

ALERTE au STRESS : LA DETRESSE !!!!

A faits anciens ..., définition toute ... nouvelle

Si le terme de stress est plutôt d'usage récent ... (il a du être intégré au dictionnaire dans les années 50), il possédait, de prime abord, une connotation à dominante médicale, avant de tomber dans le langage commun, puis devenir une expression maintenant en voie de banalisation.

Cette évolution n'en rend pas sa réalité ... moins prégnante

Cet anglicisme précisait qu'il s'agissait d'un "effet que produit sur l'organisme toute action physiologique ou pathologique"... mais aussi... "Action brutale sur un organisme (choc infectieux ou chirurgical, décharge électrique, traumatisme psychique)".

Le simple fait d'en parler... me stresse déjà !

Vers un élargissement du champ ... miné

Quoiqu'il ne semble plus possible de faire... sans le "franglais" ; on peut observer que les phénomènes décrits par le concept de stress ne sont pas historiquement, quant à eux... de première jeunesse.

En effet, ce que dévoile la "nouvelle" dénomination renvoie à des notions plus anciennes... aussi appelées : pressions, acharnement, harcèlement.

Mais ce sont aussi... exigences excessives, voire harcèlement et brimades, avec leur cohorte de ruptures de cycles, voire de solutions de continuité...

Voilà qui amène à agglomérer sous un vocable analogue, et la cause et l'effet.

Rien de bien original de fait, sinon la dénomination... "New look (?)" donc, d'un schéma qui se perd dans la nuit des temps.

Des éléments... exclus sciemment

La présente contribution, par ailleurs, ne traitera pas d'éléments plus analytiques, ressortissants au(x)... pourquoi ? En effet nous limiterons le champ à quelques investigations collectives sur fond économique, et donc nécessairement social, **éliminant ainsi les facteurs plus individuels et donc personnels.**

Ce parti pris vaudra aussi bien pour celui qui stresse en tant qu'acteur actif, que celui qui est stressé, et qui donc subit (le bourreau et la victime en quelque sorte ne seront pas étudiés en tant que tels).

On relèvera toutefois, au passage, que les facteurs interpersonnels lorsqu'ils se manifestent ne se créent pas... "ex nihilo", mais bien dans un contexte déterminé.

Qui exclut qui ?

Et pourquoi ... maintenant ?

La question du "moment" est pertinente, dans cette période probablement charnière, où la question de l'individu (sauf en tant qu'agent économique) n'a plus guère droit de cité.

L'argument vaut pour les politiques salariales réduites à la portion congrue, aussi bien que pour les effectifs en diminution alarmante.

La variable d'ajustement semble avoir été toute trouvée !... Ce qui n'est pas sans conséquences !

C'est peut être, et sans doute la réitération et l'intensité, en d'autres termes l'intensification des manifestations ainsi décrites, et directement liées au stress, qui ont appelé plus récemment outre l'attention du corps médical, celle du corps syndical. La contribution de la médecine du travail dans ses rapports est édifiante.

Un cadre élargi, du personnel à l'encadrement

L'extension de ce malaise, de ce "mal être" aux personnels d'encadrement est plus récent encore ; avec comme une sorte d'effet "ricochet".

Certes,... "mais (si) tous étaient atteints" encore y avait il des degrés.

Une gradation subtile permettait d'apprécier le ressenti,... un ressenti qui faisait passer du plus ou moins supportable... à l'insupportable.

Du tolérable à ce qui ne l'était plus ; et du "coup de gueule" conjoncturel et réactif, à l'installation de brimades itératives... **sur fond de changement peu ou mal maîtrisé ...** mais par qui ?

Une limite, en l'occurrence, semble bien avoir été franchie. Si la question est ainsi décrite c'est bien évidemment que l'essence en est différente selon le statut et la place dans la ligne hiérarchique.

Pourtant, et de plus en plus, les facteurs de risques et les effets perçus semblent se superposer.

