
Stress, modèles et application

Laurent Guillet*

*IUT de Lorient
Département QLIO
10 rue Jean Zay 56 100 Lorient Cedex

laurent.guillet@univ-ubs.fr

Section : 16 Psychologie sociale et de la santé
Secteur :

Résumé.

La notion de stress est polysémique et implique une multitude de processus, de mécanismes physiologiques et psychologiques. L'objectif du présent document est de proposer une description des processus qui permettent de définir le stress. En premier lieu, la présentation de différentes modélisations (Selye, 1956 ; Lazarus et Folkman, 1984) permettra d'avancer dans la compréhension des processus impliqués dans le stress. Un modèle spécifique (Karasek, 1979 ; Karasek & Theorell, 1990) permettra également de comprendre les déterminants du stress professionnel.

Enfin, une étude expérimentale utilisant la méthodologie de la mesure fonctionnelle (Anderson, 1996, 2001), est proposée. Il s'agit d'examiner la forme de la relation entre des degrés de stress perçu et des déterminants du stress au travail issus du modèle tridimensionnel de Karasek et Theorell (1990) et de Helleman et Karnas (1991). Cette recherche met notamment en évidence la prépondérance des facteurs relatifs au soutien social pour déterminer le niveau de stress. En d'autres termes, ce sont les facteurs relationnels (relation avec la hiérarchie et relation avec les collègues) qui sont considérés comme les éléments modérateurs du stress au travail.

MOTS CLES : Stress, Déterminants du stress professionnel, Modèles

1. Introduction

Le stress renvoie à la fois aux "contraintes" vis à vis des événements et aux "pressions" d'une personne ou d'un objet. D'un point de vue, le stress est considéré comme un agent ou un stimulus qui entraîne une manifestation due au stress. D'un autre point de vue, le stress n'est plus considéré comme un agent mais comme le résultat de l'action de l'agent (se sentir stressé). Ces deux positions reflètent deux orientations pour définir le stress. La première s'appuie sur des conceptions biologiques et physiologiques où le stress est considéré comme une source de nuisance, alors que la seconde,

psychologique, considère le stress comme une variable relationnelle entre l'individu et la situation. La recherche sur le stress s'est également accompagnée d'une construction importante d'outils d'évaluation du stress dépendant également des modélisations (Guillet, Hermand, 2006).

L'objectif de ce document est de présenter des modèles qui apportent un éclairage sur les différents déterminants du stress dans une orientation 1) physiologique, 2) psychologique et 3) spécifique au stress professionnel. Une étude permet également de mettre en évidence l'importance de certains facteurs impliqués dans l'évaluation du stress professionnel.

2. Les conceptions physiologiques : *Le modèle spécifique de Selye (1956)*

Pour Selye (1956), le stress est la réponse de l'organisme aux exigences de l'environnement. Le stress correspond à des manifestations organiques non spécifiques en réponse à une agression physique. L'ensemble de ces réponses non spécifiques est provoqué par un agent agressif physique entraînant des réponses stéréotypées quelque soit l'agent.

Selye (1956) a élaboré un modèle théorique le "Syndrome Général d'Adaptation" (SGA) qui précise qu'à la suite d'un stress, l'organisme a pour objectif de rétablir l'homéostasie. Le "Syndrome Général d'Adaptation" se décompose en trois stades. Le premier stade est la réaction d'alarme qui survient après le stress. C'est une phase de mobilisation des ressources hormonales. La seconde phase est la phase de résistance qui correspond à une période de compensation avec une recharge des moyens de défense. La troisième phase est la phase d'épuisement lorsque les ressources biologiques et psychologiques ne sont pas suffisantes. Si, l'agression persiste en durée et en intensité, l'organisme perd ses ressources adaptatives et les conséquences sont négatives. Ces conceptions physiologiques reposent sur un schéma stimulus-réponse critiquable car elles ne prennent pas en compte les variations interindividuelles. Ces conceptions définissent l'individu comme passif face à une situation stressante et n'intègrent pas de composantes psychologiques, ni d'évaluation subjectives des situations environnementales.

