



## QU'EST-CE QUE LE « BURN OUT »?

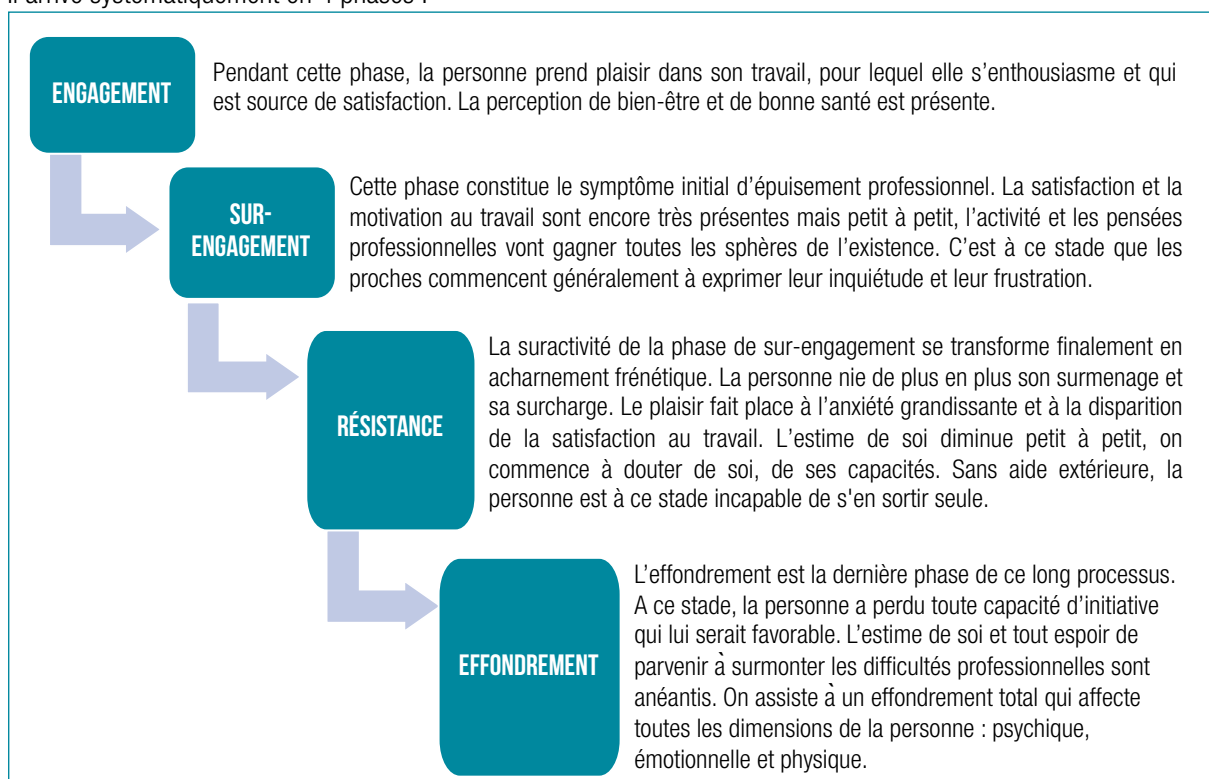
Le burn out – ou épuisement professionnel- est un état d'épuisement physique, émotionnel et mental lié à une dégradation du rapport d'une personne à son travail. Il touche tous les métiers mais a initialement été observé chez les soignants dans les années 70s.

On a longtemps parlé d'un syndrome des professions d'aide, et aujourd'hui, 50% des professionnels de santé se sentent concernés par le burn out.

## LES ÉTAPES QUI MÈNENT AU BURN OUT

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

Il arrive systématiquement en 4 phases :



## LES PRINCIPAUX FACTEURS DÉCLENCHEURS

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

- 1. 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.
- 2. Une multiplicité de rôles, lourde 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.

3. **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.
4. **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, inexistant. Pour les professionnels de santé, ces signes de reconnaissance viennent de leur chef, de leurs collègues, des patients : autant de personnes qui peuvent impacter positivement ou négativement l'estime que la personne a d'elle-même.
5. **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 de burn out.

## 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.



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 poser 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.

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.

Un coach n'est pas un médecin et le coaching n'est pas un substitut à un traitement médical ou thérapeutique, indispensable en phase d'effondrement. Le coaching peut cependant venir en complément pour accompagner la personne dans son épanouissement professionnel.