On ne saurait confondre une impatience mal maîtrisée (et donc circonstancielle)... avec ce qui ne va pas tarder à s'apparenter à une forme de perversité... larvée ou non, associée aux facteurs de préméditation qui s'y attachent.

En tout état de cause, le "responsable" reste l'acteur prépondérant des faits qu'il génère.

On ne saurait l'exonérer de cette responsabilité..., aussi !

Le stress pour tous, à tous les étages... pas de jaloux

Car ce dernier élément, déterminant dans les rapports des médecins du travail apparaît au moment même où la recherche, voire même la fixation d'un cap pour les entreprises s'avère pour le moins aléatoire sinon... incertain. Mais la perversité peut aussi le disputer à l'incompétence... qui brime, contraint, opprime et donc oppresse.

On ne saurait gérer les "Hommes" comme un... budget ; à plus forte raison en période de turbulences.

Le caractère multifactoriel du constat peut être noté au passage.

Le temps des incertitudes n'est pas de nature à rasséréner les relations (aussi) hiérarchiques,... dans le cadre d'un certain type de management.

La "pyramide" ne fait pas bon ménage avec la "transversalité".

Mais la pyramide n'est elle pas ébranlée dans ses fondements mêmes à un moment où les anciens "fondamentaux" se trouvent à voler en éclats ?

Une absence de cap ou une incapacité à donner du sens

Le monde du travail est un domaine sensible où l'absence de lisibilité, ou d'espoir favorise... au moins... les interrogations ; quand ce ne sont pas des attentes déçues : elles sont, en ces temps légion.

On mesure de mieux en mieux grâce aux progrès de l'ergonomie les situations de stress ; car si une situation n'est pas toujours stressante a priori,... elle peut pourtant le devenir !... Et avec quelle intensité !

On peut même affirmer qu'il y a des "professionnels" susceptibles de rendre une situation... stressante alors qu'elle aurait pu être gérée d'une tout autre façon !

Cela aussi, c'est un métier ! (sic)

La lecture des événements, la courbe du chômage, les limites drastiques à la formation professionnelle sous couvert de budgets dépassés... mais aussi les petites brimades "ordinaires" participent de la démarche.

Les perspectives de fusions ou même les rumeurs de rapprochements, comme les mises en concurrence intempestives, accentuent la montée des inquiétudes.

Elles sont d'ailleurs légitimes et cautionnées par un environnement qui les renforce.

Ces facteurs sont donc amplifiés dans ce contexte incertain, sur un fond de mondialisation, de globalisation, où les grands équilibres vacillent, inquiétants.

Et de l'inquiétude au stress...

Une embellie fugace ou le stress positif

Pour être exhaustif, on ne saurait passer sous silence la notion de stress positif.

Mais ceux qui misent sur les seuls aspects positifs du stress, (reconnus d'ailleurs, car il existe bien des stress positifs), ont une certaine propension à occulter les effets délétères du stress "commun".

Ce stress commun, sous sa forme aiguë ou chronique, présente des effets qui s'avèrent de toutes façons... dévastateurs. Cette forme "favorable" se manifeste par une "pression raisonnable" qui permet un dépassement de soi au travers d'une "saine" émulation.

Tout est ici dans " la pression raisonnable" et la "saine" émulation.

... Voilà qui peut constituer l'alibi de... la "petite tape" un peu "démago"..., (mais qui peut aussi être sympathique), quand elle se trouve... rapportée au déchaînement hystérique... ! Ce peut être aussi le passage du "cœur battant" à la palpitation "affolée" .

Les gradations sont multiples sur le "Richter" de la violence.

Il convient à l'évidence de raison garder, en conservant cette capacité à faire la part des choses, en restant vigilant sur la question du "ressenti" : entre ce qui est attendu... et perçu. C'est bien sur ce qui est perçu qui reste essentiel, le reste n'est que phraséologie vaine.

Le " ponctuel " qui se répète ... n'est plus ... ponctuel ...

