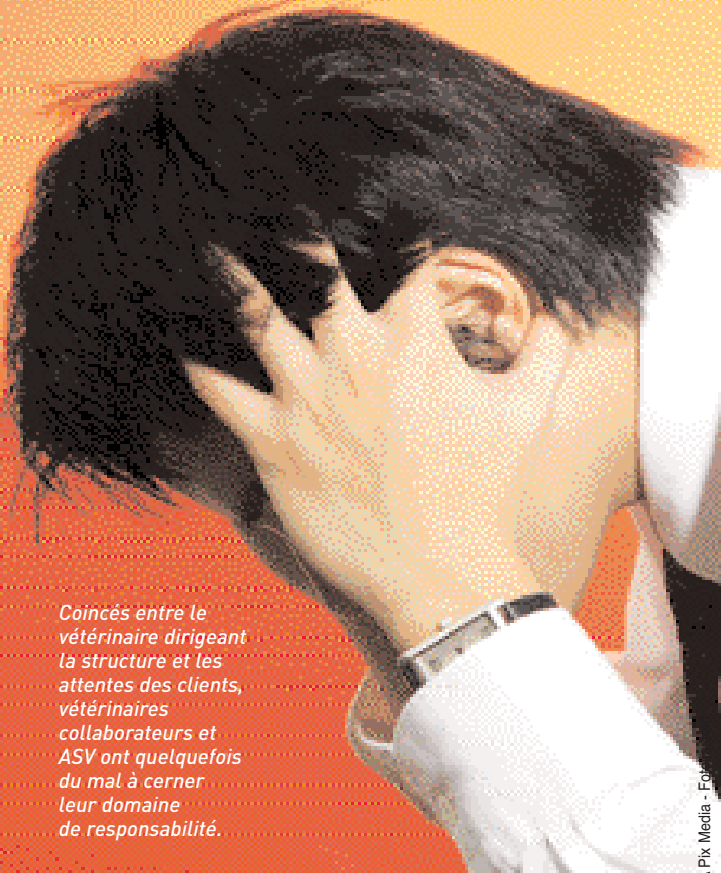


>> Management

>> L'AUTEUR

Philippe MICHON

Prévenir le stress au travail : points de vue du vétérinaire et de ses salariés



Coincés entre le vétérinaire dirigeant la structure et les attentes des clients, vétérinaires collaborateurs et ASV ont quelquefois du mal à cerner leur domaine de responsabilité.

Take A Pix Media - Fot

L'excès de stress démotive, rend agressif et accroît la fatigue au sein d'une structure vétérinaire. Même si la vie privée peut être en partie responsable du stress, l'environnement de travail demeure une cause importante.

L'excès de travail

Travailler de trop nombreuses heures est la première cause de stress. On peut l'analyser différemment selon que l'on se place du point de vue de l'employé ou de l'employeur. L'employé doit se demander si la charge de travail est effectivement excessive ou si c'est sa capacité qui est insuffisante. Pour trouver une réponse à cette question, il peut se comparer aux collègues effectuant les mêmes tâches. L'embauche n'est pas toujours la solution. Le salarié doit être impliqué dans une évaluation de la situation préalable à la prise de cette décision.

Le manque d'autonomie

Les salariés des vétérinaires aspirent à plus d'autonomie. Ils veulent pouvoir prendre des décisions et choisir la façon d'atteindre le but qui leur est fixé. L'idéal est qu'ils aient l'opportunité de s'exprimer sur la façon dont ils voient l'accomplissement de leurs tâches plutôt que de leur imposer la conduite à tenir. Il faut leur donner l'opportunité de démontrer l'efficacité de leur mode de fonctionnement. Tout contrôler est extrêmement stressant et entrave l'instauration

d'une relation de confiance : déléguer est beaucoup plus motivant et efficace.

Le manque de reconnaissance

La reconnaissance a de multiples définitions : respect, encouragements, possibilité d'évolution, voix aux décisions, primes et augmentations de salaire... Chacun exprime sa reconnaissance de façon différente, ou de toutes réunies. Pour être mieux reconnu, l'employé a intérêt à faire savoir ses succès.

