



# Anxiété - dépression et milieu de travail (stress)

**ReviVre** 

Association québécoise de soutien  
aux personnes souffrant de troubles  
anxieux, dépressifs ou bipolaires

par Denise Morin, M.Ed  
psychologue

Conférence du 12 janvier 2010

# Définition du stress relié au travail

## Réaction de l'organisme humain en réponse aux demandes de l'environnement de travail

- Stress minimal : défi insuffisant, ennui, faible productivité et faible sentiment d'accomplissement.
- Stress optimal : permet de saisir les opportunités de croissance professionnelle et de s'accomplir, favorise l'efficacité, l'estime de soi et la confiance en soi, la recherche de l'excellence.
- Stress excessif : on se pousse au delà de nos limites, difficultés à suivre le plan de match, impression de ne pas répondre aux attentes, déception face à soi et à l'entreprise, difficulté à décompresser.
- "Burn-out" ou épuisement professionnel : C'est l'échec des mécanismes d'adaptation de l'individu: performance perturbée par des manifestations d'anxiété et de dépression.

# Symptômes de stress excessif

## anxiété et dépression

- **Symptômes physiques :**

tension musculaire, agitation, fatigue, douleurs (tête, cou, épaules, dos, thoracique, estomac) hyperventilation, mains moites, bouche sèche, palpitations, infections, fluctuation de poids et d'appétit.

- **Symptômes cognitifs :**

troubles de concentration et de mémoire, difficulté à penser clairement et à prendre des décisions, perte de la capacité de mettre les faits en perspective, obsession au niveau du détail, épuisement mental, pensées défaitistes, confusion, inquiétude, impression d'être survolté, en état d'urgence constamment.

# Symptômes de stress excessif

## anxiété et dépression

### ■ Symptômes émotionnels:

anxiété, panique, dépression, tristesse impression d'un avenir bouché, perte de contrôle et du sens de l'humour, ressentiment, piètre estime de soi et confiance en soi, humeur instable, peu de plaisir dans ses activités loisir, culpabilité.

### ■ Comportements:

excès de colère, volubilité, interrompre les autres, tics nerveux (ronger les ongles, arracher les cheveux, etc.), absentéisme, ou augmenter les heures travaillées au détriment de la vie personnelle, évitement social, négliger son apparence, ou son hygiène personnelle, comportements obsessifs- compulsifs, procrastination, utilisation de substances voire abus (alcool, drogues, bouffe etc.), négliger ses activités hors travail.

# Statistiques

- 1/3 canadien se sent assez ou très stressé au travail la plupart du temps
- Une étude récente de Santé Canada révèle que les coûts associés au stress relié au milieu de travail représentent environ \$2.8 milliards par an comportant visites chez le médecin, aux urgences et hospitalisation.

# Et l'entreprise?

Force est de constater que le monde du travail lui-même s'est transformé : pousse à l'extrême les capacités de production et d'adaptation de l'individu :

- changements constants, technologie, structure, devient constant et systémique, crée le chaos
- exigences croissantes, compétitivité,
- faire plus avec moins, productivité
- S'adapter constamment à de nouvelles tâches, de nouvelles responsabilités. de nouvelles normes, de nouveaux outils de travail, de nouvelles politiques, de nouveaux dirigeants, de nouveaux collègues... malgré les meilleures capacités d'adaptation, l'individu « frappe un mur ».

Le burn-out serait inéluctable, attendu par l'entreprise, souvent la victime est remplacée, rarement la tâche ou les attentes sont modifiées.

# 10 TRUCS POUR GÉRER LE STRESS AU TRAVAIL

## TRUC # 1 L'hygiène de vie

Prendre soin de sa santé physique et mentale

- bien s'alimenter
- bien dormir
- faire de l'exercice
- se détendre
- socialiser
- s'engager dans des activités qui nous apportent du plaisir

# TRUC # 1 L'hygiène de vie

Équilibre dans nos différents rôles ou domaines de vie

- soi
- famille
- couple
- travail
- amis
- loisirs
- Spiritualité

# TRUC # 1 L'hygiène de vie

## Les bénéfices d'un bel équilibre

- rehausse l'humeur et le fonctionnement cognitif
- améliore notre efficacité
- nous permet de maintenir une perspective globale
- diminue notre vulnérabilité aux facteurs externes
- favorise le soutien en situation de crise
- prévient le burn-out

## TRUC # 2 Établir ses priorités

Reconnaître sa mission, ses valeurs, ses objectifs et établir ses priorités en fonction de cette réflexion

Les questions à se poser :

- Qu'est-ce qui m'a amené à choisir ce travail?
- Quelles sont mes attentes face à ce travail?
- Quels besoins y seront satisfaits?
- Quel % vais-je accorder au travail dans ma vie?

