

Comprendre et Prévenir les Tensions de Rôles : Guide pour le Bien-être au Travail

Définition et Types de Tensions

Qu'est-ce qu'une tension de rôle ?



C'est le sentiment d'impuissance ressenti par un employé face à des attentes inconciliables, qu'elles soient qualitatives, quantitatives ou liées à un manque de clarté.

⚠ Conséquences majeures

- Le stress généré entraîne fatigue, absentéisme prolongé, baisse du rendement et augmentation du roulement du personnel (turnover).

Typologie Complète des Tensions de Rôles

Catégorie de Tension	Sous-types et Manifestations
 1. LA SURCHARGE	Quantitative : Manque de temps pour assumer tous les rôles. Qualitative : Situations complexes exigeant un investissement cognitif et émotif trop élevé.
 2. LES CONFLITS DE RÔLES	Entre émetteurs : Attentes incompatibles provenant de groupes différents. Chez l'émetteur : Attentes contradictoires formulées par une seule personne. Individu/Rôles : Contradiction avec les valeurs personnelles. Sphères de la vie : Difficulté à concilier vie pro et vie privée.
 3. L'INCAPACITÉ DE REMPLIR LES RÔLES (Insuffisance)	Ressources personnelles : Manque de compétences perçues. Informations : Manque de données cruciales. Autorité : Limite dans la capacité de décider. Moyens techniques : Manque d'outils.
 4. L'AMBIGUÏTÉ DES RÔLES (Sur le plan...)	Performance : Standards à atteindre inconnus ou flous. Procédures : Méthodes de travail non comprises. Planification : Priorités ou prédominance des rôles flous.

Les Causes Structurelles (Caractéristiques du Travail)

Pistes d'Intervention pour le Supérieur (Vers une Supervision de Soutien)

