

Reference :

De Keyser, V., & Hansez, I. (1996). Vers une perspective transactionnelle du stress au travail: Pistes d'évaluations méthodologiques. *Cahiers de Médecine du Travail*, 33 (3), 133-144.

Vers une perspective transactionnelle du stress au travail :

Pistes d'évaluations méthodologiques

DE KEYSER, V. & HANSEZ, I.

Psychologie du Travail

Université de Liège

Bd du Rectorat, 5 - B32

4000 Liège

email : ihansez@vml.ulg.ac.be

L'objectif principal de cet article est d'élaborer des pistes d'évaluations méthodologiques pour les études sur le stress au travail. L'approche se base sur une définition du stress axée sur le contrôle de la situation et adopte une conception transactionnelle du stress psychologique au travail insistant sur l'importance de l'évaluation de la situation par l'individu et les processus de coping, dans une perspective diachronique (Mackay et Cooper, 1987). Cet article synthétise les indices utilisés généralement dans les recherches sur le stress au travail et discute leurs limites. Les problèmes méthodologiques envisagés sont les suivants : la difficulté d'établir des relations causales, les problèmes de validité discriminante et convergente, la mise en évidence des effets de chronicité, la fidélité des mesures. Des suggestions sont alors proposées, basées principalement sur une démarche combinant comparaisons intra- et inter-individuelles, la méthode des « critical job events » ou approche épidémiologique, les stratégies de triangulation, le tout dans une perspective longitudinale. Pour terminer, des exemples en milieu hospitalier illustrent les démarches proposées.

1. DEFINITION

Au cours du temps, le stress a été considéré successivement comme un stimulus (sources pathogènes), une réponse (manifestation biologique en réponse à une stimulation de l'environnement) ou encore une perception d'inadéquation entre les exigences d'une situation et la capacité de réponse de l'organisme. On trouve ainsi beaucoup de conceptions différentes de cette notion dans la littérature, entraînant des problèmes conceptuels importants.

Afin d'éviter toute ambiguïté, il importe d'adopter une définition précise du stress au travail. La nôtre se base d'une part, sur le concept de contrôle possible de la situation (Karasek, 1979, Sauter et al., 1989, Steptoe et Appels, 1989), et, d'autre part, sur l'importance de l'évaluation subjective de la situation et les copings qui en découlent (Lazarus & Folkman, 1984). De plus, nous concevons le stress comme un processus évoluant dans le temps et non plus comme un phénomène statique.

Nous envisageons le stress psychologique dans la sphère du travail comme une réponse du travailleur devant des exigences de la situation pour lesquelles il doute de disposer des ressources nécessaires, et auxquelles il estime devoir faire face. Cette définition insiste sur l'évaluation subjective des ressources, sur l'implication du travailleur, et sur l'incertitude de l'issue, comportant une probabilité d'échec. Elle est directement liée à la notion de contrôle de l'environnement de travail.

2. VERS UN MODELE TRANSACTIONNEL DU STRESS

Les recherches traditionnelles sur le stress ont largement été basées sur les modèles « antécédent-conséquence » ou « stimulus-réponse » (S-R). Généralement, l'antécédent ou le stimulus est un facteur de l'environnement. Les exemples les plus pertinents concernent les études sur les « professions stressantes » (House et al., 1979, in Lazarus et Folkman, 1984), comme le contrôle du trafic aérien, entraînant l'hypertension et d'autres conséquences subjectives, somatiques et comportementales sur l'adaptation (e.g. Rose et al., 1978, in Lazarus et Folkman, 1984).

Parfois, des facteurs de personnalité (S-O-R) sont introduits comme des variables médiatrices ou interactionnistes des effets préjudiciables provoqués par les facteurs de l'environnement. Aussi, les modèles de French, Rogers, Cobb (1974) et de Cooper (1986) postulent les possibilités de congruence ou non-congruence entre la personne et son environnement. Mais il est loin d'être prouvé qu'une congruence entre l'individu et son environnement soit possible dans tous les milieux professionnels. Il

existe des milieux où les contraintes sont telles qu'il est impossible pour quiconque de développer les bonnes stratégies d'adaptation ou qu'à la longue, il n'en soit plus capable. De plus, les modèles traditionnels ont une conception statique du stress. Les variables sont en effet traitées de manière linéaire et unidirectionnelle. Elles gardent aussi leur propre identité dans le sens où il est possible de déterminer de manière distincte les effets présumés de chaque variable considérée.

Devant ces limites, il revient à Lazarus et Folkman (1984) d'avoir parlé pour la première fois de modèle transactionnel. Trois éléments sous-jacents caractérisent ce type de modèle. Tout d'abord, il s'agit d'un modèle qui conçoit la personne et l'environnement dans une relation dynamique, mutuellement réciproque et bidirectionnelle. Des caractéristiques séparées de la personne et de l'environnement convergent pour donner de nouvelles significations via le processus d'évaluation de la situation. Ensuite, ce modèle reconnaît, de manière implicite, un processus impliquant des changements au fil du temps, en différenciant les conséquences immédiates des conséquences à long terme du stress sur l'adaptation. Enfin, le phénomène de stress est conçu comme un processus constamment réitéré au fur et à mesure des situations de confrontation rencontrées dans la vie quotidienne. Les processus intermédiaires sont alors étudiés de manière répétitive et plus ou moins directement (e.g. par les rapports subjectifs sur les évaluations de la situation et sur les copings, ou à travers les comportements basés sur l'utilisation de formes particulières de coping). Ainsi, les recherches qui supportent ce modèle sont conçues de telle manière à observer et inférer ce que la personne pense et fait à différents moments lors de une ou plusieurs situations de confrontation.

Lazarus et Folkman (1984) ont beaucoup insisté sur les trois niveaux du stress inclus dans une perspective transactionnelle. Il s'agit du niveau social, psychologique et physiologique. Même si notre intérêt est surtout focalisé sur le stress psychologique, il est intéressant d'avoir une vue d'ensemble (fig.1) sur toutes les variables de chaque niveau incluses dans le processus du stress.

	Antécédents causals	Processus intermédiaires	Effets immédiats	Effets à long-terme
SOCIAL ↑	Réseau social Profil culturel Système institutionnel Structures du groupe (ex. patterns du rôle)	Supports sociaux disponibles Moyens sociaux ou institutionnels disponibles pour des améliorations	Perturbations sociales Réponses du gouvernement Pressions socio-politiques Aliénations du groupe	Echec social Révolution Changements sociaux et culturels
↓ PSYCHOLOGIQUE	Variables personnelles : - valeurs-enjeux - croyances- postulats, e.g. contrôle personnel, styles cognitifs de copings Variables de la situation -demandes de la situation - imminence - timing - ambiguïté - ressources sociales et matérielles	Vulnérabilités Evaluations-réévaluations Coping : - centré sur le problème - centré sur l'émotion - recherche et utilisation de support social Support social perçu : - émotionnel - tangible - informationnel	Sentiments positifs ou négatifs Qualité de l'issue de la situation de confrontation stressante	Moral Fonctionnement dans la vie
↑ ↓ PHYSIOLOGIQUE	- Facteurs génétiques ou de constitution - Conditionnement physiologique (stéréotype individuel de réponse) - Facteurs de risque pour la santé, e.g. fumer	Ressources immunitaires Vulnérabilité des espèces Vulnérabilité temporaire Imperfections acquises	Changements somatiques (précurseurs de maladies) Maladie aigue	- Maladies chroniques -Fonctionnement physiologique altéré - Longévité - Rétablissement d'une maladie

Fig. 1. : Modèle transactionnel basé sur les trois niveaux de Lazarus et Folkman (1984)

Approche transactionnelle de Mackay et Cooper (1987)

Dans la même lignée, l'approche de Mackay et Cooper (1987) conçoit le stress non comme une composante fixe de l'environnement ou de l'individu mais comme un processus évoluant dans le temps. Le modèle présenté par Mackay et Cooper (1987) et appelé "Transactional Model of Occupational Stress" est en quelque sorte un modèle cybernétique, dans le sens où outre les composantes elles-mêmes, les relations entre celles-ci et leur évolution dans le temps en fonction de certains facteurs influencent fortement la génération de stress.

Pour bien comprendre le modèle présenté à la figure 2, il faut considérer tous les facteurs suivants :

- l'inadéquation entre les exigences de l'environnement de travail et la capacité de l'individu (aptitudes, ressources) à combler ces exigences.

