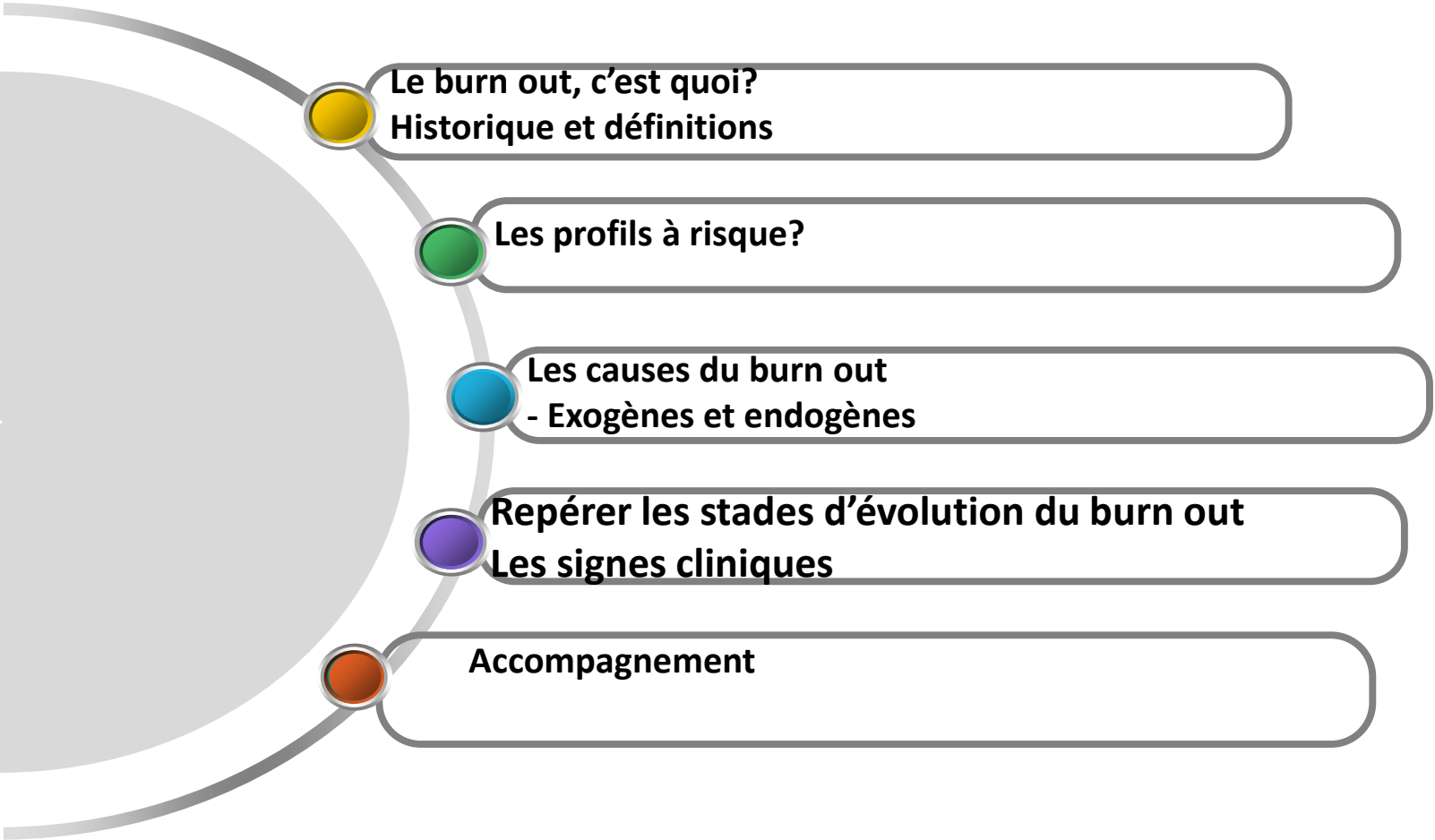


Le BURN OUT



Atelier « Burn out » du 23 mars 2015



Le burn out, c'est quoi?
Historique et définitions

Les profils à risque?

