

BURN OUT

Comment ne pas se faire happer par l'épuisement professionnel en tant que travailleur social ?

Dans le cadre du Travail de Bachelor



Image issue de Word Clipart (feu)

Réalisé par :

Martine Glauser, Travail Social, Education sociale

Responsable :

Emmanuel Solioz

Jongny, le 31 octobre 2010

TABLE DES MATIERES

1. Introduction.....	1
1.1 Motivations.....	1
1.2 Objectifs de recherche.....	3
1.2.1 Objectifs théoriques.....	3
1.2.2 Objectifs de terrain.....	3
1.2.3 Objectifs d'action.....	3
2. Problématique.....	4
2.1 Question de recherche.....	4
2.2 Hypothèses	5
3. Cadre de références.....	6
3.1 Concept du burn out.....	6
3.1.1 Définition	6
3.1.2 Etymologie	7
3.1.3 Historique	7
3.1.4 Différenciations des termes.....	8
3.1.4.1 Burn out et stress.....	8
3.1.4.2 Burn out et dépression	9
3.1.4.3 Burn out et burn in	10
3.1.4.4 Burn out et Karoshi.....	11
3.1.5 Les facteurs	12
3.1.5.1 Endogènes.....	12
3.1.5.1.1 Le sexe.....	12
3.1.5.1.2 La personnalité.....	13
3.1.5.1.3 L'état de santé.....	15
3.1.5.1.4 L'engagement professionnel	15
3.1.5.1.5 L'estime de soi	15
3.1.5.1.6 Le besoin de reconnaissance	15
3.1.5.2 Exogènes	17
3.1.5.2.1 Le stress.....	17
3.1.5.2.1.1 Les stades du stress	17
3.1.5.2.2 L'environnement social	18
3.1.5.2.3 L'environnement professionnel.....	18
3.1.5.2.4 Notre civilisation et notre époque	22
3.1.5.2.5 La mondialisation	23
3.1.5.2.6 L'hygiène de vie	23
3.1.5.3 La rencontre des facteurs.....	25
3.1.6 Les mécanismes du burn out.....	26
3.1.6.1 Selon Herbert FREUDENBERGER	26
3.1.6.2 Selon Jerry EDELWICH et Archie BRODSKY	27
3.1.6.3 Selon Matthias BURISCH.....	28
3.1.6.4 Selon Suzanne PETERS et Dr. Patrick MESTERS.....	29
3.1.6.5 Selon Hans KERNEN.....	30
3.1.7 Les symptômes	31
3.1.8 La prévention.....	34
3.1.8.1 Les stratégies de prévention	34
3.1.8.1.1 Par l'institution	35
3.1.8.1.2 Par soi-même.....	36
3.1.8.1.3 Quatre piliers pour conserver son capital santé.....	37
3.1.8.2 Les outils de prévention	38
3.1.8.3 Les échelles de prévention.....	43
3.1.9 La prise en charge quand le burn out est déclaré.....	44

3.1.10 L'anti-prévention	53
3.2 Et si le burn out n'existait pas ?	54
3.3 Quelques chiffres	55
3.3.1 Articles	55
3.3.2 Etude.....	55
4. Méthodologie	58
4.1 L'outil de recueil de données.....	58
4.1.1 La mise en pratique	59
4.2 Le terrain de recherche.....	59
4.3 L'éthique de la recherche.....	60
4.3.1 Lettre explicative de l'éthique de la démarche	61
4.4 Limite de la recherche.....	61
4.4.1 Le temps.....	61
4.4.2 Le moment	62
4.4.3 L'intérêt pour une telle recherche	62
4.4.4 Autres limites	62
5. Analyse.....	63
5.1 Brute	63
5.1.1 Les données générales.....	63
5.2 Présentation des données	64
6. Synthèse.....	78
6.1 Hypothèses de recherche	78
6.2 Question de recherche.....	83
7. Conclusion.....	84
7.1 Bilan = Autoévaluation (professionnel et personnel).....	84
7.1.1 Choix des auteurs	85
7.1.2 Retour questionnaires	85
7.2 Atteinte des objectifs généraux.....	85
7.3 Perceptives et pistes d'action.....	86
8. Bibliographie.....	88
9. Annexes.....	94
Fable	I
Questionnaires	II
Ouvrages de référence	VII
Outil de recueil de données transmis aux participants	VIII
Répertoire des données.....	XV

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Page 19 :

Tableau 1 : Facteurs organisationnels liés au stress professionnel

Page 30 :

Tableau 2 : *Hans KERNEN, PowerPoint Burnout-Prévention*

Page 32 :

Tableau 3 : *Symptômes associés au burn out*

Page 33 :

Tableau 4 : *Syndromes de l'épuisement professionnel*

Page 38 :

Tableau 5 : *Les quatre piliers de conservation du capital santé*

Page 39 :

Tableau 6 : *Reproduction du concept des trois entités qui forment un individu*

Page 56 :

Tableau 7 : *Fromage de résumés des coûts du stress en Suisse*

Les opinions émises dans cette recherche n'engagent que leur auteure.

Je certifie avoir référencié toutes les sources qui m'ont permis de réaliser ce document, ainsi que d'avoir personnellement écrit ce Travail de Bachelor

Avertissement :

Cette recherche a été écrite au masculin afin d'en alléger la lecture. C'est également dans cette optique que j'ai opté pour utiliser un vocabulaire se rapprochant de celui du feu. En utilisant des expressions telles que feu, incendie, se brûler, se consumer, ...

REMERCIEMENTS

Je souhaite transmettre tous mes remerciements à toutes les personnes qui m'ont apporté une aide précieuse tout au long de mon travail et qui m'ont accompagné dès le début et tout au long de sa réalisation.

- Mon directeur de mémoire, Emmanuel Solioz, pour ses conseils.
- Ma famille pour son soutien, sa patience et ses corrections.
- Ma correctrice pour tout son travail de correction tant au niveau grammatical qu'orthographique.
- Mes amis pour leur soutien, leur questionnement et leur pertinence.
- Les institutions et les travailleurs sociaux qui m'ont accordé de leur temps afin de me transmettre des informations essentielles pour ma recherche.
- Ainsi que toutes les autres personnes rencontrées sur mon chemin et qui m'ont permis de réaliser ce travail.

RÉSUMÉ

Herbert FREUDENBERGER fut le premier, dans les années 70, à tenter une définition de ce phénomène lié essentiellement au milieu professionnel des personnes travaillant en lien étroit avec des individus dans le besoin. Le burn out est un état de mal-être lié à notre contexte professionnel, mais bien des éléments doivent s'y greffer pour y succomber.

L'épuisement professionnel est un sujet dont nous entendons souvent parler, tout comme le stress, la dépression. L'activité professionnelle est un élément essentiel dans la société dans laquelle nous vivons, pourtant comme le démontre plusieurs études, elle peut également être facteur de très grands mal-être. Notre société se transforme, évolue, donne et demande davantage, ceci n'est malheureusement pas toujours positif, ni pour la société, ni pour l'humanité ou l'individu en lui-même. Il ne suffit pas de grand-chose pour se laisser emporter dans une spirale négative. Entrant dans le monde professionnel, bien des questionnements me submergent : Comment réaliser un travail de qualité sans pour autant s'oublier ? Quels sont les outils pour se protéger et durer efficacement ? Le travail va m'accompagner durant une très grande partie de ma vie et je trouve intéressant de se questionner face à lui, mais surtout face à ses dangers, tant visibles qu'invisibles. Le burn out est l'un des ces dangers, mais ce n'est pas le seul, il existe également les transferts, les résonances, l'attachement, le stress, les demandes des partenaires, pour ne citer que ces quelques exemples.

J'espère que ce travail pourra apporter quelques réponses aux personnes qui se questionnent, des pistes d'intervention pour son propre bien être, des attentions plus développées face aux signes d'alarme,... C'est en questionnant des personnes concernées, que j'ai pu trouver les réponses les plus appropriées pour chacun individu se trouvant face à des questionnements liés à son monde professionnel.

Le travail qui suit se découpe en quatre parties, la première regroupe « la mise en place du travail », comprenant l'introduction ainsi que la problématique. La seconde partie est d'ordre plus théorique, puisque c'est dans ces pages que se trouvent toutes les fondations, les définitions des termes qui sont utilisés, dans le cadre de ce travail. La troisième partie est la synthèse des recherches effectuées dans des ouvrages, lors de conférences et des résultats obtenus avec mes questionnaires. Et la dernière partie est le résultat de mes recherches et ce qui pourrait être développé, tant au niveau personnel, professionnel mais également institutionnel et voire même au niveau de la société.

Par ce travail de Bachelor, je ne pense pas amener des éléments innovateurs par rapport au sujet, mais simplement d'autres angles d'éclairage, une prise de conscience de la complexité du sujet, mais également une écoute attentive pour les personnes qui peuvent être touchées de près ou de loin par ce mal-être et ne pas laisser les premiers signes dans l'ignorance totale. Je n'ai pas l'outrecuidance d'avoir pu développer tous les aspects de cette douleur, par le simple fait que ce thème est complexe et en construction.

Mots clés :

Burn out – Travailleurs sociaux – Outils– Prévention– Ressources

1. Introduction

Le burn out est un terme qui est souvent prononcé de nos jours, mais connaissons-nous vraiment ses causes, ses déclencheurs et surtout ses outils pour s'en guérir ?

Le burn out est un mal-être que la société ressent. Le fait que ce dernier ne soit pas répertorié dans une classification officielle et reconnue en est peut-être la preuve, mais pas seulement. Ce mal-être est complexe tant au niveau de ses racines, de son évolution par rapport à chaque individu et de son traitement. En regroupant divers individus, avec les mêmes facteurs environnementaux, ils ne réagiront pas tous de la même manière.

Ce travail souhaite mettre en avant des outils simples et parfois anodins, que les travailleurs sociaux peuvent utiliser quotidiennement dans leur vie tant professionnelle que privée, afin de ne pas se « brûler ».

Ceci m'a permis de réaliser que bien des mécanismes, des réflexes que nous utilisons machinalement sont en fait, de véritables outils pour notre bien être et parfois même pour celui des autres.

1.1 Motivations

La première fois où j'ai entendu parler du burn out, c'était lors de mes cours de psychologie au gymnase, il nous a été présenté comme une forme d'épuisement/stress professionnel. Cette notion me paraissait abstraite, ne l'ayant abordée que théoriquement. Mais par la suite, dû à mon parcours et à mon développement professionnel, ce concept est devenu plus réaliste, concret, « visible ».

Lors de mes expériences professionnelles, j'ai pris conscience de la réalité des exigences, des contraintes, des obligations qui existent dans le métier de travailleur social. Nous sommes tous confrontés et tiraillés entre nos désirs personnels et ceux de l'institution. Il est préférable, que notre point de vue et celui de l'institution soient identiques, il est alors plus facile de s'adapter au travail et faire admettre nos opinions et nos idées. Dans le cas inverse, il n'est pas toujours facile de concilier ces deux visions de la conception du travail. La confrontation entre nos souhaits et la réalité de l'emploi sont parfois séparés par un gouffre sans fond. Certaines personnes y plongent et ont de la peine à s'en sortir.

Le burn out est une maladie liée au travail mais également à l'état psychique du travailleur. Comme le mentionne le Professeur Silla M. CONSOLI dans l'ouvrage « Le burn-out du soignant »¹ : « *Le syndrome d'épuisement professionnel n'est cependant ni un prix à payer inévitable, ni un cauchemar redoutable qui devrait tous nous démobiliser. Véritable leçon d'humilité, il est là aussi pour nous rappeler nos limites, nous faire prendre conscience que nous aussi (et pas uniquement les malades) pouvons craquer, souffrir, baisser les bras, et du coup nous rassembler dans une même "humanité" avec ceux que nous soignons.* »²

Cette maladie touche tous les domaines professionnels et toutes les échelles de la société. Néanmoins ce qui peut être relevé, c'est que les personnes les plus touchées par le burn out sont les individus les plus « brillants, forts, combattants » de notre société, ceux qui doivent paraître (cadres, supérieurs, directeurs, médecins...), et ne veulent ou ne peuvent pas montrer leur faiblesse, leur fatigue. Ils tirent sur la corde pour tenir bon malgré tout, résistent jusqu'au bout avant de se briser, comme le chêne³ dans la fable de La Fontaine. Ce sont, les personnes qui travaillent dans un « *métier de foi, conviction, affectivité* »⁴.

¹ Pierre CANOÛI, Aline MAURANGES. *Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants : De l'analyse du burn out aux réponses.* p. 11

² Michel DELBROUCK. *Le burn-out du soignant. Le syndrome d'épuisement professionnel.* p. 11

³ Cf. Annexe 1 : *Le Chêne et le Roseau* de Jean de La Fontaine

⁴ Pierre CANOÛI, Aline MAURANGES. *Op. cit.*, p. 9

En tant que professionnelle, je souhaite transmettre le maximum de moi-même, sans m'épuiser, sans me « *tuer à la tâche* » comme le dit si bien le proverbe. Pourtant de nos jours, la société demande plus de services, plus vite, avec moins de ressources (temps, argent, personnel) et elle est plus exigeante. Mais nous aussi en tant qu'individu, nous nous créons des exigences personnelles élevées. Lors de l'une de mes dernières expériences professionnelles, je me suis retrouvée face à un manque d'énergie, j'étais à bout de force. J'ai dû aller chercher tout au fond de moi, la force de continuer et ne pas baisser les bras, pour ne pas me faire happer par l'épuisement émotionnel que je ressentais. Pourtant, il n'aurait pas fallu grand-chose pour que je succombe à ce manque d'énergie. J'aurais pu et/ou dû me reposer sur mon collègue et ne pas prendre sur moi l'ensemble des petits problèmes (qui se sont empilés), j'aurais pu et/ou dû en déléguer une partie.

C'est pour ces raisons que je souhaite me renseigner sur les divers outils existants afin de se préserver de ce syndrome qu'est le burn out et pour mieux comprendre ce phénomène. Mais en fin de compte et quand j'y réfléchis, il y a quelques outils que je connais déjà (partager ses problèmes avec un collègue, déléguer, se donner le droit de s'arrêter...), qui sont à ma portée, afin que je puisse parer aux premiers symptômes. Mais alors, comment est-il possible que je risque de succomber à ce mal ?

Bien des questions me restent encore et je pense qu'il m'en restera encore quand j'aurai terminé mon travail de Bachelor, du moins je le souhaite, pour continuer à avancer, à me questionner et me perfectionner en tant que professionnel et individu. Avec ces recherches, j'espère pouvoir utiliser les outils de protection contre le burn out. Afin de ne pas m'oublier et de pratiquer ce métier, qui me tient à cœur, le plus longtemps et le plus sainement possible tout au long de ma vie professionnelle. Car le travail n'est pas une course de vitesse mais une course de fond.

1.2 Objectifs de recherche

1.2.1 Objectifs théoriques

- Définir le concept du burn out ;
- Définir le champ d'action du travail social ;
- Identifier les factures qui peuvent mener au burn out ;
- Repérer et schématiser les différences de termes (burn out – burn in; burn out – stress; burn out – dépression) ;
- Repérer les outils et les moyens pour prévenir le burn out.

1.2.2 Objectifs de terrain

- Questionner des professionnels qui peuvent être confrontés au burn out ;
- Repérer les outils et les moyens parant au burn out utilisés par les professionnels de terrain ;
- Identifier les stratégies utilisées par les professionnels ;
- Vérifier si les outils et moyens utilisés sont pertinents, simples d'utilisation et d'accès.

1.2.3 Objectifs d'action

- Proposer aux travailleurs sociaux des outils et des moyens simples pour se protéger du burn out

2. Problématique

Des outils pour se protéger du burn out, ça existe vraiment pour tout le monde. C'est en tout cas ce que je vais tenter de démontrer dans cette recherche. En partant de la prévention et en allant jusqu'aux outils utilisés actuellement pour « soigner » ce mal-être.

2.1 Question de recherche

Afin de pouvoir comprendre la problématique de mon travail de mémoire, il est important d'expliquer simplement ce qu'est le burn out, sans rentrer dans les détails, ceux-ci seront développés dans le prochain chapitre.

Le burn out est un état de fatigue extrême qui a pour cause générale le travail et qui est le résultat de tensions entre les exigences extérieures (émanant d'autres personnes que soi) et les ambitions internes (provenant de la personne elle-même).

Trouver une question de recherche qui soit pertinente et intéressante n'a pas été des plus aisées à réaliser, non pas que le sujet choisi ne me permet pas de me poser des questions, mais plutôt car il m'en posait beaucoup. Suite aux diverses lectures que j'ai réalisées, aux reportages audio et vidéo trouvés sur internet, aux conférences suivies et à divers échanges, j'ai réalisé que ce que je cherche en choisissant ce thème de travail de Bachelor, n'est pas le processus du burn out mais connaître ou reconnaître les outils et les stratégies qui sont mis en place (consciemment et inconsciemment) par l'individu, pour se protéger de l'épuisement professionnellement. C'est ainsi que j'en suis arrivée à poser la question suivante et qui sera le fil conducteur de mon travail :

Les travailleurs sociaux travaillant en institution résidentielle exercent une profession qui les met aux prises avec le burn out, ils ont toujours travaillé ainsi, comment font-ils pour ne pas tous se faire happer par l'épuisement professionnel ?

Pour beaucoup de personnes le burn out n'est rien d'autre qu'un nouveau mot à la mode, un nouveau symptôme « facile » à porter pour dire que ça ne va pas. Elles pensent que les personnes se disant atteintes d'un burn out n'arrivent pas à accepter leur vie, à relever la tête, à évoluer et que ce n'est qu'un état temporaire, alors qu'il n'en est rien.

Nous connaissons des outils pour parer au burn out, mais alors comment se fait-il qu'autant de personnes en soient victimes de nos jours ? La problématique vient peut-être que nous sommes plus habitués à donner des conseils qu'à les appliquer pour nous-mêmes. Mais cette problématique peut également émerger du fait que nous n'arrivons pas à nous regarder réellement, à nous écouter et à prendre conscience de notre état réel. Il faut également souligner que le burn out ne touche pas toutes les personnes, mais essentiellement les leaders, qui souhaitent constamment donner le meilleur d'eux-mêmes et même plus, jusqu'à se brûler les ailles.

Lors de mes expériences professionnelles, je me suis rendue compte que malgré le fait que je connaissais des outils pour ne pas se faire envahir par un incendie, j'ai risqué de me brûler. C'est pour cette raison que je cherche à comprendre et à transmettre à mes collègues des moyens faciles et simples d'utilisation pour ne pas risquer de se brûler.

2.2 Hypothèses

Mes objectifs susmentionnés, mes apports théoriques (développés ci-dessous) et la clarification de ma question de recherche m'ont permis de poser les hypothèses suivantes :

- Les personnes se sentent davantage impliquées dans le fonctionnement de leur emploi lorsqu'elles ont un contrôle sur ce qui les entoure professionnellement, ce qui permet de diminuer les risques de burn out.
- Les travailleurs sociaux ont des motivations personnelles fortes qui leur permettent d'exercer leur métier et faire face à l'épuisement émotionnel.
- Les personnes qui pratiquent une méthode de relaxation sont moins touchées par le stress et donc moins affectées par les divers mal-être.
- Les travailleurs sociaux utilisent des outils de prévention contre le burn out intuitivement, ils les ont développés au fur et à mesure de leur pratique professionnelle. Ces outils n'ont pas été appris et étudiés durant leurs années de formation, mais font partie de leur individualité.
- Les réajustements professionnels que les travailleurs sociaux effectuent, au quotidien, leur permettent de se protéger d'un burn out.

3. Cadre de références

Je développe ci-dessous les principaux points de mon mémoire, afin que le thème abordé soit le plus accessible à tout un chacun.

3.1 Concept du burn out

Le burn out coûte cher à la société (assurance maladie et perte de gain) mais également à la personne et à son institution. Selon plusieurs professionnels travaillant en lien direct avec ce mal, une personne sur cinq, tous métiers confondus, serait affectée. Ceci représenterait un tiers des personnes travaillant dans le domaine de la relation d'aide (médecins, infirmiers, travailleurs sociaux, policiers,...).

C'est un passage de vie difficile pour ceux qui le traverse, une expérience psychique négative. Le burn out s'installe sournoisement et évolue lentement. Il peut croître durant plusieurs années avant de se déclarer et de s'installer visiblement. Il y a des moments de répit, où la fatigue et l'insatisfaction n'existent plus, mais pourtant le mal s'enracine encore et profondément.

3.1.1 Définition

Le mot burn out vient du domaine de l'aérospatiale. Il signifie « évoqué la situation au cours de laquelle l'épuisement de carburant dans une fusée a pour résultante la surchauffe et le risque de bris de la machine. »⁵

La traduction de mot « burn out » n'est pas des plus aisées, car ce mot possède bien des interprétations comme « épuisement professionnel », « surmenage »⁶, « se consumer »⁷, mais d'autres encore ont été données.

