

I - LE STRESS

1-1 La définition du stress :

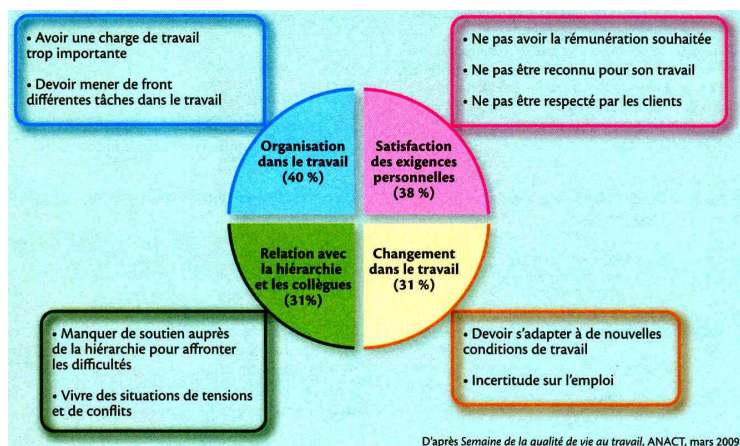
Définition n°1 : Le stress est une **réponse de l'organisme** aux exigences d'une situation plaisante ou déplaisante face à laquelle un individu craint de ne pouvoir faire face.

Définition n°2 : Le stress est **un déséquilibre** entre :

- La **perception de contraintes**
- La **perception des capacités** pour y faire face

Lorsque la situation se prolonge, le stress s'accompagne de plaintes et/ou de dysfonctionnements physiques, psychologiques ou sociaux si l'individu ne se sent pas capable de gérer en totalité la situation à laquelle il est confronté. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut causer des problèmes de santé et réduire l'efficacité au travail.

1-2 Facteurs de stress :



II CHARGE MENTALE :

2-1 Définition : La **charge mentale** désigne l'ensemble des contraintes physiques et mentales que le cerveau d'un opérateur doit gérer pour mener à bien sa tâche.

Lorsqu'une tâche doit être exécutée, on doit non seulement fournir des efforts physiques, mais aussi traiter des informations, voire effectuer des activités de réflexion. La charge mentale dépend à la fois des exigences de la tâche (la vitesse, la minutie, l'attention demandée, les contraintes de temps...) et des capacités de traitement de la personne chargée de l'exécuter (ses compétences, sa personnalité, son état émotionnel, physique, ses capacités d'attention...).

Lorsque l'organisme sollicite à l'excès ses ressources, il ne peut plus traiter toute l'information. Il est dans une situation de surcharge.

■ **La charge mentale affective** désigne les efforts émotionnels que nécessite la tâche. Elle correspond aux réactions émotionnelles causées par un travail effectué dans des conditions matérielles qui ne sont pas idéales ou qui sont perçues comme défavorables. La charge mentale affective concerne particulièrement les métiers confrontés aux émotions des autres et qui font appel à sa propre émotivité pour travailler. C'est le cas des professions de soins, d'aide, d'accueil d'un public... Le cumul d'émotions négatives est néfaste pour la personne.

■ **La charge mentale psychologique** désigne l'ensemble des contraintes ressenties par l'opérateur concernant l'exécution des tâches telles que la quantité et la complexité des tâches, les imprévus, le temps imparti, les interruptions et les demandes contradictoires.

2-2 Effets de la charge mentale :

Ils sont liés à ceux du stress :

Effets physiopathologiques :

- sur l'appareil locomoteur : les tensions musculaires, les douleurs cervicales, les douleurs dorsales, les TMS...
- sur l'appareil cardio-vasculaire : l'hypertension artérielle, les accidents cardio-vasculaires...
- Sur d'autres appareils ou systèmes : l'appareil digestif (nausées...), le système nerveux (troubles du sommeil...), etc.

Effets sur le comportement : des plaintes, des crises de larmes, d'angoisse, de la colère, de l'agressivité, un renfermement sur soi, un sentiment de résignation, d'isolement, des obsessions, des troubles dépressifs, la prise d'anxiolytiques, d'alcool, de drogues...



2-3 Surcharge mentale et apparition du stress :

Au départ, c'est une zone du cerveau appelée **hypothalamus** qui déclenche toutes les réactions qui vont suivre.

La réponse de l'organisme se manifeste en trois phases :

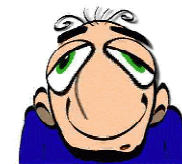
PHASE 1. L'alarme



L'individu sollicite ses ressources énergétiques pour s'adapter grâce à une hormone (**L'ADRENALINE**) qui se répand dans tout le corps. D'où accélération du rythme cardiaque, chutes de tension et du tonus musculaire, etc.

Mais à ce stade, l'individu fait face.

PHASE 2. La résistance



L'individu tente de résister en produisant une autre hormone (**LE CORTISOL**). Objectif : maintenir l'énergie nécessaire. Ces réserves s'épuisent, sans résultat. C'est là que surviennent l'anxiété, les troubles du sommeil, une plus grande émotivité...

À ce stade, l'individu fait toujours face mais dans une situation de tension.

PHASE 3. L'épuisement



L'individu s'épuise chaque jour un peu plus. Il y a une usure prématurée du système cardio-vasculaire. Le cortisol finit par empoisonner l'organisme. Le stress et maintenant chronique. Commencent les troubles psychologiques (mal de vivre, perte d'envie, pleurs) et les comportements excessifs : alcool, médicaments, etc.

À ce stade, l'individu ne fait plus face...

III LA DEMARCHE DE PREVENTION

- Au niveau collectif : une amélioration de la communication interne, la participation des salariés aux changements apportés au travail, le maintien de marges de manœuvre pour organiser son travail, les groupes de projet...
- Au niveau individuel : des règles d'hygiène de vie telles que la relaxation, la pratique d'une activité sportive, un sommeil suffisant...