3. Les conceptions interactionnistes : *Le modèle théorique du stress, coping et adaptation (Lazarus et Folkman, 1984)*

Eloignée d'une simple relation de cause à effet, les conceptions interactionnelles du stress mettent l'accent sur la dimension cognitive entre le stimulus aversif et la réponse de l'individu. Dans cette optique, le stress ne peut être ni réduit à sa composante environnementale (source de stress), ni à sa composante individuelle (les ressources). Le stress est le résultat d'une relation dynamique entre l'individu et les exigences de

l'environnement, les ressources individuelles et sociales pour faire face à ces demandes, et la perception par l'individu de cette relation. C'est un processus par lequel des événements menaçants provoquent des comportements d'ajustement face à cette menace. Les événements environnementaux entraînant ces processus sont appelés "stress" ou "agents de stress". Les réactions qu'ils suscitent sont désignées comme "réponse de stress". Le stress est défini comme le résultat de l'appréhension individuelle de la situation et de la réaction à celle-ci.

Pour Lazarus (1966), il y a stress quand une situation a été évaluée par le sujet comme impliquant et comme excédant ses ressources adaptatives. Par conséquent, le stress dépend autant de la situation environnementale, des ressources ou des capacités de faire face. Le modèle développé par Lazarus et Folkman (1984) met en évidence trois types de variables intervenant dans l'évaluation de stress. Ces types de variables comprennent : les prédicteurs, les médiateurs, les effets à court et à long termes.

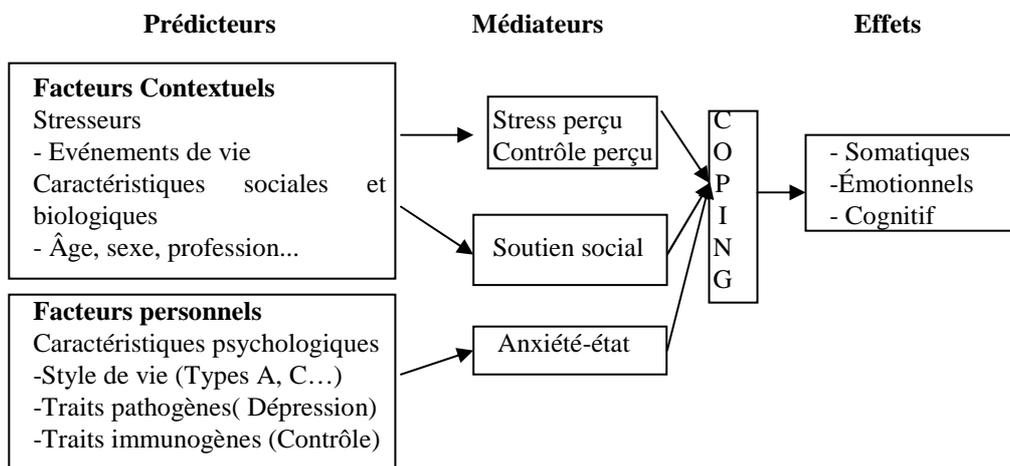


Figure 1 : Schématisation du modèle de Lazarus et Folkman, 1984

Le modèle de Lazarus et Folkman (1984) (cf.figure 1) souligne que le stress psychologique est déterminé par la perception individuelle de la relation spécifique avec l'environnement. Cette perception résulte de facteurs personnels et de facteurs contextuels ou environnementaux. Le constat de Lazarus et Folkman (1984, 1999) est que la prise en compte des prédicteurs (variables personnelles et variables environnementales) ne suffit pas à expliquer les conséquences sur la santé, sur le bien être et sur le comportement des individus. L'idée est de déterminer la réaction face aux demandes environnementales et de décrire comment ces demandes peuvent affecter les processus d'adaptation de l'individu à long terme.

4. Les déterminants du stress professionnel

Dans le domaine du stress au travail, le modèle de Karasek (1979) (cf. tableau 1) met en avant deux déterminants : la latitude de décision (degré de contrôle, autonomie de décision) et les demandes environnementales (quantité de travail, les exigences intellectuelles). L'hypothèse est qu'un niveau élevé de latitude de décision ou de contrôle permet de réduire les effets négatifs des demandes de l'environnement professionnel sur la santé. Selon Karasek (1979), un niveau élevée de demandes au travail associé à un niveau faible de latitude de décision abouti à un niveau élevé de tension. A l'inverse, une demande forte de l'environnement professionnel peut être modérée par un niveau élevé de latitude de décision. Karasek et Theorell (1990) enrichissent le modèle par l'introduction d'un facteur supplémentaire, le soutien social, qui confirme l'incidence de variables psychosociales dans l'évaluation de l'intensité de stress perçu.