Herbert FREUDENBERGER en donna une première définition qu'il améliora en 1980 avec l'aide de sa collègue Géraldine RICHELSON : « *Un état de fatigue chronique, de dépression et de frustration apporté par la dévotion à une cause, un mode vie, ou une relation, qui échoue à produire les récompenses attendues et conduit en fin de compte à diminuer l'implication et l'accomplissement au travail.* »⁸ Une définition plus récente, des psychologues Wilmar SCHAUFELI et Drik ENZMANN, définit le burn out comme suit : « *Un état permanent, négatif, lié au travail se produisant chez des individus normaux ; il se caractérise essentiellement par une fatigue générale, du stress, un sentiment de diminution des compétences, de baisse de motivation et le développement d'une attitude dysfonctionnelle à l'égard du travail.* »⁹

La définition actuelle n'a pas beaucoup changé, elle se base encore sur les définitions données par les premiers chercheurs de ce mécanisme. « *Le burnout vient donc d'un écart toujours grandissant entre ce qu'un individu donne et ce qu'il reçoit. Ce déséquilibre entraîne un épuisement physique, une désillusion émotionnelle, une perte de motivation, d'accomplissement et de performance.* »¹⁰

Une autre définition de Christina MASLACH et Susan JACKSON avec l'aide de Michel LEITER, regroupe les différents points de vue des professionnels : « *Le burnout est lié, de toute*

⁵ Suzanne PETERS, Patrick MESTERS. *Le burn out : comprendre et vaincre l'épuisement professionnel*. p. 51

⁶ Voilà. [Http : //tr.voila.fr](http://tr.voila.fr). Le 22 août 2008

⁷ Didier TRUCHOT. *Epuisement professionnel et burnout : Concepts, modèles, interventions*. p. 18

⁸ Ibid. p. 9

⁹ Burnout ...une chance. <http://www.burnout-une-chance.ch/burnout/definition/definition.htm>

¹⁰ Dr Alastair COULL [et al]. *Le burnout et ses causes : Etude en Suisse Romande*.

http://www.performanceandqualityoflife.ch/F/facts/reports/index_reports_burnout2007.html.

évidence, au milieu professionnel, engendré principalement par une accumulation de stress au travail et est une expérience psychologique interne négative. »¹¹

Et pour reprendre les termes exacts d'Herbert FREUDENBERGER :

« Quelqu'un qui souffre de fatigue ou de frustration aiguë causée par sa dévotion envers une cause, un mode de vie ou une relation qui n'a pas produite la récompense attendue. [...] le niveau d'attente d'une personne est radicalement opposé à la réalité et que cette personne persiste à vouloir concrétiser cette attente, il y a de gros problèmes en perspective. »¹²

Pour terminer ce chapitre, voici les critères se rapprochant le plus du burn out selon la classification internationale des maladies dixième version (= **CIM 10**). Ils se situent dans le **chapitre XXI**, sous **Z** (Facteurs influant sur l'état de santé et motifs de recours aux services de santé). Le sous-chapitre **Z** contient sept groupes distincts, dont le groupe **Z70-Z76** (Sujets ayant recours aux services de santé pour d'autres motifs) où l'on trouve au numéro **Z73** le surmenage et l'état d'épuisement. Ce numéro se découpe en huit sous catégories allant de **Z73.0 à Z73.9** (Accentuation de certains traits de personnalité, Manque de repos et de loisirs, Stress, Compétences sociales inadéquates, Conflit sur le rôle social, Limites imposées aux activités par une incapacité, Difficulté liée à l'orientation d'un mode de vie non précisé, Autre difficultés liées à l'orientation de son mode de vie).¹³

3.1.2 Etymologie

« Burnout signifie : s'user, s'épuiser, craquer en raison de demandes excessives d'énergie, de forces ou de ressources. »¹⁴

Selon Philippe LABRO, auteur de l'ouvrage *« Tomber sept fois, se relever huit »* le burn out se décrit comme suit : *« Eh bien, voici le terme exact : l'abîme me regarde. Je suis face au gouffre de la perte des sens, au rien qui se cache derrière le pourquoi des choses. Je sens que je suis regardé par du vide et du noir, l'absence de toute humanité, de toute grâce, toute croyance. Je ne crois plus en rien. Je ne crois plus en moi. »¹⁵*

Tandis que pour Gilles BIBEAU c'est : *« Le syndrome de l'épuisement professionnel est un processus qui ne se manifeste pas du jour au lendemain. Il peut évoluer lentement et mettre des années à s'imposer. Il varie en fonction de l'intensité et de la durée du stress professionnel ainsi qu'en fonction de la personnalité de l'intervenant et du contexte dans lequel il travaille. »¹⁶*

Dans ce contexte, Gilles BIBEAU fait émerger l'importance du lien entre la personne et le contexte de travail pour être affecté par le burn out. Ces deux éléments sont capitaux à propos de ce syndrome. Mais il ne faut pas oublier que c'est un mal qui s'installe jour après jour, sans que l'on puisse le voir venir, tout comme dans l'histoire de *« la grenouille qui ne savait pas qu'elle était cuite »¹⁷* d'Olivier CLERC.

3.1.3 Historique

C'est en 1969 que le Dr. Howard B. BRADLEY identifia une forme de mal-être lié spécifiquement au stress et le nomma burn out.

¹¹ Cinzia ZANOTTI, David THIBODEAU. *Tenir l'épuisement professionnel à distance. Le burnout*. p. 11

¹² Herbert FREUDENBERGER. *L'épuisement professionnel : « la brûlure interne »*. p. 30

¹³ <http://www.icd10.ch>, consulté le 19 octobre 2009

¹⁴ Didier TRUCHOT. Op. cit., p. 8

¹⁵ Philippe LABRO. *Tomber sept fois, se relever huit*. p. 49

¹⁶ <http://id.erudit.org/iderudit/030290ar>. Gilles BIBEAU. *Le burnout : 10 ans après*. p. 35

¹⁷ Olivier CLERC. *« La grenouille qui ne savait pas qu'elle était cuite et autres leçons de vie »*.

Le docteur Herbert FREUDENBERGER (psychothérapeute et psychiatre américain) est le premier à tenter la définition du burn out, en 1974, pour décrire ce phénomène. Il utilisera l'illustration d'une maison en prise avec les flammes, certaines personnes « *sont parfois victimes d'incendie, tout comme les immeubles. Sous l'effet de la tension [...], leurs ressources internes en viennent à se consumer comme sous l'action des flammes, ne laissant qu'un vide immense à l'intérieur, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte.* »¹⁸ Il effectua une recherche sur les bénévoles de l'hôpital qu'il dirigeait. Il était surpris de remarquer que ces jeunes bénévoles perdaient leur énergie après quelques temps de travail dans la structure hospitalière, accueillant des personnes souffrant de toxicomanie. Ils développaient plusieurs signes physiques comme: « - *épuisement, fatigue, persistance de rhumes, de maux de tête, de trouble gastro-intestinaux, d'insomnie* », mais également au niveau émotionnel « - *colère, irritation, incapacité à faire face aux tensions, aux nouvelles situations, perte d'énergie.* »¹⁹ Il écrivait également que le syndrome du burn out est « *la maladie du battant* »²⁰, car seules les personnes qui tirent sur la corde, jusqu'à ce qu'elle casse, peuvent s'épuiser au point que tout rompe d'un seul coup. Alors que ceux qui ne sont pas des battants (pour reprendre ses termes), lâchent prise bien avant de ne plus avoir de force ou avant d'aller puiser dans leur réserve énergétique.

Dans les années 1990, Christina MASLACH et Susan JACKSON proposent une autre définition du burn out : « *Syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui.* »²¹. Néanmoins, cette définition ne prenait en compte que des travailleurs spécifiques (les professionnels de la relation d'aide), ce qui ne la rendait pas entièrement correcte, puisque le burn out existe dans tous les domaines.

Les éléments mentionnés ci-dessous sont les principaux syndromes dont une personne touchée par un burn out peut souffrir :

- L'épuisement émotionnel (c'est un épuisement physique et psychique) ;
- La déshumanisation de la relation à l'autre ou la dépersonnalisation (le soignant ne considère plus le soigné comme tel, mais comme objet) ;
- Le sentiment d'échec professionnel ou la diminution de l'accomplissement personnel (la dévalorisation de son travail et de ses compétences).

Le burn out touche particulièrement les personnes travaillant dans une relation d'aide, mais il ne faut pas oublier que cette maladie n'appartient pas qu'à ce domaine du travail, mais les concerne tous. Il est généralement déclenché par divers facteurs, mais ce sont essentiellement les situations de travail, les enjeux relationnels, l'aide apportée, le soutien proposé, le contexte institutionnel, qui nous épuise professionnellement, et se décrit comme mal-être général.

3.1.4 Différenciations des termes

Le burn out est souvent associé à d'autres termes qui peuvent être mal différenciés. J'explique, ci-dessous, divers termes qui sont généralement utilisés pour définir ou expliquer ce mal-être.

3.1.4.1 Burn out et stress

Selon Wilmar SCHAUFELI et Bram BUUNK, deux psychologues anglophones : « *Le stress est un terme générique qui réfère au processus d'adaptation temporaire accompagné par des symptômes mentaux et physiques. En contraste, le burnout peut être considéré comme le stade final d'une rupture d'adaptation qui résulte d'un déséquilibre à long terme entre exi-*

¹⁸ Herbert FREUDENBERGER. Op. cit., p. 13

¹⁹ Didier TRUCHOT. Op. cit., p. 8

²⁰ Ibid. p. 9

²¹ Ibid. p. 13

gences et ressources, et ainsi d'un stress professionnel prolongé. »²² En d'autres termes, le stress est temporaire, alors que le burn out est persistant.

Le stress se définit par l'écart des pressions et des exigences d'une situation et des ressources de l'individu pour y faire face. C'est un facteur biologique et psychologique. Pour Hans SELYSE, c'est « l'ensemble des réactions non spécifiques de l'organisme à toute demande d'adaptation qui lui est faite. »²³ C'est dans les années 1930, qu'il créa le nom stress et le SGA (syndrome général d'adaptation). Les facteurs d'adaptation peuvent être divers : physiques, psychologiques ou comportementaux et liés soit à un événement interne ou externe de la personne. Il définit également deux cotés du stress, le bon (= l'eustress) et le mauvais (le distress). C'est le distress qui mènerait la personne en burn out, à l'épuisement professionnel, en passant par diverses phases :

- **La phase d'alarme** (est la première, l'organisme active ses mécanismes de défense et il se prépare à réagir face à la menace) ;
- **La phase de la résilience** (est la seconde phase, l'organisme fait face à la menace) ;
- **La phase de l'épuisement** (est la dernière phase, l'organisme s'épuise, il n'a plus la force de combattre la menace).

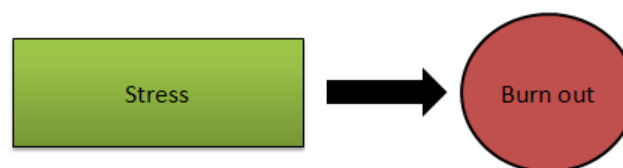
Le stress peut être à la base d'un burn out, puisque c'est « une rupture d'adaptation associée à un dysfonctionnement chronique »²⁴.

L'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail donne la définition suivante pour l'état de stress professionnel : « Le stress est ressenti lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui imposent son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. »²⁵

En lien direct avec le stress, la notion de coping (ces stratégies peuvent également être utilisées pour parer le burn out), développé par Richard LAZARUS et Susan FOLKMAN, est « l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux toujours changeants que déploie l'individu pour répondre à des demandes internes et/ou externes spécifiques, évaluées comme très fortes et dépassant ses ressources adaptatives »²⁶, ce sont les stratégies que nous mettons en place pour parer à un changement, à un stress, à une tension.

Il existe trois types de coping :

- **Centré sur les émotions ;**
- **Centré sur les problèmes ;**
- **Sollicitation d'une assistance sociale.**



3.1.4.2 Burn out et dépression

Leur histoire, leur approche, leur traitement ne se prennent pas en compte de la même manière. Pourtant ces deux termes sont souvent mal et difficilement différenciés. Ces deux maux sont très proches, mais ne touchent pas aux mêmes sphères de l'individu. La première

²² Didier TRUCHOT. Op. cit., p. 39

²³ Karen HUFFMAN, Mark VERNON, Judith VERNON. *Psychologie en directe*. p. 384

²⁴ Cinzia ZANOTTI, David THIBODEAU. Op. cit. p.15

²⁵ http://osha.europa.eu/fr/topics/stress/index_html/definitions_and_causes, consulté le 11 mars 2009

²⁶ Susan FOLKMAN, Richard S. LAZARUS. *Stress, Appraisal and Coping*. P.141

concerne la sphère professionnelle et fait appel au sentiment de colère alors que la seconde fait appel à un sentiment de culpabilité et touche l'entier de la personne, vie privée, professionnelle, sociale, etc. De plus, le processus qui mène au burn out est plus long et plus sournois que celui qui mène à une dépression.

La personne vivant une dépression n'a plus la capacité de se projeter dans le futur, peut avoir des fluctuations de poids, des envies suicidaires, alors que la personne vivant un burn out n'est pas restreinte dans sa projection, sa création, ses fantasmes, son envie de vivre. De plus, on appelle également le burn out, « *la maladie de la relation d'aide* »²⁷.

Voici l'hypothèse de différenciation entre ces deux termes d'Arnold BAKKER et al : « *Le manque de réciprocité au travail prédit à la fois burnout et dépression. En revanche, un manque de réciprocité dans sa vie privée prédit la dépression, mais pas le burnout.* »²⁸

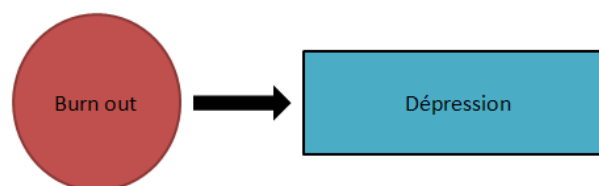
En partant de ce constat, on peut noter que ce n'est pas une dépression qui entraîne le burn out, mais un burn out qui peut entraîner une dépression.

Le tableau récapitulatif et résumé des critères de la dépression majeure selon le DSM IV, dont tous les items doivent survenir « presque tous les jours » :

- 1) Humeur dépressive. (Par ex : pleurs constants, tristesse, se sentir vidé...)
- 2) Perte d'identité ou de plaisir.
- 3) Perte ou gain pondéral significatif.
- 4) Insomnie ou hypersomnie.
- 5) Agitation ou retardation psychomotrice.
- 6) Fatigue ou perte d'énergie.
- 7) Sentiment de culpabilité, perte d'estime de soi, de dévalorisation
- 8) Diminution de la capacité de réflexion ou de concentration.
- 9) Pensées récurrentes de mort, idées suicidaires, tentatives de suicide.

Il existe deux types de dépression, les mineures et les majeures. Pour affirmer qu'une personne est atteinte d'une dépression mineure, il faut qu'elle soit affectée par au moins cinq des neuf items mentionnés ci-dessus et ceci pendant un minimum de deux semaines, mais un changement de comportement doit également être visible. Et pour être déclaré en dépression majeure, il faut avoir plus de cinq des neuf items, pendant un minimum de deux semaines et un changement de comportement doit également être constaté.

Comme mentionné plus haut, ces deux termes peuvent prêter à confusion. Néanmoins, une dépression n'est pas la cause d'un burn out, alors qu'un burn out peut être la cause d'une dépression.



3.1.4.3 Burn out et burn in

Le présentisme vient du terme anglophone « presenteeism ». Il ne faut pas traduire ce terme littéralement, car il fait davantage référence à une présence abusive plutôt que de l'assiduité, c'est d'ailleurs un état plus proche du surmenage. Le burn in est une présence physique inconditionnelle à son lieu de travail, et ceci bien que la personne soit fatiguée ou

²⁷ Karen HUFFMAN, Mark VERNOY, Judith VERNOY. Op. cit., p. 39

²⁸ Didier TRUCHOT. Op. cit., p. 202

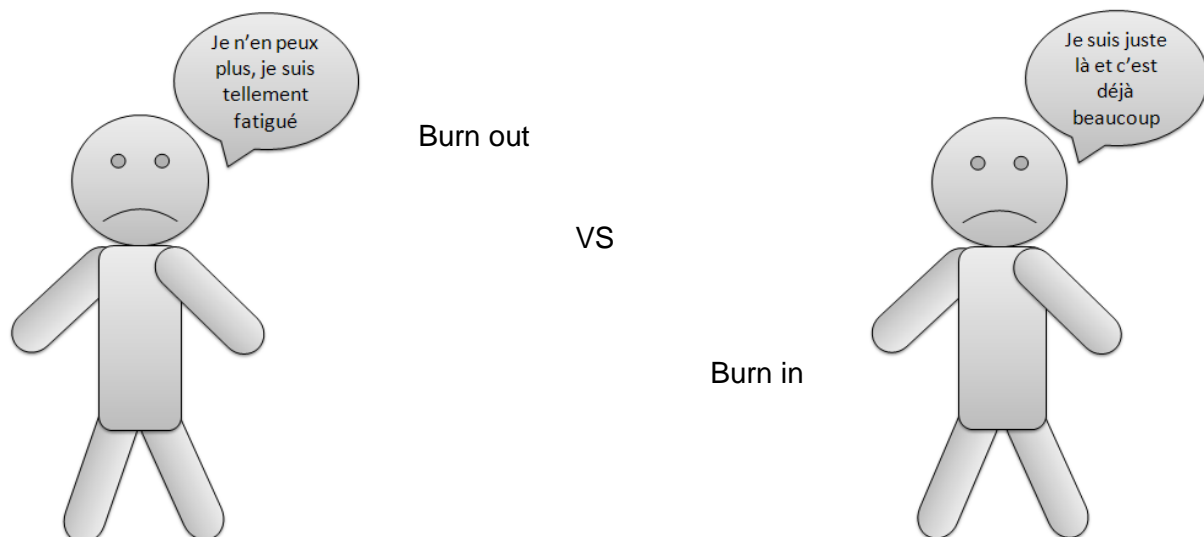
malade, dans le simple but de démontrer à son entourage professionnel qu'elle est sans faiblesse, motivée et toujours disponible.

La personne n'est là que physiquement, mais intérieurement elle est absente, elle démontre une baisse de performances.

Tout comme le burn out, le burn in peut être lié à des facteurs personnels et extérieurs, tels que le stress, l'insécurité professionnelle, la baisse de motivation, la surcharge de travail, le manque de reconnaissance, la précarité. « *Le présentéisme est considéré comme nuisible dès lors que la présence de l'employé cache une absence ou un vide de l'esprit.* »²⁹

Les symptômes du présentéisme :

- Diminution de la performance, du rythme de travail, de la productivité, de la capacité de synthèse, de la prise de décision ;
- Augmentation des erreurs, des petits accidents, du sentiment de fatigue intense au travail ;
- Plainte de maux de tête, de mal de dos, d'asthme, de rhume des foies, de problèmes digestifs et/ou intestinaux.



3.1.4.4 Burn out et Karoshi

Le Karoshi est le mot japonais qui définit la mort subite par le surmenage. Ce mot ne s'applique pas au seul pays de ses origines, où les conditions de travail sont connues pour être dures. Néanmoins, il n'est pas encore totalement accepté, car rares sont les cas de suicide qui sont officiellement reconnus comme maladie professionnelle par les employeurs (et assurances), que ce soit au Japon ou ailleurs dans le monde. Le Karoshi est avant tout une notion, car il n'est pas que purement scientifique et médical. D'après le médecin Tetsunojo UEHATA la notion du Karoshi est : « *médico-sociale qui couvre les décès ou les incapacités de travail consécutives aux accidents cardio-vasculaires (accident vasculaire cérébral, infarctus du myocarde ou insuffisance cardiaque aiguë) qui peuvent se produire lorsque des maladies artériosclérotiques hypertensives sont aggravées par une lourde charge de travail* »³⁰.

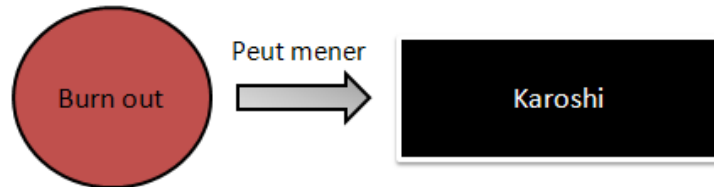
Le Karo-jisatsu est souvent associé au Karoshi, mais la différence est que le Karo-jisatsu est un suicide dû au stress du travail.

