

Les stratégies de coping chez les fonctionnaires de Kisangani en République Démocratique du Congo

[Coping strategies among officials in Kisangani in the Democratic Republic of Congo]

Didier Kalobo Mukondola¹ and Joseph Tshimpanga Bakandjajila²

¹Chef de Travaux, Université de Kisangani, RD Congo

²Professeur Ordinaire, Université de Kisangani, RD Congo

Copyright © 2020 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the **Creative Commons Attribution License**, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ABSTRACT: Through this study, we want to explain stress through the coping strategies used by agents and civil servants in the city of Kisangani in the Democratic Republic of Congo. After analyzing the data, we realized that to control stress at work, respondents do not use the different dimensions in the same way. In the order of succession of these dimensions, appear value conversion, acceptance, behavioral and social withdrawal, cognitive control vs planning and addictiveness. Also, we have found that all coping strategies are used, although not in the same way. Nonetheless, there is conversion that comes first, followed by control, with refusal and withdrawal taking third and fourth place respectively, social support and, lastly, focus. In the same vein, the three fields of the Toulouse coping scale (ETC) are operated in roughly the same way. Finally, the two categories of ETC coping (positive coping and negative coping) are used indiscriminately by officials of the State of the City of Kisangani, with an emphasis on negative coping (81.16) than positive (80, 93).

KEYWORDS: Stress, work, Toulousaine coping scale, adjustment, civil servant, strategies.

RESUME: A travers cette étude, nous voulons expliquer le stress par les stratégies de coping auxquelles font recourir les agents et fonctionnaires de l'Etat dans la ville de Kisangani en République Démocratique du Congo. Après analyse des données, nous nous sommes rendu compte que pour contrôler le stress au travail, les enquêtés n'utilisent pas les différentes dimensions de la même façon. Dans l'ordre de succession de ces dimensions, apparaissent la conversion des valeurs, l'acceptation, le retrait comportemental et social, le contrôle cognitif vs la planification et l'addictivité. Aussi, nous avons trouvé que toutes les stratégies de coping sont utilisées, bien que pas de la même manière. Néanmoins, il y a la conversion qui vient en tête, suivie du contrôle, le refus et le retrait occupent respectivement la troisième et la quatrième place, vient le support social et, en dernier rang la focalisation. Dans le même ordre d'idées, les trois champs de l'échelle Toulousaine de coping (ETC) sont exploités à peu près de la même manière. Enfin, les deux catégories de coping de l'ETC (coping positif et coping négatif) sont exploitées indistinctement par les fonctionnaires de l'Etat de la Ville de Kisangani, avec une accentuation sur le coping négatif (81,16) que positif (80, 93).

MOTS-CLEFS: Stress, travail, Echelle Toulousaine de coping, ajustement, fonctionnaire, stratégies.

1 INTRODUCTION

Le stress au travail est un sujet d'actualité dans tous les secteurs professionnels et attire l'attention de plusieurs chercheurs. Le stress est le plus souvent compris comme un événement extérieur qui met la pression atypique sur une personne. Aujourd'hui, dans beaucoup d'organisations professionnelles, le stress est un problème réel. Ses répercussions sur les

travailleurs constituent un problème de santé. Il s'avère donc important de voir comment y faire face en utilisant les mécanismes de coping.

Pour [1], le coping est un ensemble d'efforts cognitifs et comportementaux déployés par un individu pour gérer des exigences spécifiques internes et ou/ externes qui sont évaluées par lui comme consommant ou excédant ses ressources [2]., identifient trois types de stratégies: le coping centré sur le problème, qui vise à réduire les exigences de la situation ou à augmenter ses propres ressources pour mieux y faire face; le coping centré sur l'émotion qui comprend les tentatives pour réguler les tensions émotionnelles induites par la situation; et le coping centré sur le soutien social, qui consiste à obtenir la sympathie et l'aide d'autrui.

Une stratégie de coping est efficace si elle permet à l'individu de maîtriser la situation stressante et ou/ de diminuer son impact sur son bien-être physique et psychique. Vis-à-vis d'une situation maîtrisable, les études indiquent que les stratégies centrées sur le problème sont fonctionnelles et associées à des indicateurs de santé mentale positifs [3]. Cependant, lorsque la situation affrontée échappe au contrôle de la personne, des efforts répétés sont inutiles, épuisants et éventuellement nocifs pour la santé [4]. Dans ce cas, les stratégies centrées sur les émotions s'avèrent relativement efficaces à court terme des états dépressifs [5].

L'administration Publique en République Démocratique du Congo n'est pas épargnée par des situations stressantes en général et ceux de la ville de Kisangani en particulier. En effet, de nombreuses sources de stress rendent les fonctionnaires de l'administration publique de la ville de Kisangani plus susceptibles aux effets néfastes du stress. Ces fonctionnaires de l'Etat sont confrontés à des situations stressantes. Ils travaillent dans de conditions de conditions difficiles, ils vivent dans l'insuffisance de la rémunération, la mauvaise gestion des ressources financières, l'impunité, la malhonnêteté gangrène l'administration publique de la ville de Kisangani.