La perception de cette inadéquation joue un rôle important dans la génération de stress chez l'individu.

- le déséquilibre entre les stressseurs venant de l'individu (demandes internes) et les ressources fournies par l'environnement de travail pour cet individu.

- le processus d'évaluation combinant les deux paires de composantes externes-internes. Ce processus permet d'évaluer s'il existe un déséquilibre ou non et détermine si cela pose problème ou si cela posera problème à plus long terme.

- le résultat est le coping qui comprend des composantes cognitives, comportementales et physiologiques.

La vitesse à laquelle les différentes composantes changent (en secondes ou en années) influence la manière dont l'individu réagit.

- le feed-back, mécanisme important qui comprend des implications d'un point de vue méthodologique.

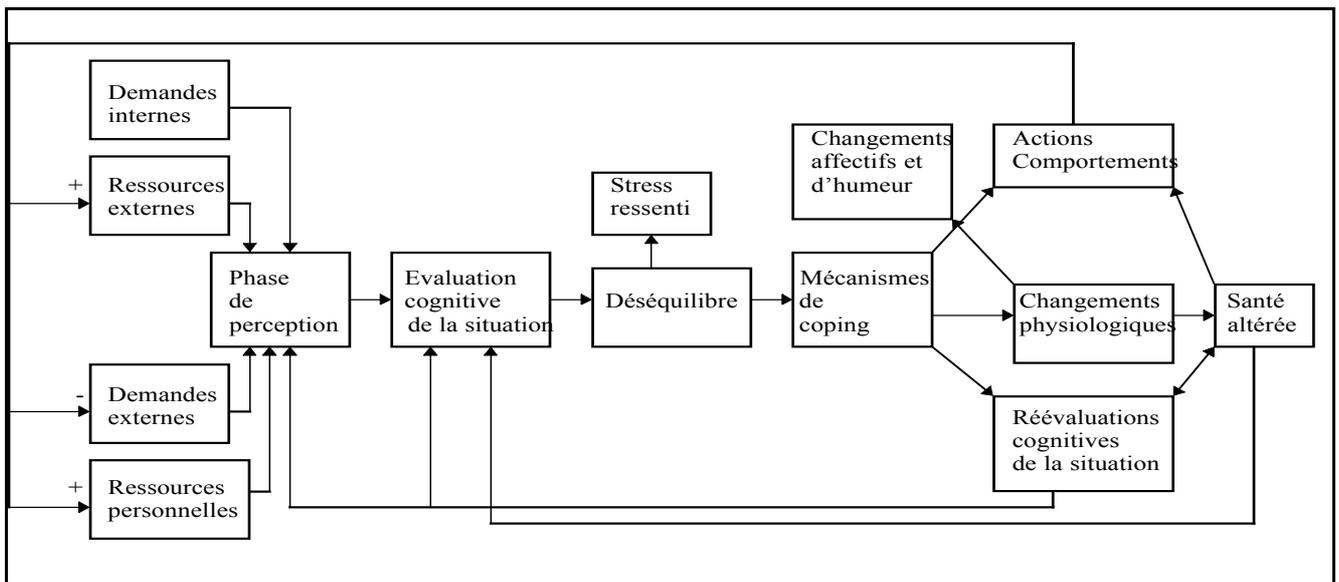


Fig. 2. Modèle transactionnel du stress professionnel (Mackay et Cooper, 1987)

3. CERTAINS MECANISMES

3.1. Stress et contrôle

Selon Parkes (in Steptoe et Appels, 1989), la littérature psychologique propose trois approches différentes du contrôle personnel dans l'environnement de travail : *le contrôle en tant que caractéristique objective de la situation de travail*, reflétant dans quelle mesure la conception des tâches de travail et l'environnement de travail en général offrent des opportunités de contrôle; *le contrôle en tant qu'évaluation subjective du jugement de l'individu à propos de son contrôle possible de la situation de travail*; et *le contrôle comme une croyance générale que les issues importantes sont contrôlables*. Les deux dernières formes de contrôle se rapportent plutôt aux processus d'évaluation de la situation tels que déterminés par Lazarus et Folkman (1984). Ces processus seront décrits en détail ultérieurement.

Le contrôle conçu comme une dimension objective de la situation de travail se rapporte à des caractéristiques précises de la situation qui déterminent dans quelle mesure une personne a les possibilités de contrôler certains aspects de son travail. Cette conceptualisation du contrôle se rapproche de celle de Hackman et Oldham (1975). Selon ces auteurs, le contrôle au travail est le degré selon lequel la tâche fournit suffisamment de liberté, d'indépendance et de discrétion à l'individu pouvant ainsi lui-même planifier son travail et choisir les procédures à suivre pour atteindre les objectifs fixés. Karasek (1979) combine la notion de contrôle au travail avec celle de demandes professionnelles. Il a montré que les risques pour la santé augmentent d'autant plus en présence d'un faible degré de contrôle de la tâche associé à des demandes professionnelles importantes.

Pour des variables psychologiques, le contrôle objectif en tant que tel est difficile à mesurer. Nous pensons par conséquent que l'approche la plus réaliste reste le questionnaire dont les items se basent sur des données factuelles plutôt que sur des sentiments ou émotions.

Exemple :

Au sein du service de Psychologie du Travail de l'Université de Liège, un questionnaire sur les conditions de travail associées au contrôle a été mis au point. Le choix des items, factuels pour la plupart, a été notamment basé sur d'autres questionnaires existants (l'«Occupational Stress Indicator» de Cooper, Sloan & Williams -1988-, l'«Occupational Stress Questionnaire » de Elo, Leppanen Lindström, & Ropponen -1993- et l'«Occupational Stress Inventory » de Osipow et Spokane -1987-). Ce questionnaire, encore à l'état expérimental, est composé de cinq dimensions de contrôle de la situation de travail. Le tableau 1 propose des exemples d'items pour chaque dimension du questionnaire. Le travailleur doit cocher un chiffre (de 1 à 5) reflétant dans quelle mesure l'item proposé s'applique à son travail (jamais-1-, parfois-2-, souvent-3-, la plupart du temps-4-, toujours-5-).

Ressources disponibles					
- Devoir mettre en oeuvre un degré de savoir-faire qui dépasse vos qualifications	1	2	3	4	5
- Disposer de collègues pour vous aider lorsque vous éprouvez des difficultés dans votre travail	1	2	3	4	5
- Disposer de toutes les informations nécessaires pour exécuter votre travail ou prendre une décision	1	2	3	4	5
Exigences contradictoires					
- Recevoir des ordres contradictoires	1	2	3	4	5
- Bien vous entendre avec vos collègues	1	2	3	4	5
- Devoir effectuer un travail que vous préféreriez ne pas faire ou qui ne relève pas de votre fonction	1	2	3	4	5
Risques personnels ou responsabilité pour autrui					
- Etre exposé à des dangers (agressions, intoxication...)	1	2	3	4	5
- Etre responsable de la sécurité d'autres personnes (autres travailleurs ou externes au milieu de travail)	1	2	3	4	5
- Subir un niveau de bruit trop élevé	1	2	3	4	5
Planification du travail					
- Ne pas connaître votre plan de travail au moins un mois à l'avance	1	2	3	4	5
- Savoir, dès le matin, comment votre journée de travail va se dérouler	1	2	3	4	5
- Etre interrompu dans votre travail	1	2	3	4	5
Contraintes temporelles					
- Avoir une influence sur le rythme de travail	1	2	3	4	5
- Devoir faire des heures supplémentaires à cause d'un travail urgent à terminer	1	2	3	4	5
- Avoir des collègues dépendants de la vitesse à laquelle vous travaillez	1	2	3	4	5

Tableau 1. : Exemples d'items du questionnaire sur les conditions de travail liées au contrôle (De Keyser, V. et Hansez, I, 1995)

La **première dimension** concerne le contrôle de l'individu par rapport aux ressources disponibles. Une personne qui ne dispose pas des ressources cognitives, informationnelles ou relationnelles nécessaires à l'accomplissement de la tâche n'a pas le contrôle total sur cette tâche. Elle doit en effet se référer à d'autres personnes ou supports éducatifs pour l'aider. La **deuxième dimension** concerne toutes les exigences contradictoires, e.g. les conflits interpersonnels, les conflits de rôle, Dans la mesure où la personne n'est pas satisfaite concernant le rôle qu'elle doit jouer au sein d'une organisation, qu'elle ne sait pas exactement quelles tâches lui incombent, la personne n'aura pas le contrôle de la situation. La **troisième dimension** comprend tous les risques personnels ou les risques pour autrui, i.e. les responsabilités diverses envers d'autres personnes. Il s'agit d'un côté de toutes les conditions ou ambiances de travail que la personne bien souvent ne peut contrôler dans la mesure où ce sont des caractéristiques inhérentes à la composition de la tâche. Les responsabilités pour autrui sont parfois non contrôlables. Par exemple, l'anesthésiste responsable du réveil de son patient ne contrôle pas toujours tous les éléments fortuits de la situation. Le directeur du personnel, responsable de l'avenir professionnel des travailleurs, ne contrôle pas toujours les données économiques qui

influencent le nombre d'emplois vacants. La *quatrième dimension* se rapporte à la planification du travail. Le travailleur ne maîtrise pas toujours la répartition de la charge de travail, par exemple dans le cas de production selon la demande, ou même les horaires de travail, la planification des congés, des pauses... La *dernière dimension* considère tous les facteurs liés aux contraintes temporelles : les échéances étroites à respecter, les cadences de travail imposées, la vitesse de travail dépendante du travail d'autrui... Dans ce cas, un travailleur peut ne pas contrôler la qualité de son travail dans la mesure où il est soumis à certaines pressions temporelles.