²⁹ Cinzia ZANOTTI, David THIBODEAU. *Tenir l'épuisement professionnel à distance. Le burnout*. p. 45

³⁰ Takashi Haratani. *Le Karoshi ou mort par surmenage*. <http://ilocis.org/fr/samplilo.html> (consulté le 15 novembre 2009)

Ces maux japonais ont des conséquences similaires, des hémorragies cérébrales ou des crises/arrêts cardiaques. Et cela est essentiellement dû à un nombre ou à un excès d'heures passées sur son lieu de travail. Donc pour réduire les risques de Karoshi, et par la même diminuer le stress, il serait préférable de diminuer les heures au travail.

Ce stade est le dernier stade de mal-être lié au travail. Il est, à mes yeux, bien plus grave que le burn out, car il ferme définitivement le livre de la vie de son auteur.



3.1.5 Les facteurs

« La quête perpétuelle de dépassement, la recherche incessante de satisfactions, tout cela peut faire en sorte qu'un individu s'épuise. Puis craque. »³¹

Les chercheurs ne sont pas encore d'accord sur les facteurs du burn out. Beaucoup pensent que cela vient de l'individu essentiellement (de ses prédispositions psychologiques) et d'autres défendent la théorie sur laquelle le burn out n'est pas principalement dû à la personne mais à son contexte professionnel. D'autres encore suggèrent que c'est l'assemblage du domaine personnel et professionnel qui conduit au burn out. Nous avons donc trois grands domaines de facteurs de cet incendie intérieur : la personne, son milieu professionnel et la conjoncture de ces deux domaines.

J'ai décidé d'exposer les facteurs appartenant à la personne et ceux de son environnement, afin d'avoir une vue d'ensemble sur les divers ingrédients qui peuvent mener à un épuisement professionnel.

3.1.5.1 Endogènes

La personne est confrontée à des ressentis internes et personnels qui ont également une place d'importance dans ce mal-être.

3.1.5.1.1 Le sexe

Les hommes et les femmes ne sont pas égaux face aux tensions qu'ils peuvent ressentir. Nous le savons tous, entre hommes et femmes nous n'agissons pas du tout de la même manière en fonction des événements de la vie. De plus, dans la société dans laquelle nous vivons, il n'est pas des plus aisé de dévoiler ses sentiments. Il a souvent été dit aux hommes, dans leur enfance, qu'ils devaient être forts, ne pas pleurer, en résumé ne pas montrer leurs émotions. Ils ont donc davantage développé des attitudes de combat ou de fuite. Il n'est pas plus facile pour une femme de reconnaître les signaux d'alarme émis par son corps. En tant que femme, il faut parfois décupler ses capacités, plus que les hommes, afin de démontrer que la femme peut être au même niveau que le sexe opposé. Pour réussir dans la vie, il faut faire des sacrifices qui peuvent être très coûteux, tant pour un homme que pour une femme. Un homme doit se montrer grand, beau et fort et une femme doit l'être tout autant, même plus eu égard à sa fonction et à sa responsabilité de femme de maison et de mère (ceci malgré le fait que les hommes commencent également à prendre plus de responsabilités au sein du foyer, les femmes sont tout de même davantage « conviées » à cette

³¹ Cinzia ZANOTTI, David THIBODEAU. Op. cit. p. 17

occupation). Cependant, ce n'est pas parce que les femmes sont plus proches de leurs sentiments que les hommes, qu'elles sont mieux protégées du burn out. Selon plusieurs études réalisées, les femmes sont plus enclines à être « affectées » par le burn out que les hommes, mais la majorité de ces études ont révélé que plus de femme y avaient participé, donc les recherches effectuées négligent un fort biais et non des moindres.

Pour conclure sur ce facteur qu'est le sexe, il faut également mentionner que ce sont certainement les valeurs sociales et culturelles associées à la catégorisation biologique homme/femme qui déterminent la prévalence entre les deux sexes face au burn out. Néanmoins, il est tout de même possible de dire que les hommes sont davantage soumis à une dépersonnalisation due aux stéréotypes et que l'environnement familial joue un rôle déterminant chez les femmes dans l'apparition d'un burn out, selon une étude menée par Lory PRICE et Susan H. SPENCE, en 1994.

3.1.5.1.2 La personnalité

Les types de personnalités décrites ci-dessous ne sont qu'un petit éventail des traits de personnalité qui peuvent avoir une influence significative sur une personne souffrant d'un burn out.

⌘ Les perfectionnistes

Afin que le perfectionnisme ne soit pas une tare, il faut être capable de reconnaître ses limites mais également de les accepter, reconnaître que le travail accompli est correct et ainsi pouvoir en tirer satisfaction, que ce soit de soi ou d'une tierce personne. Il faut accepter que les choses ne soient pas parfaites, mais réalisées au mieux. Pour un perfectionniste cela n'est pas facile à admettre. Il a besoin de reconnaître son travail comme parfait et non comme satisfaisant. C'est ce mécanisme qui épuise les ressources énergétiques, car un perfectionniste a besoin d'aller dans les moindres détails pour être rassuré et ne pas être angoissé. Les angoisses sont généralement la source des attentes que les personnes ont d'elles-mêmes et celles imposées par le surmoi. Les perfectionnistes sont dévoués à leur tâche et ne peuvent la laisser tant que cette dernière n'est pas terminée.

⌘ Les idéalistes

Les personnes s'obligent à réaliser mieux que ce qu'elles pourraient déjà réaliser et tentent d'atteindre des buts qui ne peuvent que rarement l'être. Ces personnes s'infligent, en plus de leur environnement professionnel intense et exigeant, des pressions et des contraintes extrêmes. Elles ne réalisent pas qu'elles sont en train de dépenser une quantité d'énergie incommensurable pour atteindre leurs buts. Il en va de même pour les personnes qui s'autocritiquent, qui sont trop sévères ou auto-exigeantes. Elles ressentent souvent de la nervosité et un sentiment de culpabilité, car elles n'ont pas atteint leur idéal et elles pensent qu'elles n'ont pas réalisé leur maximum. Ces personnes ne se rendent pas compte du travail qui a déjà été accompli et veulent toujours en faire davantage.

⌘ Les personnes qui ne considèrent pas leur limite personnelle

La personne ne veut ou ne peut pas prendre conscience qu'elle a atteint ses limites, qu'elle est en train de tirer sur la corde. Elle n'a pas ou plus les capacités suffisantes pour continuer. Sa forte ambition l'empêche de se décharger sur ses collègues, elle souhaite tout réaliser et assumer elle-même. Lorsque ces personnes se rendent compte qu'elles ont engagé toutes leurs capacités mais que cela ne sert à rien, elles sont évidemment frustrées et ressentent un sentiment d'inadéquation et d'inefficacité. Afin d'éviter d'en arriver à ce stade, il faut être capable de prendre conscience que nous ne sommes pas indispensables, que les choses peuvent être réalisées autrement et par une autre personne et que nous avons tous des limites. Être capable de prendre du recul.

☞ Les personnes qui ont besoin de « trop » plaire

Combien de personnes ont la véritable capacité de dire non ? Nous souhaitons tous plaire, se sentir utile, exister. L'un de moyen le plus simple d'y parvenir est de faire plaisir à l'autre. Mais il faut également savoir s'écouter et trouver le bon équilibre entre soi (ses envies) et l'autre (faire plaisir à l'autre). Il n'est pas facile de trouver ce juste équilibre, car depuis notre enfance, nous avons appris que c'est égoïste (et donc négatif) de penser à soi et de s'occuper de soi. Alors que c'est en étant bien avec soi-même qu'il est plus facile d'aller et d'être apprécié par les autres, car on est tout simplement soi et qu'on ne cherche pas à plaire à tout prix. S'occuper de soi ne veut pas dire être égoïste, cela veut simplement dire prendre soin de soi et ne pas s'oublier, afin de pouvoir prendre soin des autres.

☞ La personnalité de type

Les types de personnalités ont été publiés suite aux recherches de deux chercheurs américains, Meyer FRIEDMAN et Ray ROSENMAN, de l'université de Stanford, dans les années 60. Leurs études portaient sur des patients atteints d'infarctus du myocarde. Ils ont réussi à discerner deux types de personnalité, A et B. Ce ne sont que des tendances, car personne n'est totalement de type A ou B.

Les types de personnalités servent actuellement aussi pour prédire l'apparition de stress et/ou de burn out chez les individus. Ce qui a été révélé avec les diverses études qui ont été réalisées, c'est que le type A a une influence négative sur le burn out.

Les types de personnalités

- **Les personnes de type A :**

- Font deux choses à la fois ;
- Manifestent leurs émotions par de la colère et de l'agressivité ;
- Ont du mal à déléguer ;
- Ont un esprit de compétition très développé ;
- S'impliquent beaucoup dans leur travail ;
- Sont ambitieuses ;
- Sont plus susceptibles aux risques cardiaques ;
- Sont soucieuses du temps et du succès ;
- Sont très orientées vers l'action et sont impatientes d'agir ;
- Souhaitent toujours en faire plus.

- **Les personnes de type B :**

- Favorisent le travail en équipe ;
- Manifestent leurs émotions par du repli sur eux-mêmes ;
- Prennent les choses avec du recul et s'accordent le temps de réflexion ;
- S'accordent des loisirs ;
- Se soucient modérément du temps ;
- Sont patientes et peu compétitives ;
- Sont plus guettées par la déprime.

- **Autres traits de personnalités :**

- Auto-exigeants ;
- Dévoués ;
- Dynamiques ;
- Leaders ;
- Personnes accomplies et qui ont de nombreux buts à atteindre ;
- Personnes engagées ;
- Personnes qui dissimulent facilement leur faiblesse :

- Personnes qui ont de grandes capacités et pleines d'aspiration ;
- Talentueux ;
-

3.1.5.1.3 L'état de santé

L'état de santé peut avoir de fortes influences dans un épuisement professionnel. Que l'état de santé soit atteint physiquement, mentalement ou émotionnellement, la personne souffre déjà de pertes énergétiques. Le risque est donc supérieur de succomber à un burn out lorsqu'on est déjà affecté par un autre élément. Le problème ne vient pas du fait d'être déjà affecté par autre chose, mais que nos réserves énergétiques sont déjà mises à forte contribution pour tenter de garder en équilibre notre mieux-être.

3.1.5.1.4 L'engagement professionnel

Il est vrai que l'engagement professionnel nous permet de nous développer au sein de notre emploi, de grimper les échelons..., mais il faut savoir jusqu'où nous voulons et/ou pouvons les gravir, pour ne pas nous faire embarquer par une spirale infernale où nous ne pourrions plus en sortir indemnes. Il faut prendre garde à ne pas tomber dans l'ergonomie, en maintenant l'image que l'on a de soi à un trop haut niveau d'idéalisme et en s'en rendant prisonnier, car la principale (quand ce n'est pas la seule) source de valorisation est le travail. Ces personnes ont peur d'être jugées incompetentes, si elles vont chercher les causes au fond d'elles-mêmes, la remise en question serait trop dangereuse. La simple idée de se reposer, de se relaxer ou de prendre du temps pour soi est considérée comme une perte de temps. La sensation de peur du vide est présente pour ces personnes qui ont constamment besoin d'accomplir quelque chose, car sinon elles éprouvent le sentiment de n'avoir aucune valeur.

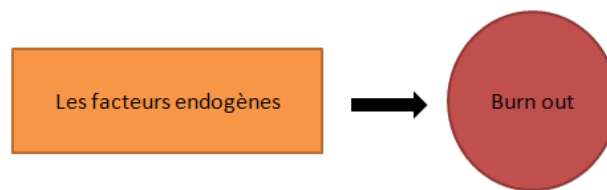
3.1.5.1.5 L'estime de soi

Comme susmentionné, l'estime de soi découle de plusieurs éléments. Néanmoins, l'anxiété est un état qui peut bloquer son développement. Nous ressentons tous de l'anxiété à des taux plus ou moins variables et en fonction des éléments qui se produisent autour de nous. Naturellement, les personnes qui ressentent le plus d'inquiétude et d'insécurité puisent davantage dans leurs ressources énergétiques pour conserver et développer leur estime d'elles-mêmes. Celles qui manquent d'estime d'elles-mêmes se questionnent continuellement sur les choix tant professionnels que personnels et se demandent si elles ne devraient pas réaliser les choses différemment.

3.1.5.1.6 Le besoin de reconnaissance

Nous avons tous besoin d'être reconnu, accepté et de s'accepter. En tant qu'être humain, il ne faut pas oublier que nous sommes, avant tout, des animaux sociaux. Nous avons besoin de contact pour vivre, survivre. Nous ne pouvons pas vivre en total ermite, à moins que ce ne soit un choix, mais il ne faut pas omettre que lorsque nous sommes venus au monde, nous avons eu besoin de contact pour grandir et s'épanouir (bien des études ont démontré que les enfants souffrant de carences affectives avaient davantage de peine à se développer et même à vivre). Ce contact est essentiel pour construire les fondations de notre vie psychique, affective et biologique. Nous avons tous besoin (et ceci indépendamment de l'âge que nous avons) de stimulus physiques et symboliques. Malheureusement cela est bien souvent oublié, mis de côté, lorsque nous rentrons dans le monde adulte et professionnel, ceci au profit de la compétition et du dépassement de soi, demandés par les employeurs.

Le problème majeur de notre temps est le fait que bien que nous recevions beaucoup de messages de reconnaissance (qu'ils soient positifs ou négatifs), ils ne sont pas forcément de bonne qualité. Ce n'est pas la quantité qui est primordiale, mais la qualité qui est vitale. Pour l'être humain, il est de toute évidence préférable d'avoir une reconnaissance négative (dispute avec son conjoint,...) que l'indifférence totale, ce qui signifie la mort de la relation. C'est dans cette même branche que l'on peut décrire l'altruisme. Il ne faut pas dépendre de la reconnaissance que nous portons aux autres pour nous développer et construire sa propre estime de soi, nous devons nous baser sur nous-mêmes. La dépendance à l'autre peut être la marque d'un besoin de reconnaissance, de stimulations qui ne sont pas assouvis. Néanmoins, les meilleurs signes de reconnaissances que nous pouvons donner et recevoir sont les reconnaissances positives, elles sont bénéfiques tant sur le plan affectif, physique que psychologique et ainsi peuvent développer notre confiance en nous. Les reconnaissances négatives nous permettent également d'évoluer, de progresser, de grandir, de nous développer.



Les facteurs endogènes sont les principaux facteurs du burn out, selon cette approche. Ce ne sont pas des éléments extérieurs qui mènent la personne dans ce mal-être, mais bien des éléments qui lui sont personnels. Les ressentis, l'image qu'elle a d'elle-même et celle qu'elle pense que les autres ont d'elle, le manque de confiance en soi, la crainte de ne pas atteindre les objectifs qu'elle s'est fixée, le refus de déléguer le travail, tous ces éléments peuvent être la cause d'un incendie.

3.1.5.2 Exogènes

Suite à la lecture des pages qui précèdent, nous pouvons dire que l'individu n'est pas le seul responsable de son mal-être, tout ce qui lui est extérieur peut également être une cause probable de son incendie intérieur.

3.1.5.2.1 Le stress

Le stress est une réponse de notre système d'adaptation aux demandes qui lui sont faites, en d'autres termes, c'est une réponse physiologique, psychologique ou comportementale d'un sujet qui cherche à s'adapter, à se réajuster face à des pressions tant internes qu'externes. C'est un mécanisme de défense qui relie le corps et l'esprit, le subconscient et l'inconscient, le comportement physique et émotionnel, la réflexion et l'analyse de la situation.

L'agence européenne pour la santé et la sécurité au travail³² propose une définition du stress au travail : « *déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes qui lui imposent son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.* » Cette définition prend en compte l'environnement dans lequel la personne évolue mais également ses appréciations intérieures.

Les ressentis peuvent modifier les attitudes de la personne, tout autant sur ce qu'elle ressent, pense ou sur son comportement. Le stress peut provoquer des **réactions émotionnelles fortes** (irritabilité, anxiété, insomnies, dépression, hypochondrie, syndrome d'épuisement professionnel, problèmes familiaux), **cognitives** (difficultés de concentration, problèmes de mémoire, d'apprentissage et de prise de décision), **comportementales** (abus de drogue, d'alcool, de tabac, comportements destructeurs) et/ou **psychologiques** (problèmes de dos, immunité affaiblie, ulcères gastroduodénaux, problèmes cardiaques, hypertension).

Les causes du stress sont nombreuses et très diversifiées, comme un changement de vie (mariage, divorce, naissance d'un enfant, décès d'un proche, nouveau travail, déménagement, etc.), des tracas de la vie quotidienne, des frustrations, de la surcharge, de l'anxiété, des conflits, le fait d'aller se coucher, etc. Les agents stressants, tout comme les causes, sont divers, il peut tout aussi bien s'agir d'une personne, d'une situation (bioécologique ou physique) ou d'un objet.

L'imagination a également son importance, car le cerveau ne fait pas de différence entre la réalité et la fiction, la création ou l'anticipation d'une peur qui peut être tout aussi stressante que le fait de la vivre réellement.

3.1.5.2.1.1 Les stades du stress

- La réaction d'alarme

Le système nerveux sympathique va activer les mécanismes de défense, tel que l'accélération de la fréquence cardiaque, de la pression sanguine, de la respiration et de la tension musculaire, l'augmentation de la tension artérielle, la libéralisation de sucre et de graisses dans la circulation sanguine (adrénaline et cortisol), le ralentissement de la digestion, À ce stade si on arrive à supprimer le stress, les conséquences ne sont que minimes.

- La résistance

L'organisme s'adapte à l'agent stressant, ce qui coûte à l'individu d'être plus faible face aux maladies comme la grippe, le rhume... Cette phase est très fatigante pour le corps. C'est pour cette raison qu'après une exposition prolongée au stress, le corps commence à montrer les premiers signes d'épuisement.

³² <http://osha.europa.eu/fr>, consulté le 19 novembre 2008

- **L'épuisement**

Les signes de la première phase réapparaissent, mais le corps n'a plus suffisamment d'énergie pour faire face à une maladie, car il est plus qu'épuisé, il manque de ressources énergétiques pour se protéger.

Selon Hans SELYE, l'exposition prolongée à des agents stressants est dangereuse pour la santé et pourrait même conduire à la mort. En conclusion, si le système sympathique prend le dessus durant trop de temps par rapport au système parasympathique (système nerveux qui permet la diminution de la fréquence cardiaque, ralenti la respiration, etc.), nous mettons notre corps en danger. Il n'aura plus assez d'énergie pour combattre les attaques externes. Il faut donc, comme le dit le proverbe populaire, être capable de « *recharger ses batteries* » pour éviter ces risques de perte d'énergie vitale.

L'absence totale de stress n'est pas possible, puisque cela signifie qu'il n'y aurait aucune stimulation externe à l'organisme. En d'autres termes, cela signifierait la mort. Le stress est indispensable à la vie, il en est un moteur. C'est grâce au stress que l'homme a pu s'adapter aux changements au cours des siècles. Il faut un juste dosage de stress pour être bien, car trop et trop peu sont néfastes pour notre vie. Etre constamment stressé, c'est épuiser notre énergie ; nos mécanismes de défense sont en action constante. Tout comme l'inverse, l'absence de stress n'est pas bon non plus, car cela signifie, en tout cas du point de vue de la psychologie, la mort, le vide.

3.1.5.2 L'environnement social

L'environnement a un grand rôle dans la protection du burn out. Il est l'amalgame de divers éléments comme les conditions de vie et de travail, les groupes sociaux... Tous ces éléments ont de fortes influences sur la vie de chacun. Un environnement social stable permet aux personnes d'évoluer en sécurité, de se développer et de se sentir soutenu. Il permet également de se prémunir du stress et de pouvoir lâcher prise en extériorisant ses soucis, problèmes, questionnements. C'est autant avec nos proches (famille, amis) qu'avec notre environnement social et professionnel, que nous tirons de la satisfaction dans notre vie. Nous attendons de notre entourage (comme eux attendent de nous) du soutien, des évaluations afin que nous partagions avec tous, des éléments, comme les valeurs, les croyances, les perceptions de la réalité... Ces relations nous permettent de nous développer, de créer une cohésion sociale et de d'éprouver un sentiment d'appartenance. C'est pour cette raison que lorsque l'environnement social est bon, nous grandissons, par contre si ce dernier n'est pas satisfaisant, il peut être un accélérateur dans une spirale négative et/ou vers un burn out, une dépression, un mal-être profond.

3.1.5.3 L'environnement professionnel

La société dans laquelle nous vivons actuellement et les conditions de travail qui se sont grandement améliorées depuis ces dernières décennies (une hygiène de vie plus saine, la création de comités, de syndicats...) n'ont pas pour autant supprimé toutes les « contraintes » de travail qui créent du stress et qui peuvent mener jusqu'au burn out.