Les causes du burn out
- Exogènes et endogènes

Repérer les stades d'évolution du burn out
Les signes cliniques

Accompagnement

Le burn out, c'est quoi?

Émergence d'un concept

- Apparue dès la fin des années 50 = état d'épuisement au travail
- Années 70 aux USA= désinstitutionnalisation soins: Bradley(1969), Freudenberg(1974), Maslach(1976)
-> « burn out » : consumé de l'intérieur

Définition

- Le burn-out, ou syndrome d'épuisement professionnel, est un *épuisement physique et émotionnel* lié à un stress permanent et prolongé dans le travail.
- Un *PROCESSUS* qui évolue lentement (conséquence d'un stress chronique - mini 6 mois)
- Il pourrait concerner 3,2 millions de personnes en France. Pas encore reconnu comme maladie professionnelle.

Burn-out

- Toujours lié au travail
- Situation de stress chronique
- Cortisol - -

Dépression

- Travail, un facteur aggravant possible
- 1 fois sur 2, stress chronique
- Cortisol ++

Causes du burn-out

- Manque d'autonomie
- Déséquilibre entre les efforts fournis et la reconnaissance obtenue
- Faible soutien social
- Communication insuffisante

Spécificités individuelles

- Attitudes communes: trop grande importance accordée au travail, perfectionnisme
 - Faible estime de soi
 - Lourdes responsabilités familiales, solitude
- = déséquilibre pression subie //ressources (intérieures, extérieures; perçues, réelles)

Les profils à risque?

Un profil à risque?

- **"Une maladie du frottement »...**

On s'use au contact des autres et de leurs demandes de plus en plus soutenues.

- **... qui touche des actifs perfectionnistes**

- Très engagés, motivés, jamais absents au travail
- Les meilleurs éléments, les piliers d'une société
- Demandent peu d'aide
- Fiables voire perfectionnistes
- Plus à l'écoute des besoins des autres que des leurs
- Il s'agit d'individus "motivés, consciencieux, enthousiastes, créatifs, ambitieux ».

Le revers de la médaille ?

- Une haute idée de leurs capacités...
- ... limitées par une impuissance à reconnaître leurs propres besoins
- une incapacité à déléguer.

Portrait-robot des personnes exposées à un burn-out

3,2 millions

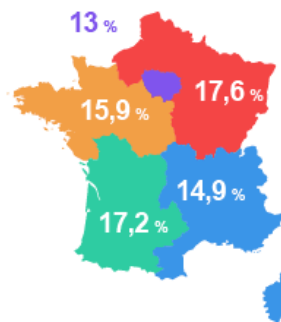
C'est le nombre d'actifs qui présenteraient un risque élevé de développer un burn-out en France.

Sexe



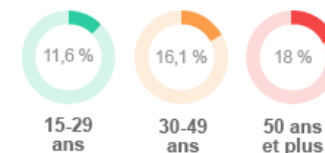
se sentent "émotionnellement vidés" par leur travail

Zones exposées



Âge

Se sentent "émotionnellement vidés" par leur travail



Métiers

Se disent soumis à un travail "excessif et compulsif"