3.2. STRESS ET EVALUATION DE LA SITUATION

Avant de répondre par un sentiment d'impuissance, il est évident que le sujet soumis aux exigences de son environnement de travail procède d'abord à une évaluation de la situation, de ses ressources cognitives, émotionnelles et comportementales. En fonction des résultats de cette évaluation, l'individu adoptera l'une ou l'autre stratégie de coping. La théorie de Lazarus et Folkman (1984) est une théorie cognitive du stress qui prend en compte ces processus d'évaluation cognitive de la situation.

En psychologie, il existe une ancienne tradition phénoménologique qui statue que la signification d'un événement pour l'individu détermine sa réponse émotionnelle et comportementale. Le concept d'évaluation cognitive de Lazarus et Folkman (1984) réfère aux processus cognitifs qui interviennent entre la situation de confrontation et la réaction de l'individu. L'évaluation cognitive de la situation reflète la relation unique et changeante qui prend place entre une personne avec certaines caractéristiques distinctives (valeurs, engagements, styles de perception et de pensée) et l'environnement dont les caractéristiques doivent être prédites et interprétées. Nous traiterons plus tard des facteurs personnels et situationnels qui peuvent influencer la perception et l'évaluation de la situation.

3.2.1. « Appraisal » ou processus d'évaluation de la situation

Lazarus et Folkman (1984) ont identifié trois sortes d'évaluations cognitives : l'évaluation primaire, l'évaluation secondaire, et la réévaluation.

Lors d'une *évaluation primaire*, l'individu se pose la question suivante : « Est-ce que je suis en danger ou est-ce que la situation est bénéfique pour moi, ici et maintenant et dans le futur, et dans quelle mesure? ». Ainsi, il s'agit d'un premier jugement de la situation qui permet de déterminer si l'influence de la

situation de confrontation sur le bien-être de la personne est hors de propos (aucune importance), bénigne voire positive ou stressante. Les évaluations primaires définies comme « stressantes » peuvent prendre trois formes différentes. Il peut s'agir d'un dommage déjà occasionné envers l'individu, notamment une maladie entraînant une incapacité de travail, la perte d'une personne aimée... Cela peut aussi prendre la forme d'une menace dans le sens d'un dommage ou d'une perte non encore vécus mais anticipés. Enfin, l'évaluation primaire stressante peut prendre la forme d'un challenge, basé sur un gain ou une évolution possible grâce à la situation de confrontation. Les deux dernières formes entraînent une mobilisation d'efforts en vue de développer des copings adaptés. L'*évaluation secondaire* permet de déterminer ce qui peut ou pourrait être développé comme solution. Il s'agit d'un processus d'évaluation complexe qui prend en compte toutes les options de coping disponibles, la probabilité qu'une option de coping donnée entraînera les résultats escomptés, la probabilité d'application effective d'une certaine stratégie et l'évaluation des conséquences de l'utilisation de telle stratégie en fonction des demandes ou contraintes externes et/ou internes. En ce sens, la démarche d'évaluation de la situation se rapproche de la démarche utilisée lors de la résolution de problèmes. Les évaluations secondaires de la pertinence de certaines options de coping et les évaluations primaires des enjeux interagissent entre elles pour déterminer le degré de stress ainsi que l'intensité et la qualité de la réaction émotionnelle. La *réévaluation* concerne un changement dans l'évaluation initiale basé sur l'apport d'information nouvelle de l'environnement ou de la personne elle-même. Parfois, cette réévaluation est le résultat d'efforts de copings, elle prend alors le nom de « réévaluation défensive » et est difficilement distincte des réévaluations basées sur de l'information nouvelle.

Le concept de vulnérabilité est souvent associé à l'évaluation cognitive de la situation. La vulnérabilité est souvent conceptualisée en termes de ressources de coping. Une personne vulnérable est celle dont les ressources de copings sont déficientes. Toutefois, la vulnérabilité psychologique est aussi déterminée par la signification des engagements ou enjeux de toute situation de confrontation.

La mesure du processus d'évaluation s'est focalisée sur les concepts d'évaluation primaire et secondaire. Lazarus et Folkman (1984) ont essayé d'évaluer les évaluations primaires en demandant aux sujets quels étaient leurs enjeux dans une situation de confrontation spécifique; les enjeux concernaient des propos sur une personne aimée ou sur le bien-être physique et émotionnel. Les évaluations secondaires sont mesurées en demandant au sujet d'évaluer ses copings pour une situation de confrontation spécifique,

comprenant le degré selon lequel la relation déficiente personne-environnement peut être modifiée ou acceptée.

Exemple :

La recherche de Schwartz et Stone (1993) est un exemple concret d'étude de l'évaluation de la situation. Il s'agit en fait d'une application intéressante de la théorie du stress cognitif telle que élaborée par Lazarus et Folkman (1984). La méthodologie se base sur une description quotidienne d'un problème d'ordre professionnel ou privé. Chaque jour, le sujet doit déterminer comment il a évalué cette situation de confrontation. Il doit aussi indiquer quel coping a été développé. Certains facteurs personnels (âge, éducation, revenu et sexe) ont aussi été pris en compte dans l'explication de la variance du stress psychologique ressenti. Plus particulièrement, l'évaluation de la situation était définie et évaluée selon les huit dimensions présentées dans le tableau 2.

Contrôle	Echelle de type Likert (3 choix)	- Pas de contrôle - Contrôle moyen - Contrôle complet
Caractère indésirable du problème	Echelle de type Likert (6 choix)	De « extrêmement désirable » à « extrêmement indésirable »
Degré selon lequel le problème modifie ou stabilise le style de vie	Echelle de type Likert (6 choix)	De « extrêmement déstabilisant » à « extrêmement stabilisant »
Degré d'anticipation	Echelle de type Likert (4 choix)	De « complètement attendu » à « complètement inattendu »
Signification du problème	Echelle de type Likert (3 choix)	Très/moyennement/peu significatif
Chronicité du problème		Evénement unique/ Evénement perpétuel
Fait que la situation se soit déjà présentée avant		Oui / Non
Degré de « stress » provoqué par le problème	Echelle numérique	De « 0 » à « 100 »

Tableau 2. : Dimensions utilisées pour mesurer l'évaluation de la situation (Schwartz et Stone, 1993)