L'environnement a évolué, mais est-ce que cela est vraiment positif ? Le travail n'est plus simplement un moyen de gagner sa vie, mais doit également devenir une source d'épanouissement. Ce devoir n'est pas des plus simples à atteindre et ceci, entre autre, avec le contexte dans lequel nous vivons actuellement. Ce sont souvent les attentes et la réalité qui sont source de souffrance. Le travail est pourtant l'une des premières choses que l'on met en avant (si ce n'est pas la première) pour s'identifier dans notre société, donc l'environnement professionnel est indubitablement source de reconnaissance.

Pour exposer mes propos, voici quelques exemples qui nous permettent de réaliser un tour d'horizon exhaustif de divers facteurs liés au monde professionnel.

Les facteurs organisationnels liés au stress professionnel selon Cinzia ZANOTTI et David THIBODEAU³³

Facteurs liés directement à la tâche
<ul style="list-style-type: none"> - Fortes exigences quantitatives (charge de travail, échéances, rythme, rendement) - Fortes exigences qualitative (qualité, précision, vigilance) - Caractéristiques de la tâche (monotonie, degré d'autonomie, répétition) - Risques inhérents à la tâche (dangers, mesures de sécurité déficientes, poursuites judiciaires,...) - Heures de travail (horaire variable ou instable, heures supplémentaires,...) - Isolement au travail (isolement émotionnel ou travail solitaire) - Nuisance physique (bruit, chaleur, humidité, mauvaise qualité d'air) - Mauvaise conception des lieux ou du poste de travail (manque d'espace et d'éclairage)
Facteurs liés à l'organisation du travail
<ul style="list-style-type: none"> - Absence de contrôle sur la répartition et la planification - Conflit des rôles (demande contradictoires liées à l'emploi, nombreux superviseurs ou gestionnaires, par exemple) - Faible participation à la prise de décision - Peu de contrôle et manque de latitude décisionnelle - Ambiguïté du rôle, de la fonction (manque de transparence au sujet des responsabilités, des attentes ...) - Trop ou peu de responsabilités - Imprécision des missions confiées - Contradiction dans les exigences du poste - Faible circulation de l'information
Facteurs liés aux perspectives de carrière
<ul style="list-style-type: none"> - Grande incertitude - Insécurité de l'emploi - Absence de perspectives promotionnelles ou de perfectionnement
Facteurs liés aux relations de travail
<ul style="list-style-type: none"> - Manque d'aide de la part des collègues, des supérieurs hiérarchiques ou des subalternes - Gestion peu participative, autoritaire ou déficiente - Absence de reconnaissance du travail - Violence, menaces, harcèlement, ségrégation - Mauvaise communication
Facteurs liés à l'environnement socioéconomique de l'institution
<ul style="list-style-type: none"> - Incertitude financière - Domaine extrêmement compétitif

Tableau 1 : Facteurs organisationnels liés au stress professionnel

Développement de quelques points susmentionnés :

↻ Exigences quantitatives et la surcharge de travail

Comme mentionné plus haut, la demande est de plus en plus grande, mais les moyens pour atteindre les quantités demandées n'y sont pas toujours associés. En plus d'une demande grandissante, la charge de travail augmente également (avec ou sans majoration de « clients »). L'exigence est que le travail soit réalisé dans le même laps de temps qu'auparavant et ceci malgré la surcharge. Tout ce mécanisme de « dépassement » entraîne

³³ Cinzia ZANOTTI, David THIBODEAU. Op. cit. p. 60-61

une dépense d'énergie inutile et provoque du stress, car le temps imparti pour réaliser la même tâche qu'auparavant est considérablement réduit.

⌘ Exigences qualitatives

Il est demandé de faire mieux qu'auparavant et même parfois de faire mieux avec moins. Les demandes venant de l'extérieur peuvent parfois être en totale contradiction par rapport aux objectifs fixés ou aux attentes souhaitées. Malheureusement, nous n'avons pas d'autre choix que de réaliser ce qui a été demandé.

Le problème peut également venir du fait que la fonction occupée n'a pas été clairement définie et que le cadre de travail n'est pas suffisamment solide pour que l'on puisse s'en servir et s'y appuyer. Sans fonction clairement établie, il est tout aussi difficile pour les intervenants extérieurs, que pour soi-même, d'établir des interventions précises.

⌘ Absences d'exigences quantitatives et qualitatives

La sous-charge est également un phénomène qui peut mener au burn out. C'est lorsque le travail ne donne pas suffisamment d'occupation, que les tâches sont monotones, répétitives et ennuyeuses. Il n'y a pas de stimulations, les personnes ne se sentent pas suffisamment sollicitées dans leur travail, elles ne peuvent pas utiliser, ni même faire évoluer leurs compétences, car elles se retrouvent attachées à un poste. Ce problème de sous-charge est visible au niveau qualitatif, lorsque des postes sont occupés par des personnes qui sont surqualifiées et/ou surdiplômées.

⌘ Absence de contrôle ou d'autonomie

Ces deux éléments ont des liens directs avec le fonctionnement hiérarchique du lieu de travail. L'un comme l'autre peut être bénéfique, si le contexte dans lequel il est utilisé est clair. Malheureusement quand ces éléments posent problèmes, c'est que le cadre n'est pas suffisamment explicite. Le manque de contrôle ou une trop grande autonomie pose problème lorsque les personnes, qui sont astreintes à ce régime, ne sont pas capables de s'autogérer et de prendre des décisions ou quand le cadre n'est pas suffisamment clair. Ces personnes ne savent pas précisément ce qu'elles peuvent et ne peuvent pas entreprendre. L'absence d'autonomie les infantilise, elles ne peuvent avoir aucune initiatives ni prise de décisions.

Le « juste contrôle » permet aux personnes de pouvoir maîtriser leur cadre de travail et l'autonomie permet de faire appel à ses propres ressources et ses compétences, afin d'être créatif et de maîtriser ses tâches. Ceci développe des attitudes préventives, des recherches de solution, réduit la détresse émotionnelle et permet davantage de se familiariser avec son environnement professionnel.

La recherche menée par Michel VEZINA³⁴ et ses collaborateurs, datant de 1992, démontre mes propos concernant l'absence de contrôle et met en évidence que ce manque peut avoir son influence dans certains cas de burn out : « *L'absence de contrôle sur l'environnement de travail est susceptible de produire une tension psychologique et physiologique, une faible performance, un manque d'intérêt pour les besoins des autres et un sentiment d'impuissance. Il a été d'ailleurs démontré que les travailleurs d'une chaîne de montage qui doivent suivre le rythme et la vitesse de production sont soumis à une tension plus grande que ceux qui en ont le contrôle à l'aide d'un commutateur d'arrêt* ».

Afin que les conditions de travail soient optimum, il faut qu'il y ait un juste dosage entre le contrôle et l'autonomie prodigué à chacun. Car des exigences trop élevées avec un faible contrôle ou une surcharge de travail associé à un faible pouvoir décisionnel seront tous deux propices à un burn out.

³⁴ Michel VEZINA, *Pour donner un sens au travail: bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail*. p. 13

☞ Le soutien social

Le soutien social est primordial pour se protéger du burn out. Dans le milieu professionnel, il est aussi important de ressentir que les liens que nous entretenons avec nos collègues, la hiérarchie, les autres membres de l'institution sont agréables et sains. Les soutiens sociaux sains permettent d'avoir un confort émotionnel, un soutien concret, de la reconnaissance, des échanges. Ces échanges ne sont pas simplement « jolis » et sans profondeur, ils permettent d'avancer, de prendre du recul, de corriger une démarche... sans pour autant que les propos émis par un tiers ou par soi-même soient blessants ou agressifs. Le soutien social sain développe des liens entre les individus quels qu'ils soient et le bien-être de chacun, tant sur le plan psychologique que physique. Sans soutien, ni approbation de la part de notre entourage, nous ne pourrions continuer à fournir un travail de qualité, car nous avons besoin d'être autonome, de faire preuve d'autodétermination et de responsabilité propre, par le biais de leur regard.

☞ Injustice et inégalité

Ces manques peuvent mener droit au burn out si les institutions n'y prennent pas garde. L'employé se sent trahi par son employeur, s'il ressent un manque d'intégrité, de transparence et de justice. Si les privilèges ne sont offerts qu'aux mêmes personnes, en fonction non pas de leur compétence mais de copinage. Afin d'éviter que les employés ne se sentent manipulés, il y a quelques points dont les institutions devraient tenir compte³⁵ :

- *Absence de favoritisme en ce qui concerne l'attribution des promotions et privilèges ;*
- *Droiture dans les pratiques d'embauche ;*
- *Équité de l'allocation des espaces de travail ;*
- *Traitement équitable entre individus, corps de travail et équipes de travail ;*
- *Transparence dans les processus décisionnels.*

La justice, tout comme l'équité, sont deux très bons outils de prévention en institution contre le burn out.

☞ L'insécurité

L'insécurité, tant celle financière que de l'emploi, pose des préoccupations, parfois même profondes, aux personnes qui y sont confrontées. Le cerveau ne faisant pas la différence entre ce qui est vrai et ce qui est imaginé. Les personnes confrontées à ces préoccupations, qu'elles le soient dans l'immédiat ou dans le futur, imaginent, se questionnent sur leur avenir. De ce fait, le corps met en fonction des mécanismes de défense, qui pourront porter préjudice autant au niveau physique que psychologique, puisqu'il va aller chercher dans ses ressources énergétiques, l'alimentation dont il a besoin pour se protéger du danger. Plus les impacts sont éloignés, plus la personne puisera dans ses réserves et s'épuisera.

La crise que nous traversons actuellement, provoque une insécurité de l'emploi. Dans le passé, rester toute sa vie dans la même entreprise était une marque de confiance et d'évolution, ce qui est moins le cas de nos jours. Actuellement, il faut nous investir dans nos emplois, tout en ayant aucune certitude de longévité professionnelle dans une entreprise, ni une certitude de reconnaissance pour l'investissement apporté.

☞ La spécificité du métier

La spécificité du métier n'est pas des plus anodines dans le processus de burn out. Le burn out peut affecter tous les métiers, mais certains métiers sont tout de même plus exposés au risque d'épuisement professionnel, particulièrement ceux qui ont un lien direct avec les autres (médecine, travailleurs sociaux, forces de l'ordre,...). Il n'est pas facile de travailler avec des personnes en souffrance, car à un moment ou un autre, ces professionnels doivent ap-

³⁵ Cinzia ZANOTTI, David THIBODEAU. Op. cit. p.68

prendre à se protéger, afin de ne pas être trop affectés par les difficultés que rencontrent les personnes qu'ils aident. Ces professions sont des métiers de proximité, il faut savoir être tolérant, empathique, accepter l'autre, ne pas porter de jugements,... afin de pouvoir accompagner au mieux la personne dans le besoins.

Dans tous les métiers, il faut prendre garde aux transferts, car lorsqu'on est constamment confronté à des situations de vie difficile, voire même inimaginable pour certaines personnes, cela n'est pas facile à gérer. De plus, certaines situations de vie peuvent faire appel à notre propre passé, nos propres expériences. C'est à ce moment, qu'il faut être capable de prendre du recul et de transmettre le dossier à un collègue, mais il arrive que l'on soit tellement absorbé par l'histoire de l'autre, car elle fait resurgir en nous des échos du passé, qu'il nous est impossible de prendre du recul, de se protéger et de ne pas entrer dans la spirale de la personne aidée, puisque l'on se fait happer par notre propre histoire.

Si l'on est capable de se protéger suffisamment et que l'on peut prendre conscience des risques à prendre, il nous est plus facile d'aider les personnes dans le besoin. Il nous est alors possible de travailler avec ces transferts, tant pour faire avancer la personne que nous-mêmes.

L'une des solutions pour ne pas se faire happer par ces « clients » est le simple fait d'avoir un lieu pour parler des problèmes rencontrés, déposer ce qui pèse trop lourd. Chaque personne travaillant en lien direct avec des personnes « souffrantes » rencontrent constamment des microtraumatismes et si le soignant n'a pas la possibilité de les décharger, il les accumulera et ce sera lui qui succombera à une fatigue émotionnelle et se consumera.

3.1.5.2.4 Notre civilisation et notre époque

Notre époque nous demande une grande capacité d'adaptation, mais il ne faut pas croire que cela est nouveau. A chaque époque, les sociétés ont dû apprendre à s'adapter à leur environnement, à leurs avancées. Mais il est vrai que la période que nous traversons actuellement, nous demande davantage, il nous suffit de constater les avancées technologiques pour remarquer que celles inventées hier sont déjà, au présent, dépassées par celles de demain.

Afin de pouvoir traverser au mieux cette époque, en vivant dans la civilisation dans laquelle nous sommes, il nous faut créer, puis entretenir un équilibre entre notre environnement et nous-mêmes. Malgré le fait que nous vivions en perpétuelle évolution, sur tous les plans de la vie, il ne faut pas seulement s'attarder sur le fait que les choses changent trop vite pour s'en apercevoir, mais qu'il existe aussi l'opportunité de croître en les utilisant. Le fait que nous vivions en compétition constante depuis notre plus jeune âge, que nous avons appris à faire du mieux possible et qu'il faille se dépasser pour atteindre nos buts, nous permet d'avancer, de nous développer et de nous adapter. Lorsque nous sommes capables de prendre suffisamment de recul sur notre époque, cela nous permet de nous rappeler que nous ne sommes pas les seuls à réaliser des efforts pour survivre.

De plus, avec notre société actuelle, il est parfois difficile à l'individu d'avoir un esprit critique, de s'intéresser à ses anciens liens affectifs et d'en créer de nouveaux, ainsi que d'assumer ses actes et les conséquences de ces derniers. Pour une personne en burn out, il est parfois même impossible de faire tous ces liens, selon Bruno BETTELHEIM.

Tout ceci représente des facteurs de mal-être et de décomposition de la personnalité voire même de l'effacement. En adoptant de telles attitudes, l'individu se met en marge de sa civilisation en renonçant à son individualité, il se fait happer par la foule et devient invisible.

Notre civilisation est devenue totalitaire par le fait que les personnes pensent et agissent en fonction des valeurs du système dans lequel elles vivent. Pour reprendre les termes de Bruno BETTELHEIM : « *L'homme moderne souffre de son incapacité à faire un choix entre la liberté et l'individualisme d'une part, le confort matériel de la technologie moderne et la sécu-*

rité de masse, d'autre part. »³⁶ Notre mode de vie actuel met le travail au centre de notre vie et nombre de personnes ne se sentent valorisées, utiles à la société, qu'en ayant un emploi. Pourtant des signaux clignotent en nous rappelant que le travail n'est pas le centre de notre vie, mais bien un de ses composants.

3.1.5.2.5 La mondialisation

La mondialisation n'est pas forcément un des meilleurs moyens pour se prémunir d'un burn out. Il est demandé aux employés de fournir plus, alors que les conditions n'ont pas évolué, les contraintes de temps sont les mêmes, mais plus de travail doit être fourni. Le monde du travail se transforme très rapidement, et il n'est pas aisé de suivre cette évolution si rapide. L'ouverture des marchés n'a pas non plus aidé à faire baisser les tensions, déjà grandissantes, entre les divers pays industrialisés et la concurrence des pays en voie de développement, car nombreuses sont les industries qui préfèrent penser au rendement économique plutôt qu'humain. Ils oublient souvent que sans cette main d'œuvre, le chiffre d'affaire de leur entreprise ne serait pas celui qu'il est. Cela sous-entend augmenter la productivité en réduisant au maximum les coûts, donc au détriment des ouvriers, de leur conditions de travail, tant sur le plan physique que psychique et social.

Toutes les actions qui sont entreprises dans un pays influencent les pays voisins, mais également les pays plus lointains. Comme le développe le sociologue Zygmunt BAUMAN lors qu'il parle de mondialisation et de sociologie : « *La mondialisation est inéluctable et irréversible. Nous vivons déjà dans un monde d'interconnexion et d'interdépendance à l'échelle de la planète. Tout ce qui peut se passer quelque part affecte la vie et l'avenir des gens partout ailleurs. Lorsque l'on évalue les mesures à adopter dans un endroit donné, il faut prendre en compte les réactions dans le reste du monde. Aucun territoire souverain, si vaste, si peuplé, si riche soit-il, ne peut protéger à lui seul ses conditions de vie, sa sécurité, sa prospérité à long terme, son modèle social ou l'existence de ses habitants. Notre dépendance mutuelle s'exerce à l'échelle mondiale.* »³⁷ En créant un lien entre ce courant de pensée et les cours suivis durant ma formation, ceci ressemble au modèle systémique, mais à bien plus grande échelle.

3.1.5.2.6 L'hygiène de vie

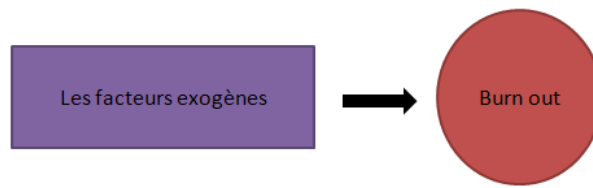
L'hygiène a son importance, tout autant pour être bien avec soi, son corps, mais également avec son esprit. Une bonne hygiène de vie permet de se prémunir et de se protéger de l'extérieur, mais aussi de notre réflexion interne, propre à chacun. Comme chaque chose, « *trop et trop peu peut gâcher tous les jeux* », il est important de se faire plaisir et de pouvoir se libérer l'esprit de temps à autre. Il faut réussir à équilibrer les diverses facettes de notre vie. Avoir une nutrition variée et équilibrée, savoir partager son temps équitablement entre les plaisirs et les obligations, les contraintes professionnelles et privées (qui n'ont pas du tout le même impact sur notre psyché).

Que l'on soit dans des extrêmes ou leurs opposés, au bout d'un moment notre corps, notre esprit ne pourra plus puiser dans ses réserves énergétiques, car elles seront épuisées. Nous devons être conscients de cela pour ne pas se faire happer par un tourbillon qui nous entrainerait loin de ce que nous sommes au fond de nous.

L'hygiène de vie c'est l'ensemble des éléments qui entoure notre bien-être tant physique que psychologique, comme l'alimentation, l'activité physique, le temps de récupération, l'hygiène personnelle, l'alimentation, l'activité intellectuelle, etc.

³⁶ Brun BETTELHEIM. *Le cœur conscient*. p. 59

³⁷ Gilles Anquetil, François Armanet. *Le nouvel observateur*. <http://hebdo.nouvelobs.com/sommaire/les-debats/072058/pourquoi-avons-nous-peur.html>



Les facteurs exogènes sont responsables du burn out.

Les facteurs extérieurs à notre personnalité sont les principaux agents provoquant le burn out chez les individus, selon l'idée que les facteurs exogènes créent l'épuisement professionnel. Pour prendre l'image d'un mécanisme horloger, il suffirait qu'un des éléments qui constitue la montre soit endommagé, pour que cette dernière cesse de fonctionner correctement. Les pièces du mécanisme sont : le stress, les rapports que nous entretenons avec nos entourages, les contraintes liées à notre métier, le temps, etc.

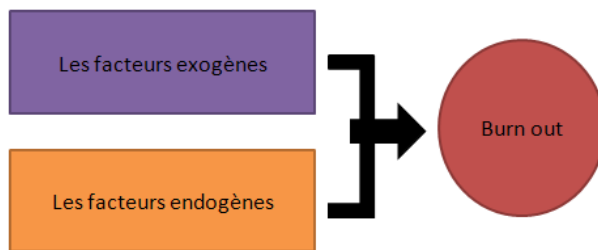
3.1.5.3 La rencontre des facteurs

En fin de compte, le burn out ne serait-il pas à l'interaction du fonctionnement psychosomatique de l'individu et de son environnement physique et psychosocial, d'après les éléments qui ont été relevés plus hauts ?

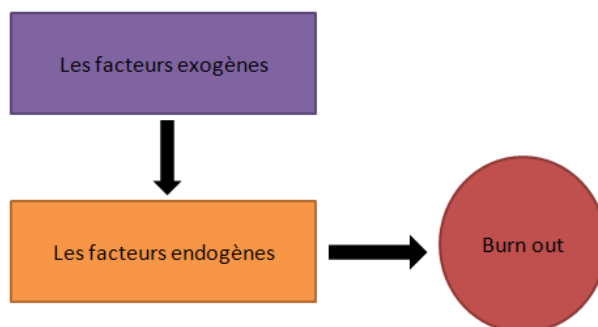
Je ne suis pas la seule à me poser cette question et les chercheurs ne sont pas encore d'accord sur ce qui est vraiment à l'origine du mal-être de notre époque qu'est le burn out.

