

Si le Burn Out venait vous parler, sauriez-vous le reconnaître ?

conférence NGRH du 6 Avril 2017

Quelques chiffres (attention, paramètres personnels) :

- 2 salariés sur 10 se disent au bord du Burn Out
- 1 salarié sur 4 à déjà vécu un Burn Out ou une dépression
- 3,2 millions d'actifs en risque élevés de burn out selon le cabinet Technologia (2014)

Différences entre Dépression et Burn-Out

- la Dépression est plus générale, va influencer sur tous les domaines de la vie. Que ce soit avec la famille, les amis, envers les hobbies...
 - le Burn-Out est principalement lié au travail, découle le plus souvent d'une situation professionnelle. Le stress lié au Burn-Out peut avoir une influence sur les relations personnelles, mais en cas de dépression, cela est souvent plus marqué.
- La dépression peut donc avoir rapidement une grande influence sur tous les domaines de la vie, alors que le Burn-Out va au départ, plutôt se limiter au travail.
- Un burn out non pris en charge peut évoluer en dépression majeure avec risque de suicide.

Participants, auteurs des témoignages lors de cette conférence :

- 2 psychologues du travail Mmes Emmanuelle Rogier et Jeanne Gauthier-Lenoir
- 1 psychothérapeute coach spécialisée dans le burn-out Mme Isabelle Gabas
- 1 coach interne du CD33 dans le cadre de ses fonctions (lien entre MDT et managers) Mme Isabelle Gaillard
- DRH La Poste (plate-forme service colis courriers / 4000 agents) M. Emmanuel Rieutord

Contexte :

Personne n'est à l'abri de l'épuisement professionnel, les hommes comme les femmes sont touchés, toutes catégories socio-professionnelles confondues. Aucune catégorie d'âge n'est définie comme étant plus à risque.

Le Burn-Out résulte de la combinaison entre :

- ➔- problématique individuelle (lié à son histoire personnelle, ses croyances, ses valeurs)
- ➔- problématique organisationnelle (fonctionnement de l'entreprise)

Problématique individuelle

Certaines situations, attitudes ou caractéristiques individuelles, peuvent (dans un contexte stressant), favoriser l'épuisement professionnel.

➔Manque d'estime de soi

- Par exemple, si un objectif élevé est fixé et n'est finalement pas atteint, les personnes qui ont peu d'estime d'elles-mêmes peuvent le vivre comme un échec personnel. Un sentiment d'impuissance peut s'installer (le manque de compétence est finalement rarement en jeu dans les cas d'épuisement selon les experts)

➔Avoir de la difficulté à poser des limites (dans un contexte de surcharge de travail)

➔Avoir des attentes élevées (envers soi-même)

➔Les responsabilités à l'extérieur du travail (prendre soin des enfants, des parents ou d'un proche...)

➔Faire de son travail le centre de sa vie

- Faire preuve de perfectionnisme dans tous les aspects de son travail, sans porter attention aux priorités
- Avoir une conscience professionnelle élevée
- Ne pas savoir déléguer ou travailler en équipe...

Problématique organisationnelle

- Restructurations, réorganisations
- Manque de moyens, de temps, de ressources
- Perte de sens du travail ou non connaissance de celui-ci
- Isolement (travail solitaire)
- Management inadapté / incohérent (pression managériale, injonctions contradictoires...)
- Manque de reconnaissance de la hiérarchie (pas forcément financière)
- Pas de limites claires posées par le cadre (respect des temps de repos)
- Absence de communication générale
- Tâches confiées insuffisantes créant du Bore-Out...

