

Stress et souffrance au travail : Prenons soin de nous !

Dr Thierry Ressel
Psychiatre

Le Stress : Définition

Travaux de Hans Selye : « **syndrome général d'adaptation** »

« Réaction de l'organisme face aux **modifications, exigences, contraintes** ou **menaces** de l'environnement »

« **agression / réaction aspécifique** »

Le Stress : Physiologie

Réaction **adaptative** et non pathologie.

Ne devient pathologique que si le **but adaptatif est dépassé**.

Réaction en 3 phases :

- une phase d'**alarme**,
- une phase d'**endurance**,
- une phase d'**épuisement**.

Le Stress : mécanisme d'adaptation

Réaction à la fois **physique** et **psychologique** : médiation d'hormones / activation d'émotions.

Réaction est soit :

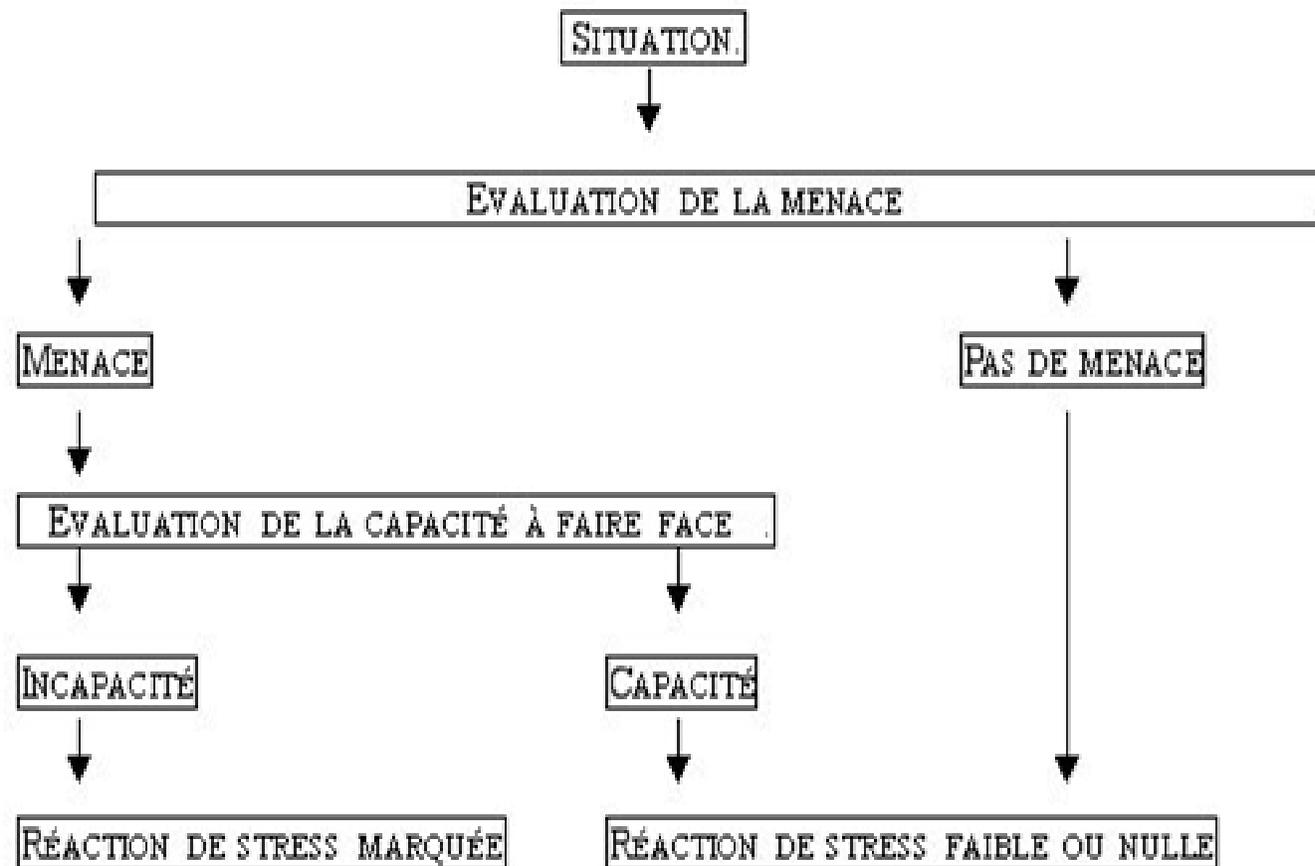
- **adaptée** : elle permet le combat ou la fuite,
- **inadaptée** : provoque la sidération ou la panique.