En effet, l'environnement social des fonctionnaires de l'Etat est tacite à la corruption, la passion de la famille, du clan, de l'ethnie et oblige les fonctionnaires de l'Etat de la ville de Kisangani à adopter des attitudes non conformes à la déontologie professionnelle. Tout ceci génère chez eux une tension. En outre, ils éprouvent un sentiment de frustration face à leur incapacité de répondre tant soit peu à leurs besoins [6]. Le stress sollicite les ressources biologiques (physiques), psychologiques et sociales de la personne pour faire face aux stressseurs, or ces ressources sont limitées.

Ces sources de stress peuvent avoir de conséquences sur les fonctionnaires de l'Etat de la ville de Kisangani, de diverses natures: physique, psychique, social et organisationnel. Physiquement, les fonctionnaires de l'Etat de Kisangani, souffrent de céphalées, de dorsalgies, de migraines, de problème digestif et présentent une insomnie et de la fatigue ([7], [8], [9]). Les conséquences psychiques sont plus remarquables et elles se présentent sous forme d'anxiété, de baisse de l'estime de soi et de dépression pouvant être la cause d'abus d'alcool, de tabac ou d'autres substances médicamenteuses ([10]; [11], [12]).

Sur le plan social, le stress se manifeste par de difficultés relationnelles telles que l'irritabilité et par des conflits avec les collègues de service [13]. Du point de vue organisationnel, le stress a une influence directe sur l'organisation du travail car il accroît l'insatisfaction du fonctionnaire au travail, le présentéisme et l'absentéisme ([14]; [15]). De plus il affecte le niveau du rendement et agit négativement sur la motivation du fonctionnaire. La santé est inextricablement liée à la notion du coping par le biais du stress. Le stress peut résulter de problèmes de santé auxquels la personne doit faire face. C'est pourquoi le stress est souvent considéré comme l'origine des problèmes de santé. [16] conçoit le stress et le coping en tant que « antécédents » et « médiateurs ».

Devant le stress chronique généré dans le chef du fonctionnaire de l'Etat de Kisangani, celui-ci réagit pour gérer son stress afin d'en minimiser son impact [17]. Le fonctionnaire tente d'y faire face par l'utilisation des stratégies de coping telles que la focalisation, le support social, le retrait, la conversion, le contrôle et le refus. Il existe un modèle théorique sur le stress et le coping élaboré par [18].

Les auteurs de ce modèle considèrent le stress comme une transaction entre l'individu et l'environnement qui excède les ressources de la personne, met en danger son bien-être et qui nécessite un effort d'adaptation. Dans ce cadre, la réponse à un agent de stress passe par une évaluation cognitive initiale qui permet de préciser l'enjeu de la situation puis par le choix du mode de réponse ou coping. Le coping est défini comme étant l'ensemble des efforts cognitifs, émotionnels et comportementaux qu'un individu interpose entre lui et l'évènement perçu comme menaçant, pour maîtriser, tolérer ou diminuer l'impact de celui-ci sur son bien-être physique et psychologique [19].

Ainsi, une stratégie de coping est efficace ou fonctionnelle si elle permet à la personne de maîtriser ou de diminuer l'impact de l'agression sur son bien-être physique et psychologique. Ceci implique qu'elle arrive non seulement à contrôler ou à résoudre le problème, mais aussi qu'elle parvienne à réguler ses émotions négatives notamment sa détresse psychologique [20]. Sinon,

la stratégie de coping devient inefficace ou dysfonctionnelle, elle se manifeste alors par des réactions comportementales et physiologiques perturbées chez le sujet ([21]; [22]).

A Kisangani, il n'existe aucune étude explorant les stratégies de coping des fonctionnaires de l'Etat pour faire face au stress au travail. Le modèle de [23] sert de guide dans la présente recherche permettant de détecter chez les fonctionnaires de l'Etat les stratégies de coping les plus utilisées. De même, il sert de décrire les relations entre le coping et le stress chronique au travail qui est pris comme critère d'ajustement ou non ajustement des fonctionnaires de l'Etat de Kisangani.

Cette recherche permet alors de répondre aux questions suivantes :

Quelles sont les stratégies d'ajustement (de coping) utilisées par les fonctionnaires de l'état de Kisangani face au stress au travail ?

Comme hypothèse nous disons que les fonctionnaires de la ville de Kisangani adopteraient plus les stratégies de coping négatives.

Notre objectif poursuivit dans cette recherche est d'expliquer le stress par les stratégies d'ajustement (de coping) adoptées par les fonctionnaires de l'Etat de la ville de Kisangani.

2 METHODOLOGIE

Notre échantillon est de 1045 fonctionnaire de l'Etat de la ville de Kisangani (constitué de 856 hommes et 189 femmes) des différents services de l'Administration publique. La collecte de données a été effectuée par un questionnaire en français de l'échelle de la toulousaine de coping (ETC) de [24] autoadministré dans les différents services de l'Administration publique de la ville de Kisangani.