		DEMANDES DE TRAVAIL	
		Basses	Elevées
LATITUDE DE DECISION	Basse	Travail passif Aucun ou peu de stress	Travail à haute tensions Stress élevé
	Elevée	Travail à basses tensions ---	Travail actif Stress modéré

Tableau 1 : *Interaction entre la latitude de décision et les demandes au travail (Karasek, 1981)*

Hellemans et Karnas (1999) ont repris le modèle de Karasek et Theorell (1990) pour tester la structure factorielle des trois dimensions (Latitude de décision, demandes au travail, soutien social). Les résultats de leur recherche a permis de nuancer factoriellement les trois facteurs pour former un modèle à six facteurs : latitude de décision et apprentissage, pression du temps et dérangement, soutien social du supérieur et soutien social des collègues. Suite aux analyses de variances, les auteurs avancent plusieurs types de profils en fonction du degré de stress perçu. Lorsque des personnes se perçoivent « pas du tout stressé », ces personnes se caractériseraient par une latitude de décision moyenne, des demandes psychologiques au travail très faibles et un soutien social très élevé. Lorsque des personnes se perçoivent « très stressé », ces personnes se caractériseraient par une latitude de décision très faible, des demandes psychologiques au travail très élevées et un soutien social très faible. Les personnes qui se percevraient « légèrement stressées » auraient à faire face à moins de demandes psychologiques au travail comparativement à une personne se percevant comme « modérément stressé ». Le constat de Hellemans et Karnas (1999) est que plus les personnes perçoivent un stress élevé, moins elles disposeraient de ressources (individuelles et sociales).

5. Une étude des processus impliqués dans l'évaluation du stress au travail

L'objectif de cette recherche est d'examiner la forme de la relation entre des degrés de stress perçu, des niveaux de latitude de décision, d'apprentissage, de la pression du temps, de dérangement, de soutien social de la hiérarchie, de soutien social des collègues. Plus précisément, en utilisant la méthodologie de la mesure fonctionnelle (Anderson, 1981, 1982, 1996), il s'agit d'établir les relations entre ces six facteurs. La recherche vise également à préciser la nature du fonctionnement cognitif en jeu dans une situation de stress professionnel. La méthode employée pour cette recherche a été utilisée dans divers domaines de la psychologie (Igier, Mullet, & Sorum, 2006 ; Muñoz Sastre, Pecarisi, Legrain, Mullet, & Sorum, 2006).

5.1. Méthode

L'échantillon est composé de 109 salariés âgés de 19 à 54 ans (54 femmes et 55 hommes). Ces salariés sont constitués de cadres et de professions intermédiaires (52 %), d'employés et d'ouvriers (41%), d'agriculteurs et d'artisans (7 %).

Le matériel est constitué d'un ensemble de 64 scénarii. Chaque scénario décrit une situation impliquant l'ensemble des facteurs à deux modalités Latitude de décision (Très libre et Peu libre), Apprentissage (Peu de connaissances nouvelles et beaucoup de connaissances nouvelles), Pression du temps (Peu soutenu et Très soutenu), Dérangement (Rarement dérangé, Souvent dérangé), Soutien social de la hiérarchie (Peu exigeant et Très exigeant), Soutien social des collègues (Très amicaux et Peu amicaux).

Ces scénarii sont créés selon un plan factoriel, $2 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2$. Chaque scénario est imprimé sur une feuille séparée. La même question apparaît sous chaque texte : « Selon vous, quelle est pour lui l'intensité de stress ? Placée sous cette question se trouve une échelle de réponse bornée et non graduée de 20 centimètres. Les bornes sont à gauche « Pas du tout de stress » et sur la droite « Stress extrêmement intense ». Exemple de scénario : « Alain doit réaliser son travail avec un rythme soutenu. Pour décider comment réaliser ses activités il est très libre. Peu de connaissances nouvelles sont nécessaires. Son supérieur hiérarchique est très exigeant. Dans son travail, Alain est souvent dérangé. Les relations avec ses collègues sont très amicales. Selon vous, quelle est l'intensité de stress perçu par Alain ? ».

