



# EQUILEARNING

**Sensibilisation à la problématique du burnout**

Financé par le SPF sécurité Sociale dans le cadre de projets pilotes pour la prévention des affections mentales liées au travail



# Burnout



# LES ORIGINES DU BURNOUT

## ➤ Pour Isabelle Hansez :

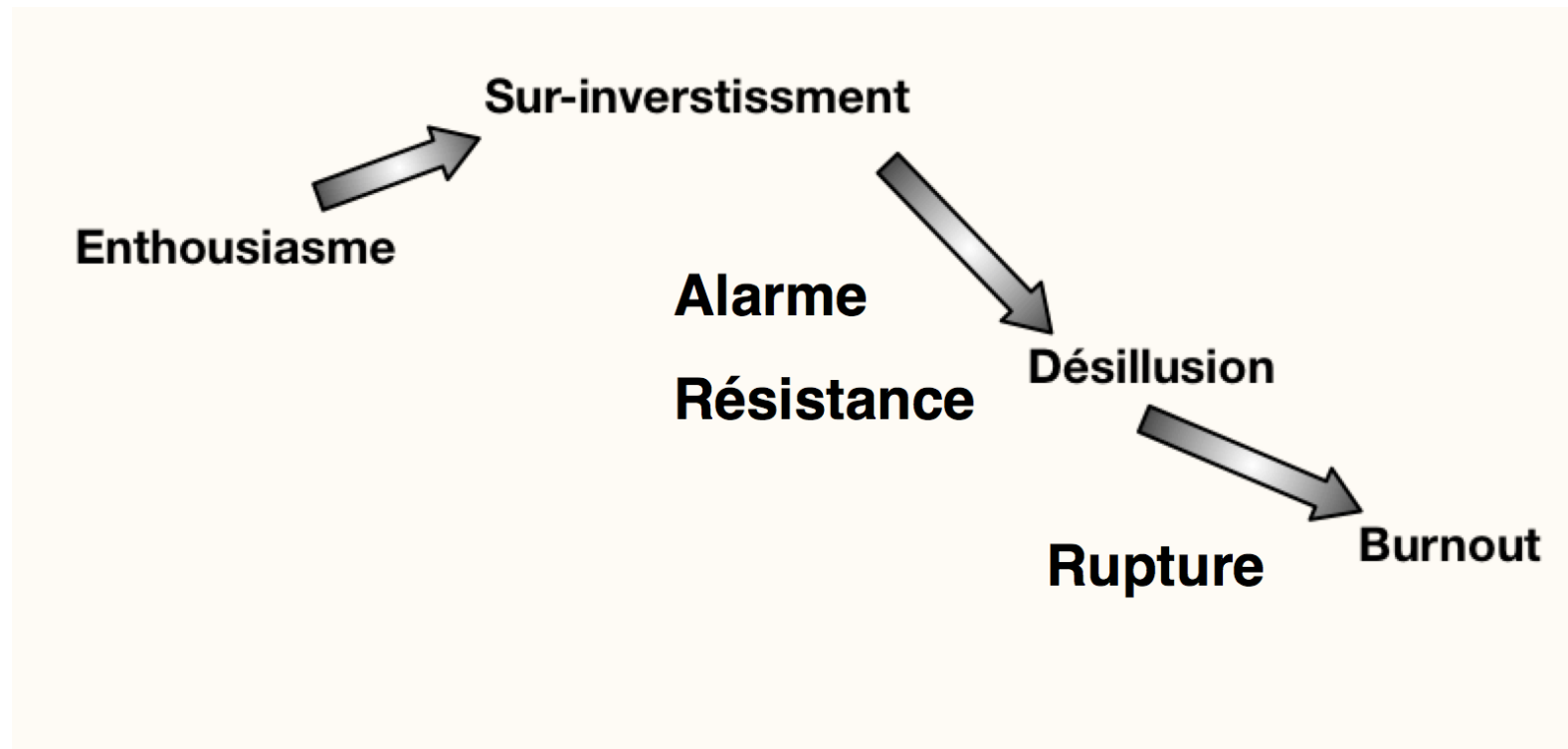
- « l'intensification du travail, la révolution numérique, les nouvelles formes de d'organisations du travail et les nouveaux types d'emploi poussent souvent les travailleurs jusqu'au bout de leurs limites ».