Les variables explicatives sont les différents mécanismes stratégiques adoptés par les individus pour faire face au stress chronique au travail. Il s'agit des mécanismes de coping développés en vue de surmonter le stress vécu au travail. A l'instar de nombreuses cognitions sociales, les mécanismes de coping s'étendent autour de trois champs: l'Action (champs conatif), l'Information (champ cognitif) et l'Emotion (champ affectif) dont l'articulation permet l'émergence de six stratégies: Focalisation, Support Social, Retrait, Conversion, Contrôle et Refus

La **focalisation** peut être active, cognitive ou émotionnelle. La focalisation active et cognitive implique de se concentrer sur le problème et sur les modes de résolution. La **focalisation active** peut se manifester par faire face, aller directement au problème. La **focalisation cognitive** consiste par le fait d'analyser la situation, se servir d'expériences passées, mettre en place des stratégies pour mieux résoudre le problème. La focalisation affective (émotionnelle) implique en fait l'invasion d'émotions spécifiques (agressivité et culpabilité): devenir irritable ou agressif à l'endroit des autres ou s'en prendre à soi-même en éprouvant de la culpabilité.

Le **support social** implique une demande d'aide en termes cognitif (conseils, informations) ou **affectif** (besoin d'écoute et de reconnaissance). Il implique aussi d'utiliser des actes coopératifs comme moyen de lutte contre le stress. Les trois dimensions contenues dans cette stratégie sont la **coopération**: besoin de travailler avec les autres; le **support social informationnel**: s'adresser à des personnes pour avoir des informations au sujet de la situation qui pose problème; le **support social émotionnel**: besoin d'en parler à quelqu'un, s'adresser à des personnes qui peuvent reconforter.

Le retrait: le sujet se replie sur lui-même, essaie de ne pas penser au problème en se réfugiant dans le rêve ou dans l'imaginaire ou en adoptant des conduites de compensation (nourriture, drogue, tabac, médicaments). Le **retrait** peut être **comportemental et social** par exemple se replier sur soi, se détourner des autres, se mettre en retrait par rapport aux autres. Le **retrait mental** peut se manifester par le fait de chercher à chasser le problème de son esprit, refuser d'y songer, vouloir l'oublier (oubli actif), se complaire dans les rêveries, dans l'imaginaire afin d'oublier les difficultés. **L'addictivité** s'inscrit dans le même cadre et s'effectue par le fait de compenser par la nourriture, les médicaments, la drogue, le tabac.

La conversion implique le changement, la transformation des comportements, des positions cognitives (acceptation) ou des valeurs (se tourner vers Dieu, se donner une philosophie de vie, plaisanter sur le sujet). Dans la **conversion** comportementale, on peut noter le fait de modifier ses actions, son comportement, sa façon de vivre en fonction du problème. **L'acceptation** consiste à accepter le problème quel qu'il soit ou apprendre à vivre avec. La **conversion** par les valeurs consiste à mettre sa confiance en Dieu (attitude de foi), se tourner vers une autre philosophie de vie, relativiser de façon amusante la situation (humour).

Le contrôle implique la maîtrise de la situation, la coordination des comportements ou des activités et la contention des émotions. La **régulation des activités** peut se manifester par le fait de résister à l'impulsion d'émettre des jugements irréflechis

ou de prendre de décisions précipitées, prendre du recul par rapport à la situation, prendre le temps d'agir. Cette stratégie a pour but de retenir l'action quand elle peut faire plus de mal que de bien. Il existe dans la même stratégie le **contrôle cognitif et planification**: Se donner des objectifs, faire un planning, traiter le problème de façon abstraite et logique (intellectualisation). Le **contrôle émotionnel** se manifeste par le fait de ne pas paniquer, ne pas montrer aux autres les émotions qui vous habitent.

Le **refus**: le sujet fait comme si le problème n'existait pas, il se distrait en faisant quelque chose de plus agréable. Il a des difficultés à décrire ses émotions. Nous avons la **distraction**: chercher à songer à autre chose qu'au problème, s'engager dans d'autres activités pour ne pas y penser; chercher des satisfactions dans d'autres domaines de l'existence. La **dénégation** se manifeste par le fait de faire comme si le problème n'existait pas (déli conscient). La dernière stratégie au niveau de refus est l'**alexithymie** qui consiste à ne pas pouvoir décrire ses émotions.

Du point de vue de sa structure, cette échelle est composée de trois paliers qui s'emboîtent les uns dans les autres: champs, stratégies et dimension. Au premier palier, trois champs sont distingués: action ou champ conatif, information ou champ cognitif et émotion ou champ affectif. Le deuxième palier se dégage de l'articulation de ces champs et permet l'émergence de six stratégies: Focalisation, Support Social, Retrait, Conversion, Contrôle et Refus. Il en ressort que chaque champ est constitué de six dimensions et chaque stratégie comprend trois dimensions. L'échelle est donc ainsi constituée de 18 dimensions. Chaque dimension est testée à partir de trois affirmations auxquelles le sujet doit répondre à partir d'une échelle de Likert en quatre points.