3.2.2. Influence des facteurs individuels sur le processus d'appraisal

Parmi les facteurs les plus importants qui influencent l'évaluation cognitive de la situation, on peut citer les engagements personnels et les croyances. Les *engagements* traduisent ce qui est important pour les gens et déterminent les choix qu'ils font. Ils réfèrent aussi à une qualité motivationnelle essentielle. En effet, ils affectent l'évaluation en incitant, d'une part, les gens à faire face ou à éviter les situations qui

peuvent les menacer, les blesser ou leur apporter des bénéfices et, d'autre part, en modulant leur sensibilité aux indices. Les enjeux des gens influencent aussi leur vulnérabilité. Plus l'engagement d'une personne est profond, plus le potentiel de réaction aux menaces et aux challenges est important. En même temps, l'importance de l'engagement peut aussi influencer la tendance de la personne à développer des actions amélioratrices. Dans le domaine du travail, il est important de noter que ces engagements sont modulables par l'environnement, i.e. par le degré d'implication au travail, par le système de stimulants existants... Les *croyanances* déterminent comment une personne évalue ce qui se passe et ce qui est sur le point de se passer. Leur influence est souvent implicite, et par conséquent, il peut être difficile de déterminer leur influence exacte sur l'évaluation de la situation. Dans la théorie sur le stress, les croyances à propos du contrôle personnel et les croyances existentielles sont d'un intérêt particulier. D'une part, les croyances existentielles permettent aux gens de donner une signification et de maintenir l'espoir dans des circonstances difficiles. Elles peuvent être neutres d'un point de vue affectif, mais elles peuvent aussi influencer l'émotion lorsqu'elles se rapportent à un engagement important dans une situation de confrontation particulière. D'autre part, les deux autres significations du contrôle définie par Parkes (in Steptoe et Appels, 1989) s'inscrivent dans cette conception. Le contrôle peut d'abord être conçu en tant qu'évaluation subjective du jugement de l'individu à propos de son contrôle possible de la situation de travail. Selon ce point de vue, le contrôle peut être envisagé comme un construct subjectif qui reflète les caractéristiques de la situation telles que perçues et évaluées à la lumière des croyances, attitudes et attentes de la personne concernée (Spector, 1986, Lazarus et Folkman, 1984, Greenberger et Strasser, in Steptoe et Appels, 1989). Il est alors évident que de nombreuses variables individuelles telles que l'expertise, la confiance en soi et en ses compétences, les patterns de comportement A/B ou même des données démographiques comme l'âge ou le statut socio-économique doivent avoir une influence non négligeable dans l'explication de la variation du stress. Nous insistons ici sur l'importance de considérer assez de variables personnelles susceptibles d'influencer une partie de la variation du stress. Il serait assez imprudent de se limiter à des notions telles que les patterns de comportement A et B (Ivancevich et Mattesson, 1984). Parkes (in Steptoe et Appels, 1989) parle aussi du concept de contrôle comme une croyance générale concernant le degré selon lequel les issues importantes sont déterminées par des facteurs internes comme les compétences ou l'initiative personnelle, en opposition à des facteurs externes. Ainsi, le contrôle est considéré comme une dimension de différence individuelle et se rapproche du concept de « locus of control » défini par Rotter (1966, in Steptoe et Appels, 1989). Cette croyance générale de contrôle influence le plus les

perceptions de contrôle lorsque les caractéristiques environnementales sont ambiguës ou nouvelles. La plupart des recherches sur ce sujet suggèrent que le fait de savoir si une issue est aisément contrôlable permet de réduire le stress. Toutefois, il est important de nuancer cette assertion. En effet, une évaluation de la contrôlabilité peut aussi augmenter le stress dans la mesure où la personne a estimé qu'elle avait peu de contrôle sur la situation. De plus, si les évaluations situationnelles du contrôle sont basées sur de l'information incomplète et/ou sont influencées par des facteurs personnels, elles auront tendance à être moins précises, à entraver les stratégies de coping et par conséquent à augmenter le niveau de stress.

L'évaluation des facteurs personnels se situe souvent au début de la procédure expérimentale. Par exemple, Schwartz et Stone (1993) ont recueilli les données démographiques (âge, éducation, revenu et sexe des sujets) lors de la phase de familiarisation avec leur méthode.

3.2.3. Facteurs de la situation qui peuvent influencer le processus d'évaluation

Il faut aussi être conscient que ces facteurs personnels fonctionnent de manière interdépendante avec les facteurs de la situation pour déterminer le degré selon lequel le dommage/perte, menace ou challenge sera vécu. Ainsi, certaines propriétés formelles de la situation de confrontation sont envisagées ici dans le but de mieux comprendre toutes les facettes du processus d'« appraisal ».

D'abord, le caractère nouveau ou prévisible ou incertain de l'événement doit être pris en considération. Le côté innovateur de la situation stimule les inférences évaluatives basées sur des expériences passées ou sur des notions de connaissance générale. La prédictabilité a beaucoup été étudiée chez les animaux et les résultats indiquent une préférence pour les stimuli prévisibles. Toutefois, ce modèle animal ne convient pas pour comprendre le stress psychologique chez les humains. Ainsi, le concept analogue pour le comportement humain est l'incertitude d'apparition de l'événement, introduisant la notion de probabilité. Des recherches en laboratoire indiquent que la relation entre l'incertitude et l'évaluation de la situation est complexe, peut-être à cause de biais subjectifs inhérents aux estimations probabilistiques. Dans la vie réelle, les observations d'anecdotes suggèrent qu'un maximum d'incertitude est extrêmement stressant, pouvant entraîner un blocage des processus de copings anticipés et une confusion mentale.

Ensuite, il importe de considérer trois facteurs situationnels temporels : l'imminence ainsi que la durée de la situation de confrontation, et l'incertitude temporelle. Généralement, plus un événement est *imminent*, plus l'évaluation est urgente et intense. Moins l'évaluation est imminente, plus les processus d'évaluation deviennent complexes. Bien que le passage du temps puisse augmenter la menace, cela peut aussi permettre la personne de maîtriser celle-ci par des copings cognitifs, dans quel cas le temps d'anticipation plus important peut mener à une réduction de la réaction de stress. La *durée* se rapporte à l'intervalle de temps au cours duquel un événement se produit. La plupart des recherches sur la durée ont été influencées par le concept du « General Adaptation Syndrome » de Selye, incluant une réaction à une alarme, une phase de résistance et une phase d'épuisement. Tous les stressseurs chroniques ne mènent pas à l'épuisement; les animaux, par exemple, lorsqu'ils sont habitués au stressseur, manifestent une réponse au stress moins importante. Le processus d'habitude émotionnelle peut aussi se produire chez les humains, et elle peut se construire à travers le même mécanisme d'évaluation que celui discerné chez les animaux, et/ou à travers le coping. *L'incertitude temporelle* est le fait de ne pas savoir quand un événement va se produire. Peu de recherches ont été menées pour étudier ce facteur temporel, mais les connaissances actuelles suggèrent que l'incertitude temporelle génère une activité de coping qui réduit les réactions de stress. A ce niveau, d'autres éléments temporels que ceux développés par Lazarus et Folkman (1984) méritent quelque attention. Il s'agit de l'aspect répétitif d'une situation de confrontation dans le temps, pouvant entraîner notamment des stratégies de coping anticipé. Il serait également intéressant d'analyser les effets cumulatifs et les effets d'une réévaluation constante de la situation de confrontation.

Par ailleurs, l'ambiguïté est une caractéristique de beaucoup, si pas de toutes les situations de confrontation de la vie réelle. Plus l'ambiguïté est grande, plus les facteurs personnels détermineront la signification donnée à la situation. L'ambiguïté peut intensifier la menace si la personne est de nature à être facilement menacée ou si tout autre indice peut faire penser à une nuisance potentielle. L'ambiguïté peut également réduire la menace en permettant des interprétations alternatives de la signification de la situation de confrontation.

Enfin, le rythme des événements stressants au cours du cycle de la vie peut aussi jouer sur l'évaluation de la situation. Les événements « off time », même s'il s'agit d'étapes normales de la vie, sont plus menaçants parce qu'ils ne sont pas attendus et par conséquent privent la personne d'un support de la

part de pairs, du sentiment de satisfaction qui aurait été ressenti si l'événement s'était présenté en temps voulu, ou de la possibilité de développer des stratégies de coping anticipé. On peut aussi considérer le rythme de certains événements en relation avec d'autres événements. En effet, les effets d'un événement donné peuvent être exacerbés ou supprimés si cet événement se produit simultanément à d'autres événements, résultant ainsi en une signification personnelle différente.

D'un point de vue méthodologique, il importe d'abord de bien cerner certaines caractéristiques de la situation, tant objectivement que subjectivement. L'étude de l'évaluation de la situation devrait déjà apporter des indices sur l'anticipation de la situation, l'ambiguïté ou le degré de stress induit... Certaines caractéristiques temporelles objectives peuvent par ailleurs être relevées : durée de la situation de confrontation, rythme d'occurrence de ces situations, événements « off time » ou pas... Enfin, afin d'étudier les aspects répétitifs d'une situation de confrontation, l'approche longitudinale reste conseillée de manière à étudier les effets cumulatifs et les éventuels effets des réévaluations.

