

Le stress en milieu professionnel: signaux et causes Check-list pour les cadres dirigeants

En votre qualité de dirigeant-e d'entreprise ou cadre supérieur-e, cette check-list vous aidera à identifier le stress dans votre entreprise ou dans le service que vous dirigez, à déterminer ses causes et à planifier et mettre en place les premières mesures destinées à éliminer et/ou à prévenir le stress.

Dans la présente check-list, le terme «stress» doit être compris exclusivement dans son sens négatif. Il s'agit de la pression ressentie comme étant inévitable et non maîtrisable, qui empêche la personne concernée d'être productive, qui génère des tensions et des angoisses et qui pèjore fortement et durablement le sentiment de bien-être et la santé. Les défis à relever, qui représentent une source de motivation pour fournir de meilleures performances (p.ex. confrontation à des problèmes exigeants, mais pouvant être résolus), n'entrent nullement en ligne de compte présentement.

Source: stressnostress.ch / Version 04.2014

Signaux de stress

Les états de stress produisent chez l'individu et dans son comportement des signaux clairs, à prendre très au sérieux quand ils se répètent souvent ou deviennent permanents. Des signaux isolés n'indiquent pas nécessairement une situation de stress critique.

Lesquels de ces signaux de stress avez-vous pu observer chez vos collaborateurs au cours des trois derniers mois? Notez pour vous le nom des personnes ou des groupes chez qui ces signaux étaient particulièrement clairs.

Au cours des trois derniers mois, j'ai remarqué les signaux suivants chez mes collaborateurs:

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--------------------------|---|---|---|--------------------------|
| | Pratiquement jamais | Rarement, c.-à-d. environ une fois par mois | Parfois, c.-à-d. environ une fois par semaine | Souvent, c.-à-d. plusieurs fois par semaine | Constamment |
| Ils se plaignent de problèmes de santé tels que maux de tête, de ventre, etc. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils semblent passifs, manquent d'engagement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils s'isolent. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils sont impatients, irritables. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils sont souvent agressifs. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils ont une attitude agressive latente («mobbing») | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils collaborent difficilement. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils ne s'intègrent pas à l'équipe. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Leurs performances sont insuffisantes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils consomment des drogues (alcool, drogues douces, drogues dures). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Suite en page 2

 Ils sont absents pour cause de maladie.

 Ils provoquent des accidents professionnels ou les évitent de peu.

 Ils provoquent des perturbations de l'exploitation commerciale.

 Ils suscitent des réclamations chez les clients.

 Ils démissionnent.

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Plus vous inscrivez de réponses dans les colonnes 3, 4 ou 5, plus les signaux semblent indiquer une situation de stress. Si vous n'êtes pas disposé-e à accepter les coûts humains et matériels générés par le stress, vous pouvez mettre en œuvre les mesures suivantes:

- Pendant les jours ou les semaines à venir, observez encore plus attentivement les signaux de stress.
- Abordez la question du stress avec vos collègues, vos supérieurs et vos collaborateurs.
- Étudiez la suite de cette check-list dans le but d'identifier clairement les causes du stress.

Causes de stress

Le stress peut avoir diverses causes qui interagissent et peuvent avoir un effet cumulatif. Étudiez la liste suivante de facteurs reconnus en tant que générateurs de stress en milieu professionnel et susceptibles de provoquer des dommages sur les plans humain et matériel.

Évaluez les affirmations suivantes et cochez la case correspondante (de «Pas du tout» à «Tout à fait»).

Causes de stress en milieu professionnel (pour les collaborateurs)

 Le volume de travail est oppressant (davantage que simplement «trop de travail!»).

 Les collaborateurs n'ont pas le temps de planifier et d'organiser sérieusement le travail.

 Les objectifs fixés et les tâches confiées dépassent leurs compétences professionnelles.

 Ils trouvent leur travail ennuyeux.

 Le travail ne correspond pas à leurs vrais intérêts ou à leurs inclinations.

 Il y a trop de routine. Les vrais défis leur font défaut.

 Ils n'ont pas d'influence sur la planification et le déroulement de leur travail.

 Leur travail est morcelé, ils n'ont pas une bonne vue d'ensemble de sa finalité.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Pas du tout | Pas vraiment | Partiellement | Assez | Tout à fait |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Suite en page 3

| | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ils ont trop peu de liberté de décision. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils ne reçoivent pas de soutien quand ils en ont besoin. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Il y a des tensions et des conflits larvés. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Les supérieurs communiquent uniquement du haut vers le bas. Personne ne prête attention aux propositions, suggestions ou critiques des collaborateurs. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils ne reçoivent pas de véritable feedback (reconnaissance et critique constructive). | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils n'ont pas d'influence directe sur leurs possibilités de développement personnel/leur plan de carrière. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils travaillent dans des conditions difficiles. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ils sont souvent dérangés dans leur travail. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Conclusions

Relisez l'intégralité de la check-list, vérifiez votre estimation en matière de signaux de stress et de causes possibles de stress et répondez aux questions suivantes.

À quel point votre entreprise/le service que vous dirigez sont-ils touchés par le stress négatif?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Pas touchés | Peu touchés | Partiellement touchés | Fortement touchés | Très fortement touchés |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si vous constatez des phénomènes de stress: quelle importance accorderiez-vous à des mesures ciblées en vue de l'éliminer?

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Sans aucune importance | Peu important | Moyennement important | Important | Très important |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Si vous considérez que des mesures visant à éliminer votre stress seraient importantes:

Quelle devrait être la première mesure à prendre?

QUI devrait faire QUOI, COMMENT et QUAND?

Vous trouverez de plus amples informations sous: helsana.ch/outils-pme