

Les différentes formes de mal-être au travail

>>> Burnout ou épuisement professionnel

Le burnout est défini comme un syndrome psychologique caractérisé par trois dimensions¹, que l'on peut retrouver associées chez un même individu :

- **l'épuisement émotionnel** (sentiment d'être vidé de l'ensemble de ses ressources, fatigue extrême, démotivation totale pour aller au travail),
- **la dépersonnalisation** (cynisme, attitude négative, dure, détachée vis-à-vis des collègues et du travail),
- **la baisse de l'accomplissement personnel dans l'exercice de sa profession** (accomplissement au travail réduit, sentiment d'être inefficace et de ne pas être à la hauteur du poste, perte de l'estime de soi),

Il se traduit par un état d'épuisement professionnel physique et psychique, ressenti face à des situations de travail exigeantes, voire dégradées.

Dans les cas les plus extrêmes, la personne peut se trouver dans un état tel qu'elle ne peut poursuivre ses activités professionnelles, ce qui peut être vécu comme une rupture, un effondrement, alors que des signes avant-coureurs pouvaient le laisser présager.

Le burnout apparaît donc comme un processus de dégradation du rapport de l'individu à son travail au bout duquel, complètement vidé de ses ressources, il s'écroule.

>>> Stress professionnel

Le stress est une réaction de l'organisme exposé à un agresseur, caractérisé par trois phases successives : alarme (ou activation), résistance (ajustement), épuisement (syndrome général d'adaptation)².

Le stress au travail se définit ainsi comme un syndrome général d'adaptation où l'organisme tend à maintenir un équilibre en tolérant des modifications limitées face à des contraintes extérieures. La perception de cette agression est accompagnée de nombreuses émotions telles que l'anxiété, la peur, la panique, l'appréhension, l'inquiétude, l'irritabilité. Ces symptômes peuvent conduire à de la fatigue chronique et une baisse d'estime de soi pouvant évoluer vers une dépression. Les effets du stress peuvent également affecter la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise.

Le stress professionnel est **un facteur de risque de burnout**.

Si la contrainte ou situation stressante est trop intense et/ou trop longue, ou encore si les capacités de réponse de l'individu stressé ne sont pas adaptées, l'organisme finit par s'épuiser.

Les différents symptômes s'aggravent et/ou se prolongent, entraînant des altérations de la santé qui peuvent devenir irréversibles.

Les cas de stress dans l'entreprise sont parfois niés ou attribués uniquement à la fragilité ou à l'inadaptation au poste de certains salariés.

>>> Dépression

Le mal-être ou la souffrance au travail peut prendre la forme d'une dépression qui partage de nombreux points communs avec le burnout, mais qui n'est pas forcément liée aux conditions de travail. En revanche, les conditions de travail peuvent accélérer et aggraver un état dépressif.

La dépression s'accompagne de fatigue excessive, de troubles de l'humeur, d'une perte d'intérêt générale avec désinvestissement dans son travail, sentiment d'échec et d'incompétence.

Elle est souvent vécue comme un état que l'on pourrait éviter si on était un peu plus fort. Or, il s'agit d'une véritable maladie que l'on doit soigner et accompagner.

¹ Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach Burnout Inventory Manual. Paolo Alto,CA, *Consult Psychol Press*, 3rd ed ; 1996. Définition retrouvée dans la plupart des publications scientifiques.

² Selye H. *The stress of life*. New York, USA, McGraw-Hill ; 1956.