3.3. Les copings

Lazarus et Folkman (1984) conçoivent les copings comme « *des efforts cognitifs et comportementaux en évolution constante et développés dans le but de maîtriser des demandes internes et/ou externes qui sont évaluées comme excédant les ressources de l'individu* ». Cette définition est basée sur un processus plutôt que sur un trait, dans le sens où cela concerne ce que la personne pense ou fait dans un contexte spécifique, et où cela concerne les changements de pensées et d'actions à travers les situations de confrontation et chaque fois qu'une telle situation se présente. Cette définition permet également de distinguer les efforts de coping des comportements adaptatifs automatiques. Cela résout ainsi le problème de confusion du coping avec les conséquences de celui-ci, en définissant le coping comme tout effort de maîtrise sans considérer le résultat de celui-ci. Selon Lazarus et Folkman (1984), les copings ont deux fonctions principales : maîtriser ou modifier le problème qui entraîne du stress dans l'environnement (coping focalisé sur le problème) ou réguler la réponse émotionnelle au problème (coping focalisé sur l'émotion). Ces deux catégories de coping s'influencent mutuellement lors d'une situation de confrontation donnée.

Les données empiriques suggèrent des variations interindividuelles considérables dans l'agencement et la durée de certaines formes de coping au travers et même au sein de types particuliers de situations de confrontation. Par ailleurs, la manière dont la personne fait face aux événements est déterminée en

partie par ses propres ressources: santé et énergie, les croyances existentielles, e.g. à propos de Dieu, ou les croyances générales à propos du contrôle, les engagements avec leur propriété motivationnelle, l'aptitude à la résolution de problèmes, les aptitudes sociales et les ressources matérielles.

Les copings sont aussi déterminés par les contraintes qui entravent ou empêchent l'utilisation des ressources. Les contraintes personnelles concernent des déficits psychologiques ou des valeurs culturelles ou croyances qui interdisent certaines formes de comportement. Les contraintes environnementales se situent au niveau de demandes simultanées qui réclament les mêmes ressources ou au niveau des institutions qui déjouent les efforts de coping. Un niveau de menace important peut aussi empêcher la personne de développer des stratégies de coping efficaces.

L'approche des copings de Lazarus et Folkman (1984), qui exige une analyse contextuelle des situations stressantes, permet difficilement de conceptualiser et d'évaluer le style général de coping d'une personne. Une approche du process de coping qui déterminerait les styles de coping n'est possible que si un nombre suffisant de situations quotidiennes stressantes d'une personne sont examinées.

Exemple :

- Pour mesurer le coping, Lazarus et Folkman (1984) ont demandé au sujet d'indiquer sur une liste de contrôle de copings ce qu'il pensait, ressentait ou faisait pour faire face aux diverses demandes d'une situation de confrontation. Ces réponses de coping peuvent être classifiées de manière rationnelle ou empirique selon leur fonction (coping lié au problème ou coping lié aux émotions) ou leur type (e.g. évitement, recherche d'information, recherche de support émotionnel).

- Schwartz et Stone (1993) proposent d'évaluer les copings à partir des huit catégories présentées dans le tableau 3. Les sujets disposaient des descriptions des catégories de coping et devaient indiquer si oui ou non ils avaient utilisé les copings proposés. Les copings effectivement utilisés devaient alors être décrits de manière plus détaillée.

Copings	oui / non	Description (si oui)
1. Distraction « Focaliser son attention ailleurs que sur le problème, en pensant à autre chose ou en entreprenant une autre activité »		
2. Redéfinition de la situation « Essayer de voir le problème sous un angle différent, permettant de mieux le supporter »		

3. Action directe « Penser à des solutions possibles, rassembler de l'information, ou faire vraiment quelque chose pour essayer de résoudre le problème »		
4. Catharsis « Expression d'émotions en réponse au problème pour diminuer la tension, l'anxiété ou la frustration »		
5. Acceptation de la situation « Accepter que le problème s'est produit, mais qu'on ne peut rien y faire »		
6. Recherche de support social « Chercher ou trouver un support émotionnel auprès des personnes chères, amis ou collègues »		
7. Relaxation « Faire quelque chose avec l'intention claire de se relaxer »		
8. Religion « Chercher ou trouver un réconfort spirituel »		

Tableau 3. : Catégories de copings, description donnée aux sujets (Schwartz et Stone, 1993).

Pour conclure, il est important de rappeler que l'importance des processus d'évaluation et de coping se situe au niveau des conséquences pour l'adaptation de l'individu. Les trois issues de base sont l'épanouissement dans la vie professionnelle et privée, une bonne satisfaction par rapport à la vie, un état de santé satisfaisant.

4. ASPECTS METHODOLOGIQUES

4.1. Synthèse des indices utilisés dans les recherches sur le stress au travail

La méthodologie proposée pour étudier le stress psychologique selon une conception transactionnelle n'est pas chose commune dans les recherches sur le stress au travail. La plupart des recherches sont basées sur l'utilisation d'une batterie de tests ou instruments dont les données sont recueillies à une seule occasion. Par conséquent, il serait peut-être utile de rappeler et de critiquer les mesures généralement utilisées dans les recherches verticales sur le stress au travail.

Le tableau 1 (Mc Grath, 1982) donne un aperçu, d'une part, des mesures de stress existantes en fonction du niveau fonctionnel envisagé et d'autre part, des procédures opérationnelles ou techniques précises pour collecter les données. Mc Grath (1982) distingue quatre *niveaux fonctionnels* : le niveau physiologique (fonctions de l'organisme), le niveau psychologique (état émotionnel, cognitif, ou motivationnel), les comportements lors de la tâche, et les comportements interpersonnels. De plus, selon Mc Grath (1982), les *différentes techniques* sont regroupées en quatre catégories: les rapports subjectifs (questionnaires, check-lists...), les observations (avec ou sans instruments), les mesures de séquences ou de traces (indices de stress présents à court ou à long terme), et l'analyse d'archives diverses (documents, enregistrements de production...).

Les limites des différentes techniques sont évidentes et communes à d'autres méthodes utilisées dans les sciences humaines : effet de réactivité, biais dû à la présence d'un observateur externe, biais dû à une réduction de contenu, problèmes des verbalisations... Plus particulièrement au niveau physiologique se pose le problème de la validité. En effet, ces mesures fluctuent fortement suivant les individus, suivant les cycles diurnes ou selon les conditions temporelles ou environnementales (Fried et al., 1984).

NIVEAU DE MESURE	TECHNIQUES UTILISEES			
	Rapports subjectifs	Observations	Traces ou séquences	Archives ou enregistrements
Physiologique	Check-lists de symptômes somatiques	Observations directes de la tension physique. Mesures instrumentales des processus physiologiques (ex. GSR, EEG...)	Analyses biochimiques de produits corporels (ex. sang, urine...)	Rapports médicaux de maladies physiques
Psychologique	Tests de personnalités (ex. MMPI, anxiété, sense of coherence). Check-list ou rapport direct de stress (ex. JSS)	Observations directes des perturbations psychologiques (ex. hostilité, bégaiement) Mesures de la décré-pitude psychologique par la performance à la tâche	Analyses de contenu de tests projectifs (ex. TAT)	Rapports médico-psychiatriques de perturbations psychologiques
Comportements à la tâche	Questionnaires/ interviews : évaluation de la performance à la tâche, niveau d'aspiration...	Observation de l'efficacité, de la performance lors de tâches pertinentes établies	Analyse des décisions de groupe, des produits issus des différentes tâches	Rapports de production, évaluations par le superviseur, rapports académiques...
Comportements interpersonnels	Questionnaires/ interviews: perception du rôle, relations interpersonnelles	Observation des comportements interpersonnels (ex. Bales, IPA...)	Analyse de la structure du groupe, des changements de rôle.	Rapports de désaccords interpersonnels, structure du groupe, organigramme...

Tableau 1. Une classification des mesures du stress (Mc Grath, 1982)

4.2. Problèmes méthodologiques

La question fondamentale pour laquelle nous tentons d'éclaircir les problèmes méthodologiques qui se posent est de savoir si le milieu de travail considéré est stressant ou pas. Lorsque l'on se réfère à la littérature générale sur le stress au travail, on constate que n'importe quel facteur du milieu de travail peut être envisagé sous l'angle du stress (Cooper et Sutherland, 1990, ILO-BIT, 1986, Cooper, 1983).

Le problème se situe au niveau de la possibilité de relever de manière exhaustive les caractéristiques de la situation qui provoquent le stress. Il s'avère difficile d'y répondre scientifiquement pour différentes raisons.