Chaque champ est constitué de six dimensions (lignes) et chaque stratégie comprend 3 dimensions (colonnes). L'échelle est donc constituée de 18 dimensions. Chaque dimension est testée à partir de trois affirmations auxquelles le sujet doit répondre à partir d'une échelle en quatre points. Dans l'ensemble, l'échelle compte 54 items. Le tableau ci-dessous présente les stratégies et coping:

Tableau 1. Stratégies et coping

STRATEGIES	CHAMPS		
	I ACTION	II INFORMATION	III EMOTION
FOCALISATION 1	A Focalisation active	G Focalisation cognitive	M Focalisation émotionnelle
SUPPORT SOCIAL 2	B Coopération	H Support social Informationnel	N Support social Emotionnel
RETRAIT 3	C Retrait comportemental et social	I Retrait mental	O Addictivité
CONVERSION 4	D Conversion comportementale	J Acceptation	P Conversion par les valeurs
CONTROLE 5	E Régulation des activités	K Contrôle cognitif et planification	Q Contrôle émotionnel
REFUS 6	F Distraction	L Dénégation	R Alexithymie

Source: Bulgarian Journal of Psychology 1995 n° 2,59-80 Stratégies de Coping et Personnalisation, Tap. P., Esparbes, S., et Sordes-Ader, F

3 RESULTATS

3.1 MECANISMES DE COPING

Cette description des données est effectuée en quatre points. Le premier point concerne les notes observées dans les 18 dimensions. Le deuxième se rapporte aux trois champs. Les notes relatives aux différentes stratégies sont exposées dans un troisième temps. Le dernier point présente les notes se rapportant au coping positif et négatif.

DIMENSIONS

Point n'est besoin de rappeler que l'outil utilisé préconisent 18 dimensions. La note de chaque dimension va de 3 à 12. Le tableau 2 reprend quelques statistiques descriptives calculées dans chaque dimension et le test multivarié de Pillai. Les différentes moyennes observées sont représentées dans la figure ci-dessous. Elles vont de 8,62 (addictivité) jusqu'à 9,47

(conversion des valeurs). Elles sont toutes supérieures à la valeur théorique qui est de 7,5. Ce qui prouve que les agents usent de toutes les dimensions du coping, mais dans des différentes proportions.

Tableau 2. Statistiques relatives aux dimensions du coping (n = 1045)

Dimensions	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type
A focalisation active	4,00	12,00	8,84	1,57
B coopération	3,00	12,00	8,90	1,64
C retrait comportemental & social	3,00	12,00	9,18	1,90
D conversion comportementale	4,00	12,00	8,89	1,60
E régulation activité	4,00	12,00	9,05	1,78
F distraction	3,00	12,00	8,96	1,62
G focalisation cognitive	3,00	12,00	9,00	1,48
H support social informationnel	3,00	12,00	8,97	1,42
I retrait mental	3,00	12,00	8,97	1,73
J acceptation	3,00	12,00	9,20	1,65
K contrôle cognitif & planification	3,00	12,00	9,14	1,56
L dénégation	3,00	12,00	8,88	1,70
M focalisation émotionnelle	3,00	12,00	8,86	1,95
N support social & émotionnel	4,00	12,00	8,88	1,61
O addictivité	3,00	12,00	8,62	1,92
P conversion des valeurs	4,00	12,00	9,47	1,52
R alexithymie	3,00	12,00	8,96	1,69
Q contrôle émotionnel	4,00	12,00	9,05	1,45
Test de Pillai	F^a = 10714,861			p < 0001

a: dl = 18 et 1037

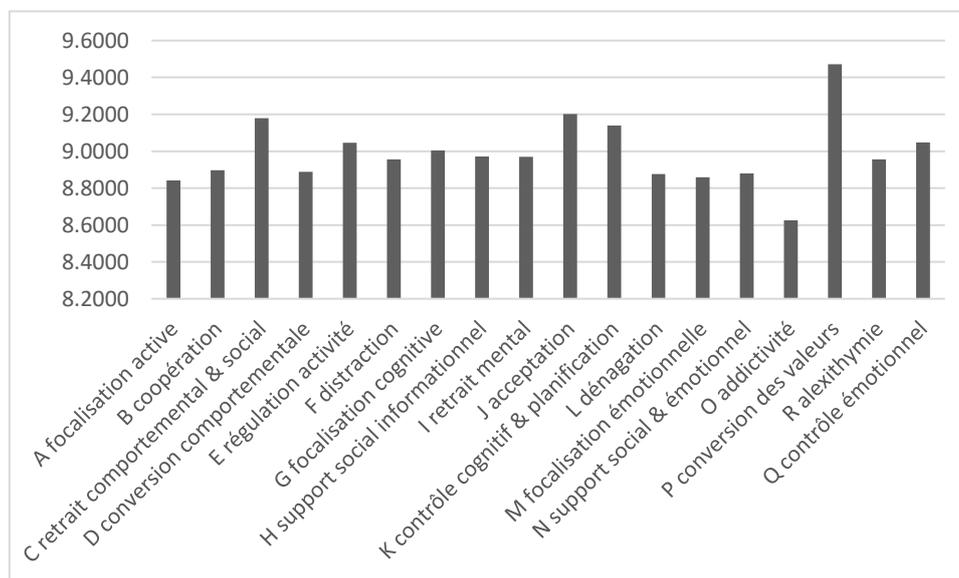


Fig. 1. Moyennes observées dans chaque dimension du coping

Selon le test multivarié, les moyennes observées dans les dimensions sont très significativement différentes (F=10714,861; p < 0001). Comme pour dire que les différentes dimensions ne sont utilisées de la même manière par les sujets dans le contrôle du stress. En tête, vient la conversion des valeurs (9,47); elle est suivie de l'acceptation (9,20) et du retrait comportemental et social (9,18) et le contrôle cognitif et planification (9,14) occupe la troisième position. Au bas de l'échelle, l'on trouve l'addictivité.

