# «LE BURN-OUT C'EST POUR LES FAIBLES !»

Qui n'a jamais entendu cette phrase… ?

Il parait que l'épuisement professionnel ne touche que des personnes désinvesties ou peu résistantes…

**Faux ! Archi faux !**

Et chez CATALYSE nous nous sommes dit qu'il était temps de rompre le cou, une bonne fois pour toute, à cette idée reçue !

## QU'EST-CE QUE LE « BURN-OUT »?

Le burn-out – ou **épuisement professionnel** – est un état d'épuisement physique, émotionnel et mental lié à une dégradation du rapport d'une personne à son travail. Il touche tous les métiers mais a initialement été observé chez les soignants dans les années 70s.

On a longtemps parlé d'un syndrome des professions d'aide, et aujourd'hui, 50 % des professionnels de santé ont été ou sont concernés par l'épuisement professionnel.

## LES ÉTAPES QUI MÈNENT AU BURN OUT

Il faut d'abord savoir que contrairement à ce que l'on peut parfois entendre, l'épuisement professionnel touche des personnes très engagées dans le travail.

Il arrive systématiquement en 4 phases :

## 1 ENGAGEMENT

Pendant cette phase, la **personne prend plaisir dans son travail**, pour lequel elle s'enthousiasme et qui est source de satisfaction. La perception de bien-être et de bonne santé est présente.

## 2 SUR-ENGAGEMENT

Cette phase constitue le **symbole initial d'épuisement professionnel.** La satisfaction et la motivation au travail sont encore très présentes mais petit à petit, l'activité et les pensées professionnelles vont gagner toutes les sphères de l'existence. C'est à ce stade que les proches commencent généralement à exprimer leur inquiétude et leur frustation.

## 3 RÉSISTANCE

La suractivité de la phase de sur-engagement se transforme finalement en acharnement frénétique. La personne nie de plus en plus son surmenage et sa surcharge. Le plaisir fait place à l'**anxiété grandissante et à la disparition de la satisfaction au travail.** L'estime de soi diminue petit à petit, on commence à douter de soi, de ses capacités. Sans aide extérieure, la personne à ce stade est incapable de s'en sortir seule.

## 4 EFFONDREMENT

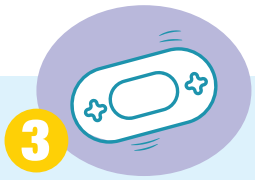
L'effondrement est la dernière phase de ce long processus. A ce stade, **la personne a perdu toute capacité d'initiative qui lui sera favorable.** L'estime de soi et tout espoir de parvenir à surmonter les difficultés professionnelles sont anéantis. On assiste à un effondrement total qui affecte toutes les dimensions de la personne : psychique, émotionnelle et physique.

# LES PRINCIPAUX FACTEURS DÉCLENCHEURS

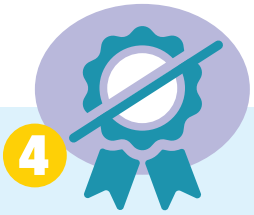
Chez CATALYSE, nous avons observé 5 principaux facteurs, déclencheurs du burn out chez les professionnels de santé :

**Perdre de vue le sens de ce que l'on fait :** Pour certains professionnels de santé, il peut y avoir un décalage entre leur vocation initiale de soignant et la réalité de leur métier. La lourdeur administrative, les enjeux de rentabilité et d'efficacité, les difficultés de collaboration ou la complexité juridique peuvent être autant de barrières à l'épanouissement du soignant.

**Une charge de travail et multiplicité des rôles toujours plus lourdes à porter :** Quand on est médecin, on peut être autant soignant qu'on est chercheur, enseignant, manager... ; quand on est pharmacien, on est aussi acheteur, commercial, chef d'entreprise... Avoir plusieurs casquettes cela veut dire savoir s'organiser, savoir déléguer et sans formation ou accompagnement sur ces thématiques, on peut vite se sentir débordé. Sans oublier les difficultés de recrutement ou de fidélisation sur certains postes, l'absentéisme, qui sont autant de facteurs qui alourdissent le quotidien.




**Perdre le contrôle :** la délimitation des rôles est parfois peu claire dans le secteur de la santé, elle est souvent moins systématique qu'en entreprise. Un manque de clarté sur son périmètre, ses priorités et ses objectifs peut vite mener à une perte de contrôle, grande source de stress pour certains.