4.2.1. Etablir des relations causales

Un premier problème concerne la difficulté d'établir des relations causales entre les variables considérées (Mackay et Cooper, 1987). Avant de vouloir établir une relation causale pertinente, il faut d'abord éliminer des hypothèses alternatives ou concurrentes à celle que l'on voudrait adopter.

Lorsque le stress au travail est mesuré subjectivement, la corrélation entre le stress subjectif et les symptômes (plaintes psychosomatiques) peut être fallacieuse, cette corrélation pouvant être expliquée par un troisième jeu de variables. Une manière d'éliminer ce biais contre la validité interne est d'utiliser un indice objectif de stress au travail. Le qualificatif "objectif" réfère ici aux mesures ne se basant pas sur la perception subjective des demandes du travail. Toutefois, lorsque le stress est mesuré objectivement et qu'une corrélation avec les plaintes est mise en évidence, une troisième variable peut toujours jouer dans la corrélation. Par exemple, des variables comme l'âge, le milieu socio-économique, les revenus des individus peuvent involontairement ou délibérément exagérer les plaintes de santé et les symptômes. Supposons maintenant que la relation cause-effet est en effet observée. Dans ce cas, la présence de la conséquence (par exemple, des conditions de santé fragilisantes ou douloureuses) altère la perception ou le rapport d'exposition à des conditions de travail stressantes. Il est donc primordial de recourir à un modèle du stress qui prône les relations transactionnelles et les feed-backs des conséquences sur les stimuli.

4.2.2. Validité convergente et discriminante des mesures de stress

Une autre difficulté se pose lorsqu'on envisage la validité convergente et discriminante des mesures de stress (Mc Grath, 1982). Deux conceptions peuvent être prises en considération. Elles entraînent des implications à la fois méthodologiques et théoriques. La première concerne la *convergence des mesures*. Il s'agit de savoir si des mesures de stress différentes, relevées par différents moyens opérationnels, à différents niveaux (psychologique, physiologique...) reflètent toutes la même chose. Une telle convergence est une condition essentielle si on veut séparer, dans les données recueillies, la part de variation associée à une méthode particulière d'évaluation de la part qui reflète la variation dans le phénomène que l'on essaie de mesurer, i.e. le stress. La deuxième conception envisage la

discrimination des types de mesure. Dans ce sens, certaines mesures de stress seraient des substituts l'une pour l'autre et non des indicateurs parallèles de stress. Ainsi, une personne dans des conditions stressantes devrait soit développer un ulcère, soit montrer une agressivité ou colère excessive mais pas les deux. On s'attendrait donc à ce que les mesures de ces réponses alternatives au stress donnent des corrélations négatives (si l'une se produit, l'autre pas).

4.2.3. Chronicité du stress

La chronicité du stress mérite une attention particulière. En effet, les effets de cette chronicité sont mal connus. On pourrait par exemple postuler l'existence d'un mécanisme psychologique à l'image du mécanisme immunitaire. Dans ce cas, il faudrait étudier en détail la récupération après avoir été exposé à un stressor ou encore savoir si, lors de l'évaluation de la situation, l'individu peut reconnaître un stressor lorsque celui-ci apparaît à nouveau;...

4.2.4. Mécanismes de coping

Enfin, l'étude des mécanismes de coping doit être approfondie en insistant sur leur éventuel effet tampon, y compris le support social. Il s'agit réellement de processus intermédiaires dans le sens où ils dépendent de l'évaluation de la situation et où ils déterminent les conséquences de la situation de confrontation sur le bien-être et la santé de l'individu.

4.3. Suggestions pour l'évaluation méthodologique du stress

Suite à ces problèmes méthodologiques, il est maintenant utile de proposer des pistes de recherche ou suggestions. Ainsi, la perspective cognitive du stress permet des démarches méthodologiques intéressantes pour obtenir des résultats pertinents.

4.3.1. Méthodes intra- et inter-individuelles ou perspectives diachronique et synchronique

Il est important de déterminer une méthodologie qui puissent mettre en évidence non seulement les différences intra-individuelles diachroniques mais aussi les différences inter-individuelles synchroniques. D'un côté, la perspective intra-individuelle ou diachronique implique l'observation du sujet à plusieurs reprises dans le temps; en ce sens, l'étude est longitudinale. Cela permet de contrôler des variables comme par exemple la maturation ou l'histoire du sujet. Les analyses intra-individuelles permettent aussi l'étude de problèmes tels que les antécédents personnels et situationnels des processus d'évaluation

et de coping, la variabilité et la stabilité dans les copings développés, et l'efficacité ou la non-efficacité des copings.

De l'autre côté, la perspective inter-individuelle ou synchronique permet la comparaison des sujets soumis aux mêmes conditions environnementales ou situations de confrontation.

4.3.2. Événements de vie versus problèmes quotidiens

En ce qui concerne les mesures du stress dans un cadre transactionnel, l'approche dominante a été d'évaluer les changements ou événements de vie majeurs. Le problème est que ces événements de vie ont peu de signification dans la prédiction de la santé. La relation moyenne entre les scores des événements de vie et les conséquences sur la santé avoisine .12 (Rabkin & Struening, 1976, in Lazarus et Folkman, 1984 et Tausig, 1982, in Lazarus et Folkman, 1984) et dépasse rarement .30.

On pourrait dès lors se demander si la répétition constante d'un stresseur au cours du temps ne serait pas plus importante qu'un échec de taille important. En effet, les problèmes rencontrés dans la vie quotidienne s'avèrent plus prédictifs et peuvent être étudiés via la méthode des « critical job events » telle que définie par Eden (1982, 1990). Celle-ci permet de discerner le stress chronique du stress aigu, i.e. le stress induit par la présence du « critical job event » (Caplan et Jones, 1975, Schwartz et Stone, 1993, Eden, 1982, Eden, 1990). La méthode d'Eden (1982, 1990) est proche de ce que Fisher (in Hurrell et al., 1988) a appelé "The Approach of Epidemiological Problem Analysis" (EPA). Cette approche postule que l'environnement de travail provoque chez l'individu des problèmes ou "stress" quotidiens qui varient en importance ou ténacité. Ainsi, pratiquement, pendant une semaine par exemple, on demande à l'individu de relever ses problèmes. La classification des problèmes fournit alors une espèce d'index des problèmes principaux inhérents au travail de l'individu.

4.3.3. « Triangulation Strategy » (Ivancevich et Mattesson, in Hurrell et al., 1988)

Par ailleurs, afin d'obtenir des données valides, l'approche de Ivancevich et Mattesson (in Hurrell et al., 1988) appelée la "Triangulation Strategy" (inspirée de Denzin, 1978) mérite quelque attention. Le terme « triangulation » est une métaphore des stratégies militaires ou maritimes utilisant des références ou points de citation multiples pour localiser la position exacte d'un objet. En sciences humaines, cette notion renvoie plutôt à l'idée de démarche opérationnelle multiple. On peut la définir comme une combinaison de plusieurs méthodologies dans l'étude du même phénomène. L'idée suggérée est qu'il faudrait utiliser plus d'une méthode dans le processus de validation, afin de s'assurer que la variance reflète celle du phénomène étudié et non celle de la méthode utilisée.

Il est possible de distinguer deux formes différentes de "Triangulation Strategy" :

- la "*Between Method Triangulation*", selon laquelle il est possible d'obtenir une validation croisée lorsque deux ou plusieurs méthodes distinctes donnent des résultats pertinents et comparables. Dans les recherches sur le stress, cela implique l'utilisation conjointe de méthodes biomédicales et de méthodes comportementales pour étudier le stress. Ainsi, des mesures multiples et indépendantes aboutissant aux mêmes conclusions fournissent une panoplie plus complète des réponses au stress.

- la "*Within Method Triangulation*" qui suggère l'utilisation de plusieurs procédures de mesure pour une même catégorie de données. Ainsi, en ce qui concerne les méthodes biomédicales, cela pourrait prendre la forme de procédures multiples focalisées sur la même réponse au stress, e.g. mesurer la pression sanguine avec deux procédures différentes. Pour les méthodes comportementales, il s'agirait plutôt d'utiliser plusieurs échelles pour étudier les stress subjectif ressenti.

Pour conclure cette parenthèse théorique, on peut dire que la "Within Method Triangulation" reflète une vérification croisée de la validité interne et de la fidélité, tandis que la "Between Method Triangulation" étudie le degré de validité externe. La méthode de la « Triangulation Strategy » permet en partie de répondre aux inquiétudes de Mc Grath (1982) lorsqu'il parle de validité convergente et discriminante des mesures de stress.