## ➤ Selon Vincent de Gaulejac :

- Les souffrances au travail, dont le burnout, sont des conséquences du ***management de l'excellence***, de la culture (on retrouve dans la notion de travail celle de pénibilité physique) de la haute performance que nous retrouvons aujourd'hui dans toutes les sphères de la société.
- Déplacement de la question de la santé du corps à celle de la psyché (Ex : les temps modernes de Charlie Chaplin).
- Travail étymologie : tripalium (poteau de torture) - « tu gagneras ta vie à la sueur de ton front ».
- Pourtant le temps de travail et la pénibilité physique ont considérablement diminué dans la plupart des métiers → aujourd'hui compensé par une charge psychique qui est subjective avec des conséquences psychologiques et psychosomatiques; ressenti de façon différente selon les personnes.

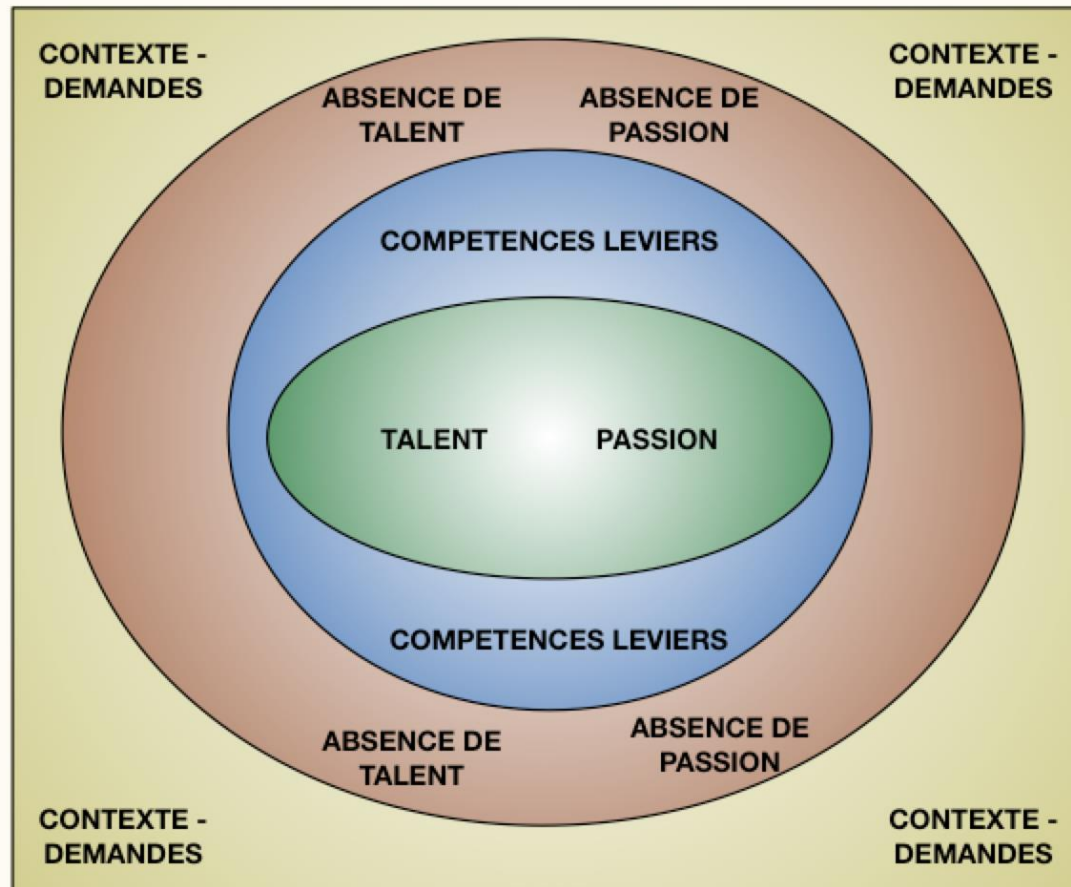


# PHASES DU BURNOUT



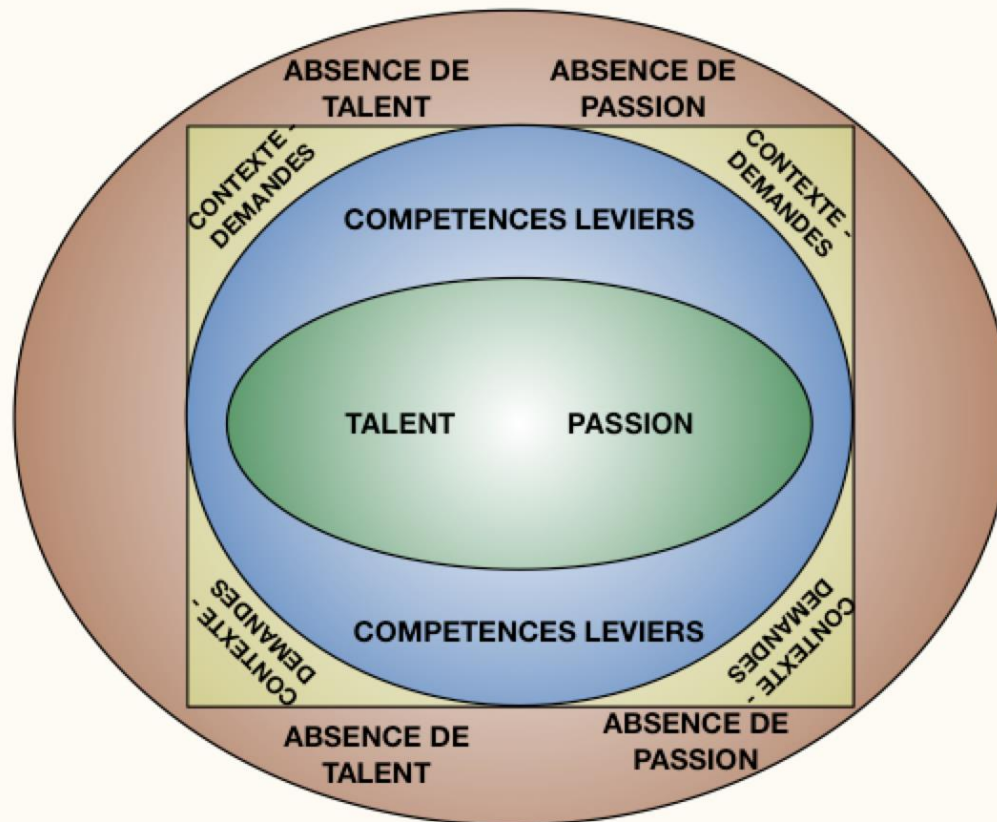
# TYPES DE CONTEXTES PROFESSIONNELS

Contexte professionnel normal



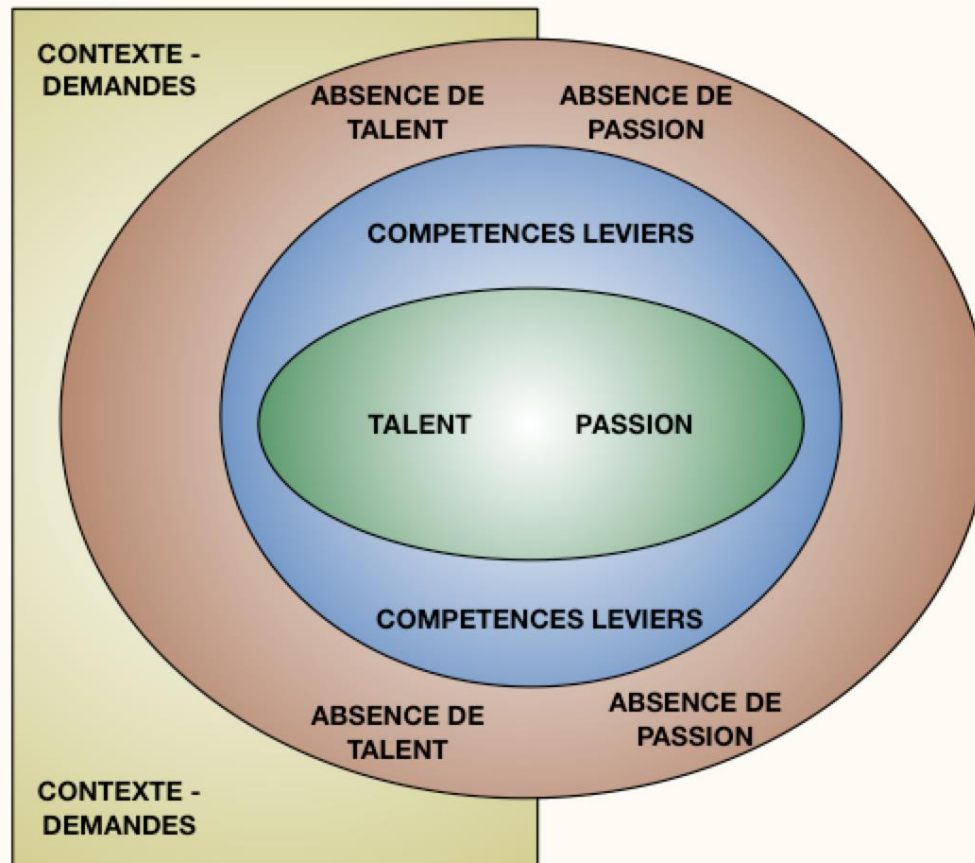
# TYPES DE CONTEXTES PROFESSIONNELS

Contexte professionnel idéal



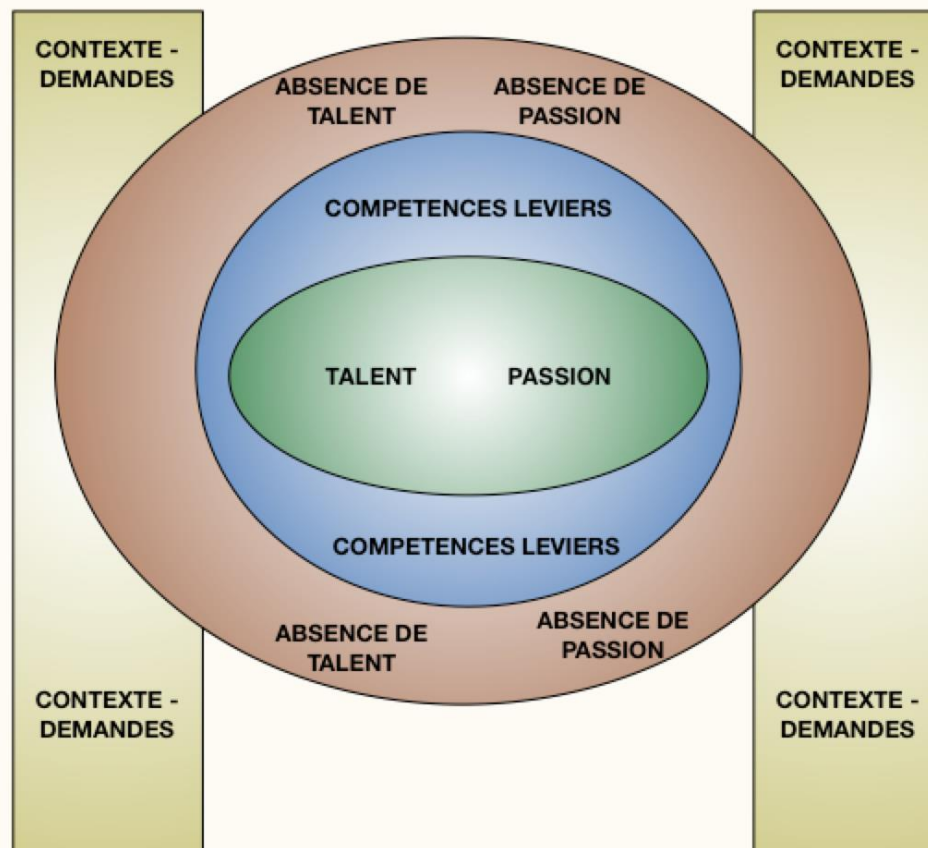
# TYPES DE CONTEXTES PROFESSIONNELS

Contexte professionnel stressant



# TYPES DE CONTEXTES PROFESSIONNELS

Contexte professionnel propice au burnout





# LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

## LES 5 CATÉGORIES DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX

### *Organisation du travail*

**Manière dont sont structurées et réparties les tâches entre collaborateurs et relations d'autorité**

- Organigramme général