Le Burn-Out peut s'analyser en 3 phases :

→ 1/ Phase d'alarme, engendre des symptômes physiques

- Fatigue chronique
- Douleurs musculaires, osseuses
- Colites
- Malaise vagal
- Pas de récupération lors de la prise de congés

→ 2/ Phase de résistance, génère des symptômes émotionnels

- Stress du matin au soir
- Infections plus fréquentes (rhume, grippe, otite, sinusite, etc.)
- Frustration
- Perte de sens
- Perte de sommeil
- Crise de larmes, cris de nerfs
- Sueurs nocturnes
- Agressivité

→ 3/ Phase d'épuisement, produit des symptômes cognitifs

- Désorientation, confusion
- Perte de mémoire
- Augmentation du temps de travail pour « absorber » la charge de travail, sans résultat supplémentaire
- Sentiment de culpabilité lors de la prise de congés (sentiment qui va au-delà de la simple conscience professionnelle)
- Épuisement excessif
- Apparition ou aggravation d'addiction
- Intense fatigue psychologique
- Perpétuel sentiment d'urgence dans toutes les tâches
- Sentiment constant d'être dépassé par tout ce qui entoure
- Anéantissement : capital énergétique consumé

Détecter les signaux faibles annonciateurs d'un Burn-Out potentiel :

- Changement de comportement récurrent (tristesse, isolement, agressivité, négligence, attitude négative / détachée...)
- Baisse significative et imprévisible des objectifs à atteindre
- Rangement désordonné du lieu de travail alors qu'auparavant la personne était très organisée
- Des affaires tombées au sol et qui y restent
- Arrêt du maquillage pour les dames, du rasage pour les messieurs
- Travail ramené à la maison de manière systématique
- Travail en dehors des horaires de travail (soumis aux horaires collectifs) et/ou de manière excessive (non soumis aux horaires collectifs)
- Envoi / réception de mails à des horaires en inadéquation avec les horaires de travail et / ou incohérents avec les temps de repos (dimanches, de nuits, le soir...)
- Difficultés irrépessibles à poser des congés (peur du retour et de la charge de travail)
- Prise des pauses repas sur son lieu de travail, tout en travaillant
- Arrêt total des pauses déjeuner...

Prévenir et détecter le Burn-Out :

1/ Prévenir

- Conférences, réunions d'informations, sensibilisation, formations, permanences...
- Diffusion information sites de soutien www.aideburnout.fr / www.souffranceautravail.com

2/ Détecter

- Questionnaires (gratuits) à faire via le site www.aideburnout.fr
- Expériences acteurs terrains (psychologues, coachs...)
- Grâce à une analyse salivaire du taux de Cortisol (via la Médecine du travail par exemple)
 - En permanence surélevé dans la dépression
 - Anormalement bas dans l'épuisement professionnel

3/ Accompagner

- Les individus à risques avec des entretiens
- Écoute, patience, questionnement
- Remise d'articles informatifs
- Exprimer sa crainte par rapport à la santé du collaborateur
- Utiliser un discours avec « je » et pas « tu »
- Ne pas juger la situation et être dans la compréhension
- Signifier à la personne que son changement de comportement devient délétère pour l'équipe
- Proposer de l'aider pour se sortir de cette situation
- Réaliser un bilan et une analyse des tâches et échanger avec une autre personne du Pôle RH
- Solliciter le médecin du travail et se faire aider par une équipe médicale (arrêt maladie nécessaire)
- « Planter » des graines afin d'amener la personne à prendre conscience de sa situation et à accepter de se faire aider

Quelques outils pratiques pour « éviter » le Burn-Out :

- Gestion du temps avec un planning
- Avoir une bonne hygiène de vie
- Apporter de la sérénité dans ses tâches quotidiennes en prenant du recul
- Renforcer le sens, l'utilité de son travail
- Connaître ses limites et savoir dire « non »
- Savoir poser un cadre et respecter sa vie privée (droit à la déconnexion)

Attention, l'entourage proche est le plus apte à détecter l'arrivée d'un Burn-Out. Dans ce cas, il faut éviter le déni, savoir écouter son entourage, s'écouter soi-même et prendre du temps pour soi. Surtout ne pas avoir honte.

Pour finir, une citation de Charles de Gaulle

« La vie n'est pas le travail : travailler sans cesse rend fou »

synthèse faite par Jessica SANCHEZ - étudiante en master 2 RH à FORMASUP BX