Notion de « **coping** »

Facteurs individuels face aux stressseurs :

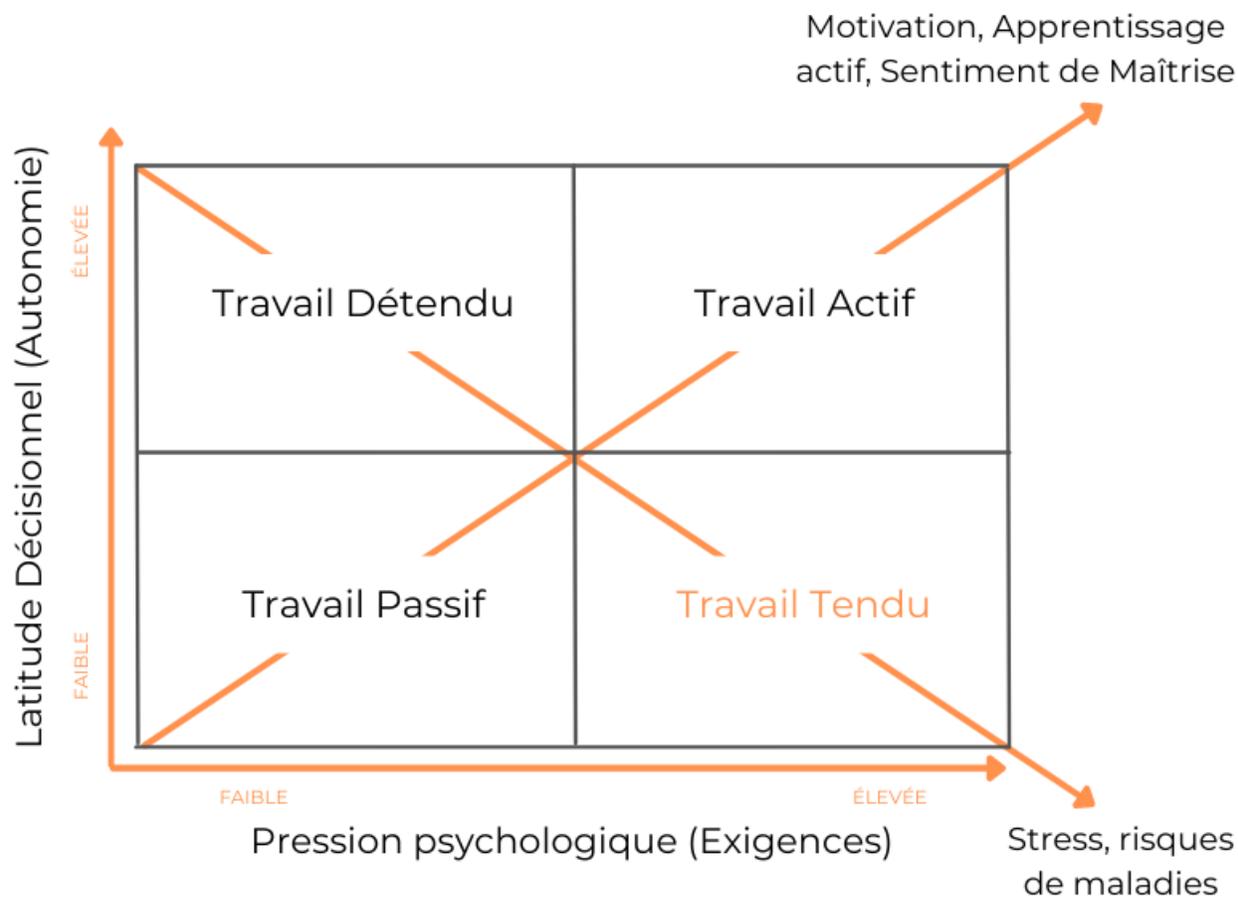
- évaluation **subjective** du stressseur,
- évaluation des **capacités à réagir**.

Le modèle de la double évaluation (Lazarus, 1966)



Le stress professionnel : effets des conditions de travail

Modèle de Karasek



La Souffrance au travail :

Causes de souffrance au travail

Formes de souffrance au travail :

- l'**épuisement** professionnel,
- la **dépression** professionnelle,
- le **burn'out**.