3.2 STRATÉGIES

L'outil utilisé dans le cadre de l'étude des mécanismes de coping prévoit 6 stratégies. La note de chaque dimension va de 9 à 36. Le tableau 4.15 reprend les différentes statistiques descriptives calculées dans chaque stratégie et le test multivarié de Pillai. Les différentes moyennes sont représentées dans la figure ci-dessous. Ces moyennes vont de 26,70 (focalisation) jusqu'à 27,56 (conversion). Comme pour les dimensions, toutes ces moyennes sont supérieures à la valeur théorique qui est de 22,5. Ce qui prouve que les agents usent de toutes les stratégies du coping.

Le résultat du test multivarié de Pillai se résume dans la valeur de F égale à 28527,148 très significative ($p < 0001$). Les moyennes observées dans les six stratégies sont très significativement différentes entre elles. Il s'avère que les différentes stratégies ne sont utilisées de la même manière par les sujets dans la gestion du stress. La conversion vient en première position avec une moyenne de 27,56. Elle est la plus fréquente. Elle est suivie du contrôle (27,23). Le refus et le retrait occupent respectivement la troisième et la quatrième place. Le dernier rang revient à la focalisation.

Tableau 3. Statistiques relatives aux stratégies du coping (n = 1045)

Stratégies	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type
Focalisation	15,00	33,00	26,70	2,98
Retrait	10,00	34,00	26,77	4,27
Conversion	15,00	34,00	27,56	3,07
Contrôle	14,00	34,00	27,23	3,03
Refus	12,00	34,00	26,79	3,43
Support	14,00	35,00	26,75	3,16
Test de Pillai			F^a = 28527,148	p < 001

a: dl = 6 et 1039

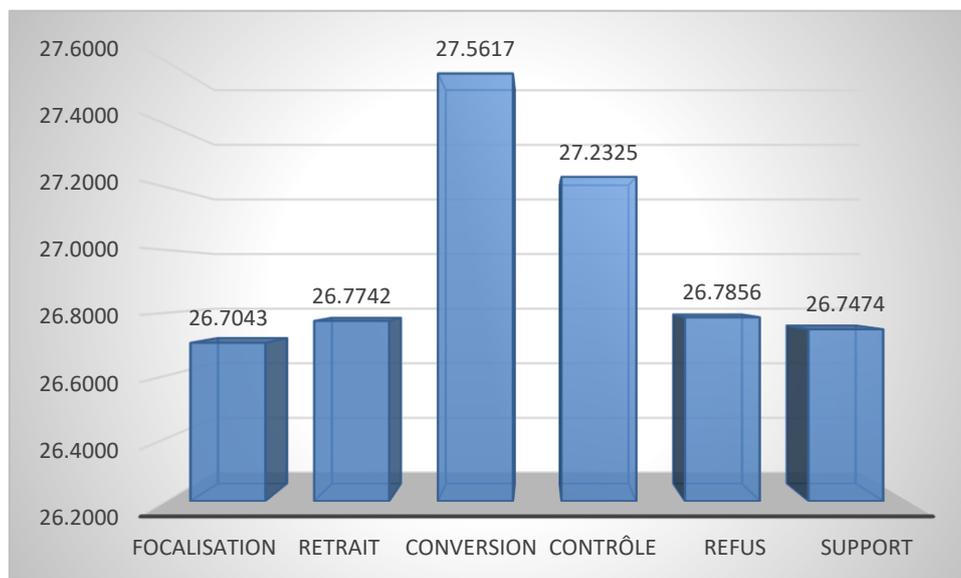


Fig. 2. Moyennes observées dans chaque stratégie du coping

3.3 CHAMPS

L'échelle toulousaine de coping retient 3 champs qui sont l'action, l'information et l'émotion. La note de chaque champ va de 18 à 72 avec une moyenne théorique de 45. Le tableau 4 indique quelques statistiques descriptives calculées dans chaque champ et le test multivarié de Pillai. Les différentes moyennes sont illustrées dans la figure 2.