La procédure de recueil de données comprend deux phases. Une phase de familiarisation où 64 scénarii sont présentés dans un ordre aléatoire. Les participants lisent les informations présentées et répondent à la question en portant une croix le long de l'échelle à l'endroit qu'ils jugent approprié. Une phase expérimentale analogue à la phase de familiarisation (scénarii en ordre aléatoire différent). Chaque passation est strictement individuelle et se déroulent au rythme des participants.

5.2. Résultats et analyse

Les résultats (cf. figure 2) montrent que les facteurs relationnels (Soutien social de la hiérarchie et des collègues) sont les plus importants dans l'évaluation de l'intensité de stress, suivis par la pression du temps, le dérangement, l'apprentissage et la latitude de décision. Cette hiérarchie de facteurs apparaît différente de celle obtenue par Hellemans et Karnas (1999) qui rendait compte d'une prépondérance de la latitude de décision. Cette hiérarchie confirme l'importance des deux facteurs du soutien social. Le facteur Soutien social des collègues est le facteur qui possède le poids le plus fort et qui entraîne la moyenne la plus forte dans l'évaluation de l'intensité de stress perçu (cf. figure 2), suivi du facteur Soutien social de la hiérarchie. L'importance de ces deux facteurs constitue un résultat original par rapport au modèle de Hellemans et Karnas et suggère d'être attentif aux dispositifs de soutien social dans des situations professionnelles stressantes.

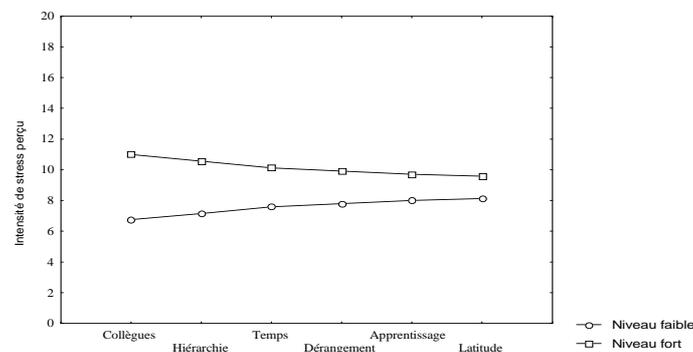


Figure 2 : *Effet de chaque item d'information dans l'évaluation de l'intensité de stress perçu.*

Les facteurs Apprentissage et Latitude de décision possèdent les poids les plus faibles dans l'évaluation de l'intensité de stress perçu contrairement aux études de Hellemans et Karnas. La présentation de ces deux facteurs, en dernières positions dans les processus d'intégration, souligne que si ces facteurs sont importants pour décrire une représentation des facteurs de stress, leur incidence dans l'évaluation cognitive de l'intensité de stress perçu est moins prépondérante. Autrement dit, la latitude de décision ne constitue ni un facteur essentiel dans l'évaluation cognitive du stress, ni un facteur modérateur de l'intensité de stress perçu. Si l'individu, comme l'avance Karasek (1979), est toujours à la recherche de plus d'autonomie, cela ne conduit pas à un effet de réduction de stress perçu. Toutefois, il constitue, peut-être, un facteur socialement gratifiant et factoriellement incontournable. Ceci illustre que la manière dont les individus fonctionnent et la manière dont ils disent fonctionner ne correspondent pas.

Concernant la description du fonctionnement cognitif, il apparaît que la combinaison des facteurs proposés engendre une structure globalement additive dans l'évaluation de stress perçu. Néanmoins, des interactions significatives laissent apparaître des fonctionnements différents : multiplicatif, qui suppose que les valeurs de ces facteurs se multiplient, ou disjonctif qui suppose une pondération différenciée en faveur de la dimension la plus saillante qui potentialise l'intensité du stress perçu. Dans le cas d'un fonctionnement disjonctif, un stimulus domine l'ensemble des autres facteurs et minimise leur importance. Toutefois, dans cette recherche, la mise en évidence des mécanismes cognitifs en jeu dans l'évaluation cognitive du stress perçu ne constitue qu'une exploration. Sur le plan méthodologique, une construction de scénarios à six facteurs implique une charge cognitive importante aux participants.

Devant la complexité d'interprétation et de modélisation des combinaisons de ces différents facteurs, il semble nécessaire d'approfondir les recherches. Les possibilités offertes par la Théorie Fonctionnelle de la Cognition permettent d'envisager des investigations plus fines concernant les mécanismes cognitifs en jeu dans l'évaluation de stress perçu d'une situation professionnelle. Ceci nécessite la construction d'expériences impliquant une quantité de facteurs moins importante.

