

Souffrances au travail et burn-out.

Ruptures et résilience



Alain Posset
Psychologue

Le burn-out, dans la sphère professionnelle, induit une nette détérioration du lien que la personne entretient avec son travail. Une fracture qui s'éprouve aussi dans la relation à l'autre à travers une mise à distance, une certaine forme de négativisme... L'espace thérapeutique devient, dès lors, le lieu où le patient peut exprimer sa souffrance, mais aussi se réapproprier l'estime de soi nécessaire pour se reconstruire. Le burn-out, en tant que malaise spécifique du XXI^e siècle, ne devrait-il pas nous interroger sur notre rapport au monde, plus largement, demande l'auteur ?

Les différentes souffrances au travail et singulièrement le burn-out peuvent trouver un éclairage inédit et original en les interprétant sous l'angle de différentes ruptures. Pourquoi dès lors parler de « ruptures » ? Étymologiquement, le mot rupture vient du latin *rumpere*, qui signifie « briser ».

Dans les définitions officielles et habituelles du mot « rupture », on y trouvera ainsi les mentions de « fait, pour quelque chose, de se rompre, sous l'effet d'un effort excessif ou trop prolongé ou d'un choc », de « brusques interruptions », de « cessation soudaine et marquée de l'accord, de l'harmonie qui existait entre des éléments », de « fait, pour des personnes, de cesser d'entretenir des relations », de « séparations (notamment entre personnes) ».

Le fil rouge de la présente analyse concernant les ruptures, à la lumière d'une expérience de pratique psychothérapeutique en cabinet privé avec de nombreux patient(e)s confronté(e)s à des souffrances d'ordre professionnel, il m'est paru intéressant d'aborder certains aspects du domaine susmentionné avec un éclairage systémique.

Des éléments de pratique psychothérapeutique et théoriques seront dès lors exposés, tandis que des perspectives en termes de résilience et des enjeux individuels et institutionnels seront mis en évidence.

CONTEXTE DES DÉFINITIONS DU BURN-OUT

Le burn-out est une notion relativement récente. Beaucoup de définitions coexistent et ne font pas nécessairement consensus. Toutefois, c'est au départ des recherches de Herbert J. Freudenberger (1974), mais surtout de Christina Maslach (1976) que le burn-out trouve ses premières définitions reconnues.

Ensuite, cette dernière crée avec Susan Jackson le test d'inventaire de burn-out (Maslach Burnout Inventory ou MBI) (Maslach, Jackson, 1981). Il s'agit d'un instrument d'évaluation psychologique de référence comprenant 22 éléments de symptômes relatifs à l'épuisement professionnel.

Christina Maslach, psychosociologue, a en fait mis en évidence le burn-out à travers des recherches sur le stress émotionnel et le *coping* – stratégies d'ajustement à l'adversité – développés par les travailleurs de services sociaux face à leurs usagers.

Il est intéressant de constater que ces recherches déterminantes se sont inscrites dans le cadre du contexte de la relation d'aide – de type soignant/soigné – observé dans les services d'aide et de soins.

Dès lors, le burn-out s'inscrit plutôt dans une transaction relationnelle entre une personne et une autre – ou un système – que comme une réponse individuelle de stress. Conséquence d'une rupture de l'équilibre entre facteurs de stress et ressources de l'individu, le burn-out s'élabore ainsi en plusieurs étapes successives – phase d'alarme, phase de résistance, phase de rupture – et se manifeste par trois facettes déterminées par Christina Maslach en 1982 :

- Un état d'épuisement émotionnel qui va concerner une symptomatologie d'absence d'énergie. Il s'agit de la composante stress du burn-out.
- Un état de désinvestissement et de désengagement de la relation de l'autre. Cet état va se traduire par une distanciation, une attitude négative, voire un certain cynisme envers les clients, collègues ou patients.
- Une diminution du sens de l'accomplissement et de la réalisation de soi. Une réduction du sentiment