Tableau 4. Statistiques relatives aux champs du coping (n = 1045)

Champs	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type
Action	33,00	65,00	53,81	5,36
Emotion	31,00	64,00	53,84	5,41
Information	35,00	65,00	54,16	4,53
Test de Pillai		F^a = 53951,317		p < 001

a: dl = 3 et 1042

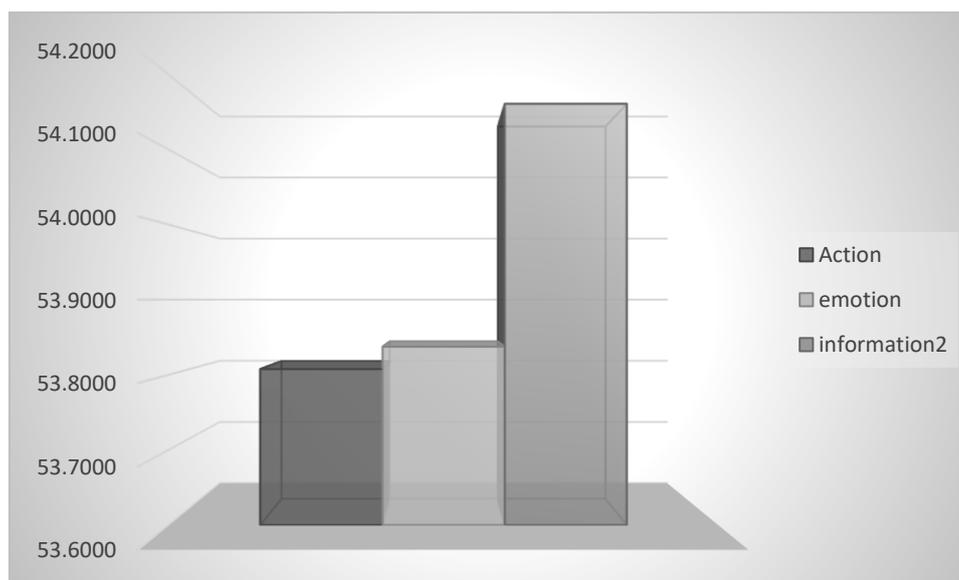


Fig. 3. Moyennes observées dans chaque champ du coping

Ces moyennes vont de 53,81 (action) jusqu'à 54,16 (information) en passant par 53,84 (émotion). Ces moyennes sont toutes supérieures à la valeur théorique de 45. Ce qui prouve que les agents exploitent tous les trois champs à peu près de la même manière empiriquement. Le test multivarié de Pillai appliqué dans la comparaison de ces trois moyennes a donné une valeur de F observée de 53951,37, très significative (p < 0001). Malgré l'apparence, ces moyennes observées dans les trois champs sont très différentes entre elles. Les agents usent souvent du champ de l'information, puis du champ d'émotion et enfin du champ d'action.

3.4 COPING

L'échelle toulousaine comprend deux grandes catégories de coping: le coping positif et le coping négatif. La note de chaque champ va de 27 à 108 avec une moyenne théorique de 67,5. Le tableau 4 expose quelques statistiques descriptives calculées dans chaque catégorie de coping et le test t de comparaison des moyennes pour échantillons dépendants. Les différentes moyennes sont visualisées dans la figure 4.

Tableau 5. Statistiques relatives au type du coping (n = 1045)

Coping	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	t de Student	Corrélation
Négatif	43,00	97,00	81,16	8,85	0,854	0,429***
Positif	52,00	93,00	80,94	6,83		

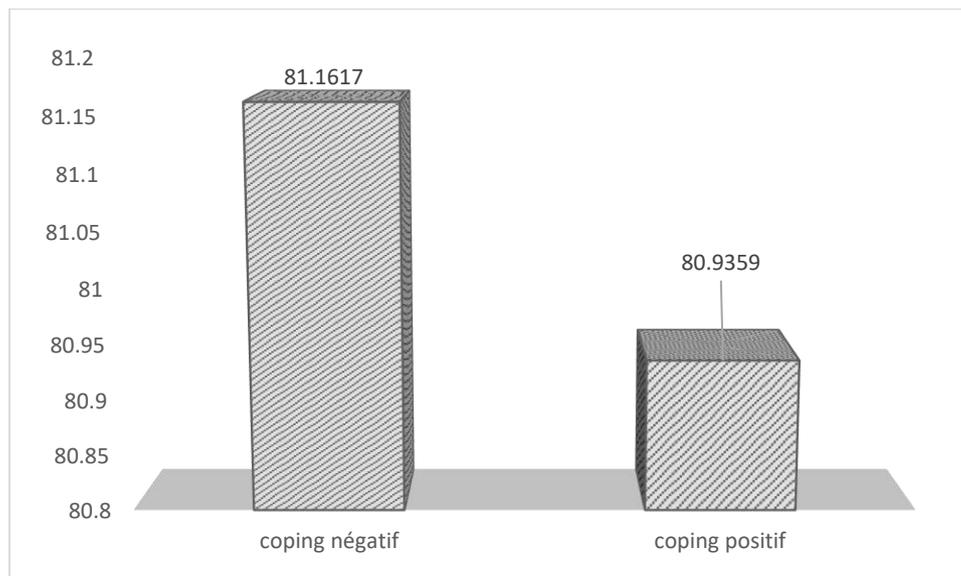


Fig. 4. Moyennes observées dans chaque type du coping

Un coup d'œil à cette figure révèle que les agents ont tendance à exploiter plus le coping négatif que le coping positif comme les moyennes le démontrent. Cependant, le test t de Student de comparaison de ces deux moyennes n'a pas permis de rejeter l'hypothèse nulle ($t = 0,854$; $p > 0,05$). Malgré la différence apparente, les deux catégories sont exploitées indistinctement par les agents et fonctionnaires de l'Etat de la ville de Kisangani.