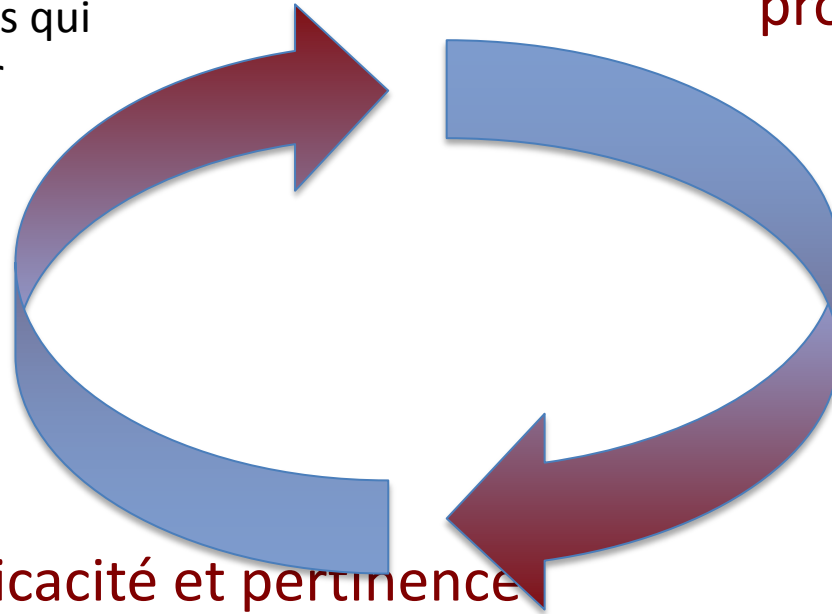
Les étapes classiques du candidat au burn out

Craquer

Décompenser
Affections physiques qui l'obligent à s'arrêter

Enthousiasme,
idéalisation de sa profession

Surinvestissement,
beaucoup d'énergie,
investit toutes les sphères du travail au delà de son périmètre



Doutes sur son efficacité et pertinence
au travail

Frustré par réponses inadéquates
Apathie s'installe
Remise en question de son propre système de valeurs
Évite les conflits et les clients
Travail moins
Mécanismes de défense ou d'évitement (déli,
désensibilisation, projection, refoulement...)

Ennui et distraction

Peu de retours // son investissement
S'épuise, stagne

Les causes du burn out

- **Les causes exogènes**



- **Les causes endogènes**

Se conformer

Ne pas respecter son écologie

Prendre pour siens les besoins des autres

Être coupé de son ressenti

Ne pas oser dire

Contrainte de perfection



BURN-OUT ET ÉVOLUTIONS DU TRAVAIL (1)

Données sociologiques et épidémiologiques

- ✓ « La transformation des organisations depuis 1980 s'est accompagnée de la diffusion des diverses formes de l'intensité du travail » (Michel Gollac, sociologue au CEE)

→ **INTENSIFICATION DU TRAVAIL**

- ✓ Avec un accroissement statistiquement significatif des pénibilités physiques (TMS) et psychiques (burn-out):

→ **PATHOLOGIES DE SURCHARGE**

BURN-OUT ET ÉVOLUTIONS DU TRAVAIL (2)

L'intensification du travail (données sociologiques – M. Gollac)

