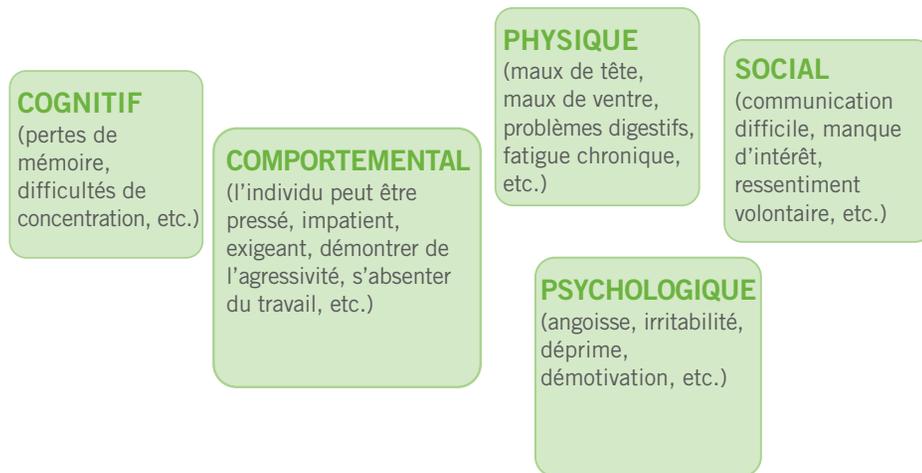
La phase d'alarme du stress intervient à court terme : c'est la phase primordiale d'où naissent les premières réactions physiologiques (augmentation du rythme cardiaque, mains moites, respiration plus rapide, etc.). Pensez, par exemple, à la façon dont vous vous sentez avant de donner une présentation, d'annoncer une suppression de poste ou de procéder à un congédiement.

À la phase de résistance, le stress persiste, le corps s'adapte et demeure en état d'alerte; il produit alors et de façon naturelle d'autres hormones qui s'ajoutent à notre arsenal de défense. Nous devenons par réflexe plus créatif et en mode solutions. Par exemple, c'est le moment de penser à contacter le programme d'aide aux employés (PAE) ou le programme d'aide aux gestionnaires (PAG).

Quant à la phase d'épuisement, quand le stress devient chronique, elle apparaît lorsque la période de stress est ininterrompue, que le corps débordé n'offre plus de résistance. On ne voit plus les moyens de s'en sortir.

## Les manifestations du stress

Intense et prolongé, le stress diminue la performance et peut avoir de graves répercussions sur la santé. En outre, les réactions peuvent varier, ce qui le rend d'autant plus difficile à détecter.



## PSSST!

Le fait de comprendre d'où vient notre stress nous permet de savoir sur quoi on peut agir et de quelle façon l'aborder. Dans certaines situations, changer sa façon de percevoir les choses ou d'y réagir peut faire une différence.

## Ajuster notre attitude

Souvent lié à notre attitude, le manque de temps semble être présent chez tous les travailleurs. On remet à plus tard et on fait tout à la dernière minute parce qu'on ne se sent plus stimulés et performants. Cela peut même nous rendre réticents à appliquer diverses techniques de gestion de temps. On accepte toutes les demandes parce qu'on aime faire plaisir. Cette attitude coûte souvent beaucoup de temps! Or, le manque de temps est devenu la source principale de stress. Il est donc important d'apprendre à gérer son temps, car c'est la seule façon de pouvoir s'adapter au monde d'aujourd'hui!

## Savoir évaluer les « urgences »

Les urgences :

- empêchent une saine pratique de la gestion du temps puisqu'elles l'emportent toujours sur l'important;
- favorisent les interruptions;
- mobilisent souvent trop de gens sans plan d'action précis;
- engendrent après la période de stress des périodes de récupération (*down*) qui diminuent la productivité;
- amènent fatigue et usure à long terme.

## Prendre le temps de... planifier son temps

Saviez-vous qu'il est prouvé que le fait de prendre une heure pour planifier permet de réduire de cinq heures la durée de nos activités par semaine?

Donc, 15 minutes par jour de planification = 75 minutes productives de plus

chaque jour! L'accomplissement des tâches prévues quotidiennement nous procure un sentiment de satisfaction. Cela est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de tâches plus importantes ou remarquables. C'est pour cette raison qu'un emploi du temps réaliste et respecté procure un grand sentiment de détente à la fin de la journée!

## Développer sa propre stratégie d'adaptation au stress

- S'arrêter** —> Prendre du recul
- Évaluer** —> Déterminer ce qui ne va pas
- Décider** —> Choisir de faire des changements

Par exemple, pour le prochain mois, j'essaie de réfléchir à l'exercice suivant :

- Ce que j'enlève dans ma vie personnelle : \_\_\_\_\_
- Ce que j'ajoute dans ma vie personnelle : \_\_\_\_\_
- Ce que j'enlève dans ma vie professionnelle : \_\_\_\_\_
- Ce que j'ajoute dans ma vie professionnelle : \_\_\_\_\_

## Prendre soin de soi

Commencez par adopter une bonne hygiène de vie. Soyez actif, bougez, mangez bien (choix des aliments et régularité des repas et collations), adoptez une bonne hygiène du sommeil, développez des passe-temps et surtout ayez du plaisir. Le sport est reconnu comme étant un bon moyen pour décompresser et maintenir une bonne santé physique et mentale.

## La meilleure gestion du stress reste... la prévention

Au travail, il vaut mieux adapter le milieu afin d'atténuer la monotonie et de réduire ses effets sur la santé des travailleurs. Par exemple, favorisez, si possible, un meilleur aménagement des lieux, le choix des équipes de travail et le choix des méthodes de travail et de production. Également, pensez à offrir aux travailleurs

la possibilité de participer à l'implantation des changements, surtout lorsque ceux-ci influent sur leurs emplois; la participation fera en sorte qu'ils se sentiront moins affectés. Enfin, soutenez vos employés et soulignez les bons coups, ce qui favorise le sentiment de compétence ainsi que le développement d'une attitude positive.

## Conclusion

Gérer son stress au travail, c'est apprendre à gérer les situations différemment; mais c'est d'abord apprendre à se gérer soi-même, à connaître ses ressources et à mieux utiliser ses capacités personnelles. Savoir gérer le stress au travail ou dans n'importe quel contexte professionnel et personnel ne dépend pas seulement des situations extérieures, mais repose sur notre façon de les percevoir et de les appréhender.

Une des choses les plus importantes à comprendre est qu'on ne combat pas le stress, on le gère!

## Références

<http://www.vaincre-stress.com>

<http://www.phac-aspc.gc.ca>

<http://www.statcan.gc.ca/pub/82-625-x/2010002/article/11266-fra.htm>

<http://www.gerersonstress.org/stress-au-travail.html>

### Les ressources suivantes peuvent également être mises à profit pour gérer le stress :

- Parcourir la FAQ
- Se prévaloir des services d'aide axé Santé
- Avoir recours au PAE de votre entreprise
- Confier le cas à un professionnel qualifié en cas d'urgence