Il se distingue tout de même plusieurs types de schéma pour expliquer son impact sur l'homme, en voici les résumés :

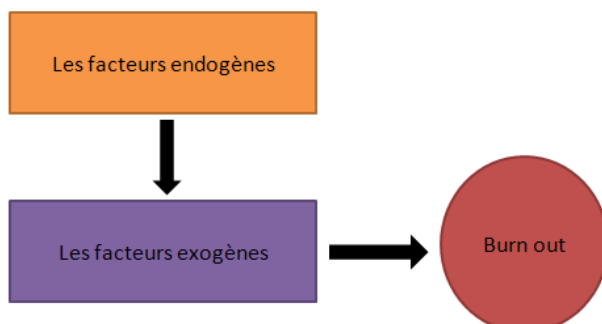
1. Le burn out est la somme des facteurs endogènes et exogènes.



2. Les conditions professionnelles ne sont plus en accord avec les idéaux personnels (contrainte de temps, surmenage, ennui, manque de reconnaissance...).



3. Ce sont les idéaux personnels qui sont en désaccord avec les contraintes professionnelles (le travail ne correspond plus à ce que nous attendions de ce dernier).



Le burn out et le travail social sont liés depuis les origines du terme. Herbert FREUDENBERGER fut le premier à transmettre au grand public des exemples de burn out et à décrire ce mal-être. Les premières observations qu'il a pu faire étaient sur de jeunes bénévoles, travailleurs sociaux, auprès d'une population de toxicomanes.

Le burn out est un mal-être de la personne sur le lieu professionnel de l'individu. Le travail social a pour but de « *remédier aux déficiences de la vie en collectivité en portant une attention particulière aux populations les plus fragiles, en favorisant leur accès aux ressources* »³⁸. De ce fait, il n'est pas étonnant que lorsque nous arrivons à un surplus d'émotions, de sentiments, de ressentis, nous pouvons nous laisser happer par la spirale d'un mal-être, car nous avons trop donné. Néanmoins, comme nous le savons actuellement, le burn out ne touche pas que les secteurs du domaine social ou médical, mais bien tous les domaines de travail ainsi que toutes les classes sociales et ceci même en dépend du niveau d'étude.

Comme le mentionne si justement Jacques LANGUIRAND dans son ouvrage *Vaincre le burnout*³⁹, « *c'est une question de degré* ». Toutes les personnes perfectionnistes ne seront pas toutes en burn out un jour, ni les personnes qui aiment tout maîtriser et réaliser les choses par elle-même et qui ont de la peine à déléguer, tout comme celles qui possèdent « *la mentalité de sauveur* » comme il le mentionne. Chacun d'entre nous fonctionne, réagit, affronte les éléments de la vie différemment.

En fin de compte, ce sont davantage les caractéristiques de la personne qui la mènent au burn out. Pour en revenir aux travailleurs sociaux, c'est leur vocation, le travail avec les autres, leur inconscient (construit depuis leur enfance), leur besoin d'aider, leur dévotion, leur oubli d'eux-mêmes, les obligations hiérarchiques, professionnelles, légales qui peuvent les conduire au burn out. Mais la différence entre les aspirations qu'ils ont de leur profession et la réalité de terrain est également un élément qui a son importance dans la survenue d'un burn out.

3.1.6 Les mécanismes du burn out

A l'heure actuelle, il n'est pas encore possible de privilégier un mécanisme du burn out d'un chercheur plutôt que celui d'un autre. C'est pour cette raison que j'ai décidé d'en présenter plusieurs.

3.1.6.1 Selon Herbert FREUDENBERGER⁴⁰

- **Fatigue extrême** (est l'une des premières alarmes de détresse) ;
- **Indifférence** (est un dispositif de protection qui aide à parer à la douleur, mais il faut prendre garde que ce dispositif ne prenne pas une trop grande ampleur, sinon ceci risquerait de mener tout droit vers l'éloignement, le désengagement, l'ennui et le manque de vitalité) ;
- **Ennui et cynisme** (les personnes ne ressentent plus d'intérêts pour ce qui les entoure ni pour elles-mêmes, sont sceptiques et insensibles face aux attentions des personnes qui les entourent et négligent leurs besoins) ;
- **Impatience** (ce n'est pas tant le fait d'être impatient qui est problématique, mais la grandeur que cette impatience peut prendre, comme par exemple, la non-reconnaissance d'un nouveau geste par l'un de ses collaborateurs) ;
- **Irritabilité** (cette irritabilité peut très vite se transformer en colère envers la première personne venue de l'entourage de la personne qui est aux prises avec un incendie intérieur) ;

³⁸ <http://www.socialinfo.ch>, consulté 30 juillet 2008

³⁹ Jacques LANGUIRAND. *Vaincre le burnout*. p. 69

⁴⁰ Herbert FREUDENBERGER. Op. cit., p.69-74

- **Sentiment de toute-puissance** (ce signal est une preuve que la personne n'est plus elle-même, elle ressent un sentiment de grandeur et le besoin que si elle n'est pas présente rien n'ira pour le mieux, elle se sent essentielle au bon déroulement des choses. Ses sentiments sont altérés) ;
- **Suspicion de ne pas être apprécié** (l'augmentation des efforts est le résultat d'une diminution d'énergie. La personne souhaite recevoir de la reconnaissance de son entourage concernant tout ce qu'elle entreprend, car elle est certaine d'en faire beaucoup plus que tous les autres. Cette non-reconnaissance, de ses sacrifices pour son travail, augmentera son irritabilité et confortera ses idées, ses pensées qu'elle se fait de son entourage) ;
- **Paranoïa** (la personne a le sentiment d'être maltraitée, mise à l'écart, ce qui engendre un comportement méfiant envers tout ce qui l'entoure) ;
- **Désorientation** (plus le mal être prend de l'ampleur et moins la personne se sent à sa place dans sa vie. Les choses qui se produisent autour d'elle, ont moins de signification et lui sont même parfois étrangères. Cette désorientation peut également produire chez la personne une agitation grandissante, car elle ne retrouve plus ses repères. Il peut se produire des distorsions de valeurs, de l'insécurité, des doutes, des jugements altérés, mais également une incapacité à prendre des décisions) ;
- **Troubles psychosomatiques** (les troubles psychosomatiques sont dus au stress ou à une tension émotionnelle et peuvent tout aussi bien être d'origine physique que psychologique. Les maux en sont néanmoins bien réels pour la personne qui en souffre) ;
- **Négation des sentiments** (c'est certainement le pire de tous les stades, car si la personne qui est atteinte d'incendie nie tous les autres aspects de sa personnalité, ces derniers se retourneront contre elle et seront davantage dévastateurs).

3.1.6.2 Selon Jerry EDELWICH et Archie BRODSKY

Le processus du burn out se compose de quatre étapes :

- L'enthousiasme

La personne possède une énergie débordante, de grandes ambitions, souhaite s'affirmer et est hyperactive. Toutes ces dépenses d'énergie, qui se font remarquer au travail, mène cette personnes à s'oublier, à ne pas constater ses propres besoins, ainsi qu'à nier ses déceptions et échecs. Elle se surinvestit, pense être indispensable, mais n'a pas suffisamment de temps pour transmettre ses connaissances aux autres.

- La stagnation

La personne se rend compte que son travail ne la comble plus et n'est plus aussi passionnant qu'autrefois. Elle prend conscience de sa réalité professionnelle. Malgré tous les efforts qu'elle entreprend, ses objectifs ne sont pas atteints et elle ressent de l'insatisfaction, une perte de motivation, du désintéressement. Tout ceci la fatigue de plus en plus, elle est en manque d'énergie, est plus irritable et plus sensible émotionnellement.

- La frustration

La personne constate que les objectifs fixés sont irréalisables et que malgré toute l'énergie fournie et ses efforts, cela n'est pas reconnu à son juste niveau. Les remises en question sont réalisées, mais la colère, la culpabilité, l'impuissance, une jalousie envers ses collègues, tourmente la personne et la rend davantage négative et intolérante. Elle en perd son empathie et se sent coupable. D'autres troubles peuvent perturber la personne, qu'ils soient physiques, émotionnels ou comportementaux comme *de la fatigue, des maux de tête, des troubles du sommeil, des douleurs d'estomac, des déceptions, des pertes de mémoire, de la difficulté de concentration, de l'anxiété, des sentiments négatifs et de la distanciation à*

*l'égard des collègues ou de la clientèle, de l'impatience, du cynisme, de la consommation accrue d'alcool, de drogue ou de médicaments.*⁴¹

- **L'apathie ou la démoralisation (épuisement complet)**

La personne se sent vidée intérieurement, découragée, proche du désespoir, inutile, seule et se désinvestit de sa vie. A parfois des envies suicidaires. Elle est totalement épuisée, se replie sur elle-même et fuit les contacts.

3.1.6.3 Selon Matthias BURISCH

Il définit un processus du burn out en sept phases :

- **Phase des signes avant-coureurs**

La personne démontre un engagement accru pour ses objectifs professionnels, avec des heures supplémentaires. La fatigue, une perte de motivation, des maux de tête, une sécheresse buccale, des vertiges, des troubles du sommeil (...) peuvent être des symptômes corporels avant-coureurs d'un burn out.

- **Phase de la réduction de l'engagement**

La personne se retire socialement de toutes influences extérieures, se met en arrière, évite les personnes l'entourant. Elle devient négative à l'encontre de son travail, égoïste en ne pensant qu'à son propre intérêt, ses perceptions se limitent, elle se coupe du monde.

- **Phase des réactions émotionnelles**

La personne ressent de l'infériorité et est pessimiste, ce qui engendre des difficultés de communications avec son entourage. Ce dernier se sent irrité et a des réactions de rejets envers la personne qui diffuse ses critiques et reproches. Tout ce mécanisme conforte la personne dans son sentiment négatif, car son entourage confirme ce qu'il ressentait, ce qui va accélérer la spirale négative de la personne touchée par un burn out.

- **Phases de la baisse des capacités cognitives**

La personne possède moins de motivation et de capacités cognitives, a des problèmes au niveau de la concentration, de la mémoire, de la créativité, de la flexibilité et des capacités d'adaptation.

- **Phase du déclin de la vie émotionnelle et sociale**

La personne devient indifférente, évite au maximum le contact avec les autres et ne peut plus s'identifier ni compatir pour eux. Elle devient insensible. L'abandon de ses anciens loisirs est l'un des signes avant-coureurs des plus visibles.

- **Phases des réactions psychosomatiques**

La personne souffre de maux psychosomatiques douloureux comme des contractions musculaires, accompagnées de douleurs diverses telles que céphalées, maux de dos, douleurs rhumatismales, troubles du sommeil (difficultés d'endormissement, réveils nocturnes ou très tôt le matin). Son alimentation se transforme et des risques d'abus de substances peuvent être observés. Elle n'est plus capable de se ressourcer et ceci même si elle a pris plusieurs semaines de repos.

- **Phase de la dépression et du désespoir**

La personne se sent inutile, a peur du futur, est désespérée et a même parfois des pensées suicidaire et peut dans certains cas, passer à l'acte.

⁴¹ Cinzia ZANOTTI, David THIBODEAU. Op. cit. p. 30

3.1.6.4 Selon Suzanne PETERS et Dr. Patrick MESTERS

Ce processus se compose de sept étapes, tout comme celui de Matthias BURISCH, mais fait référence aux mêmes stades que celui pour franchir le deuil. Ce qui sous-entend également que la personne est consciente de son état et est prête à quitter son passé pour pouvoir avancer et se reconstruire sur de nouvelles bases. C'est réaliser un travail de renoncement et de lâcher-prise.

☞ Le déni

« Cette première étape permet d'atténuer le choc avec la réalité et de reculer la prise de conscience de la difficulté du surmenage professionnel. »

La personne est aveuglée par ses victoires passées et ne se rend pas compte qu'elle n'est pas un surhomme, que les événements peuvent la déstabiliser. Elle se dit que cela ne peut pas lui arriver, que ce n'est que passer et qu'elle a déjà surmonté bien des obstacles. A ce stade, la personne fera plus d'efforts pour prouver qu'elle est encore capable de réaliser les mêmes résultats qu'auparavant, mais elle ne se rend pas compte que les efforts fournis ne servent qu'à brasser davantage d'air, elle donne bien plus que son maximum au travail pour s'oublier petit à petit et s'épuiser.

☞ La colère

« La colère et la révolte devant la situation sont d'autant plus vives que les moyens habituellement opérants se révèlent désespérément vains. »

Un sentiment d'injustice et de solitude envahit la personne, elle a l'impression que ses collègues ne sont plus autour d'elle pour la soutenir, il lui semble qu'ils sont absents. Dû à toute cette amalgame de ressentis, la personne perd la confiance qu'elle avait en elle jusqu'alors, elle perd tout contrôle de la situation qui lui pose problème et au lieu de garder son calme et sa sérénité pour partager ses questionnements, elle se laisse totalement envahir par ses émotions.

☞ La négociation

« Ce n'est peut-être pas si grave que cela. De toutes façons, en quoi suis-je responsable ? J'ai toujours fait le maximum et me suis consacré « corps et âme » à ce travail : mes performances passées en sont la preuve. »

La personne se sent responsable, mais ne peut pas se l'avouer complètement. Elle est de moins en moins apte à réaliser ce qui lui est demandé. La personne se dévalorise, l'estime qu'elle avait en soi diminue. Elle souffre, a des crises de larmes, des sauts d'humeur, le ressenti de douleurs diverses. Elle se demande si la place occupée est vraiment la sienne.

☞ Le doute, l'incertitude et la dépression

« Le deuil est entamé. »

La personne est dans une aire de confusion face à ce qu'elle souhaite représenter professionnellement et ce qu'elle voit à travers ses propres yeux, face à l'acceptation de son impuissance. Son niveau d'estime de soi est quasi inexistant, elle ressent de la honte, ce qui la pousse à renoncer à entrer en contact avec les autres.

☞ L'acceptation

« Je renoue avec l'estime et le respect de moi-même. »

La personne se reprend en main. Elle lâche-prise, reprend le contrôle de ce qu'elle peut contrôler, prend du recul face à sa situation.

» L'intégralité

« J'ose le courage de changer. Le respect que je m'octroie me remet en phase avec la confiance dans la vie et mon potentiel. »

La personne accepte son état et le reconnaît. Elle se remémore les éléments qui ont déclenché cette position et repère les signaux d'alarme qui s'étaient montrés à elle. Elle se permet de vivre simplement et accepte que le temps doive prendre son temps pour faire son chemin.

» L'enthousiasme, les stratégies et les engagements

« D'éclairs de lucidité en prise de conscience, je repositionne mes valeurs à l'aube du respect de mes besoins et de mes priorités. Je vais vers de nouveaux engagements. »

La personne reprend contact et se réconcilie avec son Moi intérieur. Elle se rapproche de ses proches, libère la créativité et l'enthousiasme qu'elle avait enfoui en elle. Elle est consciente que son être est fragile et qu'il faut le reconstruire gentiment avec des matériaux solides pour qu'il puisse résister et durer.

3.1.6.5 Selon Hans KERNEN

Le Dr Hans KERNEN⁴² a développé des sous-stades, se basant sur le mécanisme proposé par J. EDELWICH et A. BRODSKY, ainsi que des autres auteurs susmentionnés, en voici le schéma :

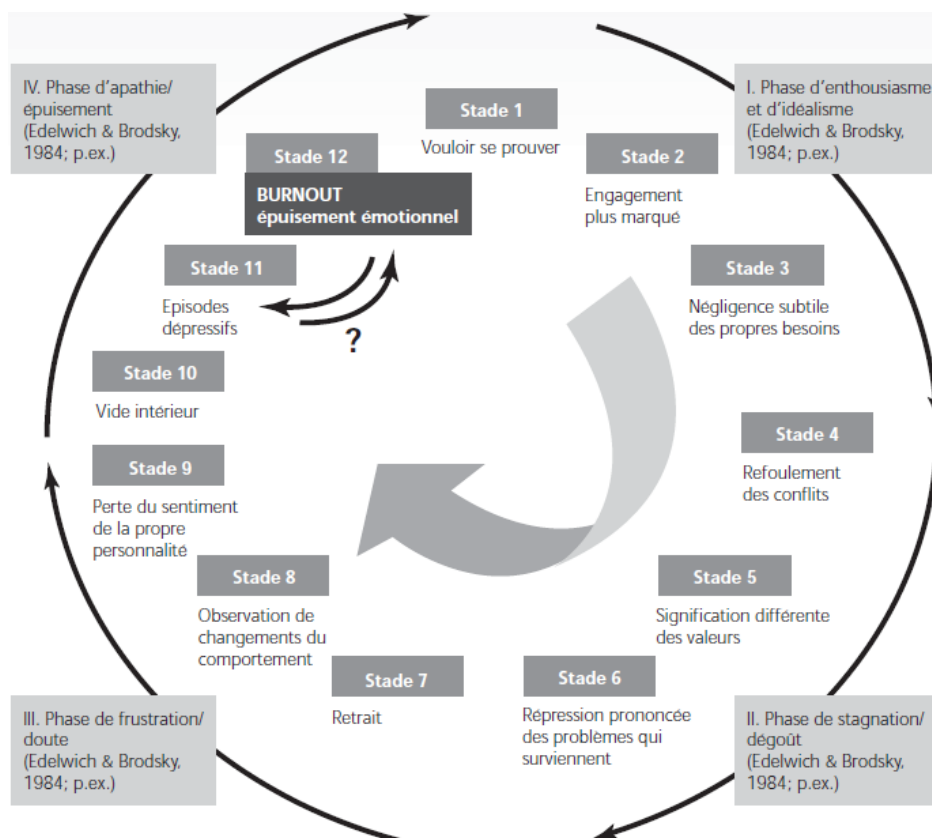


Tableau 2 : Hans KERNEN, PowerPoint Burnout-Prévention

Il est clairement mentionné que les deux derniers stades ne sont pas fixes et qu'il n'est pas possible de définir lequel vient avant l'autre.

⁴² <http://www.gesundheitsfoerderung.ch>, consulté le 13 novembre 2009

C'est là que nous constatons que malgré toutes les recherches qui ont été effectuées, il n'est pas possible de définir, si le burn out est au même niveau que la dépression ou que l'un soit le déclencheur de l'autre.

3.1.7 Les symptômes

« *Le symptôme n'est pas la maladie elle-même, ce n'est qu'un simple élément d'un système d'alarme qui vous avertit qu'un élément fonctionne anormalement et qu'il serait temps de remédier au problème.* »⁴³

Il m'est impossible de réaliser une liste exhaustive de tous les symptômes du burn out, par le simple fait qu'il en existe un certain nombre et que ce dernier n'est pas identique pour tous les chercheurs qui ont réalisé des recherches sur le sujet et que chacun les a classés différemment.

Ci-dessous se trouvent divers récapitulatifs de pensées de chercheurs qui permettent de faire un tour d'horizon des quelques symptômes référenciés pour ce mal-être. Il est généralement possible de regrouper les symptômes en sous-groupes, ce que les chercheurs ont souvent réalisé.

Les différents symptômes que j'ai retenus dans l'ouvrage d'Herbert GER⁴⁴ sont les suivants :

Absence de vitalité, arrogance, autodestruction, colère, constante irritation, besoin de s'affirmer, besoin d'être reconnu, critique, cynisme, déception, dépersonnalisation, dépression, désespoir, désorientation, douleurs, doutes, échecs, ennui, épuisement au réveil, fatigue, frustrations, impatience, indifférence, inflexibilité, intolérance, insécurité, insomnies, irritabilité, lassitude, manque d'appétit, maux d'estomac, maux de tête, paranoïa, négation des sentiments, perte d'énergie, peu enclin aux suggestions, refoulement, réticence, rêverie, rhume persistant, rigidité, sentiment de culpabilité, sentiment de toute-puissance, sensation de vide, suspicion de n'être pas apprécié, tristesse, troubles du comportement, troubles psychosomatiques, trous de mémoire, ...

Le burn out est un processus long et lancinant comme nous l'avons vu précédemment. C'est une combinaison entre divers facteurs : *l'épuisement physique, émotionnel et mental accompagné d'une insatisfaction professionnelle et d'une déshumanisation des relations.*⁴⁵

En tant que processus, plusieurs auteurs le décrivent avec plus ou moins de similitudes et en classifiant les symptômes entre quatre et cinq catégories : physique, émotionnelle, interpersonnelle, attitudinale ou comportementale.

