

Comment gérer la souffrance au travail aujourd'hui ?

Les problèmes de souffrance au travail sont en constante augmentation depuis plus de 10 ans. Les causes et les conséquences le sont tout autant. Comment reconnaître ce trouble professionnel ? Où trouver de l'aide ?

NOTRE RÉDACTRICE MARTHE ANTONIN, Psychologue – MARTINIQUE MÉDECINE DU TRAVAIL (2MT)

De quoi parlons-nous ?

Depuis une vingtaine d'années, le monde du travail a profondément évolué : intensification du rythme, changements organisationnels... Avec ces mutations, les risques psychosociaux dans l'entreprise ont pris une toute autre dimension. De plus en plus identifiés dans le monde du travail, les risques psychosociaux (RPS) ont des conséquences qui peuvent être dramatiques, pour les salariés concernés et pour l'entreprise. D'origine multifactorielle, ils ne sont pas pour autant une fatalité. Il est possible – et nécessaire – de les prévenir. Le plus souvent, les RPS correspondent à des situations de travail où sont présents, ensemble ou séparément, des violences internes et des violences externes. Ils sont potentiellement présents dans tous les contextes de travail et concernent tous les secteurs d'activités.

Certains signes doivent attirer l'attention : baisse de motivation, tristesse, difficulté à rendre le travail dans les délais fixés, présence du salarié à son poste de travail à des heures tardives, conflits avec le reste de l'équipe, avec un collègue ou un manager, épuisement physique voire émotionnel... Ces signaux d'alerte peuvent en effet refléter un mal-être ou une souffrance au travail.

Comment naît la souffrance ?

Le travail est constitutif de l'identité personnelle. Il est en effet central pour sa construction. Le travail d'organisation du monde débute dès la naissance, c'est alors un travail psychique. En revanche, si l'organisation du travail ne répond plus aux besoins physiologiques du salarié, et à ses désirs psychologiques, elle peut mettre en danger sa santé physique et mentale. Il existe de véritables psychopathologies du travail, qui sont des pathologies de surcharge, intellectuelle, psychique ou physique. Les psychopathologies du travail naissent de facteurs multiples : formes d'organisation du travail, choix de société, choix politiques ainsi qu'organisation psychique personnelle de chaque travailleur.

⇒ Les facteurs de la souffrance au travail sont :

- L'organisation du travail, le manque de

reconnaissance, la peur (de la précarisation, de mal faire, de ne pas remplir ses objectifs,...).

- La domination symbolique (pression psychique sur les capacités de discernement).
- L'organisation du travail est la division du travail, le contenu de la tâche, les objectifs, le système hiérarchique, les relations de pouvoir, les questions de responsabilité,...

Or, en situation de travail, il y a toujours un décalage entre l'organisation prescrite (celle définie par les gestionnaires, par le service des ressources humaines...) et l'organisation réelle (celle construite à partir de l'élaboration de l'expérience vécue des opérateurs qui réalisent concrètement la tâche. Décalage inévitable dans la mesure où il est impossible de tout prévoir. D'ailleurs, le fonctionnement d'un atelier ou d'un service n'est possible que si les travailleurs anticipent des incidents, inventent des solutions. Quand ce décalage n'existe plus, quand il n'y a plus de marge de manœuvre, le rapport entre l'organisation du travail et les attentes du sujet est bloqué, et là peut survenir la souffrance.

- La pression psychique est exercée par les contraintes sociales (climat social désastreux, rétention d'information, instructions équivoques ou contradictoires, procédures ou réglementations rigides, délais de réalisation trop courts,...) et les impératifs économiques (manque de moyens,...). Elle peut conduire la personne à bâcler, à tricher, ce qui entraînera une souffrance éthique, c'est-à-dire, celle de perdre sa dignité et trahir son idéal et ses valeurs.

Quels types d'impacts ?

⇒ Sur l'entreprise :

- Absentéisme.
- Taux de rotation important du personnel.
- Diminution de la productivité et de la qualité des produits ou services.
- Grèves, mouvements sociaux, procédures judiciaires.
- Actes de malveillance ou de violence au travail.

⇒ Sur la santé du salarié :

La souffrance au travail peut conduire à des affections somatiques, des troubles cognitifs ou comportementaux et parfois même à des décompensations psychopathologiques



c'est-à-dire à une rupture de l'équilibre psychique se manifestant par l'écllosion d'une maladie mentale.

Les signes de souffrance au travail qui doivent alerter sont multiples. Cela commence toujours par la fatigue, mais elle n'est jamais prise au sérieux. Le sentiment de solitude est aussi un critère important due à la perte des solidarités. Il y a bien sûr les troubles du sommeil, les cauchemars qui concernent le travail. La peur d'aller travailler est aussi un signe fort. Le fait d'être anxieux parce que l'on n'a pas terminé un boulot est un vécu banal. Mais aller au travail en ayant peur pose un vrai problème clinique. Souvent, on entre dans une spirale : on essaie de faire mieux, on travaille plus pour compenser, mais on va inexorablement vers l'épuisement.

Que faire ?

Quand l'emploi devient une souffrance : il ne faut pas hésiter à consulter le médecin du travail. Ne surtout pas, dans tous les cas, essayer de tenir à tout prix, de vouloir s'accrocher. L'héroïsme n'est pas de mise ! En effet, plus le salarié s'enfermera dans une situation pathologique, plus cela va lui être difficile d'en sortir et de traiter les troubles qui vont apparaître...