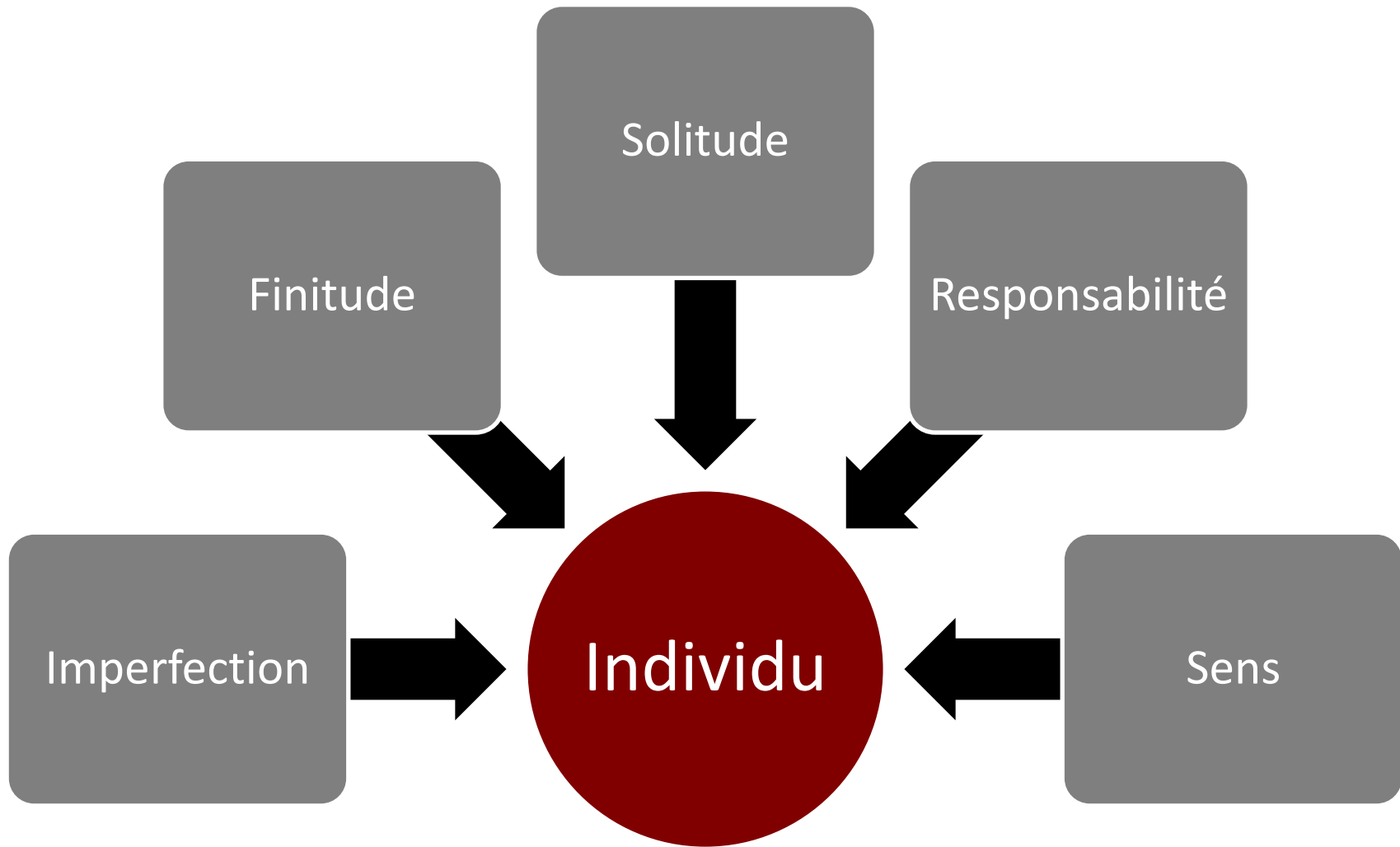
- ✓ **Accroissement des contraintes pesant sur le rythme de travail**
- ✓ **Cumul des contraintes industrielles** (normes de production, cadence) **et marchandes** (dépendance immédiate à la demande; contact clients, public), **même dans les métiers de service**
- ✓ **Passage de l'intensité « débit » à la gestion contrainte de la complexité**, où le travailleur doit arbitrer lui-même face à des **injonctions paradoxales** (rapidité – procédures – normes opposables – qualité – sécurité – satisfaction client – tâches multiples – interruption tâche – réduction effectifs)

BURN-OUT ET ÉVOLUTIONS DU TRAVAIL (3)

Données sociologiques – M. Gollac

- ✓ **Energie mobilisée par l'instant présent et le travail « mesurable »** = Impossibilité de dégager/valoriser le temps nécessaire à l'élaboration collective des situations de travail (et donc à la construction de nouvelles compétences)
- ✓ **Organisations du travail déficientes** (nouvelles techniques managériales)
- ✓ **Impossibilité d'atteindre un résultat satisfaisant** (frustration, démotivation, auto-dévalorisation)

- L'individu face aux pressions existentielles dans l'entreprise





Les risques psychosociaux, comme harcèlement ou le burn-out, représenteraient un tiers des conflits entre salariés et employeurs portés devant la justice. (DIANE LABOMBARDE / GETTY IMAGES)

Quelques explications à cette augmentation

- La **pression en matière de résultats** est beaucoup plus forte et ce que l'on appelle la "direction par objectifs" est devenu la norme dans les entreprises.
- Avec l'**accélération du rythme de la société et les progrès technologiques**, la frontière entre le temps professionnel et le temps personnel est devenue très poreuse.
- Les **phases de reconstitution physiologique et psychologique se raréfient** pour les actifs. Grâce aux smartphones, ils continuent même à travailler en marchant ou dans les transports.

