


Le technostress:

Comment s'adapter aux technologies de l'information et des communications et en prévenir les effets pervers pour profiter au mieux de leurs avantages

Docteur Janel Gauthier
Psychologue et professeur titulaire
École de psychologie
Université Laval


Forum en santé et sécurité au travail
organisé par la Commission de la santé et de la sécurité du travail
Centre des congrès de Québec, Québec
30 avril 2009



1

Objectifs

- Comprendre ce qu'est le stress
- Connaître les facteurs de risque
- Identifier des stratégies efficaces pour gérer le stress lié aux technologies de l'information et des communications (TIC)




2

Maître ou esclave?

– Vous est-il déjà arrivé...


- De vous lever plus tôt ou retarder votre coucher pour vérifier votre courriel?
- De vous réveiller dans le milieu de la nuit en réalisant que vous avez oublié de répondre à un courriel?
- De frapper du poing sur votre bureau ou de maugréer parce qu'une page dans un site web semble prendre plus de temps qu'attendu pour être téléchargée?
- D'apporter vos portables en vacances?
- De...?
- Si *Oui*, alors, il se peut que vous ne soyez plus maître de la situation – Vous avez perdu le contrôle.



3

Les effets pervers des TIC

- Elles peuvent être envahissantes – il n'y a plus de limites ou de frontières
- Elles sont parfois exigeantes – nombreux changements/mises à jour
- Elles peuvent être des sources de surcharge (information, communications)
- Elles peuvent être des sources de frustration
- Elles peuvent vous épuiser... et donc mettre en danger votre santé et votre sécurité.
- TECHNOSTRESS – TECHNOPHOBIE – SYNDROME DE FATIGUE CHRONIQUE...



4

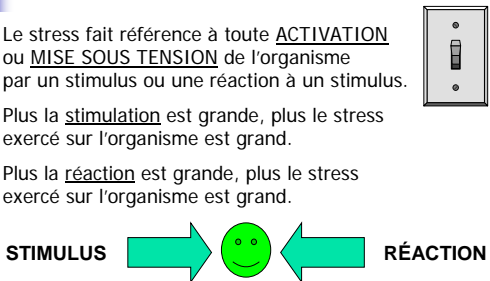
Origine du mot « stress »

- Mot emprunté au vocabulaire de l'ingénierie.
- En ingénierie, la notion de stress sert à décrire un indice de **PRESSION** tri-axiale par unité de surface.
- Il fait alors référence à une force interne qui **RÉSISTE** à un changement de forme ou de dimension par suite de l'effet de contraintes.

5

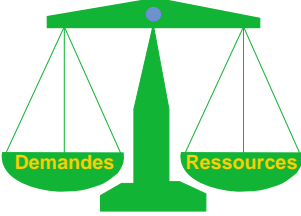
Ce qu'est le stress

- Le stress fait référence à toute **ACTIVATION** ou **MISE SOUS TENSION** de l'organisme par un stimulus ou une réaction à un stimulus.
- Plus la **stimulation** est grande, plus le stress exercé sur l'organisme est grand.
- Plus la **réaction** est grande, plus le stress exercé sur l'organisme est grand.



6


Le stress: une question d'équilibre entre les demandes et les ressources



7

Ce qui détermine le niveau de stress au travail

- L'intensité, la durée et la fréquence des DEMANDES.
- La quantité, la qualité et la variété des RESSOURCES disponibles pour répondre aux demandes.
- Le RAPPORT (réel ou perçu) entre le niveau de demandes (D) et le niveau des ressources (R).




8

Stress versus anxiété

STRESS	ANXIÉTÉ
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le stress peut produire des émotions parmi lesquelles se trouve l'anxiété, mais il ne peut être réduit à une émotion. ▪ Le stress fait référence à l'activation ou la mise sous tension de l'organisme par un stimulus ou une réponse. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'anxiété est une émotion. ▪ L'anxiété fait référence à ce qu'une personne ressent face à une menace ou un danger.

Exemple: Le pilote de ligne qui atterrit est « stressé » par la tâche à accomplir parce qu'elle lui demande de se concentrer, mais il n'est pas anxieux car il maîtrise la technique.


9



Stress normal et stress excessif

- Que nous soyons soumis à des situations plaisantes ou déplaisantes, notre organisme est activé.
- Toute activation mobilise des ressources dans l'organisme.
- Si les ressources sont sollicitées de façon excessive, la capacité de l'organisme à fonctionner normalement est menacée.
- À la limite, c'est l'épuisement ou la mort.
- Stress excessif = activation ou demandes démesurées par rapport aux ressources disponibles.

10




Les répercussions du stress excessif sur la santé

(Santé Canada, 2000)

- 2 fois plus susceptibles d'avoir une consommation abusive d'alcool et d'autres drogues.
- 3 fois plus susceptibles d'avoir des troubles cardiaques.
- 3 fois plus susceptibles d'avoir des maux de dos.
- 5 fois plus susceptibles de contracter certains cancers.
- 2 à 3 fois plus susceptibles de contracter des infections que les autres.
- 2 à 3 fois plus susceptibles d'avoir des blessures.
- 2 à 3 fois plus susceptibles d'avoir des problèmes de santé mentale.