Les causes de la souffrance au travail

Liées aux conditions de travail	Liées aux facteurs relationnels	Liées aux méthodes de management

L'épuisement professionnel

Sous-tendu par 3 mécanismes psychologiques :

- la **diminution** des renforcements positifs
- le modèle de l'**impuissance apprise**
- le modèle des **schémas** et **biais cognitifs**

Pouvant être favorisé par 2 positionnements dans le monde du travail :

- le **présentéisme** (en référence à l'absentéisme)
- l'**addiction au travail** (le « **workalcoholisme** » des anglo-saxons)

La dépression professionnelle

Tableau clinique classique de dépression,
avec essentiellement :

- **humeur dépressive**
- **anhédonie**
- **insomnie**
- **ralentissement psychomoteur**
- **idées suicidaires**

Limites du concept de dépression professionnelle :

- la "**déprime**" n'est pas une dépression
- **dépression** : maladie multifactorielle (causes biologiques, causes psychologiques, événements de vie)
- **dépression** : raison des difficultés professionnelles et non conséquence ?
- Risque de "rater" le traitement

Dans le milieu professionnel ces symptômes peuvent se traduire par :

- une baisse de **productivité**
- des difficultés à prendre des **décisions**
- des **troubles** de la **concentration**
- une perte de **fiabilité**
- des **retards** plus fréquents
- une augmentation des **erreurs**
- des modifications du **caractère**
- une alcoolisation

Le Burn'Out

Historiquement : **FREUDENBERGER** ("se consumer de l'intérieur")

Terme à présent galvaudé, utilisé de manière inappropriée

Clinique : **irritabilité** et **cynisme ++** / **dépression +-**

Diagnostic par **auto-questionnaire** de FREUDENBERGER (18 questions cotées de 0 à 5)

Personnalités exposées :

- le **zélé**
- le **déterminé**
- l'**autoritaire**

Echelle de **MASLACH** (MBI) avec la triade :

- **épuisement** professionnel
- **dépersonnalisation**
- **accomplissement** personnel

Le Burn'Out

Autoquestionnaire de FREUDENBERGER

Quelles sont les **conséquences** de l'épuisement professionnel sur vous ? Peut-on parler de « Burn Out » ?

- Précisez votre degré d'accord avec les propositions suivantes en entourant le chiffre correspondant
- Additionnez les scores obtenus de toutes les propositions pour obtenir le Total
- Comparez votre résultat Total à la grille de référence au bas du questionnaire

	pas du tout d'accord			tout à fait d'accord		
	0	1	2	3	4	5
Vous vous fatiguez plus facilement	0	1	2	3	4	5
Vous vous sentez plutôt fatigué qu'énergique	0	1	2	3	4	5
Les gens vous ennuient lorsqu'ils vous disent "tu ne sembles pas bien en ce moment"	0	1	2	3	4	5
Vous travaillez de plus en plus dur tout en produisant de moins en moins	0	1	2	3	4	5
Vous êtes de plus en plus cynique et désenchanté	0	1	2	3	4	5
Vous ressentez souvent une tristesse inexplicable	0	1	2	3	4	5
Vous oubliez vos rendez-vous ou vos affaires plus fréquemment	0	1	2	3	4	5
Vous êtes plus irritable	0	1	2	3	4	5
Vous êtes plus nerveux	0	1	2	3	4	5
Vous êtes plus déçu par les gens qui vous entourent	0	1	2	3	4	5
Vous voyez les membres de votre famille ou vos proches amis moins fréquemment	0	1	2	3	4	5
Vous avez des problèmes physiques plus fréquents (douleurs, maux de tête)	0	1	2	3	4	5
Vous vous sentez désorienté quand l'activité de la journée se finit	0	1	2	3	4	5
Les moments de joie sont rares	0	1	2	3	4	5
Vous êtes incapable de rire d'une plaisanterie à votre sujet	0	1	2	3	4	5
Le sexe semble apporter plus d'ennui que de joie	0	1	2	3	4	5
Vous avez peu de chose à dire aux gens	0	1	2	3	4	5
Vous êtes trop occupé pour faire des choses simples comme passer des coups de téléphone, lire des articles ou envoyer des emails à vos amis	0	1	2	3	4	5

Total des scores :

Comparaison :

- de 0 à 25 : pas de problème apparent
- de 26 à 35 : état de stress débutant
- de 36 à 50 : état à risque de burn-out
- de 51 à 65 : état de burn-out
- plus de 65 : état dangereux

Freudenberger, H. (1998). *L'épuisement professionnel: La Brûlure interne*. Editions Broché

Le Burn'Out

Maslach Burn'Out Inventory

Instructions pour le calcul des indices de l'échelle de Maslach

ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Questions 1.2.3.6.8.13.14.16.20

Degré de burn out

Total inférieur à 17 = bas

Total compris entre 18 et 29 = modéré

Total supérieur à 30 = élevé

DEPERSONNALISATION

Questions 5.10.11.15.22

Degré de burn out

Total inférieur à 5 = bas

Total compris entre 6 à 11 = modéré

Total supérieur à 12 = élevé

ACCOMPLISSEMENT PERSONNEL

Questions 4.7.9.12.17.18.19.21

Degré de burn out

Total supérieur à 40 = bas

Total compris entre 34 et 39 = modéré

Total inférieur à 33 = élevé

Des scores modérés, voire élevés, sont le signe d'un épuisement professionnel latent, en train de s'installer.