# TRUC # 2 Établir ses priorités

## Exemples :

- Apprendre
- Relever des défis
- Expression de soi-créativité
- Reconnaissance
- Résultats
- Compensation financière

# TRUC # 2 Établir ses priorités

- Intégrer ses objectifs personnels à ceux de l'entreprise, gagnant-gagnant  
Souvent nos objectifs personnels sont compatibles avec les objectifs de l'entreprise i.e. faire des profits n'est pas incompatible avec apprendre, être reconnu etc.
- Définir son rôle et ses responsabilités dans l'entreprise
  - urgent et important? Faites-le maintenant
  - important mais pas urgent? On y consacre du temps

Établir ses priorités suppose une gestion de la tâche et du temps pour l'accomplir , le jour, la semaine le mois ou l'année et souvent d' informer son superviseur de l'échéancier établi.

Établir ses priorités dans un échéancier permet de se concentrer sur une tâche à la fois, réduit la vulnérabilité au surmenage.

## TRUC # 3 Gérer les attentes

- **Celles des autres :**
  - Définir les attentes (quoi, quand, comment, qui)
  - Communiquer
  - Sous-promettre pour sur-performer (envisager des délais et en tenir compte dans son estimation)
  - Donner au gens dont vous dépendez un préavis suffisant pour obtenir outils et informations et effectuer votre travail

# TRUC # 3 Gérer les attentes

## ■ Nos attentes :

- Fournir un bon travail dans un délai de temps raisonnable
- Éviter des attentes irréalistes, elles mènent inéluctablement à la déception.
- Changer le terme *je dois* pour *j'aimerais*
- Éviter les termes *toujours* et *jamais*
- Ne pas répondre aveuglément aux attentes des autres : 10 dossiers par jour est mon objectif, que s'empilent 15, 20 ou 100 dossiers sur mon bureau.

Répondre aveuglément aux attentes, se forcer à augmenter notre rythme de production est un facteur important de stress qui peut mener au burn-out.

- S'attendre au changement! l'interpréter comme une opportunité de croissance personnelle et organisationnelle, une transition vers un mieux être et combler son besoin de stabilité et de soutien dans son réseau personnel

# TRUC # 4 Communication, affirmation de soi et de limites

- Bien communiquer est la base de toute relation satisfaisante et efficace, l'entreprise et les relations sociales qui la composent n'échappent pas à la règle.
- Se préparer :    Quel est mon but?  
                          Quelles sont mes attentes face à cet individu?
- Différentes étapes d'une bonne communication:
  - le langage non-verbal
  - les faits **sans jugement**
  - les attentes
  - les conséquences
  - l'écoute active

# TRUC # 4 Communication, affirmation de soi et de limites

L'affirmation de soi... **NON c'est une réponse!!!**

- pratiquer un délai de réponse si non est difficile
- pratiquer "j'aimerais bien mais..."  
"Oh! désolée je ne pourrai pas..."
- cesser de se confondre en excuses pour justifier... laisser sentir le côté décisif et irrévocable du non.

Styles de communication à éviter :

- Passif : ne rien dire = ressentiment assuré
- Agressif : poing sur la table = c'est l'autre qui a du ressentiment
- Passif-agressif : ressentiment assuré de part et d'autre, confusion, détruit la relation

# TRUC # 4 Communication, affirmation de soi et de limites

## Apprivoiser parler en public

- favorise l'expression de ses idées et opinions au sein de l'entreprise et des collègues de travail.
- se rappeler que l'auditoire est intéressé à ce que l'on a à dire et non à qui l'on est
- une certaine dose d'anxiété est normale, peut même être bénéfique.

## TRUC # 5 Défier la procrastination

Reprendre le contrôle de son temps, de ses objectifs, de son sentiment d'accomplissement en cessant de remettre à plus tard les choses importantes et surtout urgentes...Fini la *manana*, ce n'est qu'une mauvaise habitude...Arrive à la rescousse *MAINTENANT*

# TRUC # 5 Défier la procrastination

## Les outils :

- Faire une pause : arrêter la procrastination dès qu'on s'y voit. . .
- Résister : se donner un délai avant de poursuivre l'activité de distraction...
- Réviser : comprendre ce qui vient de nous arriver, la résistance...
  - Qu'est-ce que je remets à plus tard?
  - Mes sentiments au moment de décider de glisser hors travail?
  - Mes pensées ?
  - Le résultat?