4.3.4. Evaluation objective et subjective de la situation

L'approche transactionnelle de Lazarus et Folkman (1984) se focalise essentiellement sur le stress psychologique en général. Du point de vue de la psychologie du travail, Brief et George (in Crandall et Perrewé, 1995) estiment qu'il manque une dimension essentielle dans ce modèle : l'organisation. Il est en effet important de déterminer les conditions de travail qui auront tendance à affecter la plupart des travailleurs. Il serait également intéressant de déterminer de quelle manière les conditions du milieu de travail interviennent dans l'évaluation de la situation primaire et secondaire et dans la possibilité de développer les copings choisis.

Par exemple, le questionnaire sur les conditions de travail liées au contrôle (De Keyser, V., Hansez, I., 1995) pourrait convenir pour relever spécifiquement les problèmes d'une situation. Il existe d'autres questionnaires : le « Position Analysis Questionnaire » de Mc Cormick (1960), l'« ISTAG-G » (Instrument pour l'analyse du travail en rapport avec le stress) de Semmer, Zapf, et Dunckel, 1994. Il existe également des questionnaires centrés sur l'évaluation subjective du stress, e.g. le JSS de Spielberger (1991) qui évalue la fréquence et l'intensité du stress subjectif ressenti.

4.3.5. Etude de mécanismes sélectifs versus mesures plus globales

Certaines études focalisent leurs objectifs sur des évaluations globales de symptômes du stress comme la dépression, l'état de santé, le « burn out » ... (e.g., Revicki et al., 1993; Karasek et al., 1981). Ces études sont particulièrement utiles lorsqu'un diagnostic du stress au travail et des interventions amélioratrices sont nécessaires.

D'autres études, par contre, sont beaucoup plus spécifiques et permettent de mieux comprendre les mécanismes, cognitifs notamment, qui sous-tendent le phénomène de stress. Dewe (1991), par exemple, a étudié l'influence de la fréquence, la durée et les exigences des stressors. Spacapan et Cohen (1983) se sont demandés si l'exposition au stressor était une condition sine qua non pour observer les effets du « stress » ou si ces effets pouvaient résulter d'une anticipation du stressor uniquement. Se focaliser de manière sélective sur des mécanismes spécifiques du stress peuvent s'avérer utile dans la mise au point d'une formation axée sur l'évaluation de la situation de confrontation.

5. PORTEE DES RECHERCHES

Il faut être conscient que la plupart des *études focalisées sur des caractéristiques objectives* de toute situation pathogène mettront l'accent sur l'intervention ergonomique et le changement de la situation. Néanmoins, celui-ci, bien que souhaitable, n'est pas toujours possible d'un point de vue organisationnel. De plus, dans la perspective de Lazarus et Folkman (1984), il est rare de trouver les mêmes situations de confrontation pour lesquelles tous les individus peuvent développer des copings pertinents. Les *études basées sur les mécanismes subjectifs du stress* (coping, évaluation de la situation...) mettront l'accent sur l'adaptation personnelle, la formation, l'intervention sociale. Sans être exclusive, cette approche n'est pas à négliger. Par exemple, le dépistage des personnes à risque peut être extrêmement utile du point de vue de la sélection et du recrutement du personnel.

Outre l'approche organisationnelle parfois impossible à réaliser et l'approche individuelle trop coûteuse, Lazarus (in Crandall et Perrewé, 1995) propose une approche transactionnelle du « stress management ». Il s'agit de traiter des groupes d'individus qui partagent les mêmes relations stressantes avec l'environnement de travail. Les individus ou groupes d'individus et l'environnement de travail sont ainsi considérés comme une unité d'analyse unique. Par exemple, on peut imaginer des formations au « coping » pour des personnes ayant les mêmes déficits de coping par rapport à une même situation de travail. On peut aussi regrouper les gens sur base de caractéristiques bien précises, e.g. des femmes dont les maris sont alcooliques, des personnes dont un enfant a été victime d'un accident de la route...

A priori, en adoptant cette conception du stress psychologique, on peut facilement deviner les démarches de formation possibles. Il serait en effet intéressant de déterminer dans quelle mesure une formation à l'évaluation de la situation influence l'utilisation de copings adaptés et par conséquent, une diminution du stress. Le problème est que les processus d'« appraisal » ne sont pas nécessairement conscients; les registres qui déterminent l'évaluation ne sont pas non plus toujours facilement accessibles. Le problème de la verbalisation tel que défini par Ericsson et Simon (1980) se pose aussi dans les recherches sur le stress psychologique.

6. APPLICATION AU MILIEU HOSPITALIER

Le milieu hospitalier, en particulier les infirmières, a été l'objet d'une multitude d'études liées au stress professionnel. Parmi les stressseurs professionnels mis en évidence dans le travail de l'infirmière, on cite souvent la surcharge quantitative de travail, les conflits de rôle, les relations conflictuelles avec les

patients, les médecins ou collègues, le fait de devoir faire face à la maladie et à la mort... Deux études, basées sur des méthodologies et objectifs différents, vont être présentées et critiquées par rapport aux problèmes méthodologiques présentés précédemment.

6.1. Etude comparative du stress professionnel chez des médecins généralistes, infirmières et pharmaciens (Wolfgang, 1988)

Afin d'établir une comparaison entre différentes professions médicales, Wolfgang (1988) a envoyé le "Health Professions Stress Inventory" à plus de 3000 personnes : des médecins généralistes, infirmières, et pharmaciens. Près de 1300 personnes ont renvoyé leur questionnaire. Celui-ci propose 30 situations auxquelles les professionnels de la santé sont susceptibles d'être confrontés dans leur travail. En utilisant une échelle de type Likert (de "jamais" à "très souvent"), les sujets devaient estimer selon quelle fréquence chaque situation s'est révélée stressante dans leur environnement de travail dans un laps de temps donné. Les comparaisons des sources de stress au sein des trois groupes se base uniquement sur ce questionnaire. Les infirmières ont obtenu un score total de stress plus élevé que les pharmaciens et les médecins généralistes, ceux-ci ayant obtenu un score plus élevé que les pharmaciens. La fréquence d'exposition individuelle aux situations stressantes diffère aussi significativement entre les groupes professionnels. La nature des situations stressantes diffère d'un groupe à l'autre. Les médecins relèvent plutôt le fait d'être responsables de l'évolution des maux des patients et les devoirs professionnels en conflit avec la vie familiale. Les pharmaciens sont stressés par les interruptions dans le travail, le manque d'informations adéquates et le manque de défis. Les infirmières sont stressées à cause de la charge de travail trop importante, les conflits avec les superviseurs et les collègues, le manque de respect du public et par les besoins des patients (traitement de patients en phase terminale, besoins émotionnels des patients, ..).

D'un point de vue méthodologique, cette étude est limitée quant à sa validité. En effet, elle se base uniquement sur un rapport subjectif de stress. Or, nous avons vu que des facteurs personnels divers peuvent influencer fortement les données. De plus, les sujets inclus dans l'échantillon ont été choisis à partir de fichiers d'adresses et ne sont donc pas homogènes quant aux caractéristiques du milieu de travail. Malgré ces critiques, il faut garder à l'esprit qu'il s'agit uniquement d'une étude comparative. Il s'agit d'une étude innovatrice dans le sens où c'est la première fois que trois professions médicales sont

comparées par le même instrument. Par ailleurs, l'auteur est conscient que ce questionnaire ne permet de déterminer que les sources de stress des trois groupes professionnels sondés.

6.2. Etude des "Événements Professionnels Critiques" d'étudiantes en infirmerie (Eden, 1982)

La méthode générale des "événements professionnels critiques" consiste à demander aux sujets d'un échantillon les trois événements professionnels les plus stressants auxquels ils ont dû faire face au cours des douze derniers mois. Un "événement professionnel critique" est défini comme une demande exigeant une performance maximale dans un laps de temps donné. Une fois ces événements identifiés, l'étude du stress professionnel se fait de manière longitudinale, en évaluant le stress ressenti à un moment proche du ou des événements critiques, après ceux-ci et/ou lors d'une période calme, sans stresser particulier.

Eden (1982) a appliqué cette méthode à des étudiantes en infirmerie. Il a déterminé deux « événements professionnels critiques » (variables indépendantes) : le premier soin à donner à un patient et l'examen final.