Et l'on sent bien pointer cette dérive potentielle qui, sous couvert d'un "coup de collier" momentané faisant appel à la raison..., dans un premier temps, risque bien vite de devenir la nouvelle référence.

"Toujours plus", sans nécessairement de contrepartie salariale... ne serait ce point la "flamme" de la Pentecôte érigée en signe de ralliement (?).

On peut une fois (ou deux) jouer sur la corde du sentiment d'appartenance ; ou la corde sensible ils atteignent assez vite leurs limites... quand ils ne se conjuguent pas avec des fermetures de site !

Cette description ne saurait entraîner notre adhésion, et cette mise en perspective n'est évidemment pas notre façon de voir. L'incapacité perçue à ne pouvoir répondre à ce type de demande vécue comme excessive constitue pour l'encadrement aussi les prémices à l'installation d'un stress pérenne.

Le stress par la cadence

Car l'on voit bien se profiler dans un contexte certes, très concurrentiel, la manœuvre qui consisterait d'une part à aligner vers le bas les politiques salariales, et d'autre part à augmenter le degré d'exigence en matière de production.

Pour le "social" ... c'est déjà bien" parti !

Le stress, dans ces conditions aurait de belles heures devant lui,... dans une perspective de moins disant social, mais de mieux disant... "produisant".

Les facteurs de pression dans un contexte de concurrence acharnée s'amplifient, avec le risque corollaire de dumping social.

Ce n'est certes pas une excuse, peut être... juste (?)... un début d'explication.

De fait, il convient en tout état de cause de gérer (aussi) ces inadaptations, ou le sentiment d'inadaptation à un contexte disons... mouvant et donc nécessairement... angoissant. Certains le vivent moins mal que d'autres.

En l'absence de moyens, les standards s'avèrent ... très moyens

Une difficulté, parmi d'autres, est constituée par les processus directement inspirés par l'organisation scientifique du travail (OST).

Les pôles "organisation" travaillent sur des valeurs moyennes sensées s'appliquer à tous, les "rapides" et les "moins rapides". Le problème des moyennes c'est que, valant pour tous elles ne valent pour personne, d'où des facteurs d'insatisfaction liés aux décalages de rythmes, et les facteurs anxiogènes qui s'y rattachent pour les uns et pour les autres.

La fonction professionnelle basée sur le "travail bien fait" ne fait guère bon ménage avec "Les temps modernes" de Charlie Chaplin.

On retrouve des stimuli de même nature dans une consommation compulsive avec des délais de remplacement de plus en plus courts...

Stress et sentiment de frustration participent d'une même logique.

Voilà bien qui génère d'autres formes de stress par le "manque", et l'incapacité à répondre au besoin ...

"Maslow" a fait de nouvelles émules.

De l'industrie à l'administration... ou l'inverse

Les exemples ne se limitent pas à l'industrie ; en effet, les mêmes causes produisent des conséquences analogues, ici, là, ailleurs.

Quelle que soit la nature des tâches, les mêmes causes produisent des effets comparables.

Qu'il s'agisse de plis, de bordereaux, ou encore de travaux postés à la chaîne ; de travaux manuels, dans les "services" ou davantage intellectuels... ou encore de l'accueil et d'une certaine idée de ce rôle d'accueil,... la surcharge mentale est à prendre en compte dans sa spécificité.

L'appréciation se mesure au décalage entre des attentes non satisfaites... et un vécu qui lui est... perçu.

Le problème du rendement, et des conséquences qui s'y attachent sont universels.

Quant aux fermetures de sites, elles valent tant pour le privé que pour le public.

La carotte et le maton, ou les fervents de la férule

L'argument servi, est souvent le même d'ailleurs. La pensée unique ne s'embarrasse pas la plupart du temps de créativité.

Ce sont soit la concurrence internationale, soit les autres producteurs du même service, soit les exigences des actionnaires qui dictent le rythme... l'un n'étant pas exclusif des autres d'ailleurs.