- Type et outils de gestion
- Respect des obligations légales
- Clarté des rôles et fonctions
- Procédures de travail
- Communication entre services et travailleurs
- Degré de justice, d'arbitraire

### *Relations interpersonnelles*

**Rapport entre les travailleurs, ainsi qu'entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie**

- Relations avec les tiers
- Qualité des relations
- Ambiance de travail et possibilités de contact
- Soutien des collègues

### *Contenu du travail*

- Type de tâche et leur complexité
  - Compétences requises
  - Variété, monotonie
- Précision dans la définition du travail
  - Charge mentale émotionnelle
  - Conflits éthiques

### *Conditions de travail*

**Paramètres qui influencent l'exécution du travail**

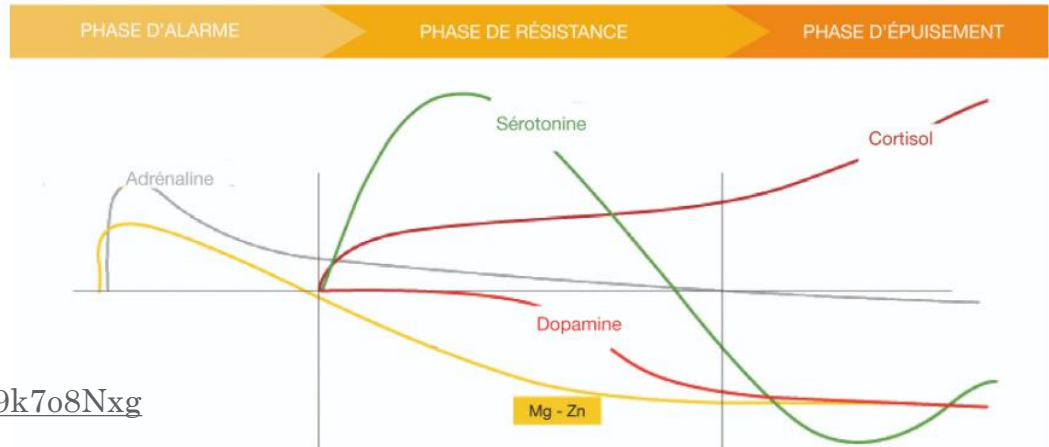
- Type d'horaire
- Possibilités d'aménagement du temps de travail
- Types de contrat
- Rémunérations et autres avantages
  - Évaluation du travail
- Possibilités de formation, de carrière
- Équilibre vie privée - vie professionnelle

### *Conditions de vie au travail*

- Locaux
- Bruit
- Ambiances thermiques
- Matériel
- Efforts physiques et positions de travail
  - Sécurité
- Protection de la santé
  - Hygiène
  - Environnement

# IMPACT DU BURNOUT

<https://www.youtube.com/watch?v=B9P9k7o8Nyg>



## Les manifestations du burn-out

### Physiques

- Asthénie.
- Troubles du sommeil.
- Diminution de l'énergie.
- Plaintes neurovégétatives / fonctionnelles (ex. : palpitations, plaintes gastro-intestinales, oppression thoracique, etc.).