Signes cliniques du burn out et stades d'évolution

Ingrédients du stress: CINE

MENACE	SENTIMENT
CONTRÔLE FAIBLE	Vous sentez que vous n'avez aucun ou très peu de contrôle sur la situation.
IMPRÉVISIBILITÉ	Quelque chose de complètement inattendu se produit ou encore, vous ne pouvez pas savoir à l'avance ce qui va se produire
NOUVEAUTÉ	Quelque chose de nouveau que vous n'avez jamais expérimenté se produit.
ÉGO MENACÉ	Vos compétences et votre égo sont mis à l'épreuve. On doute de vos capacités

1- D'abord des signes discrets

- ✓ **Troubles cognitifs** (attention, concentration, mémoire, manque de mots, lapsus)
- ✓ **Diminution rentabilité... et auto-accélération**, augmentation de l'implication, « présentéisme » pour tenter de retrouver efficacité et satisfaction antérieures
- ✓ **Fatigabilité**
- ✓ **Déni** du surmenage et de la surcharge de travail

2- Puis des symptômes visibles physiques et psycho-comportementaux

- ✓ **Troubles du sommeil**
- ✓ **Fatigue** qui résiste au repos
- ✓ **Irritabilité**, accès de colère, sensibilité accrue aux frustrations
- ✓ **Labilité émotionnelle importante** (rires, larmes)
- ✓ **Perte de plaisir au travail (+ d'effort = – de satisfaction)**
- ✓ **Céphalées, douleurs généralisées, tensions musculaires**
- ✓ **Troubles du comportements alimentaires (yoyo pondéral)**
- ✓ **Troubles digestifs (transit, nausées , ...)**
- ✓ **Infections virales (ORL) à répétitions**
- ✓ **Recours addictifs** (pour tenir)

3- la phase d'état : le trépied caractéristique

- ✓ **Assèchement affectif et émotionnel** (« plus rien ne me touche »)
- ✓ **Deshumanisation de la relation, Cynisme** (attente « jubilatoire » » de la catastrophe)
- ✓ **Démotivation, Vécu d'échec**, d'impuissance, d'inutilité
- ✓ Vécu de **perte de maîtrise** sur son travail, de **viellissement**, d'**obsolescence** (« dépassé », ne se reconnaît plus dans l'évolution du travail, du métier)
- ✓ Vécu d'**usure**, de **répétition** « sans fin » (« *le tonneau des Danaïdes* »)
- ✓ **Prises de risques**, négligences, perte de rigueur
- ✓ **Rigidité** face aux modifications : Méfiance, « résistance aux changements »
- ✓ **Repli sur soi**, fuite des lieux de convivialité,
- ✓ Vécu de **solitude**

Trépied du « burn out »