Les faits générateurs ensuite de stress sont connus et contenus dans la problématique même de la production à moindre coût.

Mais où est aujourd'hui la notion même de progrès social... dans les limbes ?

La cascade des stress et ses résurgences

Alors dans ce contexte délétère, on voit bien descendre les "ordres" selon une logique toute militaire.

C'est aussi la loi de la... pesanteur... et le "N - 1", c'est à dire celui du niveau immédiatement inférieur, applique la norme définie plus haut... etc...

Et dans toute la chaîne, le stress prend une intensité supplémentaire en s'amplifiant, relayé souvent d'ailleurs par la rumeur... surtout quand l'information est distillée au compte goutte... et encore... quand elle l'est !

Le fait s'est d'ailleurs répandu dans toutes les strates de la société, et les restrictions budgétaires dans un contexte de chômage n'arrangent rien à l'évidence.

Détresse en production ou le stress sans paillettes

Il faut produire davantage encore, et avec moins de moyens. Dans ces conditions, les gains de productivité ont eu pour effets... de ne pas remplacer les départs, de comprimer un peu plus encore les embauches.

Le "bon" gestionnaire d'aujourd'hui est bien celui qui obtient les meilleurs ratios avec le moindre coût... certes... et sans états d'âme... en plus !

Mais cela ne se fait pas à n'importe quel prix.

Le coût social qui lui, semble ne présenter aucun... "intérêt", n'est bien entendu pas pris en compte par les hiérarques, dont le seul mobile semble être l'obtention des "meilleurs" résultats.... Merci "patron" ?

Certes, il y a encore des prises de bénéfice... mais pour qui ? En dehors du fait que le gain ne profite guère à ceux qui sont à l'origine de la production, les résultats sont obtenus à des conditions extravagantes en matière de conditions de travail. Il y a du stress aussi... dans le (non) partage de la richesse.

Quand toute la chaîne se déchaîne

La pyramide a cette vertu (?) que lorsque l'impulsion vient du sommet elle s'accélère au fur et à mesure de sa descente. Aussi les effets induits par la "sommité"... ont ils des effets directs sur l'encadrement supérieur, puis intermédiaire...

Le stress dévale selon le même rythme, et les effets cumulatifs d'encadrants stressés accentuent le malaise, aussi bien que le mal être.

Jusqu'à quand ?

Des empêcheurs de stresser en rond

D'où aussi cette tentative de déstabilisation des syndicats qui constituent, le plus souvent... c'est au moins notre cas à Force Ouvrière, des empêcheurs de stresser en rond...

Il est vrai que sans contre pouvoir, le nôtre en l'espèce, il serait possible de "tirer" davantage... sur les rendements ;... et, accessoirement,... sur ceux qui ne tiennent pas la cadence. D'ailleurs, le marché du travail s'y prête... et des cohortes attendent les postes... le cas échéant... disponibles.

Ce n'est pas qu'une tendance prônée par cette obsession des économies en matière de personnel.

Certaines DRH (comme hache ?) ont encore de beaux jours devant elles.

Des effets délétères à combattre avec force ...

Malaises, dépressions, insomnies,... suicides... les effets sont connus.

Le quotidien apporte son contingent d'anomalies, d'injustices ;... autant d'éléments en dehors des aspects déjà évoqués, qui participent en l'accentuant aux déséquilibres liés au stress.

L'effet "Pygmalion" décrit par les médecins du travail stigmatise les conséquences de propos dévalorisants tenus de façon répétée.

Nous sommes tous susceptibles d'être, à un moment ou à un autre dans la situation de la statue de Pygmalion. Situation peu enviable...

A force de dire à quelqu'un qu'il est irrémédiablement "bon à rien", nul doute qu'il devienne "mauvais à tout".

A nous en l'espèce de nous montrer plus offensifs et pugnaces (et le plus tôt possible) ; dans l'intérêt des salariés.