Titre : Gestion du stress professionnel: sensibilisation aux processus psychologiques et outils de gestion associés.

Brouette Béatrice, Université de Liège, FPLSE, Psychologie de la santé : Beatrice.Brouette@ulg.ac.be ; Stassart Céline, ULg, Psychologie de la santé ; Dethier Marie, ULg, Psychologie comportementale et cognitive ; Bragard Isabelle, ULg, Psychologie de la santé ; Etienne Anne-Marie, ULg, Psychologie de la santé.

Mots-clés : Stress professionnel, Burnout, Prévention primaire.

Introduction : A l'heure où la notion de risques psycho sociaux est intégrée dans la législation, ces risques doivent d'autant mieux être pris en charge par l'employeur. Le stress, problématique de santé générant des tableaux clinques de burnout de plus en plus nombreux, fait l'objet de demandes grandissantes auprès des cabinets de psychothérapeutes. La prévention du stress nécessite de « conscientiser » les travailleurs à cette problématique qui peut être considérée tant sous l'angle collectif qu'individuel. D'un point de vue clinique, les programmes de gestion du stress en groupe d'inspiration TCC ne sont pas nouveaux ; ils visent à la réduction des symptômes liés au stress en offrant la possibilité aux travailleurs de découvrir des outils « implémentables » du moins en principe, dans le quotidien au travail.

L'objectif de cette étude, au-delà de la mesure par questionnaires des bénéfices du programme, est d'affiner et de cerner les processus psychologiques impactés par ce type de programme.

Méthode : L'échantillon comprend 23 membres du personnel provenant de l'Université de Liège, toutes catégories professionnelles confondues s'inscrivant librement à la formation (Moyenne d'âge : 41 ans ; écart-type de +/- 9) ; 18 femmes /5 hommes).

Sur base des programmes classiques de gestion du stress d'inspiration TCC (Murphy, 1996), le programme a été construit sur 5 séances d'1h15 consacrées

aux techniques de relaxation et cinq autres séances plus théoriques axées sur la prise de connaissance des processus en jeu dans le stress et des outils qui en sont dérivés : mise au point de la définition du concept et intérêt de distinguer le déclencheur de la réponse (Selye, 1956); présentation du modèle de Karasek (1990) pour identifier les facteurs extrinsèques à la personne renvoyant à l'évaluation des variables de contexte et du modèle de Lazarus (1991) permettant de spécifier l'importance des processus d'évaluation cognitive, le degré d'évaluation de la menace, l'estime de soi, le sentiment d'auto-efficacité ; intervention sur les comportements par le biais d'une séance sur la gestion du temps mettant le focus sur la procrastination et le perfectionnisme ; réflexion sur la qualité de vie permettant d'insister sur le rôle des attentes et de l'inévitable écart entre l'idéal et la réalité ; enfin un moment est accordé à la réflexion sur la « work-life balance » avec une prise de conscience de l'impact des technologies de l'information sur les frontières de plus en plus floues. Les séances pratiques de relaxation alternent avec les séances plus théoriques. Une séance de feed-back individuel est proposée en fin de module ; cette séance vise à faire le point sur les données métriques et sur les bénéfices retirés du suivi.

Avant et après l'intervention, les participants complètent différents questionnaires psychologiques : le Oldenberg Burnout Inventory (OLBI; Demerouti & Bakker, 2008), qui mesure le burnout au travers de l'évaluation de l'état de fatigue lié au travail et au travers de l'engagement dans les tâches ; le Stress Professionnel Positif Négatif (SPPN ; Barbier & Hansez, 2008) mesurant l*'eustress (stress à valence positive)* ou le *distress (stress à valence négative)* face à la situation de travail ainsi que le Solution Focused Inventory (SFI); Grant *et al*., 2012; traduit par Etienne, 2012) mesurant le positionnement « orienté solution » face aux problèmes.

Résultats : **Le** test des rangs de Wilcoxon indique une différence significative (p=0,00057) dans le sens d'une diminution du stress négatif qui d'élevé au départ

devient moyen entre le temps 1 et le temps 2 : (N=21) u = 26,524 (+/-5,492), et u^2 = 23,571 (+/- 5,249) suggérant un effet bénéfique du programme.

Discussion : Au-delà des données statistiques, les entrevues de feed-back individuel consécutives à ces groupes confirment l'intérêt de conceptualiser ce type de programme sous forme de modèle « processuel ». Ainsi, transposant le modèle de Kinderman (2005) au stress professionnel, celui-ci peut être élaboré via la médiation d'une série de processus psychologiques dont les évaluations cognitives, les attentes, le perfectionnisme, processus eux-mêmes influencés par des facteurs biologiques (vulnérabilité et sensibilité au stress et à l'anxiété) et par des facteurs sociaux (le type d'emploi et ses caractéristiques) et circonstanciels (variables de l'environnement). Notre programme avant tout informatif, favorise la motivation et l'intention de changement grâce à la compréhension des mécanismes en jeux dans le stress ; il induit chez les participants une autre perception du stress, une meilleure compréhension des mécanismes et processus contribuant au maintien ou au renforcement du stress.

Cependant, l'implémentation de changement sur le plan du comportement nécessiterait une phase d'intervention complémentaire sous forme collective ou individuelle. Le dispositif individuel idéal est la psychothérapie qui favorise la spécification émotionnelle et la possibilité de mener un travail approfondi sur les processus psychologiques. Au delà de l'approche individuelle par le biais des processus intra-personnels liés au stress, les organisations ont la responsabilité collective de viser à une approche managériale tenant compte du débordement cognitif des travailleurs exerçant des fonctions intellectuelles (Zacklad, 2000). L'approche du stress au travail et du burnout nécessite la combinaison des approches clinique et organisationnelle, la responsabilité de la souffrance n'incombant pas qu'à l'Individu ou à l'Organisation.

Bibliographie

Barbier, M. & Hansez, I. (2008). *Le questionnaire de Stress Professionnel Positif et Négatif : Validation interne.* in Pettersen, N.; Boudrias, J. S.; Savoie, A. (Eds.) Entre tradition et innovation, comment transformons-nous l'univers du travail ? Actes du 15ème Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations de Langue Française. (2008).

Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. In Halbesleben, J.R.B. (Ed.), Stress and burnout in health care. Nova Science Publishers.

Grant, A. M., Cavanagh, M. J., Kleitman, S., Spence, G., Lakota, M., & Yu, N. (2012). Development and validation of the solution-focused inventory. *The Journal of Positive Psychology, 7*(4), 334-348.

Karasek, R. (1990). « Lower health risk with increased job control among white collar workers », *Journal of Organisational Behaviour*, *11*, 171-185.

Kinderman, P. (2005). A psychological model of mental disorder. *Harvard Rev Psychiat, 13*, 206-217.

Lazarus, R.S. (1991). « Psychological stress in the workplace ». *Journal of Social Behavior an Personality*, *6*, 1-13

Murphy, I.R. (1996). Stress management in work settings: a critical review of health effects. *AmJ Health Promot*, *11*, 112-135.

Selye, H (1956). *The stress of life*. New York : McGraw-Hill.

Zacklad, M. (2000). La théorie des Transactions Intellectuelles : une approche gestionnaire et cognitive pour le traitement du COS. *Intellectica*, (1) 30, 195-222.