11



Les principaux facteurs de stress liés au travail

- Surcharge de travail et contraintes de temps
- Pénurie de personnel et de ressources
- Conflits de valeurs
- Contrôles administratifs et complexité des systèmes
- Quantité de nouvelles connaissances à assimiler
- Attentes des autres (clients, pairs, famille)
- Difficultés dans les communications ou les relations de travail
- Conciliation de la vie professionnelle avec la vie familiale
- Etc...


12



Ce qui met l'individu personnellement à risque dans son travail


- Minutie et rigueur
- Sens développé des responsabilités
- Culpabilité personnelle
- Perfectionnisme
- Besoin de contrôler la situation
- Souci de plaire
- Surinvestissement personnel
- Etc...

13




Les particularités du stress lié aux TIC

- La surcharge d'information
- La surcharge de communication
- Le changement continu et rapide
- Les attentes et les croyances
- Le sentiment de dépendance
- Le sentiment de vulnérabilité
- L'intrusion – l'envahissement
- La phobie – l'inconfort



14




Choix et conséquences

- L'évolution des TIC ne montre aucun signe de ralentissement.
- Vous avez le choix entre:
 - résister ou vous adapter aux TIC
 - être maître ou esclave des TIC
- Ce choix vous appartient et il est personnel.
- Les effets des TIC sur votre bien-être psychologique et physique sont fonction des choix que vous faites dans le quotidien.


15

Comment survivre à la surcharge d'information

- Réduisez la quantité d'information que vous introduisez volontairement dans votre vie
- Faites une évaluation du matériel à lire que vous recevez et séparez les documents en 3 piles:
 - *important à lire maintenant*
 - *important à lire, mais pas nécessairement maintenant* 



16

Comment survivre à la surcharge d'information


- Vous n'avez pas à tout savoir – donnez-vous un temps limite quand vous cherchez de l'information sur l'internet. 
- Mettez fin aux multi-tâches – au lieu de travailler sur plusieurs choses en même temps, concentrez-vous sur un projet à la fois.

17

Comment survivre à la surcharge de communication


- Priorisez votre courriel – 
 - Créez plusieurs dossiers et mettez dans ceux-ci le courriel auquel vous aurez besoin d'accéder plus tard
 - Gardez votre *Boîte de réception* relativement vide
 - Faites bon usage de la touche *supprimer*
 - Ne vous donnez pas la peine d'ouvrir la *Boîte de pourriel* – c'est une poubelle! 

18




Comment survivre à la surcharge de communication

- Limitez le nombre de fois que vous vérifiez votre courriel et vos messages vocaux:
 - Demandez-vous: « Est-ce que je **veux** vraiment lire et répondre à des messages maintenant pendant que je suis entrain de faire autre chose qui est important? »
 - Évitez de vérifier votre courriel près de l'heure du coucher.




19




Comment survivre à la surcharge de communication

- Reconnaissez que vous avez droit à des plages sans interruption par des appels téléphoniques ou des courriels et valorisez ces moments.
- Contrôlez qui peut avoir accès à vous.
- Vous n'avez pas à avoir tous les derniers appareils de communication.



20



Comment survivre à la surcharge de communication

- Répondez à votre courriel et vos messages téléphoniques quand il vous convient à vous de le faire.
- Osez vous débrancher de temps à autre – vous risquez de découvrir que le monde peut survivre un moment sans vous et que...vous pouvez survivre un moment sans le monde de l'information et des communications.

21


Comment survivre aux attentes « interminables »

- Ajustez vos attentes face aux technologies – leur fiabilité n'est pas absolue.
- Attendez-vous à avoir des attentes – il n'y a rien d'instantané.
- Entraînez-vous à tirer avantage des attentes – vous avez le choix de les subir ou de les exploiter.
- Vérifiez ou faites vérifier votre équipement technologique régulièrement pour vous assurer qu'il est en bon ordre – vaut mieux prévenir que guérir.

22

Comment contrôler le stress lié au téléphone cellulaire (TC)

- Réglez votre TC pour qu'il ne sonne qu'une seule fois – il n'est pas nécessaire qu'il sonne plusieurs fois.
- Obtenez un autre numéro: Un TC pour le travail et les amis que vous fermerez quand bon vous semble et un TC pour les urgences et strictement réservée à la famille que vous ne fermerez jamais.



23

Comment contrôler le stress lié au téléphone cellulaire (TC)

- Fermez votre TC. Si vous ne pouvez pas prendre un appel, oubliez le mode « silence ». Tout simplement, fermez votre TC.
- Envoyez un message avant d'appeler. À l'exception des urgences, envoyez un message pour vérifier si l'autre personne est disponible ou capable de recevoir votre appel. Ceci donne une chance à l'autre personne de se mettre dans un environnement où il peut faire ou recevoir un appel.