4 DISCUSSION DES RESULTATS

Les fonctionnaires de l'Etat font partie des professions à risque en ce qui concerne le burnout. IL est à noter que les recherches abordant cette problématique et la façon dont les individus font habituellement face au stress professionnel chronique dans la genèse de la souffrance au travail sont rares dans notre pays la République Démocratique du Congo en général et à Kisangani en particulier. L'objectif de cette étude, qui s'inscrit dans une visée exploratoire est de déterminer les stratégies d'ajustement utilisées par les fonctionnaires de l'Etat de la ville de Kisangani.

Cette carrière à forte implication émotionnelle et routinière est caractérisée par des conditions difficiles de travail et par une injustice en termes des rémunérations. Ces conditions difficiles permanentes et ces manquent des ressources peuvent aboutir à l'épuisement émotionnel ([25]; [26]).

La façon dont les fonctionnaires font face à ces expériences professionnelles paraît exercer un rôle non négligeable dans l'émergence d'état d'épuisement professionnel. Plus les fonctionnaires adoptent des stratégies d'ajustement passives, qui visent à s'orienter sur la détresse émotionnelle engendrée par les exigences de travail et les ressources de travail, plus ils se sentent vidés, usés et épuisés.

Des études dans des contextes variés ont souligné ce rôle pathogène des stratégies d'ajustement orientés sur les émotions ([27]; [28]; [29]; [30]). Par contre les stratégies orientées sur la résolution du problème qui vise à contrôler la situation est associé à un niveau d'épuisement faible et à des moindres manifestations émotionnelles.

Selon les résultats de cette étude, l'adoption d'une stratégie d'ajustement négative influence l'épuisement émotionnel mais il n'entretient aucune relation avec la composante désengagement, donc cette stratégie d'ajustement a une relation significative avec la composante épuisement émotionnel. ce résultat est conforme aux études menées par ([31]; [32]; [33]) donc les résultats mentionnent que le coping centré sur l'émotion comme stratégie d'ajustement adoptée par les enseignants Français, Canadiens et Marocains est caractérisé par l'évitement et qui consiste à oublier, à éviter, à ignorer tout ce qui rappelle le travail et à se consacrer à autre chose. Le coping centré sur le problème a des effets fonctionnels sur une facette du burnout, l'épuisement émotionnel. Ceci, vient corroborer les résultats observés dans le domaine de l'enseignement et dans d'autres contextes professionnels.

Cette stratégie d'ajustement correspond à l'ensemble des réponses cognitives (prendre du recul et rationaliser, analyser objectivement la situation) à une attitude positive (penser aux aspects positifs du fonctionnaire). Ce résultat ressemble partiellement à d'autres études comme celle de [34] chez les enseignants Américains et celle de [35] chez les enseignants

Néozélandais qui ne parvenaient pas à démontrer une corrélation entre le coping actif, la dépersonnalisation et l'accomplissement personnel.

5 CONCLUSION

Au terme de cette recherche ayant eu pour thème les stratégies de coping utilisées par les fonctionnaires de l'Etat de Kisangani, il s'avère d'en faire un bilan afin de mieux fixer les idées maitresses de son contenu. Il est constaté sur les dix-huit dimensions de notre instrument (ETC), que les différentes dimensions ne sont pas utilisées de la même manière par les fonctionnaires de la ville de Kisangani dans le contrôle du stress au travail. En effet, nous avons en tête la conversion des valeurs (9,47), suivie de l'acceptation (9,20) et du retrait comportemental et social (9,18) et le contrôle cognitif et planification (9,4) occupent la troisième position. Au bas de l'échelle, l'on trouve l'addictivité.

En ce qui concerne les stratégies, il est à noter que les fonctionnaires de l'Etat de la ville de Kisangani usent de toutes les stratégies de coping de notre instrument (ETC), dans la mesure où toutes les moyennes sont supérieures à la valeur théorique de 22,5. Néanmoins, il s'avère que les différentes stratégies ne sont pas utilisées de la même manière par les fonctionnaires dans la gestion du stress. La conversion vient en première position, suivie du contrôle, le refus et le retrait occupent respectivement la troisième et la quatrième place, vient le support social et en dernier rang revient la focalisation.

Pour ce qui est des champs de l'ETC, il est à mentionner que les fonctionnaires de la ville de Kisangani exploitent les trois champs à peu près de la même manière. Mais, ils usent souvent du champ de l'information, puis du champ de l'émotion et enfin, du champ d'action. Par rapport aux catégories de coping, l'échelle toulousaine de coping (ETC) comprend deux grandes catégories de coping: le coping positif et le coping négatif les deux catégories sont exploitées indistinctement par les fonctionnaires de l'Etat de la Ville de Kisangani. Toutefois, ils utilisent plus le coping négatif (81,16) que le coping positif (80, 93).

