



Le stress au travail et ses effets sur l'individu et l'organisation

Responsables :

André Arsenault, professeur agrégé, École de relations Industrielles, Université de Montréal.

Shimon Dolan, professeur agrégé, École de relations industrielles, Université de Montréal.

Origine et contexte

Les recherches sur le stress au travail ont de plus en plus tendance à s'intéresser aux caractéristiques de la personnalité des travailleurs exposés à des facteurs de stress dans leur environnement professionnel. Cette étude a tenté de circonscrire les sources de stress présentes en milieu de travail et d'évaluer les différentes façons par lesquelles les personnes impliquées y réagissent. L'analyse de ces dynamiques avait pour but de mieux prédire les répercussions de ce stress à la fois sur les comportements individuels des travailleurs et sur l'organisation.

Méthode de travail

Les chercheurs ont effectué une étude auprès de 1200 employés de huit hôpitaux de Montréal et de Sherbrooke. On y retrouvait des cadres et professionnels, des infirmiers(ières), des aide-infirmiers(ères) et cols bleus, et des commis ou techniciens. L'étude s'est échelonnée sur une durée de cinq ans.

En plus de recueillir des données sur les caractéristiques socio-démographiques et professionnelles des travailleurs, on a tenu compte de facteurs liés à leur personnalité (degré d'autonomie et de compétitivité). Les sources de stress ont été classées en deux groupes: celles qui sont inhérentes au contenu de la tâche (intrinsèques) et celles qui font partie du contexte de la tâche (extrinsèques). Les chercheurs ont aussi tenté de définir les perceptions et les réactions des travailleurs face au stress ainsi que leurs conséquences sur l'organisation, en se servant de questionnaires, d'exams médicaux et d'informations consignées dans les bureaux du personnel des hôpitaux visités.

Résultats

D'après les chercheurs, les travailleurs qui subissent un stress extrinsèque y réagissent psychologiquement (symptômes d'irritation et de dépression) et ils s'absentent plus souvent du travail. D'autre part, le stress intrinsèque, selon leurs observations, s'accompagne plutôt d'une tendance à l'augmentation de la pression artérielle diastolique chez les personnes qui le subissent. Dans ce dernier cas, cependant, les taux d'absentéisme au travail sont diminués.

L'étude leur a également permis de vérifier que les caractéristiques socio-démographiques des travailleurs

ainsi que leurs perceptions et réactions face au stress sont très liées à la personnalité de chacun.

Selon eux, les individus compétitifs et autonomes (Hot cats) constituent la catégorie la plus scolarisée, la mieux rémunérée. On y trouve une majorité d'anglophones et d'allophones. Ce sont les travailleurs qui s'adaptent le mieux au stress. Ils constatent également que les individus non compétitifs et moins autonomes (Cool dogs) sont les moins scolarisés, les moins bien rémunérés et sont en majorité francophones. Le stress extrinsèque leur cause des problèmes psychologiques (anxiété), somatiques (problèmes cardio-vasculaires et digestifs) et les porte à prendre du poids. Ils notent parallèlement que les individus compétitifs et moins autonomes (Hot dogs) perçoivent très fortement le stress. Ils réagissent au stress intrinsèque par des réactions somatiques (tensions musculaires et problèmes digestifs) et au stress extrinsèque par de l'irritation. De leur côté, les travailleurs non compétitifs et autonomes (Cool cats) perçoivent peu ces deux sources de stress mais ils y réagissent en développant des problèmes digestifs.

Les travailleurs se disent moins satisfaits et moins efficaces au travail en raison du stress extrinsèque, sauf les individus compétitifs et autonomes qui disent n'en pas sentir les effets sur leur rendement au travail. Ces derniers, tout comme les individus non compétitifs et moins autonomes, ont tendance à réagir à ce stress en s'absentant du travail, contrairement aux deux autres catégories de personnalités retenues par les chercheurs.

Perspectives et prolongements

Les chercheurs estiment que le questionnaire mis au point lors de cette recherche pourrait servir d'outil diagnostique afin de mesurer l'absentéisme et l'insatisfaction au travail en relation avec les sources de stress présentes dans divers milieux professionnels. Ce qui peut conduire, selon eux, à mieux gérer les effets du stress dans une entreprise ou une institution car ils estiment que la prise de conscience des principales sources de stress professionnel pourrait faciliter l'élaboration de stratégies d'intervention qui améliorent la qualité de vie au travail.

