

la minute PSYCHOLOGIQUE



PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS, GESTION DE CRISES, POST-TRAUMATIQUE

GRUPE
RENAUD

minute psychologique, n° 3

L'épuisement professionnel ou le *burnout*, qu'est-ce que c'est réellement?

Nous vivons dans une société qui roule à pleine vitesse au sein de laquelle les notions de temps et de *far niente* s'intègrent difficilement à nos horaires chargés. Nous nous sentons tous épuisés à l'occasion. Comment savoir s'il s'agit d'épuisement professionnel ou d'une simple fatigue passagère? Qu'en est-il réellement de ce mal insidieux?

L'épuisement est principalement connu sous le nom de *burnout*. Ce terme a vu le jour à la fin des années 1970, mais sa définition a largement évolué depuis.

À ce jour, les experts reconnaissent le fait que l'épuisement soit directement lié à la notion de travail qui en est la cause première. L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) définit d'ailleurs l'épuisement par « un sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail ». Lorsque l'individu se trouve devant une charge de travail trop importante pour ses capacités, il génère un haut niveau de stress ainsi qu'un sentiment de déséquilibre qu'il tentera de compenser en redoublant d'ardeur, d'énergie et d'efforts. Par conséquent, cette situation épuise ses ressources. C'est alors qu'un stress chronique prend place. De plus, l'individu n'atteint pas ses objectifs, ce qui ampute son sentiment de valorisation au travail, génère une perception d'incompétence nocive ainsi qu'un fort sentiment d'échec. Cette spirale descendante mène tout droit à l'épuisement.

C'est un processus qui s'installe lentement, les symptômes apparaissent graduellement, sans crier gare, et c'est la raison pour laquelle les gens confrontés au diagnostic d'épuisement ont éprouvé de la difficulté à éviter que cette situation ne se produise. On identifie quatre étapes au processus :

1° étape : Le travailleur se surinvestit dans son travail, il déborde d'énergie, son ambition, ses attentes et ses objectifs sont au plus haut.

2° étape : Après avoir tenté de fournir à la tâche mais en vain, la personne plafonne et n'obtient pas les résultats

escomptés. L'organisation ne s'ajuste toutefois pas, les demandes restent donc les mêmes ou elles augmentent. Pour pallier ce manque, l'individu redouble d'ardeur et le temps consacré à son travail, et déborde dans les autres sphères de sa vie. Le déséquilibre commence donc à s'installer. La motivation diminue et, afin de contrer l'insatisfaction, la frustration et surtout l'impuissance ressentie, la personne se désengage.

3° étape : C'est celle de la désillusion liée au constat d'échec et d'impasse. La plupart des symptômes apparaissent, principalement cette fatigue caractéristique. C'est parfois à ce stade que certaines personnes tentent de compenser par des moyens inadéquats comme la prise de stimulants, de somnifères, de drogues ou d'alcool.

4° étape : C'est la brûlure, la démoralisation et l'abandon qui se reconnaissent par une apathie et un dysfonctionnement. La personne vit un important découragement et ses plaintes correspondent au portrait de l'épuisement.

Les symptômes

On identifie trois grandes catégories de symptômes liés à l'épuisement professionnel :

Symptômes physiques : fatigue intense et généralisée, rhumes fréquents, douleurs diffuses, tensions musculaires, céphalées, troubles digestifs, nausées, perturbation du sommeil, etc.

Symptômes psychologiques : anxiété, sentiments d'insécurité, d'incompétence et d'échec, démotivation, désengagement, frustration, cynisme, irritabilité, labilité émotionnelle, impatience, aversion pour le travail, culpabilité,



la minute PSYCHOLOGIQUE

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS, GESTION DE CRISES, POST-TRAUMATIQUE

GRUPE
RENAUD

diminution de la confiance en soi, etc. Dans les cas les plus sévères, des idées suicidaires peuvent aussi être présentes.

Symptômes cognitifs : difficultés de concentration, indécision, sentiment de confusion, perte de la vigilance, altération du jugement, diminution de la capacité à fonctionner intellectuellement au travail, troubles de la mémoire, etc.