24

Comment contrôler le stress lié au téléphone cellulaire (TC)

- La réponse peut attendre. Cette obligation que vous ressentez de répondre dès que les messages textes entrent – *Pourquoi vous imposer une telle obligation? Est-ce raisonnable?*
- Comme pour votre courriel, fixez des plages pour répondre à vos messages textes.
- Archivez ou supprimez vos messages textes pour libérer votre *Boîte de réception*.



25

Comment développer une plus grande confiance en soi face aux TIC

- Quand on vous demande de faire quelque chose qui vous dépasse, demandez de l'aide à un collègue de travail qui semble savoir.
- Demandez lui de parler lentement et permettez-vous d'exécuter les étapes exigées vous-mêmes, vous permettant de faire des erreurs – si quelqu'un résout toujours les problèmes pour vous, vous n'apprendrez jamais à les résoudre.
- Demandez à des amis de vous montrer des trucs et des raccourcis.



26

Comment développer une plus grande confiance en soi face aux TIC

- Lisez des livres pour débutants. Lire un livre pour les « idiots » ne fait pas de vous un idiot.
- Donnez-vous le temps d'apprendre – certains apprennent plus vite que d'autres, mais d'autres apprennent plus lentement.
- Rappelez-vous que la pratique est la clef du succès.
- Concentrez-vous sur les technologies qui sont essentielles et qui fonctionnent pour vous – vous n'êtes pas obligés d'adopter ou de maîtriser chaque nouvelle technologie.

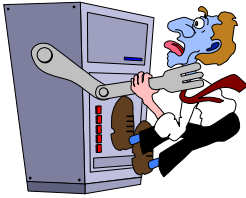
27

Le lien entre les pensées et le bien-être psychologique

- Les émotions sont déterminées par la perception des événements et non par les événements eux-mêmes.
- Les pensées négatives et irrationnelles sont la cause de nos émotions négatives.
- Les croyances négatives et irrationnelles nous prédisposent à des perceptions négatives et irrationnelles.

28

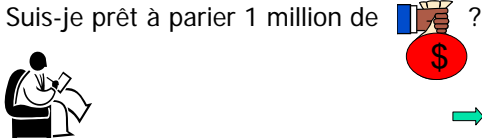
Prenez en main *vos pensées*



29

...en remettant en question vos pensées négatives et irrationnelles



- Quelles sont les preuves?
- Combien de fois est-ce arrivé?
- Qu'est-il arrivé dans les faits?
- Suis-je prêt à parier 1 million de \$?



30

...en décastrophisant la situation


- C'est désagréable, mais est-ce vraiment une catastrophe?
- C'est désagréable, mais qu'est-ce qui pourrait m'arriver qui serait encore bien pire que cela?
- C'est désagréable, mais qu'est-ce qui pourrait effectivement m'arriver de bon si cela devait arriver ou continuer?



31

...et en vous concentrant sur le positif

- ..., mais j'ai mes deux bras et mes deux jambes
- ..., mais je suis en bonne santé
- ..., mais j'ai un toit
- ..., mais j'ai de quoi manger
- ..., mais je suis libre
- ..., mais j'ai des gens qui m'aiment
- ..., mais...



32

Gare à la pollution mentale!

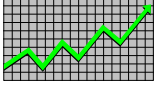
Les principales **erreurs de pensée**:

- *je dois* ou *il faut* (négation absolu du choix)
- *c'est terrible*
- *ça devrait...* ou *ça ne devrait pas...* (règles personnelles déterminant comment les autres, la société ou l'univers devraient être)
- *je ne mérite pas ça* ou *il ne mérite pas ça*
- *c'est de ma faute* ou *c'est de sa faute*
- *je ne suis pas capable* ou *il est bon à rien*
- *toujours* ou *jamais*

33


La gestion du stress lié aux TIC à long terme

- Lorsque le stress redevient excessif, ne concluez pas à une rechute.
- Gardez en mémoire que le progrès n'est pas linéaire.
- Pratiquez régulièrement.
- Consolidez vos acquis.
- Concentrez-vous sur les stratégies qui sont les plus efficaces pour vous.



34

Quelques réflexions finales



- Désolé de vous dire que les dangers liés aux TIC vont aller en augmentant.
- Il va y avoir plus d'information et plus de gens qui communiquent avec vous chaque jour.
- Faites ce que vous pouvez...ce que vous voulez – le choix vous appartient.
- Tous les petits efforts comptent.

35

Il ne suffit pas de comprendre: il faut du temps et de la pratique...

- Nous devons prendre conscience de nos façons d'agir ou de réagir.
- Il nous faut aussi désapprendre des comportements et des façons de penser avant d'apprendre de nouveaux comportements ou de nouvelles façons de penser.

36
