

Mémoire de DEA en ERGONOMIE

1999

Sources et régulations du stress perçu au travail : *le cas des infirmières d'une unité fonctionnelle de gérontologie*

Mémoire de DEA d'Ergonomie

Présenté par Cazabat, Sandrine

Résumé

Cette étude envisage le stress comme une relation équivoque entre les caractéristiques de la situation et de l'individu d'une part et les processus de régulation d'autre part. Elle a pour objectif de mettre en évidence les liens entre les notions de stress au travail et de charge de travail. Ces deux notions renvoient aux exigences du travail, aux caractéristiques des opérateurs, aux stratégies d'adaptation que l'opérateur met en place pour faire face aux exigences et à leurs conséquences individuelles et organisationnelles.

La situation étudiée est une unité hospitalière de gérontologie dans laquelle l'équipe de matin se restreint, à une infirmière diplômée d'état. Dans cette situation, la charge de travail est à la fois physique, mentale et psychique. Cette unité de soins est à mi-chemin entre l'hôpital et la maison de retraite. En effet, elle implique de côtoyer la mort et la souffrance au quotidien à travers la prise en charge de personnes âgées et impotentes mais aussi d'accueillir les familles qui viennent rendre visite à leur proche.

L'investigation sur le terrain s'est déroulée sur une douzaine de jours et cette situation a été appréhendée par le biais de questionnaires et d'observations. Les questionnaires ont été remplis tous les jours par les infirmières se succédant au poste de matin qui y ont exprimé leur sentiment de stress. Les observations se sont centrées sur l'activité réelle de ces infirmières en situation de travail.

A notre connaissance, aucune étude sur le stress ne l'ayant mis en relation avec l'observation de l'activité réelle, nos résultats se sont attachés à corréliser le stress perçu par les infirmières et les indicateurs d'activité réelle. Dans un premier temps, ces résultats font apparaître le déterminisme des indicateurs d'activités sur le stress. Puis, dans un second temps, ils mettent en relief que les processus de régulation développés par les infirmières pour assumer leur travail malgré le stress, ont un double effet : un effet adaptatif mais également un effet pathogène. Dans ce sens, le stress est à la fois cause et conséquence. De plus, nous pensons que l'effet pathogène de la régulation du stress n'avait pas encore été envisagé.

Ces résultats suggèrent l'intérêt d'une prise de conscience des incidences des processus régulateurs sur la santé psychique. Cette situation de travail offre des perspectives de recherches relatives aux conséquences du stress et de ses moyens de régulation sur la performance.

Mots clés : stress perçu, charge de travail, processus de régulation pathogène, adaptation, travail infirmier.