### Cognitives et affectives

- Diminution du sentiment de contrôle.
- Diminution de la compétence.
- Diminution de la motivation.
- Frustration.
- Anxiété.
- Irritabilité.
- Diminution de l'estime de soi.
- Diminution de l'idéalisme.
- Diminution de la concentration.
- Diminution de la mémoire.
- Humeur dépressive.
- Dualité : quitter le travail ou rester ?

### Comportementales

- Changement d'attitude envers autrui (cynisme, indifférence, distanciation, détachement).
- Tendance à s'isoler.
- Diminution des performances.
- Absentéisme dans l'année écoulée : fréquent, de courte durée, ou de longue durée (1 mois ou plus).
- Agressivité.

Tendance également, chez certaines personnes, à consommer de l'alcool ou d'autres substances

# DIAGNOSTIC DIFFÉRENTIEL

Stress	Burnout
<p>Conséquence directe de stressors professionnels. Le sens du travail n'est pas central</p> <p>Est passager ou chronique</p> <p>Peut toucher tout type de travailleur</p> <p>N'est pas forcément accompagné d'attitudes négatives envers autrui</p> <p>Le support social et les stratégies d'adaptation peuvent être médiateurs entre stress et burnout</p>	<p>Rôle important du sens du travail dans l'apparition du syndrome</p> <p>Est la conséquence d'une exposition à un stress persistant de longue durée</p> <p>Touche avant tout les personnes qui accordent beaucoup d'importance au travail</p> <p>Attitudes et comportements négatifs envers les collègues, clients, patients,... Cynisme</p>
Dépression	Burnout
<p>Epuisement émotionnel et humeur dysphorique</p> <p>Etendue à tous les aspects de la vie</p> <p>Caractérisée par une perte du goût des choses/de la vie</p> <p>Plus faible estime de soi, défaitisme, moins grande vitalité</p> <p>Les antécédents dépressifs peuvent faciliter le burnout</p>	<p>Epuisement émotionnel et humeur dysphorique</p> <p>Lié spécifiquement au travail</p> <p>Conservation du goût des choses dans les aspects de la vie autres que le travail</p> <p>Estime de soi et réalisme plus grands, vitalité plus forte que pour la dépression</p> <p>Le burnout peut s'aggraver en dépression</p>
Fibromyalgie	Burnout
<p>Liée à une longue exposition au stress</p> <p>Douleurs musculo-squelettiques</p> <p>Pas d'origine dans le travail</p> <p>Les difficultés au travail sont évoquées comme conséquences de la fibromyalgie</p>	<p>Lié à une longue exposition au stress</p> <p>La douleur physique n'est pas un symptôme central</p> <p>Apparaît dans le travail</p>
Fatigue chronique	Burnout
<p>Fatigue générale</p> <p>Apparaît suite à une tension psychique ou un stress de longue durée</p> <p>Cible des personnes engagées et actives avant l'apparition du syndrome</p> <p>Pas d'origine systématique dans le travail (serait provoquée par un virus)</p>	<p>Fatigue émotionnelle qui est associée aux deux autres composantes (dépersonnalisation et perte d'accomplissement)</p> <p>Apparaît suite à une tension psychique ou un stress de longue durée</p> <p>Cible des personnes engagées et actives avant l'apparition du syndrome</p> <p>Lié au travail</p>

