

L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL (BURNOUT)

OBJECTIFS DU COURS :

- Définir l'épuisement professionnel
- Citer les facteurs de risque
- Identifier les professions à risque
- Enumérer les manifestations cliniques

I. INTRODUCTION :

Les troubles psychologiques rapportés aux conditions de travail sont une entité émergente dans la plupart des pays du monde et avec des conséquences graves potentiellement pouvant aller jusqu'au suicide sur le lieu de travail.

L'étude du stress au travail fait l'objet d'un intérêt croissant au cours des récentes décennies.

Stress : Déséquilibre entre demandes et ressources

Nombreux sont les auteurs qui ont reproché la trop grande similitude du « burn-out » avec le concept de stress, le premier intégrant le second dans la plupart de ses définitions.

On parle de Burn-out après des expositions à des stress professionnels durant des périodes allant d'un à cinq ans. Ce sont les multiples petits débordements qui vont constituer à la longue l'épuisement professionnel.

II. DÉFINITION :

Conceptualisé pour la première fois par le psychiatre américain *Freudenberger* en 1975, le Burnout a fait l'objet de nombreux travaux, notamment ceux de la psychologue sociale *Christina Maslach*, qui ont donné lieu à plusieurs définitions, toutes convergentes sur au moins un point : le burnout se traduirait par un état d'épuisement professionnel (à la fois **émotionnel**, **physique** et **psychique**) ressenti face à des situations de travail « émotionnellement » exigeantes.

Burnout syndrome, du verbe anglais *to burnout*, peut signifier : échouer, s'user, devenir épuisé devant une demande trop importante d'énergie, de ressources.

III. LES CARACTÉRISTIQUES DU BURN-OUT :

Le syndrome d'épuisement professionnel, ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique dans lesquelles la dimension de l'engagement est prédominante. Il se caractérise par 3 dimensions :

- **L'épuisement émotionnel** : sentiment d'être vidé de ses ressources émotionnelles,
- **La dépersonnalisation ou le cynisme** : insensibilité au monde environnant, déshumanisation de la relation à l'autre (les usagers, clients ou patients deviennent des objets), vision négative des autres et du travail,
- **Le sentiment de non-accomplissement personnel au travail** : sentiment de ne pas parvenir à répondre correctement aux attentes de l'entourage, dépréciation de ses résultats, sentiment de gâchis...

Le burnout survient chez des sujets normaux, indemnes de toute pathologie psychologique antérieure, des personnes ayant des idéaux de performance et de réussite.

IV. FACTEURS DE RISQUE

L'épuisement professionnel étant une conséquence du stress au travail, on retrouve parmi les causes du burnout des facteurs de stress. Différentes études ont spécifiquement permis de souligner le rôle des facteurs suivants :

1. Surcharge de travail, pression temporelle :

La charge de travail est bien évidemment un élément central à n'importe quel contexte professionnel et autant elle est synonyme de productivité pour les entreprises autant elle représente une demande importante en termes de temps, d'effort et d'énergie de la part de l'individu.

2. Support social

Les relations inadéquates avec les supérieurs réduisent la confiance en soi même et contribuent à une diminution du sentiment de réalisation personnelle.

3. Faible contrôle sur son travail :

Démunis de la sensation de contrôle, les employés peuvent avoir l'impression que leur travail ne leur donne pas l'opportunité de se réaliser et d'innover

Les employés risquent ainsi de perdre leur enthousiasme et engagement envers leur travail mettant en péril leur niveau de productivité.

4. Faibles récompenses, reconnaissance et manque d'équité :

Un déséquilibre prolongé entre les efforts prononcés et continus fournis par les individus dans leur travail et les récompenses ou avantages qu'ils en tirent (estime, respect, salaire...), autrement dit un manque de « réciprocité sociale », peut induire des réactions néfastes sur un plan émotionnel et physiologique.

5. Conflits de valeur (demandes contradictoires) et valeur perçue au travail :

Les « conflits de valeurs » peuvent devenir un sérieux problème lorsqu'il existe un net décalage entre les exigences d'une fonction et les valeurs et principes moraux de l'individu.

L'employé qui ne se sent pas utile, et a la sensation de ne pas contribuer positivement au bon fonctionnement de son organisation ou de la société dans son ensemble va se retrouver particulièrement frustré dans son désir de se réaliser.

6. Manque de formation :

Les incertitudes et l'anxiété engendrées par l'absence de formation appropriée sont souvent génératrices de stress intenses pouvant contribuer au développement du phénomène de burnout.