Si vous avez obtenu :

Un score élevé aux deux premières échelles et un score faible à la dernière : vous sentez-vous épuisé(e) professionnellement en ce moment

Si vous avez obtenu :

Un score faible aux deux premières échelles et un score élevé à la dernière : vous êtes loin d'être épuisé(e).

Indiquez la fréquence à laquelle vous ressentez ce qui est décrit à chaque item.

Entourer le chiffre correspondant à votre réponse

	Jamais	Quelquefois par année au moins	Une fois par mois au moins	Quelques fois par mois	Une fois par semaine	Quelques fois par semaine	Chaque jour
1. Je me sens émotionnellement vidé par mon travail	0	1	2	3	4	5	6
2. Je me sens « à bout » à la fin de ma journée de travail	0	1	2	3	4	5	6
3. Je me sens fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail	0	1	2	3	4	5	6
4. Je peux comprendre facilement ce que mes malades ressentent	0	1	2	3	4	5	6
5. Je sens que je m'occupe de certains malades de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets	0	1	2	3	4	5	6
6. Travailler avec des gens tout au long de la journée me demande beaucoup d'effort	0	1	2	3	4	5	6
7. Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes malades	0	1	2	3	4	5	6
8. Je sens que je craque à cause de mon travail	0	1	2	3	4	5	6
9. J'ai l'impression à travers mon travail d'avoir une influence positive sur les gens	0	1	2	3	4	5	6
10. Je suis devenu(e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail	0	1	2	3	4	5	6
11. Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement	0	1	2	3	4	5	6
12. Je me sens plein(e) d'énergie	0	1	2	3	4	5	6
13. Je me sens frustré(e) par mon travail	0	1	2	3	4	5	6
14. Je sens que je travaille trop dur dans mon travail	0	1	2	3	4	5	6
15. Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de mes malades	0	1	2	3	4	5	6
16. Travailler au contact direct avec les gens me stresse trop	0	1	2	3	4	5	6
17. J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec mes malades	0	1	2	3	4	5	6
18. Je me sens ragaillardi(e) lorsque dans mon travail j'ai été proche de mes malades	0	1	2	3	4	5	6
19. J'ai accompli beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail	0	1	2	3	4	5	6
20. Je me sens au bout du rouleau	0	1	2	3	4	5	6
21. Dans mon travail je traite les problèmes émotionnels très calmement	0	1	2	3	4	5	6
22. J'ai l'impression que mes malades me rendent responsable de certains de leurs problèmes	0	1	2	3	4	5	6

Comment éviter d'en arriver là ? - 1 -

Agir par les méthodes de management :

- Utiliser le principe du **renforcement**
- Ne pas oublier l'importance du **feed-back**
- Fixer des **objectifs** clairs
- Favoriser le sentiment de **contrôle**
- Améliorer le **soutien social**
- Eviter les **fausses exigences**
- Réussir les **changements**
- Prévenir la **violence**
- Reconnaître le **travail accompli**
- Laisser du **temps**

Comment éviter d'en arriver là ? - 2 -

Conseils pour les libéraux que nous sommes :

- Préserver son **équilibre de vie** (sommeil, alimentation, activité physique, lien social)
- Savoir **gérer ses émotions**
- Apprendre à vaincre les **pensées négatives**
- Modifier ses **schémas de pensée**
- Agir sur ses **comportements**
- Pratiquer une ou des **méthodes de relaxation**
- Gérer les **conflits**

Les aides mises à disposition par la CPTS en amont

- Les **GAPP**
- Les **Cercles de paroles**

Les aides mises à disposition par la CPTS : partenariat avec l'association SPS

- **Association Soins aux Professionnels de la Santé (SPS)** : association nationale reconnue d'intérêt général
- **Aide** aux professionnels de la santé et **actions de prévention** pour leur **mieux-être**.

Outils à disposition des professionnels de santé libéraux adhérents de la CPTS Mulhouse Agglomération :

- **dispositif psychologique** complet individualisé,
- **ateliers de prévention JADES et eJADES**, l'accès aux eJADES+,
- formations **Qualiopi**,
- **fiches pratiques** pour préserver son bien-être.

Toutes informations accessibles par :

<https://www.cpts-mulhouse-agglo.fr/outils-soins-aux-professionnels-de-sante/>