**Un manque de reconnaissance :** nous travaillons beaucoup sur cette thématique en coaching : les signes de reconnaissance sont à la base de toute relation et donc importants dans le cadre professionnel. Ils peuvent être positifs (compliments, félicitations...), négatifs (critiques, retour sur un travail qu'on a mal fait...) ou, plus grave encore, inexistants. Pour les professionnels de santé, ces signes de reconnaissance viennent de leur chef, de leurs collègues, des patients et de leurs familles : autant de personnes qui peuvent impacter positivement ou négativement l'estime que la personne a d'elle-même.

**Des problèmes d'incivilité :**
Il y a consensus sur le fait que le nombre d'incidents et de conflits a significativement augmenté dans le secteur médical (des incidents en hausse de 50 % en 10 ans). Un environnement hostile est un facteur aggravant de la souffrance au travail et donc déclencheur d'épuisement professionnel.

## COMMENT ÉVITER LE BURN OUT ?

Tout d'abord, **écoutez-vous**, écoutez vos besoins, vos envies. Les réactions physiques sont souvent un bon indicateur de notre état général mais de nombreux autres éléments psychiques, cognitifs et comportementaux peuvent vous alerter sur la nécessité de lever le pied.

Ensuite, même si cela va à l'encontre de notre société et de nos rythmes actuels, il faut **apprendre à s'arrêter**, à faire des pauses (même courtes), à ne pas être en flux continu. Si vous êtes en position de management : mettez en place une organisation qui permette à chacun de respecter son propre rythme, qui assure des temps de relais pour les personnes de première ligne, afin que chacun ait un temps (même court) pour se ressourcer.

**Utilisez vos priorités comme boussole** : Prenez le temps de vous reposer la question : quelles sont mes priorités. Si besoin, clarifiez-les avec votre responsable, avec vos collaborateurs. Et gardez-les toujours en ligne de mire quand vous vous sentez débordé : est-ce que je suis en train de faire quelque chose de prioritaire ? Est-ce que je suis clair sur ce que j'ai à faire ? Et quand vous pouvez : déléguez !

**Enfin, osez dire et osez demander de l'aide** : vous n'êtes pas seul. Que ce soit dans votre entourage personnel ou professionnel. Quand on est au bord du burn out on perd pied avec les réalités et souvent on porte seul la charge et le poids de ce qu'on a à faire, sans réaliser que notre entourage ne s'en rend peut-être pas compte et pourrait ou aurait aimé aider.

## QUELLES AIDES ?

Il existe différentes aides possibles lorsqu'on se sent ou que l'on sent quelqu'un de notre entourage à risque. Ces aides sont mentionnées dans l'encadré ci-contre.

Pour ce qui est du coaching, il peut être utile pour prévenir l'épuisement professionnel ou pour rebondir.

Le coaching ne se substitue pas à un accompagnement médical ou thérapeutique, indispensable en phase d'effondrement. Il peut cependant venir en complément en prévention ou reconstruction.

**Les différentes aides possibles :**

ENTOURAGE PERSONNEL

ENTOURAGE PROFESSIONNEL

ASSOCIATIONS DE SOUTIEN AUX SOIGNANTS

Le numéro vert SPS : 24/24 et 7j/7

0 805 23 23 36 Service & appel gratuits

MÉDECINE DU TRAVAIL

COACHS PROFESSIONNELS

PSYCHOLOGUES, PSYCHIATRES

## ET CATALYSE DANS TOUT CELA ?

Chez CATALYSE, l'épuisement professionnel est un sujet qui revient très régulièrement dans nos coachings.

Nous intervenons sur les 3 premières phases (engagement, sur-engagement, résistance) ou une fois que la personne est rétablie, en vue de l'aider à se reconstruire professionnellement.

L'accompagnement de CATALYSE est sur-mesure et va permettre à la personne accompagnée de retrouver la maîtrise de sa vie professionnelle, de reprendre confiance en elle, de retrouver équilibre de vie et plaisir au travail.

Et si vous souhaitez simplement vous informer sur le sujet, plusieurs possibilités s'offrent à vous dans le cadre de :

- **Formations sur la gestion du stress et la prévention de l'épuisement professionnel**
- **Conférences et ateliers de sensibilisation à l'épuisement professionnel**
- **Séances de co-développement et d'analyse de pratiques**
- **Modules e-learning dédiés**

## ET VOUS, PRENEZ-VOUS SOIN DE VOUS ?

CATALYSE
au service des talents en santé

CABINET DE COACHING ET DE FORMATION DÉDIÉ AUX ACTEURS DE LA SANTÉ

WWW.CATALYSE.PRO | CONTACT@CATALYSE.PRO