REFERENCES

- [1] Kalobo, M.D., La condition sociale des agents des services générateurs des recettes de l'Etat à Kisangani en relation avec la satisfaction de soi et la santé mentale. TFC inedit, Université de Kisangani, 2000.
- [2] Mavinga, T.A., Elaboration et étude de la validité interne d'un questionnaire de santé mentale appliqué à un échantillon d'élève de Kisangani, Mémoire de DES, inédit, Université de Kisangani, 1998.
- [3] Sawatzky, J.A., Stress in critical care nurses: Actual and perceived. *Heart and long. J. Acut critical care*. 1996, 25 (5): 409-417, 1996.
- [4] Wong, D., Leung, S., et Christopher, H., Mental health of chinese nurses in Hong Kong, (2001).
- [5] Mavinga, T.A., Elaboration et étude de la validité interne d'un questionnaire de santé mentale appliqué à un échantillon d'élève de Kisangani, Mémoire de DES, inédit, Université de Kisangani, 1998.
- [6] Kalobo, M.D., La condition sociale des agents des services générateurs des recettes de l'Etat à Kisangani en relation avec la satisfaction de soi et la santé mentale. TFC inedit, Kisangani, 2000.
- [7] Sawatzky, J.A., Stress in critical care nurses: Actual and perceived. *Heart and long. J. Acut critical care*, 25 (5): 409-417, 1996.
- [8] Matrunola, P., Is there a relationship between job satisfaction and absenteeism. *Journal of business communication*, 46 (4), 455-479, 1996.
- [9] Kalobo, M.D., La condition sociale des agents des services générateurs des recettes de l'Etat à Kisangani en relation avec la satisfaction de soi et la santé mentale. TFC inedit, Kisangani, 2000.
- [10] Bruchon-Schweitzer, M. *Psychologie de la santé. Modèles, concepts et méthodes*. Paris: Dunod, 2001.
- [11] Rouba Bakker. L'influence des stratégies de coping sur l'épuisement professionnel des infirmiers du Liban Nord. Mémoire inédit, faculté des sciences infirmieres. VSJ, 2003.
- [12] Lazarus, R. et Folkman, S., *Stress, Appraisal, and Coping*. New york, Springer, 1984.
- [13] Lazarus, R. et Folkman, S. *Stress, Appraisal, and Coping*. New york, Springer, 1984.
- [14] Lazarus, R. et Folkman, S., *Stress, Appraisal, and Coping*. New york, Springer, 1984.
- [15] Piquemal-vieu, L.,. Le coping une ressource à identifier dans les soins infirmier. *Recherche en soins infirmiers*, n°67, pp,84-98., 2001.
- [16] Lazarus, R. et Folkman, S., *Stress, Appraisal, and Coping*. New york, Springer, 1984.
- [17] Bruchon-Schweitzer, M. *Psychologie de la santé. Modèles, concepts et méthodes*. Paris: Dunod, 2001.
- [18] Pronost, A.M., Concepts, stress, coping: la prévention du burnout et ses incidences sur les stratégies de coping. *Recherche en soins infirmiers*, 67, 121-127, 2001.

- [19] Lazarus, R. et Folkman, S., *Stress, Appraisal, and Coping*. New York, Springer, 1984.
- [20] Tap, P., Esparbès S., Sordes-Ader F. Coping, personnalisation et désirabilité sociale, communication colloque SFP, Montpellier (actes), 1995.
- [21] Kyriacou, Teacher stress and burnout: an international review. *Educational Research*, 29,2,146-152, 1987.
- [22] Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B., The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512, 2001.
- [23] Burke, R.J., et Greenglass, E.R., Coping with abusive supervision: the neutralizing effects of perceived organisational support and political skill on employees' burnout. *Current psychology (New Brunswick, N.J.)* 35 (1), 1995.
- [24] Laugaa, D., & Bruchon-Schweitzer, M. Construction et validation d'une échelle de stress spécifique pour les enseignants en école primaire. *Psychologie et Education*, 1, 13-.
- [25] Montgomery, C., Demers, S. et Morin, Y.. Le stress, les stratégies d'adaptation; le locus Contrôle et l'épuisement professionnel chez les professeurs universitaires francophones. *Revue Canadienne de l'enseignement*. 40(1), 71- 99., 2010.
- [26] Hadji., Les stratégies d'ajustement de l'épuisement chez les enseignants du secondaire à Rabat au Maroc. Université Mohammed V. Faculté des sciences de l'éducation. 2005.
- [27] , [24] Laugaa, D., & Bruchon-Schweitzer, M. (2005). Construction et validation d'une Échelle de stress spécifique pour les enseignants en école primaire. *Psychologie et Education*, 1, 13-32.
- [28] Hadji, Les stratégies d'ajustement de l'épuisement chez les enseignants du secondaire à Rabat au Maroc. Université Mohammed V. Faculté des sciences de l'éducation. 2005.
- [29] Montgomery et al. (2000). Montgomery, C., Demers, S. et Morin, Y. Le stress, les Stratégies d'adaptation; le locus contrôle et l'épuisement professionnel chez les professeurs universitaires francophones. *Revue Canadienne de l'enseignement*. 40 (1), 71-.
- [30] Kyriacou, C. Coping actions and occupational stress among schoolteachers, *Research in Education*, 24, 57-61, 1980.
- [31] Dewe, P.J., Coping with work stress: an investigation of teacher's action. *Research in Education*, 33, 27-40, 1985.