# DIAGNOSTIC DIFFÉRENTIEL

Difficultés causées par un évènement de vie	Burnout
<p>Il n'y a pas forcément de lien avec le travail (ex., décès, divorce, séparation...) mais il peut y en avoir un (ex. rétrogradation au travail, licenciement...)</p> <p>Suit un événement précis, souvent de courte durée</p>	<p>Lien avec le travail</p> <p>Apparaît suite à une tension de longue durée</p>
Workaholisme	Burnout
<p>Les travailleurs passent énormément de temps au travail, sont réticents à s'en distancier et fournissent un travail au-delà de ce qui est attendu.</p> <p>Le travail affecte leur vie privée</p> <p>Importance du travail et du sens donné au travail pour le travailleur</p> <p>Peut conduire au burnout car l'implication excessive dans le travail peut épuiser les ressources</p> <p>Les émotions positives sont ressenties au travail</p> <p>Les émotions négatives sont plus actives (irritation, colère, agitation)</p> <p>Peut être un facteur de risque du burnout</p>	<p>Le burnout touche les personnes qui ont de fortes attentes envers leur travail</p> <p>Importance du travail et du sens donné au travail pour le travailleur</p> <p>L'épuisement propre au burnout est incompatible avec une forte implication dans le travail (workaholisme)</p> <p>Les émotions positives sont ressenties en dehors de la sphère professionnelle</p> <p>Les émotions négatives sont moins actives (fatigue, tristesse, léthargie)</p> <p>Le burnout se caractérise par une diminution de la performance</p>
Bore-out	Burnout
<p>Monotonie et manque de sens</p> <p>Sous-stimulation</p> <p>Etat désagréable de faible excitation et d'insatisfaction</p> <p>Le travailleur est capable de faire des efforts</p> <p>Besoin/en demande de stimulation</p> <p>Important de redonner du sens au travail et de rendre le travail plus stimulant</p>	<p>Demandes élevées et faibles ressources</p> <p>Sur-stimulation</p> <p>Réaction (l'épuisement et la distanciation mentale) au stress professionnel chronique</p> <p>Incapacité (car épuisement) et refus (car distanciation) de faire des efforts</p> <p>Besoin d'inactivité</p> <p>Important de rétablir l'équilibre entre les efforts et les récompenses</p>
Brown-out	Burnout
<p>Touche en priorité les professions dont le contenu humain et le contenu relationnel dominant (professions de « vocation »)</p> <p>Capable d'accomplir des tâches mais avec un sentiment de lassitude immédiat</p> <p>Plutôt caractérisé par une perte totale de sens</p>	<p>Touche en priorité les professions dont le contenu humain et le contenu relationnel dominant (professions de « vocation »)</p> <p>Plus capable d'accomplir des tâches</p> <p>Plutôt caractérisé par un surmenage (sur-stimulation)</p>



# PROFIL TYPE



Cependant... Ce type de profil est souvent recherché par les employeurs

# MÉTIER / PROFESSIONS A RISQUE

- Vocation
- Capacités relationnelles essentielles
- Exposés au stress, contraintes, frustration

=> *Hôpitaux / Call Center / Education*



# DIFFÉRENTS DOMAINES DE VIE



Certaines compétences individuelles sont considérées comme ayant un impact positif de prévention contre le burnout. Ces compétences sont :