Les facteurs de risque

Tant des facteurs individuels qu'organisationnels peuvent contribuer à l'épuisement professionnel.

On entend par « facteurs individuels » certains traits de caractère qui peuvent prédisposer l'individu à l'épuisement ou le rendre plus fragile. On fait référence entre autres au perfectionnisme, à l'idéalisme, à une faible estime de soi, à une rigidité sur le plan cognitif, au fait d'accorder une place exagérée au travail et à la performance liée au travail dans sa vie ou à un faible investissement dans d'autres sphères de la vie. Les experts notent également l'influence de la difficulté à reconnaître et à mettre en place des limites personnelles dans un contexte de surcharge de travail, le manque de capacité à déléguer certaines tâches et à travailler en équipe. Entretenir des attentes irréalistes face à nos accomplissements et à nos capacités entre également en jeu.

Pour leur part, les « facteurs de risque organisationnels » font référence au déséquilibre entre la demande formulée à l'employé et les ressources disponibles. Un manque ou une absence de reconnaissance est un facteur de poids, de même que des changements perpétuels dans l'organisation du travail. Y figure également le manque d'autonomie ou un contrôle excessif de la part de l'organisation envers le travail des employés. De plus, une faible ou une mauvaise cohésion d'équipe tant entre collègues qu'avec les supérieurs est nuisible. Une iniquité entre les employés, un manque de soutien ainsi qu'une importante divergence entre les valeurs de l'employé et celles de l'organisation font aussi partie du lot. Les emplois dans le domaine de la relation d'aide comportent également un certain risque quant à l'épuisement professionnel (il peut être alors question d'épuisement par compassion).

Y a-t-il une différence entre l'épuisement professionnel et la dépression?

Les symptômes de ces deux problématiques se ressemblent. Par contre, l'épuisement est intimement lié

au travail et au stress chronique qui en découle, ce qui n'est pas le cas pour la dépression. Aussi, la dépression affecte-t-elle tous les domaines de la vie quotidienne, alors que l'épuisement affecte surtout le travail.

Quoi faire?

Si vous êtes aux prises avec une problématique d'épuisement, vous devez consulter votre professionnel de la santé ainsi qu'un professionnel de la relation d'aide. Sollicitez également le soutien de vos proches afin de briser l'isolement. Différentes stratégies pourront être mises de l'avant. Par exemple, afin de retrouver votre équilibre, vous pourrez recommencer graduellement à vous investir dans les autres sphères de votre vie (familiale, conjugale, sociale, sportive, etc.). Cet exercice vous demandera de vous arrêter et de réviser vos priorités et vos comportements. Il vous sera également des plus aidant d'identifier les moyens les plus efficaces pour diminuer le stress ressenti (repos, techniques de respiration, de relaxation, activités physiques, etc.). Profitez des pauses qui s'offrent à vous pour vraiment décrocher et ne pas répondre au cellulaire, ni lire vos courriels. Il s'avèrera tout aussi important de parler avec vos supérieurs afin d'aborder l'organisation de votre travail, le but étant d'établir un fonctionnement efficace ET satisfaisant pour les deux partis.

La prévention est la clé. Il nous arrive tous d'être fatigués et même de traverser des moments dans la vie où nous sommes confrontés à plusieurs symptômes nommés ci-haut, sans pour autant être en épuisement professionnel. Par contre, ces moments plus difficiles sont des signaux d'alarme qui nous donnent la chance de prendre conscience que nos ressources s'épuisent et qu'il est important de prendre soin de soi avant que l'inévitable se produise.

Si vous éprouvez de la difficulté à reprendre le dessus, si vous vous sentez continuellement fatigué et stressé, si vous avez de la difficulté à fonctionner comme avant, si vous ne vous reconnaissez plus, n'attendez plus et contactez votre programme d'aide aux employés.

**Pour contacter
votre programme d'aide
en tout temps:
1 888 687-9197**

AUTEURE

Marie-Claude Boulet, psychologue