6. Discussion générale

L'expérience présentée souligne l'importance des facteurs relationnels. Ces facteurs sont clairement perçus comme des agents de stress. Lorsque les relations avec la hiérarchie ou avec collègues sont contraignantes ("Très exigeant" et "Peu amicaux"), ils sont perçus comme des stressors de première importance. Pourtant, ces facteurs ne devraient pas être perçus comme des agents de stress mais des moyens de modérer le stress. En effet, lorsque le soutien social est présenté d'une manière à le définir comme modérateur, l'effet est bénéfique, le stress diminue.

Face aux événements professionnels stressants qui mettent à l'épreuve les capacités individuelles d'ajustement, le soutien social joue un rôle protecteur. Le soutien social peut être dirigé dans le but de valoriser l'individu, d'augmenter son estime de soi et contribuer à la réalisation de l'activité professionnelle. Dans ce cas, il semble qu'un effort est à mener pour faciliter les relations entre employés et avec la hiérarchie. L'organisation du travail doit être réalisée dans un souci de collaboration, de coordination de manière à ne pas confronter individuellement les individus à une situation aversive. Les directions de ressources humaines, les comités, les syndicats d'entreprise devraient se soucier de tels résultats en vue d'améliorer les conditions de travail pour aboutir à une qualité de vie au travail. Il serait souhaitable de mettre en place des moments, des lieux pour favoriser les échanges et les relations entre les employés. Les résultats soulignent l'incidence des relations avec la hiérarchie. Il convient de penser le type de relations entre subordonnés et hiérarchie comme un soutien social supplémentaire. Des renforcements positifs sur la qualité du travail effectué, peuvent être considérés comme un soutien social supplémentaire et atténuer le stress. Ceci est d'autant plus vrai lorsque les professionnels possèdent des ressources

individuelles modérées, voire faibles. Il semble que dans une situation professionnelle contraignante l'absence ou le faible niveau de ressources individuelles entraîne une augmentation de l'intensité de stress perçu. Il convient de mettre en place un soutien social des collègues adéquat et une exigence de la hiérarchie modérée pour améliorer le bien-être de ces personnes. La perspective d'un tel fonctionnement apparaît diminuer le stress perçu et les conséquences sur le bien-être individuel, collectif semblent positives. Karasek et Theorell (1990) soulignent également que de telles dispositions peuvent conduire par une même occasion à un gain de productivité.

Bibliographie

- Anderson, N. H. (1981). *Foundation of information integration theory*. San diego : Academic Press.
- Anderson, N. H.(1982). *Methods of information integration theory*. New York : Academic Press.
- Anderson, N. H. (1996). *A fonctionnal theory of cognition*. Hillsdale N,J. Erlbaum.
- Guillet, L., Hermand, D., Mullet, E. (2002). Cognitive processes involved in the appraisal of stress. *Stress and Health, 18*, 91 - 102.
- Guillet, L., Hermand, D., Py, Y. (2003). Stress et contraintes de travail : Un modèle cognitif exploratoire. In N. Delobbe, G. Karnas, C. Vandenberghe (Eds). *Bien-être au travail et transformation des organisations*. Presses Universitaires de Louvain, tome 3 p. 59-68.
- Guillet, L., Hermand, D. (2006). Critique de la mesure du stress. *L'Année Psychologique, 106*, 1, 129-164.
- Hellemans, C & Karnas, G. (1999). Epreuve de validation du modèle de Karasek auprès de travailleurs du secteur tertiaire. Relations avec les "tensions mentales". *Revue Européenne de Psychologie Appliquée, 49*, 3, 215-334.
- Igier, V., Mullet, E., & Sorum, P.C. (2006). How nursing personnel judge patients' pain. *European Journal of Pain*, in press.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain : Implications for job redesign. *Administrative Science Quaterly, 24*, 285 - 308.
- Karasek, R. A., Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Book. New york.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York : McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York : springer.
- Lazarus, R.S. (1999). *Stress and emotion : A new synthesis*, New York, Springer Publishing Co.
- Muñoz Sastre, M. T., Pecarisi, C., Legrain, E., Mullet, E., & Sorum, P. C. (2006). Acceptability in France of induced abortion for adolescents. *American Journal of Bioethics*, in press.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York : McGraw-Hill.