7. Les interruptions :

Les interruptions répétées et perturbantes auxquelles l'individu est confronté dans ses tâches quotidiennes : un coup de fil, la visite inopinée d'un collègue ...etc, représentent un facteur de déstabilisation psychologique important pour l'individu qui voit sa concentration constamment perturbée.

V. LES PROFESSIONS A RISQUE :

De nombreuses professions demandent un **investissement personnel** et **affectif** important. Les salariés exerçant ces métiers peuvent être concernés par le risque de burnout quand ils en arrivent à ressentir un **écart** trop important entre leurs **attentes**, la représentation qu'ils ont de leur métier (portée par des valeurs et des règles) et la **réalité du travail**. Cette situation, qui les épuise et les vide « émotionnellement », les conduit à remettre en cause leur investissement initial.

Le concept de burnout a été d'abord décrit pour les **professions d'aide** dans les années 70 confrontées à la **détresse humaine** avec exigences **émotionnelles**, puis il s'est étendu aux professions en **relation** avec une **clientèle**, puis plus généralement aux professions nécessitant de la **créativité**, de la **résolution de problèmes** ou encore de l'**enseignement** ou de l'**encadrement**. Sont ainsi concernés :

- Le personnel soignant dans son ensemble et en particulier les infirmières,
- Les enseignants,
- Le personnel de police et pénitentiaire,
- Mais aussi les « aidants naturels » qui sont des membres de la famille, des personnes proches, des amis ou des voisins qui fournissent un soutien ou des soins à la personne malade ou dépendante.

Ce sont des professions où la relation à l'autre est au centre de l'activité et constitue un enjeu, parfois vital, pour les bénéficiaires de cette relation (les usagers, les patients, les clients, ...).

VI. LES SYMPTOMES CONSTITUTIFS DU SYNDROME D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Le burnout peut se traduire cumulativement de cinq manières sur l'individu, par des :

1. Manifestations émotionnelles : l'épuisement ressenti par l'individu, entraînant un sentiment de perte de contrôle, peut se manifester émotionnellement par :

- Des peurs mal définies et des tensions nerveuses.
- Une humeur triste ou un manque d'entrain.
- L'individu peut être irritable, tendu, hypersensible, ou bien ne manifester aucune émotion.

2. Manifestations physiques : les plus fréquentes

- Trouble du sommeil, une fatigue chronique due à un sommeil qui n'est plus réparateur et des tensions musculaires avec des douleurs rachidiennes (dos, nuque).
- Une prise ou une perte soudaine de poids.
- Maux de tête, nausées, vertiges.

3. Manifestations cognitives : le burnout a un retentissement sur les capacités de traitement de l'information dont dispose l'individu :

- Diminution de la concentration.
- Difficultés à réaliser plusieurs tâches à la fois, à nuancer, à prendre des décisions.
- Erreurs mineures, fautes, oublis sont également constatés.

4. Manifestations comportementales ou interpersonnelles :

- Sur le plan interpersonnel :

- L'individu peut se replier sur soi, s'isoler socialement, ou avoir un comportement agressif, parfois violent.
- Moins enclin à l'empathie, l'individu est moins touché par les problèmes des autres et peut aller jusqu'à traiter ces derniers comme des **objets** : hostilité à l'égard des personnes qu'il côtoie dans son travail.

- Des comportements addictifs peuvent apparaître face à la tension ressentie : tabac, alcool, tranquillisants, drogues, etc.

5. Manifestations motivationnelles ou liées à l'attitude : se sentant déprécié dans son travail, l'individu peut se désengager progressivement :

- Baisse de motivation et moral en berne s'accompagnent d'un effritement des valeurs associées au travail. Ne pouvant changer la situation dans laquelle il se trouve, il peut avoir le sentiment d'être pris au piège et douter de ses propres compétences.
- L'individu peut alors se remettre en cause professionnellement et penser qu'il n'est plus capable de faire son travail comme avant : il se dévalorise.

REFERENCES :

- Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout. Mieux comprendre pour mieux agir Guide d'aide à la prévention Sorti en mai 2015.
- Burnout au travail Comment le définir et le prévenir ? Matinale « Prévenir le burnout », comité RPS 83 Valérie Langevin, 16/11/2018.
- Parot. E, Gueritault-Chalvin. V, Fanello. S. Validation de la version française du Job-Person Interaction Scale (JPIS) ou Echelle de vécu professionnel par l'individu (EVPI). Rev Epidemiol Santé Pub 2006;554:2S5