Toutes les personnes qui sont en prise avec un épuisement professionnel sont toutes considérées, par leur entourage, comme des personnes fortes qui ont de l'énergie à revendre, qui ont le contrôle de situations difficiles et savent modérer les « conflits ». Mais quand elles sont touchées par ce mal-être, leurs entours voient en elles, une perte de vitalité, une sensation d'abattement, d'indifférence, parfois des crises de larmes inexplicables, de la fatigue, de l'épuisement. Elles qui n'avaient rien contre l'humour, ne le comprennent plus et leur demander de l'adaptation est presque un chemin de croix, elles s'ennuient, deviennent cyniques, ne parviennent plus à se concentrer, doutent d'elles-mêmes et sont parfois même désorientées dans leur organisation, se sentent vidées. Quand le doute, le manque de motivation, les déceptions, le désappointement, la frustration font partie des personnes affectées, elles en deviennent irritables, impatientes avec leur entourage, tant professionnel que personnel et se mettent facilement en colère. L'entourage s'éloigne peu à peu et ces personnes se retrouvent isolées, confrontées à leur solitude et au vide. Les tensions internes et externes se

⁴³ Herbert FREUDENBERGER. Op. cit. p. 73

⁴⁴ Herbert FREUDENBERGER. Op. cit. p. 1-190

⁴⁵ Suzanne Peters, Dr Patrick MESTERS. Op. cit. p.53

livrent un combat sans merci. Des troubles ou maladies psychiques peuvent être des signes avant-coureurs du mal-être, tout comme certains symptômes exposés par Herbert FREUDENBERGER, tant au niveau physique que psychologique (anxiété, insomnie, fatigue, fragilité aux maladies, maux de dos, migraines, sentiment de culpabilité, troubles alimentaires, vulnérabilité aux infections virales,...)

Je souhaite tout de même mentionner quelques tableaux de divers auteurs que j'ai pu lire au cours de ma recherche théorique.

Le tableau des symptômes associés au burn out selon Cinzia ZANOTTI et David THIBODEAU⁴⁶

Troubles physiques	<ul style="list-style-type: none"> - Asthénie (état de grande faiblesse, épuisement physique) - Déséquilibres hormonaux - Infections virales persistantes - Insomnies - Maux de dos - Maux de tête - Nausées - Problèmes de peau - Tension intérieure - Tensions musculaires - Troubles digestifs
Troubles émotionnels	<ul style="list-style-type: none"> - Anxiété - Attitude négative envers soi : sentiment d'incompétence, d'incapacité et d'infériorité - Découragement, désespoir - Irritabilité professionnelle, aversion pour le travail - Perte d'intérêt, ennui - Perte de la confiance et de l'estime de soi - Sensation d'être pris au piège - Sentiment d'impuissance
Troubles intellectuels	<ul style="list-style-type: none"> - Désorganisation du travail - Difficulté à exécuter les tâches quotidiennes - Diminution de l'efficacité intellectuelle - Diminution de la concentration - Etat de confusion - Indécision - Jugement affecté - Perte du sens des priorités - Pertes de mémoire
Troubles comportementaux	<ul style="list-style-type: none"> - Absentéisme - Abus de substance toxiques (automédication) - Augmentation du nombre d'heures de travail - Incapacité de se distancier des difficultés liées à son travail - Instabilité - Isolement - Tendance à négliger sa vie privée et les autres sphères de sa vie.

Tableau 3 : Symptômes associés au burn out

⁴⁶ Cinzia ZANOTTI, David THIBODEAU. Op. cit. p. 27

Les syndromes de l'épuisement professionnel selon le site de *noburnout.ch/live* regroupés sous cinq niveaux : ⁴⁷

Emotionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Perte d'intérêt, ennui ; - Susceptibilité accrue, irritabilité, voire même agressivité ; - Autodépréciation, sentiment de découragement ; - Impression de perte des capacités professionnelles, doutes de soi-même et diminution de l'estime de soi.
Intellectuel	<ul style="list-style-type: none"> - Perte du sens des priorités ; - Manque de concentration ; - Troubles de mémoire ; - Impression que les problèmes s'accumulent et paralysent la réflexion ; - Etat de confusion menant à une désorganisation du travail : il faut travailler plus pour compenser une baisse d'efficacité.
Corporel	<ul style="list-style-type: none"> - Impression de tension intérieure, de pression respiratoire ; - Dorsalgies, douleurs dans la nuque et les épaules ; - Troubles du transit ou de digestion ; - Céphalées ; - Rhumes et états grippaux ; - Perturbations du sommeil ; - Fatigue générale ; - Perte de sensibilité ou sensibilité exacerbée (bruits insupportables).
Comportemental	<ul style="list-style-type: none"> - Absentéisme accru ; - Augmentation des heures de travail pour compenser l'efficacité perdue ; - Abus de produits toxiques (alcool, cigarettes, médicaments) ; - Désir de changer d'emploi ; - Incapacité de s'extraire des problèmes professionnels dans la vie privée.
Relationnel	<ul style="list-style-type: none"> - La relation avec le client est ressentie comme ennuyeuse et même désagréable ; - Perte de la capacité d'empathie ; - Distance cynique, attitude administrative ; - Déshumanisation de la relation ; - Isolement social.

Tableau 4 : Syndromes de l'épuisement professionnel

Selon Wilmar SCHAUFELI et Dirk ENZMANN, il existe 132 symptômes répartis en cinq types : **affectifs** (humeur sombre, triste, dépressive, peurs, anxiété, irritabilité, hypersensibilité, froideur affective, accès de colère), **cognitifs** (sentiment d'impuissance, d'échecs et de désespoir, peur de devenir fou, plus de sens dans son travail, individus se sentant coincés, culpabilité, difficultés de concentration, d'attention et troubles amnésiques, faible estime de soi, idées suicidaires, pensées rigides, schématiques, clivage, prise de décision difficile, tolérance en baisse, cynisme, déshumanisation de l'autre, pessimisme, diminution de empathie, frustration professionnelle, anxiété, paranoïa), **physique** (plaintes physique aspécifiques, hyperventilation, palpitations, sueurs, troubles sexuels, troubles du sommeil, variation des poids, troubles du cycle menstruel, fatigue chronique, troubles psychosomatiques, réactions physiologiques), **comportementaux** (hyper stérile, impulsivité, procrastination, indécision, consommation de substances troubles alimentaires, agressivité, repli, isolement social), et

⁴⁷ <http://www.noburnout.ch/pdfs/symptomes.pdf> , consulté le 4 octobre 2009

motivacionnels (motivation en la profession a disparue, résignation, les personnes se sentent indifférentes).

Comme on peut le constater, toutes ces recherches permettent l'identification des symptômes du burn out. Ceci n'est pas étonnant car peu de recherches ont été réellement menées sur le sujet même des symptômes. Ce sont davantage des constatations de chercheurs.

3.1.8 La prévention

Je souhaite tout d'abord définir ce qu'est la prévention. Selon l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) : « *La prévention est l'ensemble des actions qui tendent à promouvoir à la santé individuelle et collective* »⁴⁸.

La prévention se découpe en trois parties : la prévention primaire, secondaire et tertiaire. Ces trois préventions ont chacune des objectifs différents.

- **La prévention primaire** vise à anticiper les événements, donc à les retarder ou à les empêcher
Exemple : les campagnes de prévention routière télévisuelles ;
- **La prévention secondaire** vise le dépistage précoce et son objectif est d'améliorer ou de prolonger certains actes, comportements, (...)
Exemple : le dépistage du cancer des seins chez les femmes à partir de 50 ans ;
- **La prévention tertiaire** vise à la réhabilitation et à améliorer l'autonomie de chacun, afin d'éviter les rechutes ou les complications
Exemple : adaptation d'un rythme de vie plus calme, ainsi que des comportements sociaux, alimentaires, médicamenteux et/ou médicaux pour les personnes qui ont subi des infarctus.

Les trois niveaux de prévention ne concernent pas les mêmes groupes-cibles. La prévention primaire concerne toute la population, la prévention secondaire concerne les groupes à risque et en ce qui concerne les personnes à risque, ceci est de la prévention tertiaire.

Actuellement l'épuisement professionnel ou le burn out sont quasiment connus de tout un chacun et rare sont ceux qui n'ont jamais entendu ces termes. Malgré le fait que ces termes soient connus, leur signification n'est pas pour autant intégrée et comprise. Et pourtant, l'un des meilleurs moyens qu'il existe pour diffuser leur explication est la prévention primaire. Réaliser des campagnes de communication, tout comme celle réalisée pour les accidents de la circulation ou le cancer, serait l'un des meilleurs outils pour que les populations soient informées de ce mal et pour qu'il ne soit plus confondu avec la dépression ou autre mal de notre ère.

La prévention peut tout aussi bien venir de l'individu que de son employeur et peut servir et être bénéfique à tous les deux. Ce mal-être est la conjonction entre deux mondes, celui de l'individu et celui des exigences de l'institution.

3.1.8.1 Les stratégies de prévention

Les moments où nous sommes confrontés à faire des choix, sont des moments où nous devons créer des stratégies pour nous aider à prendre le bon chemin de vie. Ceci nous sert à nous questionner, nous demander où nous souhaitons aller et par quels moyens, afin d'atteindre un but. Ces remises en question peuvent tout aussi bien se produire tant sur un plan personnel qu'au niveau de l'institution.

⁴⁸ <http://www.who.int/fr>

3.1.8.1.1 Par l'institution

- Permettre aux employés de participer à la conception, à l'organisation, aux décisions et aux actions de changements de l'institution, ce qui permet d'acquérir un pouvoir décisionnel en tant que travailleurs et donc également de l'autonomie. Afin de maintenir un environnement professionnel sain et prospère puisque tout cela démontre de la transparence de la part de l'institution dans ses prises de décisions envers ses employés, ce qui crée de l'intérêt des uns pour les autres et à tous les niveaux. Ce qui donne un sens, autre, au travail des employés. Permettre à chacun de créer une interaction sociale entre tous les membres de l'institution.
- Améliorer les conditions de travail, en aménageant des bureaux ouverts, lumineux, spacieux, des espaces de repos, de détente et de confort, des lieux de discussions (...) afin de favoriser le bien-être de chacun. Les cantines peuvent proposer des menus diététiques, simples, légers, des massages peuvent être offerts, tout comme des programmes de relaxation. Une assistance psychologique peut également être procurée aux employés. D'autres services peuvent être proposés, comme une garderie, des services de teinturerie, la mise à disposition d'un système efficace de covoiturage...
- Allouer un salaire satisfaisant permet aux employés de ressentir un intérêt satisfaisant aux yeux de leur employeur.
- Assurer un traitement équitable entre individus, corps de travail et équipe, ceci permettant à chacun de trouver sa place au sein de l'institution, mais également de clarifier leurs charges. Des limites claires et précises doivent être instaurées quant à la charge de travail, tout comme l'attribution de tâches quantitatives et qualitatives avec des objectifs réalisables et des responsabilités propre à chacun doivent être claires et précises.
- Le coaching d'équipe, tout comme la création de groupe de paroles, la supervision, peut permettre aux équipes de se sentir soudées, mais également de déposer des problèmes dans un cadre défini mais souple. Tenir régulièrement des réunions d'équipe permet également de crever les abcès dans son cadre professionnel.
- Accompagner ses employés dans un processus individuel et personnalisé, afin de développer avec eux un plan de carrière professionnelle. Leur permettre de visualiser une évolution, une promotion, possible et réalisable avec un travail sécurisé. Encourager les employés dans leur accomplissement personnel et professionnel, dans leurs compétences, leur créativité. Porter à ses employés une écoute active.
- Organiser des séances d'information, des rencontres, des formations, des conférences ou par le biais du journal de l'institution, tout ceci permet aux institutions d'informer les employés et de réaliser de la prévention et de la promotion de la santé dans des domaines très divers, comme le burn out, la dépendance (...) mais également pour l'utilisation de divers outils comme la gestion du temps, de conflits, du stress. Des journées d'information peuvent être réalisées pour sensibiliser les gens aux différentes pathologies ou afin de présenter diverses campagnes de prévention et transmettre aux participants des pistes où ils peuvent trouver et demander de l'aide. Tous ces moyens de transmission d'information apportent aux employés des outils pour qu'ils puissent prendre du recul sur des situations leur posant problèmes, questionnements, pour leur permettre de modifier leur regard sur leur situation de travail, afin d'agir différemment en fonction de leur degrés de conscience, de prise de distance et de nouveaux matériels mis à disposition.
- Créer des liens sociaux dans l'institution est un élément non négligeable. La collaboration et l'équipe de travail ne s'en trouvent que bonifié, tout comme les échanges, la circulation de l'information dans l'ensemble de l'institution, le soutien social, la bonne entente professionnelle et la bonne ambiance. Mais cette « positive attitude » ne peut

être efficace que si les moyens sont mis en œuvre pour y parvenir, avec un nombre de personnel suffisant, une répartition et une organisation des tâches définies au sein de l'institution et le respect entre tout un chacun. Tout cela permet également de reconnaître le travail accompli et réalisé par chacun et de faire preuve d'équité pour tous. Cette ambiance positive permet aux collaborateurs de se sentir à l'aise et de se relâcher après une période stressante, par exemple. Ceci procure un bien-être aux employés, mais également à l'institution. Les facteurs de stress sont atténués, tout comme les contraintes liées au temps, car les employés s'entraident grâce aux moyens et ressources qui sont mis à leur disposition, comme l'adaptation et la flexibilité du temps de travail, afin de faciliter la conciliation entre vie familiale et professionnelle.

3.1.8.1.2 Par soi-même

- Avoir confiance en soi et s'estimer correctement. La confiance en soi est quelque chose qui s'acquiert au fil du temps et des expériences, malgré le fait que nous pouvons la voir diminuer dans un domaine de notre vie, il ne faut pas oublier que nous possédons d'autres forces dans d'autres domaines. Il suffit alors de faire basculer la confiance d'un domaine à l'autre pour ressentir à nouveau une confiance totale. Ce travail n'est pas forcément aisé à réaliser, mais avec un peu de temps, il devient plus simple à utiliser. L'estime de soi n'est pas un élément facile à retrouver lorsqu'on l'a perdue. Mais c'est un élément qui se retrouve avec le temps, la patience et le travail sur soi. L'estime de soi est construite avec le regard que les autres nous portent, que nous nous portons, mais également de l'attention que nos parents, pairs (...) nous ont transmis depuis notre venue au monde. L'estime de soi va de pair avec la valeur que nous nous portons à nous-mêmes.
- Avoir une bonne hygiène de vie. Il suffit d'ouvrir n'importe quel magazine, écouter la radio, regarder la télévision pour que nous constatons qu'avoir une bonne hygiène de vie est primordiale pour être en bonne santé. Tout comme les publicités, que nous voyons fréquemment sur les chaînes de télévision française, de « *mangerbouger* »⁴⁹. Avoir une bonne hygiène de vie ne prévient pas que les risques du burn out, mais également le problème de surpoids, les risques cardiovasculaires, favorise la mobilisation articulaire et sanguine, nous permet de nous libérer l'esprit et bien d'autres éléments encore. Ceci nous permet de rester en forme ainsi que d'améliorer la résistance de notre organisme, de ne pas nous laisser envahir, de profiter de la vie tout simplement, en pratiquant du sport adapté à son âge et à sa condition physique et ceci de façon régulière, en mangeant sainement, en évitant les trop et trop peu, tant avec l'alcool, les sucres, les graisses...
- Equilibrer le rapport entre les sphères de notre vie (physique, psychologique, spirituelle, sociale, familiale, professionnelle, économique). Trouver le juste milieu entre son travail et sa vie privée, ainsi que prendre le temps nécessaire. Le burn out est souvent une rupture entre des priorités professionnelles qui ont pris l'ascendant sur la vie privée. Il faut trouver le juste milieu entre ces deux domaines qui font intégralement partie de nos vies (du moins dans le monde dans lequel la majorité d'entre nous évolue). Le travail, comme je l'ai susmentionné, a une place importante dans notre société. Néanmoins, il ne faut pas oublier que notre travail n'est que notre activité et non notre vie. Le travail est important mais pas essentiel, il suffit de replacer correctement ses priorités de vie, afin de la vivre pleinement. Il est certes essentiel d'avoir de l'argent pour vivre dans notre société et le travail est le meilleur moyen pour en obtenir, mais il ne faut pas oublier que pour travailler correctement et le mieux possible, il faut être bien avec soi-même et se respecter. C'est pour cette raison qu'il est essen-

⁴⁹ <http://www.mangerbouger.fr>

tiel d'établir ses priorités et ne pas succomber à ses tâches. Ce repositionnement de priorité, nous permet de prendre du temps et de nous remettre en question, de questionner notre idéal, concernant le chemin que l'on souhaite suivre, de donner ou redonner un sens à notre vie. Ceci nous permet également d'orienter notre énergie vers des éléments de notre vie qui sont véritablement importants à nos yeux. En d'autres termes : être simplement franc avec soi-même, faire le point sur sa vie, s'écouter vraiment et surtout cela nous permet de ne pas nous oublier et de nous respecter, pour mieux respecter ce qui nous entoure.

- Dans nos vies privées, il est facile de nous oublier, de ne plus vraiment faire attention à nous, car l'on est trop pris par notre quotidien et cela est pourtant une erreur à ne pas commettre. Il est essentiel de se laisser vivre, de laisser parler nos émotions, de s'avoir se laisser porter par la vie, de se ressourcer, de se reposer... Bien des outils peuvent être utilisés pour atteindre ces simples petits éléments pourtant si vitaux à notre bien-être. Dans notre vie, il faut pouvoir agir sur des éléments qui nous entourent, afin de trouver sa place et tout simplement donner un sens, tant à sa vie privée que professionnelle. Ceci, nous permet d'être autonome et de laisser l'autonomie d'autrui à lui-même, tout en préservant notre espace personnel.

3.1.8.1.3 Quatre piliers pour conserver son capital santé

Selon divers auteurs, il existe quatre piliers pour conserver son capital santé et ainsi ne pas succomber à un burn out. Ces quatre piliers sont :

1. La performance et le travail

Ce pilier est essentiel dans l'estime de soi et dans notre société actuelle. C'est ce qui nous permet de garantir notre sécurité et nos moyens d'existence dans d'autres domaines de notre vie.

2. Les activités sociales et les relations

Nos réseaux sociaux sont un pilier essentiel dans nos vies. Avoir un contact avec autrui, nous permet d'échanger, de trouver des réponses, de poser des questions, de se sentir appartenir, intégré, protégé...

3. Le corps et l'esprit

C'est tout simplement le pilier de la bonne hygiène de vie. Avoir une alimentation saine et variée, pratiquer de l'activité physique, avoir un sommeil sain, prendre du plaisir... Pour atteindre un équilibre parfait entre le corps et l'esprit, l'un des moyens des plus répandus est la méthode de la pleine conscience. Prendre conscience de ce qui se passe sur le moment présent, maintenant, que ce soit le bruit de la fontaine qui coule derrière moi, le feu qui crépite dans la cheminée, la chaleur de mon chat sur mes jambes, le bruit que font les touches de mon clavier quand je suis entrain d'écrire ces mots... Voilà ce qu'est la pleine conscience.

4. La culture, l'intellect et le vécu émotionnel

Ce dernier pilier regroupe tout ce que l'on ressent émotionnellement et intellectuellement lorsque nous pratiquons une activité, comme lire une histoire, écouter de la musique, nous questionner sur nos croyances, notre vie...

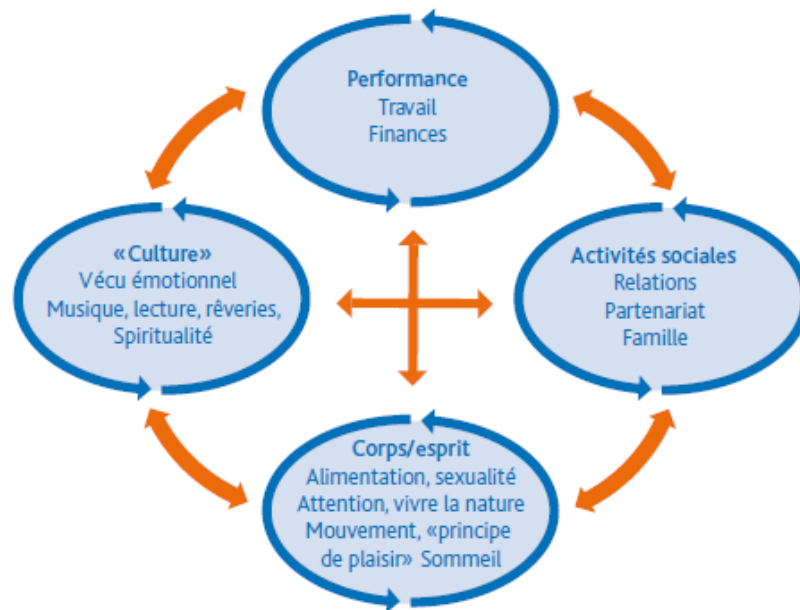


Tableau 5 : Les quatre piliers de conservation de la santé

Ces quatre domaines⁵⁰, représentés ci-dessus, permettent à chacun de réaliser des dépenses d'énergie, mais également de se ressourcer. Lorsque dans un des domaines nous ressentons des difficultés, il est alors possible de faire appel à un domaine autre pour équilibrer la balance du confort du capital santé. Par exemple, lorsqu'au travail, nous sommes dans une période de stress, il nous est alors possible de nous calmer grâce à la pratique d'un sport, d'une méditation ou d'une séance de cinéma avec des amis, afin de sortir de ce stress ressenti dans notre domaine professionnel.