De son côté, l'employeur, en plus des moyens déjà énumérés, peut montrer sa reconnaissance par une plus grande présence et un meilleur accompagnement de ses salariés.

Les conflits

Les conflits ne doivent jamais être ignorés car le temps n'arrange jamais les choses. Le dialogue doit être favorisé en ayant soin d'éviter que le ton monte : les bases de la politesse ne doivent jamais être oubliées. Quand aucune solution ne semble satisfaisante, l'intervention d'un tiers doit être envisagée.

L'ambiguïté des responsabilités

Coincés entre le vétérinaire dirigeant la structure et les attentes des clients, vétérinaires collaborateurs et ASV ont quelquefois du mal à cerner leur domaine de responsabilité. Chacun doit connaître son rôle et l'étendue des actions qui lui sont dévolues, à la fois obligatoires, optionnelles et interdites. En cas de désaccord ou de tâches imprévues, le salarié doit comprendre la nécessité de s'adapter aux particularités de la clientèle vétérinaire. Ceci est facilité par l'autonomie à partir du moment où les objectifs à atteindre sont clairs.

Le syndrome Calimero ou « C'est trop injuste »

Plus le nombre de salariés est important, plus des frustrations liées à des privilèges réservés à certains collègues peuvent apparaître. Les différences de traitement doivent donc être expliquées, la transparence étant le meilleur moyen d'éviter cette source de stress. L'idéal est de prendre connaissance de l'avis de toute l'équipe lors de l'octroi d'un privilège.

L'étiolation de la vie privée

Le surcroît de travail qui vient empiéter sur le temps dévolu à la vie privée est une source de stress chronique. Les heures supplémentaires doivent demeurer un choix du salarié et non une obligation.

Il est préférable de procéder à une coupure nette entre travail et vie privée. Choisir d'adapter les horaires en fonction des besoins personnels de chaque salarié, comme par exemple les horaires d'école, permet d'augmenter leur motivation et diminue le stress au travail.

Donner un sens à son travail

Notre profession a ceci de particulier : elle permet de donner un sens à son travail. La prise en charge de l'animal et de la famille qui l'entoure est très motivante. Néanmoins, cela ne suffit pas toujours. Il faut dire à ses employés qu'on apprécie leur travail et prendre le temps de les écouter, être conscient que la source de stress peut être le vétérinaire lui-même. ■

>> GROS PLAN

Les conditions de travail doivent permettre un équilibre avec la vie privée

Conserver ses salariés nécessite de plus en plus de proposer des conditions de travail permettant un équilibre avec la vie privée. Le bénéfice de la démarche va au-delà : les salariés travaillant dans ce type de milieu acceptent plus facilement les demandes ponctuelles. L'employeur doit apprendre à reconnaître que la vie privée de son employé est très importante. Cela demande une adaptation du travail à chaque nouvel employé et non un copié-collé de ce qui existe déjà. En particulier, il faut éviter au maximum d'essayer de joindre les employés en dehors des heures de travail, même en cas d'urgence. Les salariés recherchent avant tout un aménagement du temps de travail, et en particulier des temps partiels. **P.M.**

Conséquences du stress sur la santé	
Symptômes physiques	Douleurs diverses, troubles du sommeil, de l'appétit, de la digestion, sensations d'es-soufflement ou d'oppression...
Symptômes émotionnels	Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal-être...
Symptômes intellectuels	Perturbation de la concentration, erreurs, oublis, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions
Symptômes comportementaux	Modification des conduites alimentaires, comportements violents et agressifs, isolement social ...

Source : <http://www.inrs.fr/>

Ces symptômes peuvent amener les personnes à recourir à des produits calmants ou excitants (café, tabac, alcool, somnifères, anxiolytiques...). Lors de chronicité, le stress peut être responsable d'un véritable syndrome métabolique d'obésité et augmente les risques cardio-vasculaires. Les preuves de sa relation avec les ulcères gastro-duodénaux, les colites-constipations, certains cancers et les déséquilibres hormonaux demandent encore à être approfondies.