L'épuisement émotionnel

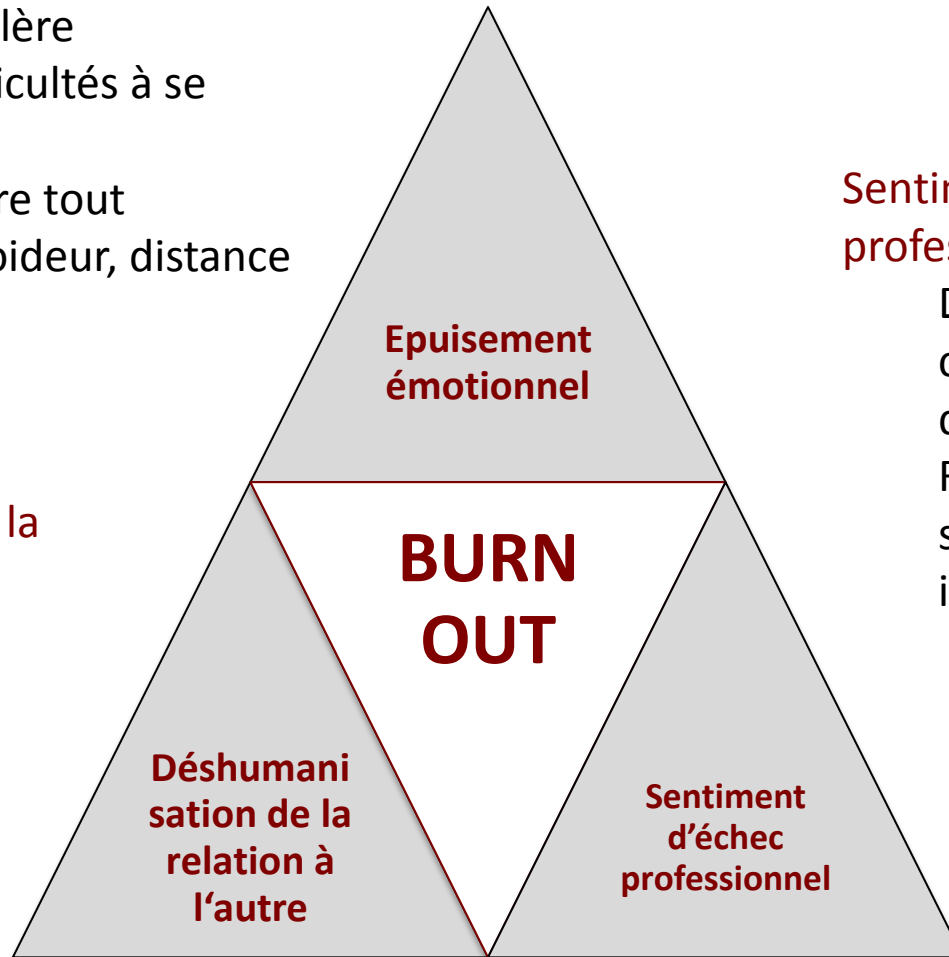
Énervement, colère
Distraction, difficultés à se concentrer
Incapacité à vivre tout sentiment -> froideur, distance

Déshumanisation de la relation

Sécheresse relationnelle
Cynisme

Sentiment d'échec professionnel

Dévalorisation, culpabilité, démotivation
Risque de grave somatisation inconsciente



Auto-analyse

- **Jeu de cartes**

Accompagnement

Comment s'en sortir (burn out avancé)

- On ne peut pas s'en sortir seul et sans **aide**, la volonté ne suffit pas.
- Il est souvent nécessaire de **s'arrêter de travailler** pour prendre du recul avec le travail et se remettre en question.
- Pour **l'épuisement physique** : une ou deux semaines de **repos**, cela suffit.
- Pour se remettre de **l'épuisement psychique et émotionnel** : il faut souvent **plusieurs mois** pour retrouver confiance en soi, être disponible aux autres, reconstruire un sens à ce qu'on fait, digérer émotionnellement la souffrance, la culpabilité ressentie.

Bibliographie

- www.masef.com/scores/burnoutsyndrome/echellembi.htm
- <http://noburnout.ch/>
- <http://info.arte.tv/fr/le-bonheur-au-travail>
- www.souffrance-et-travail.com
- J'ai très mal au travail (documentaires)
- <http://www.stresshumain.ca/le-stress/comprendre-son-stress/source-du-stress.html>

Hamburger Burnout Inventory (HBI) test

- Epuisement émotionnel
- Insatisfaction sur la performance
- Distanciation
- Réaction dépressive
- Impuissance
- Vide intérieur
- Ras-le-bol professionnel
- Incapacité à se détendre
- Exigence de soi
- Réaction agressive