3.1.8.2 Les outils de prévention

✎ L'alignement esprit, tête, cœur et corps

L'esprit est le psychique de chaque individu, la tête représente la conscience/la raison, le cœur héberge les émotions et le corps est le physique. Il n'est pas possible de vivre en oubliant ou en effaçant une des quatre parties qui fait de nous un être. Être conscient de l'existence de ces quatre éléments, permet à chacun de s'épanouir pleinement ainsi que d'équilibrer ses ressources.

Avant toute chose, il faut être capable de trouver, de retrouver ses propres valeurs, un sens à sa vie, vivre dans le présent, ici et maintenant. Afin de pouvoir vivre en meilleure harmonie avec le monde qui nous entoure, ses richesses, ses multiples dimensions et notre avenir professionnel, tout en respectant la personne que nous avons été, que nous sommes et que nous souhaitons devenir. L'alignement des quatre éléments que sont l'esprit, la tête, le cœur et le corps sont simplement notre entier, notre personne sans masques ni maquillage. Entre chacun de ces éléments des liens se sont tissés. Afin d'être pleinement heureux, il faut réussir à obtenir un juste équilibre entre ces quatre bases, qui ont fait que chacun est différent tout en ayant une ressemblance.

Il existe divers moyens afin de parvenir à équilibrer les quatre éléments qui nous composent. L'un des moyens, demandant le moins d'énergie, est l'écoute de soi, prendre du véritable temps pour soi, se bloquer des heures creuses dans son agenda, afin de pouvoir s'occuper que de soi. La méditation est également un bon outil pour rééquilibrer notre balance interne. Des massages ou automassages, des rencontres avec des amis, dîner en compagnie de ses

⁵⁰ Joachim LEUPOLD. *Burn out. Informations destinées aux personnes touchées et leurs proches*. p. 22

collègues, sans évoquer le milieu et les problèmes professionnels, se promener, et beaucoup d'autres encore. Apprécier ces moments simples de la vie et leur laisser leur temps.

☞ L'analyse transactionnelle

L'analyse transactionnelle est un outil d'analyse qui permet de prendre en compte l'entier de la personne avec ses fonctions biologiques, psychologiques, sociales et culturelles. C'est une théorie de la personnalité et de la communication qui découle de la psychologie et qui a été créée par le docteur psychiatre Eric BERNE. La personne n'est pas une, mais trois entités : l'enfant, le parent et l'adulte.

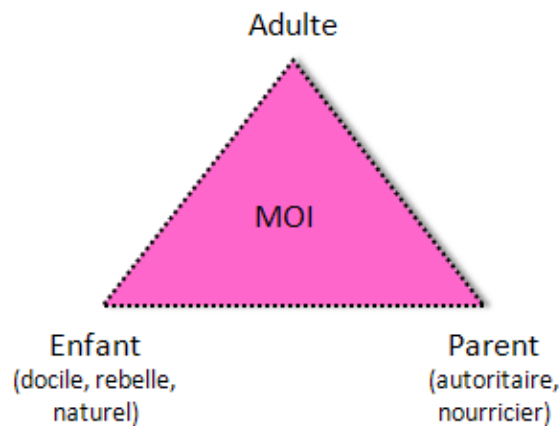


Tableau 6 : Reproduction du concept des trois entités qui forment un individu

L'analyse transactionnelle permet de distinguer quels sont les rapports et les relations que nous entretenons avec les autres. Ces transactions peuvent être de trois types d'ordres selon le type de personnalité que l'on endosse lors des relations avec d'autres individus : de la dépendance, de la domination ou de l'égalitaire.

Cet outil n'a pas le but premier de changer la personne, mais de lui faire prendre conscience dans quel type de relation elle évolue, ou dans quel système et/ou organisation l'institution se trouve. L'analyse transactionnelle propose un système thérapeutique qui peut être utilisé dans la vie quotidienne mais également pour des problèmes plus graves.

☞ Le coaching

Le coaching est avant tout un moyen pour aider la personne à trouver ses propres outils pour avancer, sortir d'une situation désagréable. Grâce à l'aide d'un coach qui met simplement la personne sur sa propre voie de guérison, qui lui permet d'utiliser ses propres ressources durablement et également d'atteindre ses objectifs efficacement. Le coach travaille avec l'écoute active et sert également de miroir pour renvoyer à la personne ce dont elle n'a pas toujours conscience. Le coach doit permettre à la personne de retrouver l'équilibre qu'elle a perdu, entre sa vie privée et professionnelle, d'ajuster ou de réajuster ses objectifs et d'ouvrir les yeux sur une nouvelle voie à prendre, si cela s'avère vital. Le principal outil du coach est le temps.

☞ Le coping

Le coping est dérivé du verbe « to cope » en anglais qui signifie faire face. C'est l'ensemble des processus cognitivo-comportementaux que l'individu met en œuvre pour maîtriser ou diminuer les impacts d'une situation difficile ou stressante sur son bien-être tant psychique que physique. Ce processus est aussi connu sous le nom de stratégie d'adaptation. Cet outil évolue tout au long de notre vie, grâce aux expériences vécues et apprises.

« Le coping désigne l'ensemble des processus cognitifs et comportementaux qu'un individu interpose entre lui et l'événement perçu comme menaçant, pour maîtriser, tolérer, ou diminuer, l'impact de celui-ci sur son bien-être psychologique et physique, de sorte que la représentation du stress se modifie. Le coping implique donc deux éléments, d'une part l'existence d'un problème réel ou imaginé, d'autre part la mise en place de réponses pour y faire face. »⁵¹

Les stratégies de coping :

- **Le coping centré sur l'émotion**

Ce coping est avant tout cognitif et a pour but de réduire les tensions émotionnelles liées au stress que provoque une situation. La prise de distance, l'évitement, la fuite, la diversion, la minimisation, la réévaluation positive, tout comme l'autoanalyse sont des moyens du coping centré sur l'émotion.

- **Le coping centré sur le problème**

Ce coping consiste à diminuer les exigences de la situation ou d'augmenter les ressources personnelles, afin de mieux faire face à la situation stressante qui peut aussi bien être une personne que l'environnement. L'individu recherche des informations pour agir et changer sa réalité qui lui pose problème. Cet outil a des répercussions de changement tant sur le niveau cognitif de la personne que motivationnel. Le sport, la prière, la méditation, toutes les distractions sont des moyens utilisés par les individus quand ils font appel au coping centré sur le problème.

Le coping utilisé peut être direct, indirect ou indirect palliatif. Le coping direct est une action que l'individu effectue afin que la situation évolue, le coping indirect n'est pas une action mais davantage des ressentis afin de modifier sa perception de la situation vécue et le coping indirect palliatif est un outil qui permet à la personne d'avoir un peu de répit, mais qui ne fera en rien avancer la situation ou la ressentir différemment.

✎ **Le lâcher-prise**

*Lâcher prise*⁵² :

- *Ce n'est pas se montrer indifférent mais simplement admettre que l'on ne peut agir à la place de quelqu'un d'autre.*
- *Ce n'est pas couper les liens mais prendre conscience que l'on ne peut contrôler autrui.*
- *Ce n'est pas être passif mais au contraire tirer une leçon des conséquences inhérentes à un événement.*
- *C'est reconnaître son impuissance, c'est-à-dire que le résultat final n'est pas entre nos mains.*
- *Ce n'est pas blâmer ou vouloir changer autrui mais donner le meilleur de soi-même.*
- *Ce n'est pas prendre soin des autres mais se sentir concerné par eux.*
- *Ce n'est pas « assister » mais encourager.*
- *Ce n'est pas juger mais accorder à autrui le droit d'être humain.*
- *Ce n'est pas s'occuper de tout ce qui arrive mais laisser les autres gérer leur propre destin.*
- *Ce n'est pas mater les autres mais leur permettre d'affronter la réalité.*
- *Ce n'est pas rejeter, c'est au contraire accepter.*
- *Ce n'est pas harceler, sermonner ou gronder mais tenter de déceler ses propres faiblesses et de s'en défaire.*

⁵¹ Laurencine PIQUEMAL-VIEU. *Le coping une ressource à identifier dans le soin infirmier*. p. 88

⁵² Rosette POLETTI, Barbara DOBBS. *Lâcher prise. Dire oui à la vie*. p. 8-9

- *Ce n'est pas adapter les choses à ses propres désirs mais prendre chaque jour comme il vient et l'apprécier.*
- *Ce n'est pas critiquer ou corriger autrui mais s'efforcer de devenir ce que l'on rêve de devenir.*
- *Ce n'est pas regrette le passé mais vivre et grandir pour l'avenir.*
- *C'est craindre moins et aimer davantage.*

Auteur inconnu

Lâcher prise signifie simplement qu'il faut être prêt à changer les objectifs que nous nous sommes fixés au début. La vie change, nous n'y pouvons rien, nos objectifs doivent également évoluer, car nous changeons, notre environnement se transforme jour après jour. Il ne faut pas avoir peur des changements qui s'opèrent, ceci est naturel. La peur ne doit pas être un ennemi sur notre route de l'évolution, mais il suffit de la transformer en inconnu qui devient alors découverte, pour se rendre compte que la vie est faite de cadeaux. Lâcher prise signifie également prendre véritablement conscience de ce qui est et de ce qui nous entoure. L'on entend souvent « *ce n'est pas le moment, il faut que je me concentre/consacre, sinon je ne vais jamais être capable d'y arriver et de le terminer dans les temps* », alors que lorsqu'on lâche prise, on ne lâche pas notre projet, mais toutes les contraintes qui y sont annexées, ce projet se termine mieux et plus rapidement que ce qui était prévu. Lâcher prise pour tout simplement se libérer pour avancer.

Voici un exemple pour illustrer ce lâcher-prise.

Il est dit dans une histoire, qu'une île fut engloutie par les eaux à plusieurs milles du large d'une rive lointaine. Cette île habitait en son sein de magnifiques carillons d'argent, qu'il était possible d'entendre, lorsque le vent s'engouffrait entre eux depuis la côte. L'on raconte, qu'il est encore possible d'entendre cette symphonie, malgré le fait que cette île soit sous les flots. C'est pour cette raison qu'un homme, après un long voyage, atteint enfin les côtes où l'on pouvait entendre sonner les carillons d'argent. Durant bien des jours et des semaines, il tenta en vain de percevoir cette douce musique, mais il n'y parvenait pas, car le bruit des vagues se heurtant à la plage l'empêchait d'entendre et le déconcentrait dans la recherche de cette si douce musique. Il décida alors de rentrer chez lui. Avant de partir, il s'installa sur la plage, pour se détendre avant son long trajet de retour. C'est alors qu'il entendit les notes tant attendues des carillons d'argent. Il comprit que c'est les vagues qui portaient la musique et qu'il suffisait d'écouter pour entendre. Car « *au cœur du lâcher-prise de son but, il l'avait atteint* »⁵³.

☞ **La pleine conscience ou Mindfulness**

Cet outil est utile afin de revenir dans le « ici et maintenant ». Le but étant de prendre véritablement conscience du moment présent, ressentir entièrement son corps, chaque sensation, ne pas juger, mais simplement accepter les choses comme elles sont.

La pleine conscience permet de libérer son mental et d'être simplement au moment présent, sans se laisser distraire par les pensées, jugements, commentaires (...) qui sont continuellement en réflexion dans notre esprit, notre mental. Cet outil doit être exercé avant que l'on puisse l'utiliser aisément à chaque instant. Il faut simplement commencer par de petits exercices de quelques minutes, en se permettant de prendre du temps simplement pour soi.

Exercice :

S'asseoir confortablement sur une chaise, un coussin, par terre, ou tout autre endroit confortable. Il faut tenir son dos bien droit avec la tête dans le prolongement de ce dernier, dans un lieu calme. Porter son attention sur sa respiration, prendre conscience des mouvements de son ventre lors que l'on inspire et expire, mais également de toutes les autres sensations que l'on peut ressentir. Il faut suivre sa respiration, ne pas l'influencer. Après un moment, la

⁵³ Rosette POLETTI, Barbara DOBBS. Op. cit. p. 43

respiration devrait s'approfondir. Ce changement de rythme est normal, car notre corps est en train de se détendre.

Ce moment peut être considéré comme un moment de méditation, mais la pleine conscience ne se limite pas simplement au fait de suivre sa respiration. La pleine conscience peut être déplacée à chaque moment et lors de chaque activité réalisée durant la journée, la pleine conscience est simplement le fait de prendre conscience de ce que l'on est en train de produire sur le moment présent, sans se laisser envahir par des pensées divergentes, c'est également le fait de ressentir son corps dans son entier.

☞ Oser dire non

Le fait de dire non, nous permet de nous positionner et de nous affirmer. Le non permet également de mettre nos limites, de nous prémunir des envahissements, de garder nos distances et surtout de prendre soin de nous. Dire non, ne signifie pas être égoïste et ne penser qu'à soi, il permet de poser nos priorités, mais également de nous respecter. En exerçant cette prise de position, ceci nous permet de garder un équilibre entre notre vie et notre travail, entre ce que l'on fait et ce que l'on ressent, dès lors de maintenir le stress à un niveau stable sans que ce dernier nous déstabilise et nous submerge. Le non nous permet simplement de poser nos priorités ainsi que notre cadre de vie.

Dire non, comment y parvenir lorsqu'il nous a été enseigné à être poli et serviable avec les autres ? Tout simplement en respectant ces principes de serviabilité et de considération. Le fait de dire non ne signifie pas forcément un refus de notre part, mais une protection de notre être. En étant franc avec nous-mêmes cela nous permet d'être davantage franc avec les autres. Le non peut également signifier à l'autre de prendre ses responsabilités, il doit apprendre à compter sur lui-même avant de compter sur les autres.

☞ Les arts martiaux

Les arts martiaux permettent d'allier le corps et l'esprit, mais également tout ce qui est du domaine énergétique. Tous les arts martiaux font référence à l'énergie, que ce soit pour se défendre, utiliser l'énergie de son adversaire contre lui-même, faire appel à son énergie pour se centrer ou déployer toute sa force...

Un exemple parmi tant d'autres est le Qi Gong. C'est un art martial remontant à l'antiquité chinoise et qui fait partie de la médecine chinoise au même titre que l'acupuncture, les massages, la diététique et la pharmacopée. Le « *Qi* » est l'énergie universelle qui est présent dans chaque chose qui peuple notre univers et le « *Gong* » signifie travail, ce qui revient à dire que le Qi Gong est le travail de son énergie vitale. Cette pratique est composée de positions, de mouvements lents, de la respiration et de la circularité de l'énergie dans notre corps, ce qui permet de se tonifier musculairement et de prévenir certains problèmes articulaires et bien d'autres problèmes tant psychique que physique. Le Qi Gong permet de maîtriser des mouvements lents, naturels et détendus, la respiration lente est en synchronisation avec ses mouvements, la pensée guide l'énergie (le souffle) à l'intérieur de son corps, ce qui permet au plus aguerri de pouvoir diriger l'énergie dans un endroit précis de leur corps. Pour pratiquer cet entraînement énergétique, il faut utiliser la pleine conscience, la visualisation, la méditation, la respiration, l'émission de sons, des mouvements ou des enchaînements de mouvements lents, la prise de position spécifique.

☞ Autres outils de prévention

Bien d'autres outils existent dans la prévention du burn out, comme avoir de l'humour, des distractions, cuisiner, être en liens avec les siens, s'évader du quotidien, exercer la visualisation, se faire masser, jardiner, s'octroyer du temps libre, planifier son emploi du temps, pratiquer la cohérence cardiaque, une activité physique, prendre des bains, se relaxer, utiliser un magnétophone afin d'entendre ses propos et d'en prendre conscience, ainsi que bien d'autres encore. Néanmoins tous ces outils se recoupent et partagent souvent les mêmes

fondements. Il faut prendre soin de soi, être soi, se retrouver, s'écouter, vivre dans « le ici et le maintenant », profiter de la vie, se permettre de se réaliser, prendre du plaisir, se détendre, vider son sac, faire le vide, être simplement bien, vivre pleinement ses émotions.

Il est conseillé d'avoir un lieu bien à soi, un endroit où l'on se sent à l'aise, où l'on puisse évoluer et se projeter, qui soit chaleureux, sain et rempli de positivité. Le calme est aussi un élément important de ce lieu de « recueil », cela doit être un endroit où le temps n'a pas sa place, seul le temps que l'on prend pour être bien à son importance car il ne se compte pas. Ce lieu doit être vide, non pas par les meubles, les objets, mais par tous les éléments négatifs de la vie, par toutes les préoccupations extérieures à soi. Le vide en soi ne représente pas le néant ou le rien, mais tout simplement un endroit rempli d'espaces vierges, car c'est grâce à ce vide que nous retrouvons toute la qualité du temps et que nous nous recentrons avec nous-mêmes.

L'un des meilleurs moyens selon Herbert FREUDENBERGER est d'accorder de l'attention à ses sentiments, de les laisser nous guider vers une meilleure compréhension de notre Moi. Ceci peut être inconfortable, mais l'important est que nos sentiments nous parlent, car cela signifie alors que nous sommes prêts à remédier à nos problèmes.⁵⁴

3.1.8.3 Les échelles de prévention

Christina MASLACH et Susan JACKSON ont créé la première échelle d'évaluation du burn out, le **Maslach Burnout Inventory** (MBI)⁵⁵. Avec ces vingt deux items de base, répartis en trois catégories l'épuisement émotionnel (neuf items), la déshumanisation (cinq items) et l'accomplissement professionnel (huit items). Ces items étaient évalués sur deux types de critères, la fréquence et l'intensité. A l'heure actuelle, on utilise principalement la fréquence (allant de jamais à chaque jour) pour évaluer le risque de burn out. L'évaluation du risque d'un burn out se réalise en comparant les scores, plus les scores sont élevés au niveau de l'épuisement émotionnel et de la dépersonnalisation lié à un score faible en accomplissement personnel, davantage la personne aura des risques de burn out. Par contre, si les scores sont faibles en épuisement émotionnel et en dépersonnalisation lié à un score élevé en accomplissement personnel, la personne a très peu de risque de succomber à un burn out.

L'échelle d'origine ne pouvait être applicable qu'à des professions en lien direct avec leur « clientèle ». Actuellement, elle est utilisée dans tous les domaines de travail, puisque des modifications au niveau des items de base ont été effectuées.

Un autre outil est actuellement utilisé pour le dépistage du burn out. Il a été créé dans le cabinet médical Rütihof Zurich : le **Burnout-Screening-Inventary** (BSI)⁵⁶. Cet outil est essentiellement utilisé dans la relation médecin-patient et sert avant tout à réaliser une radiographie de l'individu, afin de l'orienter dans une thérapie ambulatoire, qui sera la plus adaptée à son besoin. Cet outil permet aussi de réaliser un suivi de l'état de l'individu, avant, pendant et après sa thérapie. Mais il peut tout aussi bien être adapté pour d'autres professions.

L'outil d'évaluation d'Herbert FREUDENBERGER est un questionnaire⁵⁷ d'une quinzaine de questions. Les réponses, aux questions posées, doivent faire référence aux dix derniers mois écoulés. Chaque réponse doit prendre au maximum 30 secondes et pour chacune d'elle, on doit répondre par un chiffre entre 1 et 5 (1 signifiant pas ou peu de changement et 5 beaucoup de changement). A la suite de ce questionnaire, il suffit de comptabiliser le nombre de point et de se rapporter au barème créé par son auteur.

⁵⁴ Herbert FREUDENBERGER. Op. cit. p. 73-74

⁵⁵ Cf. Annexe : *Test du MBI*

⁵⁶ Cf. Annexe : *Test du BSI*

⁵⁷ Cf. Annexe : *Êtes-vous en train de vous brûler ?*

Le "**Hamburger Burnout Inventory**"(HBI)⁵⁸ est un test qui mesure divers paramètres et indique la tendance personnelle que l'individu possède face au burn out. Il est actuellement en cours de validation, mais est mis gratuitement à disposition en français sur le site de Swiss Burnout. Il a été réalisé par le professeur Matthias BURISCH de l'Université de Hambourg. Les résultats anonymes, qui sont récoltés, peuvent être utilisés conjointement par Swiss Burnout et l'Université de Hambourg dans leurs recherches scientifiques.

3.1.9 La prise en charge quand le burn out est déclaré

Lorsque des suspicions de burn out surviennent, il est préférable, en premier lieu, de consulter un médecin ou un expert de la branche, afin qu'il puisse prescrire des conseils professionnels, un traitement adapté ou aiguiller sur une thérapie, si cela s'avère nécessaire.