# TRUC # 5 Défier la procrastination

## Les outils :

- Réfléchir : raisonner, revoir ses priorités et objectifs
- Réagir : briser en étapes et s'engager à *5 minutes* de travail, le faire
- S'ajuster : comment rendre la procrastination moins accessible, se récompenser après le travail etc.

## D'autres éléments:

- Faible tolérance à la frustration
- Le doute
- Ma valeur, confiance

# TRUC # 6 Défier le perfectionnisme

une superstition éviter la catastrophe en étant parfait...

- parfaire crée ombrage à ce qui est bien, suffisamment bien, nous paralyse, crée un état d'insatisfaction constant, nous vole du temps
- se rappeler l'objectif: un travail raisonnable dans un délai raisonnable
- recherche de l'excellence vs la perfection
- le travail n'est pas notre seule identité ne reflète pas notre valeur comme humain
- l'anxiété de performance, peur de l'erreur
- attention à la pensée tout ou rien
- apprendre à être moins critique à son endroit, accepter d'être assez bon

## TRUC # 7 Déléguer

- rester ouvert à d'autres façons de penser, faire et déléguer.
- développer une vision à plus long terme.
  - le temps consacré à enseigner ou entraîner une personne vous sauvera du temps à long terme.
- lâcher prise avec le besoin de contrôler différents aspects des projets, suffisamment bien fait passe le test!
- développer la confiance en l'autre lui permet de se réaliser et favorise de meilleurs rapports avec nos collaborateurs.
- savoir communiquer est un élément-clé dans cette étape.

## TRUC #8 Se concentrer sur le processus

- bien faire son travail à chaque jour...les résultats viendront d'eux-mêmes.
- le processus est ce sur quoi nous avons un contrôle
  - décider de ce l'on va faire et comment est notre meilleure chance de bien réussir, ensuite...au boulot!
- ne pas saboter son travail en étant trop préoccupé par l'inquiétude du résultat : Et si le patron n'aimait pas mon rapport?... si je fais des erreurs?... si je n'atteint pas mes objectifs?
  - voilà des énergies dispersées qui sabotent faire maintenant...

# TRUC #8 Se concentrer sur le processus

## S'inquiéter du produit final...

- C'est souvent *surestimer les conséquences négatives*  
*sous-estimer ses habiletés d'adaptation*
- S'en tenir aux faits...
- Transformer l'inquiétude en résolution de problème
  - jouer avec *possible & probable*
  - reconnaître le manque d'information, l'obtenir quand c'est possible, consulter
  - lâcher prise et faire de son mieux quand elle n'est pas disponible
  - mettre sa solution en place et ne pas y revenir à moins d'avoir de nouveaux faits

## TRUC # 9 Cesser de se comparer aux autres

- s'accepter comme un être unique avec ses forces, ses faiblesses et tout son potentiel de réussite.
- se mettre en valeur dans nos forces et atouts plutôt que d'envier les qualités des autres
- forces et faiblesses de chacun... tout est relatif!
- pour bien s'adapter à son environnement de travail : identifier les attributs personnels qui ont de la valeur pour l'entreprise
- admirer les qualités des autres peut devenir un vecteur de changement sans passer par la critique ou l'apitoiement.

# TRUC # 10 Critique constructive

La critique constructive est un vecteur de croissance personnelle

- La critique constructive a pour objet le comportement, le travail en soi, la méthodologie, et non la personne.
- Inscrire la critique dans un contexte plus global (le contenu est excellent, le texte pourrait être amélioré).
- ne pas oublier que chaque projet est une opportunité de croissance personnelle et professionnelle pour le travailleur au niveau de ses habiletés.
- si la critique n'est pas fondée, se rappeler que plusieurs facteurs entrent en ligne de compte dans une évaluation ( croyances, connaissances, expérience, humeur)
- accepter d'être en désaccord ou trouver des compromis peut être salutaire

# TRUC # 10 Critique constructive

## La peur du jugement

- personne ne peut être admiré de tous... les vedettes...
- comme dans un mariage, l'individu et l'entreprise recherchent un partenariat idéal... un bon match !
- ce que j'ai à offrir est valorisé par l'entreprise
- l'entreprise recherche des habiletés et talents spécifiques à une tâche ou à un rôle

# Conclusion

## Références

- Don't Sweat the Small Stuff at Work - Richard Carlson Ph.D
- Feeling Good - David Burns Ph.D
- The 7 Habits of Highly Effective People - Stephen Covey
- The Procrastination Workbook - William Knaus Ed.D
- Who Moved my Cheese? - Dr Spencer Johnson