- *l'assertivité*
- *la collaboration*
- *la résilience*





# LE COPING

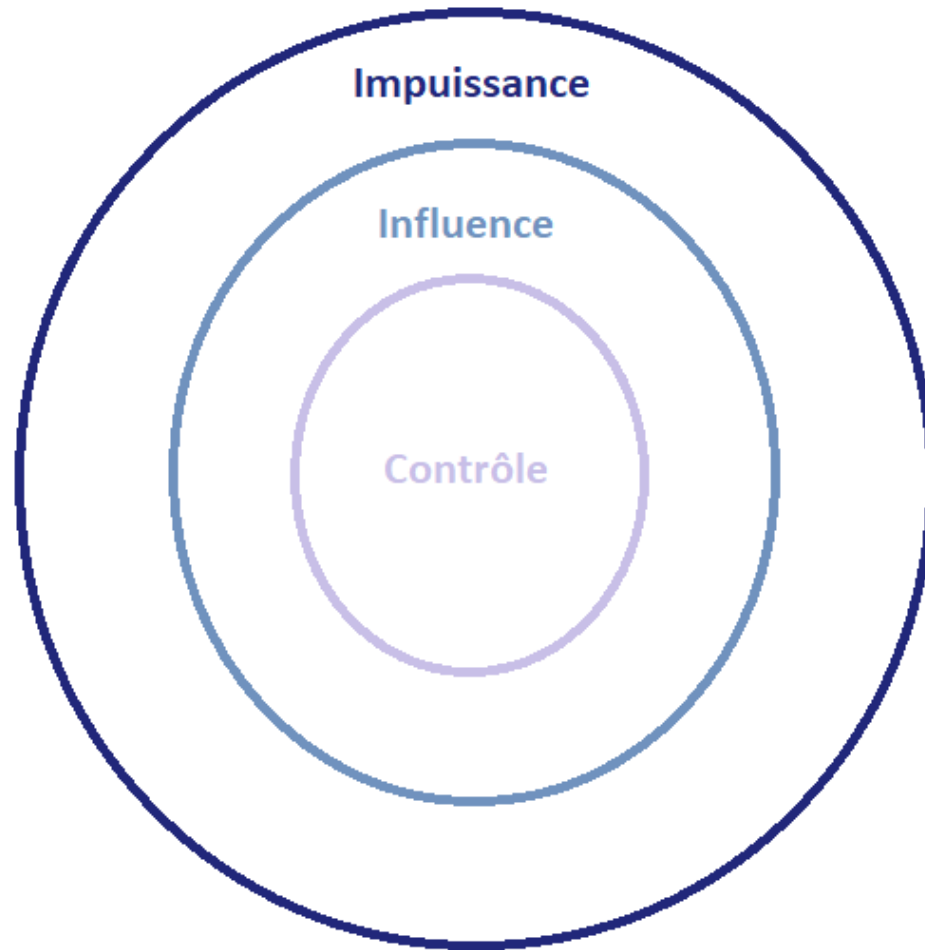
- les 6 stratégies de coping (recherche de contrôle effectif) elles-mêmes en interaction (Paulham, 1992)
  - la **focalisation** : centration sur l'activité ou sur l'information comme moyen de résolution du problème et des modes de résolution. La focalisation émotionnelle est par contre caractérisée par l'envahissement émotionnel, par exemple sur le mode de l'agressivité et/ou de la culpabilité.
  - le **support social**, caractérisé par l'offre ou la demande d'aide extérieure, intervient aussi bien au niveau de l'action (coopération) qu'au niveau de l'apport d'information et du soutien affectif.
  - le **retrait** (évitement de la situation, retrait mental, addictivité). L'addictivité renvoie à un mode de compensation sur un mode oral : refuge dans le tabac, l'alcool, l'alimentation, les médicaments.
  - la **conversion** implique le changement ou la transformation des actions, des attitudes (acceptation de la réalité) ou des valeurs (conversion religieuse, morale).
  - le **contrôle** peut intervenir dans la maîtrise de la situation, dans l'analyse et la planification des conduites, ou dans la gestion des émotions.
  - le **refus** peut se manifester par le refuge dans la distraction, la dénégation du problème ou l'alexithymie, cette dernière caractérisée par l'impossibilité de décrire ses émotions, et la tendance à les réprimer (isolation).



# COMMENT RÉAGIR FACE UNE PERSONNE SOUFFRANT DE STRESS AU BOULOT?



# STEPHEN R. COVEY (1989)



# RELAIS

- SPF Emploi : Indicateurs d'alerte
- CESI : SenseCare (financé par l'employeur)
- Clinique du stress
- FEDRIS : Agence fédérale des risques professionnels
- CHSCT : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
- Syndicats
- CPPT



<https://www.stressburnout.belgique.be>