Le stress a été mesuré par des mesures de stress subjectif : une mesure de stress générale pour déterminer le stress chronique et une mesure de stress au moment même (surcharge de travail quantitative et qualitative, ambiguïté de rôle). La tension a été évaluée de différentes manières, principalement par des échelles (anxiété, dépression, plaintes psychosomatiques, self-estime) et par des mesures physiologiques (pression sanguine, rythme cardiaque, niveau de cholestérol, sérum acidurique). Ces données ont été relevées à cinq reprises : mesures préliminaires pour déterminer la ligne de base, données récoltées juste avant l'événement critique 1 (donner le premier soin), données récoltées pendant une période calme, ensuite, le matin de l'examen final (événement critique 2) et enfin, pendant une période de stress objectif peu élevé. Les résultats sont les suivants : une augmentation et une diminution significatives de la réponse au stress ont été relevées pour l'anxiété, la pression sanguine systolique et le rythme cardiaque. Le stress associé à la surcharge qualitative et le sérum acidurique ont subi les fluctuations attendues quatre fois sur cinq.

6.2.1. Perspectives

Dans les recherches passées sur les « événements professionnels critiques » associés au stress, la validité interne présentait quelques lacunes : trop peu d'événements critiques considérés (habituellement un), nombre peu élevé d'évaluation du stress, intervalles trop longs entre les mesures, pas de mesures conjointes des tensions psychologiques et physiologiques. Eden a remédié à ces faiblesses méthodologiques. Non seulement, il utilise plus d'un événement mais il en mesure les conséquences cinq fois. De plus, son étude est un autre exemple de la "Triangulation Strategy". Non seulement, il utilise des méthodologies psychologiques et physiologiques, mais il utilise également plusieurs techniques pour évaluer les deux dimensions.

D'une manière générale, on peut d'ores et déjà estimer les perspectives d'étude de facteurs temporels qui se dégagent grâce à l'utilisation d'une méthodologie longitudinale de ce type. Il est possible d'évaluer le stress à différentes périodes, de manière à suivre son évolution au cours du temps. On peut aussi différencier un stress aigu d'un stress chronique. On peut également mesurer le stress par rapport à une ligne de base déterminée par l'évaluation du stress lors d'une période "creuse", i.e. sans présence d'événement professionnel critique. Ainsi, les menaces contre la validité interne qui proviennent de l'histoire et la maturité du sujet sont minimisées en mesurant les variables dépendantes, lorsque les variables indépendantes sont alternativement introduites, enlevées et réintroduites. De plus, cette méthode s'avère particulièrement intéressante lorsqu'on veut établir des relations causales : on minimise au maximum les facteurs parasites ou un éventuel troisième jeu de variables expliquant la relation présumée. Il serait par ailleurs intéressant de coupler la méthodologie d'Eden (1982) à celle de Schwartz et Stone (1993). En effet, à partir de l'analyse des « événements professionnels critiques » d'un groupe de travailleurs exécutant la même tâche, on pourrait étudier les « appraisals » et les copings développés dans ces situations. La démarche pourrait être intra- et inter-individuelle dans le sens défini par Lazarus et Folkman (1984). Enfin, des facteurs personnels choisis pourraient être pris en compte de manière à cerner le plus d'explication possible de la variance du stress psychologique. Nous avons parlé des notions d'expertise vs novice, de certaines caractéristiques de personnalité (confiance en soi...). L'idéal serait enfin de dégager les possibilités de formation à l'évaluation des situations de confrontation de manière à réduire le stress par des choix de copings plus adaptés.

7. BIBLIOGRAPHIE

- Caplan, R.D. & Jones, K.W. (1975). Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate. *Journal of Applied Psychology*, 60, 713-719.
- Crandall, R. & Perrewé, P.L. (1995). *Occupational Stress : a Handbook*. The series in Health Psychology and Behavioral Medicine. Taylor and Francis.
- Cooper, C.L. (1983). Identifying stressors at work : recent research developments. *Journal of Psychosomatic Research*, 27(5), 369-376.
- Cooper, C.L. (1986). Job distress : recent research and the emerging role of the clinical occupational psychologist. *Bulletin of the British Psychological Society*, 39, 325-331.
- Cooper, C.L., Sloan, S.J., & Williams, S. (1988). *Occupational Stress Indicator*. Windsor : NFER-NELSON.
- Cooper, C.L. & Sutherland, V.J. (1990). *Understanding stress : a psychological perspective for health professionals*. Chapman et Hall.
- Dewe, P. (1991). Measuring work stressors : The role of frequency, duration and demand. *Work and Stress*, 5(2), 77-91.
- Eden, D. (1982). Critical job events, acute stress and strain : A multiple interrupted time series, *Organizational Behavior and Human Performance*, 30, 312-329.
- Eden, D. (1990). Acute and chronic job stress, strain, and vacation relief. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 45, 175-193.
- Elo, A.L., Leppanen, A., Lindström, K., & Ropponen, T. (1993). *Occupational Stress Questionnaire. User's instructions*. Occupational Health Care. The Finnish Institute of Occupational Health. Helsinki.
- Ericsson, K.A. & Simon, H.A. (1980). Verbal reports as data. *Psychological Review*, 87, 215-251.
- French, J.R.P., Rogers, W., & Cobb, S. (1974). Adjustment as person-environment fit. In G.V. Coelko, D.A. Hamburg, & J.E. Adams (eds.), *Coping and adaptation*. New York : Basic Books.
- Fried, Y., Rowland, K.M., & Ferris, G.R. (1984). The physiological measurement of work stress : a critique. *Personnel Psychology*, 37, 583-609.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Hurrell, J.J., Murphy, L.R., Sauter, S.L. & Cooper, C.L. (Eds.). (1988). *Occupational Stress. Issues and Developments in Research*. Taylor and Francis Ltd, London.
- ILO. (1986). *Psychosocial factors at work : recognition and control*. Report of the Joint ILO/WHO committee on occupational health. Ninth session. 1984. Geneva : International Labour Office.

- Ivancevich, J.M., & Matteson, M.T. (1984). A type A-B Person-Work Environment Interaction Model for Examining Occupational Stress and Consequences. *Human Relations*, 37, 7, 491-513.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain : Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.
- Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease : a prospective study of Swedish men. *American Journal of Public Health*, 71, 694-705.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York, Springer.
- Mackay, C.J., & Cooper, C.L. (1987). Occupational stress and health : some current issues. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Edited by Cooper and Robertson. John Wiley & sons Ltd.
- Mc Cormick, E.J., Jeanneret, P.R., & Mecham, R.C. *The Position Analysis Questionnaire*. East Logan, Utah, USA.
- Mc Grath, J.E. (1982). Methodological problems in research on stress. In Khrono, H.W., & Laux, L. (Eds). *Achievement, stress and anxiety*. Hemisphere publishing corporation.
- Osipow, S.H., & Spokane, A.R. (1987). *Manual for the Occupational Stress Inventory*. Odessa, FL : Psychological Assessment Resources.
- Revicki, D.A., Whitley, T.W., Gallery, M.E., Allisson, E.J. (1993). Impact of work environment characteristics on work-related stress and depression in emergency medicine residents : a longitudinal study. Special Issue : work stressors in health care and social service settings. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 1993, 3(4), 273-284.
- Sauter, S.L., Hurrell, J.J., & Cooper, C.L. (1989). *Job Control and Worker Health*. Chichester : Wiley.
- Schwartz, J.E. & Stone, A.A. (1993). Coping with daily work problems. Contributions of problem content, appraisals, and person factors. *Work and Stress*, 7, 47-62.
- Semmer, N., Zapf, D., & Dunkel, H. (1994). *ISAT-G. Instrument pour l'analyse du travail en rapport avec le stress*.
- Spacapan, S. & Cohen, S. (1983). Effects et aftereffects of stressor expectations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(6), 1243-1254.
- Spector, P.E. (1986). Perceived control by employees : A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work. *Human Relations*, 39, 1005-1016.

- Spielberger, C.D. (1991). *Professional Manual for the Job Stress Survey*. Odessa (Psychological Assessment Resources). Authorized translation in French : Fontaine, O. & Colucci, ML (1995).
- Steptoe, A. et Appels, A. (1989). *Stress, personal control and health*. John Wiley & sons Ltd.
- Wolfgang, A.P. (1988). Job stress in the health professions : a study of physicians, nurses and pharmacists. *Behavioral Medicine*, 43-47.