Avertissement : *Toutes les éléments que je développe ci-dessous ne sont pas spécifiques au burn out et peuvent être explorés, suivis, pratiqués pour bien d'autres raisons, tant personnelle que professionnelle, par simple curiosité ou par véritable recherche d'approfondissement, soit comme moyen d'aide de guérison ou comme simple recherche de bien être.*

- **Les thérapies**

Il n'existe pas une thérapie qui convienne à tout le monde, par le simple fait que nous sommes tous différents. C'est en général une thérapie cognitivo-comportementale qui est suivie dans la « crise » du burn out, mais les thérapies plus « traditionnelles » comme la psychanalyse ou la psychothérapie analytique sont également proposées par les spécialistes. En ce qui concerne les traitements médicamenteux, cela en revient à la responsabilité et à la pratique du psychiatre qui suit le patient (un psychologue ne peut prescrire des médicaments à un patient, puisqu'il n'est pas médecin). Toutes les thérapies peuvent être envisagées pour une « guérison » d'un burn out, mais les éléments les plus importants sont les trois points qui suivent et ceci pour toutes thérapies proposées :

- Les patients doivent être motivés ;
- La qualité de l'intervenant doit être bonne ;
- Les techniques et méthodes utilisées doivent être adéquates.

Développement de quelques thérapies :

☞ Thérapie cognitivo-comportementale ou TCC

La TCC a pour but d'apprendre au patient à observer par quelles croyances, pensées, faits (cognitifs), il entretient dans les moments présents un état de crise, de peur, d'anxiété (souvent infondée, erronée) vis-à-vis d'une situation, d'un stimulus (par exemple dans le cadre d'une phobie). La thérapie va lui donner des outils afin de mieux gérer ses émotions par des exercices de détente, des confrontations imaginaires ou réelles de la situation problématique. Elle permet aux gens de surmonter leurs problèmes personnels, émotionnels et pathologiques. Le but étant de déprogrammer un réflexe, un comportement que nous considérons comme négatif, en apportant une réponse acceptable, voire positive, face à la situation rencontrée. Le patient reprend peu à peu confiance en son environnement.

Cette thérapie découle de la théorie de l'apprentissage et du traitement de l'information. Le thérapeute possède une forte implication envers son patient.

⁵⁸ Cf. Annexe : Test du HBI

∞ **Psychanalyse**

La psychanalyse est un outil qui permet de soigner les personnes par des moyens psychiques. Cette méthode d'analyse dévoile notre inconscient, nos conflits internes, nos sentiments refoulés, nos lapsus, nos actes manqués, par l'association libre, l'hypnose, l'analyse des rêves. Le thérapeute se trouve en retrait de son patient et n'intervient pas durant la séance. L'association libre est l'un des moyens utilisé par l'analyste pour faire émerger les mal-être ressenti tout comme les transferts, qui sont un des outils très utiles pour faire prendre conscience au patient de ses troubles.

Sigmund FREUD est la personne qui a mis en avant de la scène, la psychologie moderne. Il créa deux topiques, la première regroupant le conscient, le préconscient et l'inconscient, alors que la deuxième topique regroupe la structure de personnalité avec le Ça (désir), le Moi (réalité) et le Surmoi (morale). Ces deux topiques permettent de comprendre davantage les méandres de l'humain selon la psychanalyse.

∞ **Thérapie analytique**

La thérapie analytique découle directement de la psychanalyse, mais les grandes différences entre ces deux thérapies sont leur durée dans le temps. C'est un face à face entre le thérapeute et le patient et la thérapie analytique recherche les causes moins profondément par rapport aux crises existentielles. L'interprétation de l'association libre du patient est plus simple et rationnelle pour le thérapeute (qui a de toute manière suivi une formation analytique, donc capable de réaliser des interprétations concernant la pensée inconsciente de son patient), car cet outil recherche la disparition ou la diminution des conflits intrapsychiques que la personne rencontre.

∞ **Thérapie de groupe**

Les thérapies de groupe peuvent reprendre des concepts des thérapies survolées précédemment. Les avantages de ce style de thérapie sont le soutien que peut apporter le groupe à la personne, la rétroaction ainsi que l'information du groupe (le groupe est généralement composé de personnes qui vivent les mêmes situations problématiques, l'expérience et les erreurs des autres peuvent être bénéfiques pour chacun, soit pour suivre son exemple, soit au contraire pour déjouer les erreurs commises). Il peut permettre à la personne de mieux comprendre ses problèmes, ainsi qu'améliorer son comportement grâce à des jeux de rôles. La thérapie de groupe est un lieu privilégié où la personne peut apprendre de nouveaux comportements, développer sa confiance en soi et en les autres, se reconnaître.

∞ **Art-thérapie**

L'art-thérapie, comme son nom l'indique, est une thérapie qui fait appel à l'art dans sa généralité, tant au niveau créatif qu'au niveau expressif, afin de permettre aux personnes de se libérer de leurs problèmes par d'autres moyens que la parole. C'est une thérapie qui est issue des approches humanistes et des théories psycho-dynamiques.

Les moyens d'expression artistique comme la danse, le théâtre, les arts plastiques et visuels sont des voies divergentes de la parole pour communiquer, exprimer, percevoir son mal-être, son vécu. Le traitement par l'art-thérapie implique le corps dans un travail créatif ainsi que sensoriel. Le but étant de « *solliciter la capacité à faire des liens entre la production artistique, les émotions ressenties et les pensées correspondantes, et de développer la capacité à communiquer ces éléments.* »⁵⁹ Cette thérapie permet aux patients d'accroître leur connaissance d'eux-mêmes, en renouant avec leur créativité. Comme dans toutes les autres thérapies, l'implication de la personne dans ce travail sur elle-même est primordiale, c'est sur quoi le thérapeute se base pour constater son évolution.

⁵⁹ http://setmc.hug-ge.ch/art_therapie/art_therapie.html

☞ **Traitements médicamenteux**

Les traitements médicamenteux peuvent être associés à l'un des traitements susmentionnés. Néanmoins, ils doivent être donnés par le médecin psychiatre dans un cadre précis et sécurisé. Divers médicaments peuvent être prescrits dans le cas de burn out, comme des antidépresseurs, des tranquillisants, des hypnotiques ou autres. Tous ces médicaments ne font partie de la vie de la personne que le laps de temps nécessaire, afin de l'aider à retrouver la voie du bien-être.

• **La relaxation**

Bien des moyens existent pour atteindre la relaxation, tant sur le plan physique, psychologique que psychique. La méditation, l'acupuncture, l'hypnose, l'homéopathie, la réflexologie, la sophrologie, la musicothérapie, la chronothérapie, ces méthodes, et bien d'autres encore, peuvent, pour certaines personnes être considérées comme des thérapies médicales. M'axant sur la relaxation, j'ai opté pour développer quelques méthodes de relaxation dans ce sous-chapitre.

La relaxation a pour but la restructuration de l'individu grâce à des exercices de pensées qui permettent de prendre conscience de son corps et de son esprit et paradoxalement en s'abandonnant à sa croyance de la méthode ainsi qu'en son propre pouvoir. Ceci doit permettre à la personne de trouver par elle-même ses propres outils pour faire face au monde extérieur.

Pour un confort et un travail de relaxation optimum, il est conseillé de s'isoler dans une pièce calme, tant au niveau des couleurs que de la luminosité, de porter des vêtements où l'on se sent à l'aise en ayant ni trop chaud ni trop froid. La position que l'on adopte généralement pour ce type d'exercice est la position assise, mais la relaxation peut également se pratiquer couché avec la tête légèrement surélevée, attention toutefois à ne pas succomber au sommeil, dans cette position, par le relâchement musculaire, émotionnel et intellectuel. Les yeux sont clos. La personne se concentre sur sa respiration en inspirant et expirant profondément et lentement, afin de calmer son corps et de le préparer au relâchement mental et physique, pour le conduire vers le vide intérieur bienfaisant. Il faut libérer son esprit et son corps, la respiration est le premier outil utilisé pour atteindre la relaxation, ensuite il y a la pensée. Pour s'aider à se relâcher, il faut ressentir son corps et l'imaginer s'enfonçant dans le sol. Cet exercice, permet de décontracter les membres, de diminuer (voir même faire disparaître) les tensions musculaires, ce qui procure un effet de réchauffement intérieur et quelque peu euphorique parfois. En ne ressentant plus les tensions, notre esprit peut alors visualiser plus aisément des pensées positives.

Techniques de relaxation :

☞ **Hypnose**

L'hypnose est, avant tout chose, de la suggestion, prononcée et utilisée par un professionnel, afin de nous permettre de réaliser des changements et de vivre dans un mieux-être. Cet outil plonge les personnes dans un état de somnolence, son corps se relâche, ses muscles se détendent. Sous l'effet d'hypnose, il est faux de croire que nous ne sommes plus dans nos pleins moyens, certes notre conscient est au repos mais notre inconscient est toujours présent. Lorsque nous réalisons des activités sous hypnose, c'est parce que nous souhaitons le réaliser, que ce soit consciemment ou pas, mais cette idée vient de nous et ne nous a pas été suggérée par un tiers.

L'hypnose est un état de conscience altéré, qui possède une ou plusieurs des caractéristiques suivantes⁶⁰ :

- Augmentation de la suggestibilité ;
- Fixation de l'attention ;
- Libre cours laissé à l'imagination et aux hallucinations ;
- Attitude passive et réceptive ;
- Diminution de la sensibilité à la douleur.

∞ Méditation

Avant tout, il faut savoir qu'il y a autant de méthodes de méditation que de personne qui pratique cette technique de relaxation. La méditation permet de fixer son attention et augmenter sa lucidité en évitant à son esprit de se perdre et de se faire distraire par des pensées envahissantes. Elle permet également de développer son intelligence créatrice, sa conscience, sa concentration, sa mémoire et sa vivacité, mais également de vider son esprit, de se calmer, se sentir rassuré et en sécurité, de diminuer la tension, de rapprocher les liens entre notre corps et notre esprit, de rééquilibrer les hémisphères de notre cerveau. Notre esprit se focalisant sur un élément précis, ceci nous permet de nous libérer. C'est pour cette raison qu'il n'est pas conseillé de méditer couché, puisque étant dans un état tout proche du sommeil nous risquerions de nous endormir plutôt que de méditer, ce qui n'a pas les mêmes conséquences sur le corps et l'esprit.

Certaines méthodes de méditation peuvent être une succession de mouvements lents et suivis, comme les art-martiaux (tai chi) ou le yoga, d'autres peuvent être statiques comme la visualisation, la méditation transcendante, le Zazen ou en émettant un son nommé (le mantra). La méditation peut être réalisée seul, avec un guide ou en groupe, avec une musique de fond, dans le silence ou en chantant, en dansant, en réalisant une activité telle que la marche, la cuisine ou le jardinage.

Les points communs de toute méditation sont de se recentrer (cela signifie canaliser son énergie sur une ligne traversant son corps), se détendre, se concentrer sur le moment présent, prendre conscience de sa respiration, de son corps, de sa position.

∞ Sophrologie

La sophrologie est une méthode de relaxation qui se pratique avec des suggestions émanant d'un sophrologue. Ce dernier opte pour un ton de voix calme, sans intonation, le plus neutre possible. Il guide son patient vers une détente corporelle et mentale, lui suggère des sensations, des bruits, des odeurs, des lieux, des paysages, des personnes... Le patient visualise les suggestions de son « guide », ce qui lui permet de se focaliser sur ces éléments et faire abstraction du monde réel. Généralement le sophrologue, débute par la détente du bas du corps, les pieds, puis remonte jusqu'au sommet du crâne. Le patient met alors tous ces sens en éveil de « relâchement », il visualise les paroles de son « guide », ressent chaque membre, muscle, articulation de son corps, afin de se laisser guider et de se détendre entièrement.

Une méthode qui est souvent utilisée par les sophrologues est le fait de demander à son patient de se sentir couler sur la terre, le sable, dans un pré,... et que ce dernier ressente son corps s'enfoncer dans la matière, sans que cette dernière ne l'engloutisse pas, mais l'enveloppe de son amour, de son énergie, de sa force. Le patient relâche tous ses membres et s'abandonne à son environnement sécurisé et sécurisant.

∞ Réflexologie

La réflexologie est une méthode connue et utilisée depuis des siècles en Chine, pour soigner la cause des maux. Elle peut être pratiquée sur les mains, les oreilles, mais c'est principale-

⁶⁰ Karen HUFFMANN, Mark VERNON, Judith VERNON. Op. cit. p. 207-208

ment sur les pieds qu'elle est le plus appliquée. Dans les mains, les pieds et les oreilles se retrouvent toutes les parties du corps, que ce soit des organes, des articulations, des membres, etc. Cette méthode peut tout aussi bien être appliquée par un professionnel, qu'être réalisée par soi-même avec des automassages ou à l'aide d'appareil comme le Rolling-Mass, qui est une sorte de petit boulier en bois. Notre corps est représenté sous forme de zone bien précise dans chacun des membres utilisés pour la réflexologie.

∞ Reiki

Le Reiki est une méthode d'imposition des mains et de transfert d'énergie. Le mot Reiki signifie énergie vitale universelle. Cette méthode nous l'utilisons tous, sans même en avoir reçu l'initiation. Lorsque nous nous faisons mal, nous mettons instinctivement nos mains sur les blessures et ceci depuis notre plus jeune âge et depuis la nuit de temps, sans en avoir reçu le mode d'emplois.

Le Reiki peut être pratiqué par soi-même (après avoir reçu l'initiation) ou par une personne initiée. Cet outil ne peut pas être négatif étant donné que l'énergie demandée vient de l'univers et que nous ne pouvons pas l'influencer. Il agit tout aussi bien sur le plan émotionnel, physique et spirituel. Les principaux effets du Reiki sont :

- Une harmonisation de l'énergie ;
- Une augmentation de la créativité, de la perception consciente, de l'énergie vitale ;
- Une aide au relâchement des émotions ;
- Un rejet du stress ;
- Un travail sur la ou les causes de la maladie ;
- Une guérison holistique.

Cet outil possède des préceptes que beaucoup d'autres écoles de pensée « zen » possèdent également. Malgré le fait que toutes les pensées des écoles ne reprennent pas les mêmes termes, ni ne les expliquent de la même manière, toutes les pensées se retrouvent, se chevauchent, se rejoignent. Une méthode de pensée n'est pas meilleure qu'une autre, mais il faut simplement trouver celle qui nous convient et nous correspond au mieux.

• Retrouver un sommeil de qualité

Le sommeil est essentiel pour le bien-être et la bonne santé de tous. Il permet de consolider les éléments appris durant la journée, de ressourcer son organisme mais également d'évacuer les éléments perturbateurs. Bien des personnes stressées, fatiguées, déprimées ont un mauvais sommeil et ceci malgré le fait qu'elles dorment suffisamment de temps (entre sept et huit heures par nuit). Ce n'est pas le nombre d'heures passées dans son lit qui est bénéfique, mais la qualité du sommeil. Le sommeil peut être perturbé par des facteurs tant internes qu'externes, comme des médicaments, des excitants (café, chocolat, tabac, alcool, sucre ...), la digestion, la pratique d'un sport peu de temps avant de rejoindre son lit ou une réflexion trop intense, une activité émotionnelle forte (dispute), un lieu mal adapté à un sommeil réparateur (trop de bruit, une pièce trop chaude ou trop froide, un mauvais matelas, mal de dos ...), etc.

Il existe plusieurs moyens pour retrouver un sommeil réparateur :

- Aller se coucher quand le sommeil se faire senti ;
- Boire du lait tiède, un verre de vin rouge, une infusion (avec un minimum de théine);
- Calmer sa respiration en pratiquant la respiration abdominale ;
- Dormir dans l'obscurité, le silence, une pièce à 16-18° ;
- Eliminer tous appareils (télévision, ordinateur, téléphone,...) dans la chambre à coucher ;
- Eloigner les réveils-matin du champ de vision ;

- Evacuer les idées en les notant sur un cahier ;
- Eviter tous efforts trop conséquents après 17 heures ;
- Ne pas manger trop lourd, trop gras, ni trop tard dans la soirée ;
- Orienter son lit en fonction de la méthode Feng shui ;
- Ouvrir les fenêtres pour avoir de l'air ;
- Prendre une douche ou un bain afin de se relaxer ;
- ...

- **Retrouver un sens**

Des questions pertinentes pour retrouver un sens à sa propre vie, selon Suzanne PETERS et Patrick MESTERS : ⁶¹

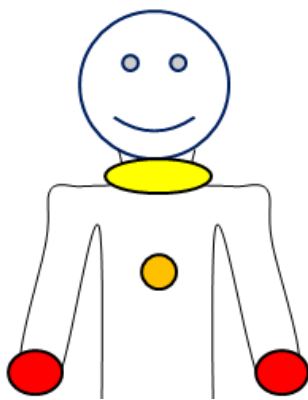
- *Qu'est-ce qui est important dans ma vie ?*
- *Quelles sont les valeurs qui me donnent le plein sentiment de me respecter et de rendre en considération les personnes qui m'entourent ?*
- *Quelles sont les situations professionnelles qui me mettent en porte-à-faux avec ces valeurs et qui sont sources de ruptures intérieures ?*
- *Quel est le prix psychologique et physique personnel que je paie pour maintenir l'illusion de la cohérence ?*
- *Quel est le prix que je fais payer aujourd'hui à mon entourage dans la poursuite de ce même but ?*
- *Pour quoi suis-je prêt à me battre de nouveau ?*
- *Que dois-je changer dans mes priorités professionnelles pour être en accord avec mes valeurs ?*
- *Quelles sont les croyances qui m'éloignent de mes valeurs et qui m'ont précipité dans le burn out ?*

Trouver ou retrouver un sens à sa vie est primordial pour l'être humain, tant pour le domaine personnel que professionnel. Nous avons besoin de buts à atteindre et de rêves à concrétiser pour continuer d'avancer. Nos repères changent à grande vitesse. Il est parfois difficile de nous attacher à des valeurs sûres. C'est pour cette raison que nous devons nous en créer et trouver un sens, une raison de vivre à chacune d'entre elles.

- **Le programme de 7 jours**

Ce programme en sept jours a été mis au point par l'écrivain Jacques LANGUIRAND, en voici le résumé.

Premier jour : La relaxation ici et maintenant



C'est un exercice qui permet de relaxer trois points de notre corps qui sont généralement les points les plus tendus lors de stress. Ces trois points sont la nuque, les mains et le plexus solaire. Ceci permet également une prise de conscience et une maîtrise de soi, afin d'atteindre un état de relaxation meilleur durant l'action.

La nuque est le premier point à être détendu. On se focalise sur ce point en oubliant toutes nos préoccupations, on effectue quelques mouvements de rotation du cou, de bas en haut et de droite à gauche, tout doucement sans forcer. Cet exercice permet de se détendre quasiment immédiatement et de relâcher les tensions, telle les maux de tête.

Puis on passe aux mains. On opte pour une position confortable qui nous permet de relâcher la tension de nos mains. Notre attention se porte alors sur nos poignets, qui doivent être to-

⁶¹ Suzanne PETERS et Patrick MESTERS. Op. cit. p. 262-263

talement détendus, se laisser aller. L'exercice consiste à fermer fortement ses points durant une minute puis tout relâcher. Ceci nous permet de lâcher prise lorsque nous relâchons nos poignets.

Et le plexus solaire est un point important pour la respiration abdominale, car si ce dernier est bloqué, il empêche la respiration de descendre jusqu'à l'abdomen, ce qui bloque également l'énergie. L'exercice est simple afin de libérer son plexus, il suffit de prendre de profondes inspirations en visualisant son plexus et la tension l'entourant, et expirant nous visualisons la tension se relâcher, après quelques respirations, la tension en sera diminuée.

Deuxième jour : La respiration abdominale

La respiration abdominale est une respiration ample et profonde qui nous permet de nous ressourcer. Lorsque nous pratiquons cette respiration, cela nous permet de détendre tout aussi bien le psychique que le physique, étant donné qu'ils travaillent main dans la main et consciemment. Afin que l'exercice puisse être le plus bénéfique possible, il faut opter pour une position la plus confortable possible, assis de préférence, avec le dos bien droit.

Il faut avant toute chose prendre conscience de sa respiration, de son rythme. Il faut respirer aussi profondément que possible, tout en étant concentré sur les mouvements de son abdomen. Lors de l'inspiration, qui dure entre six et huit secondes, l'abdomen se gonfle. Il faut alors se mettre en apnée deux – trois secondes, puis expirer, dans le même laps de temps que l'inspiration et à nouveau exercer de l'apnée durant deux - trois seconde. Cet exercice est à réalisé au moins cinq fois de suite toutes les heures.

Troisième jour : Le rappel à soi

Le rappel à soi est un exercice qui permet de se concentrer sur un objet précis, mais en même temps d'être conscient que nous sommes entrain de regarder cet objet, que nous sommes conscients d'être. C'est une technique qui permet de prendre conscience de soi, du « ici et maintenant » et de développer sa présence de soi (= être conscient de soi, de la situation et du contexte).

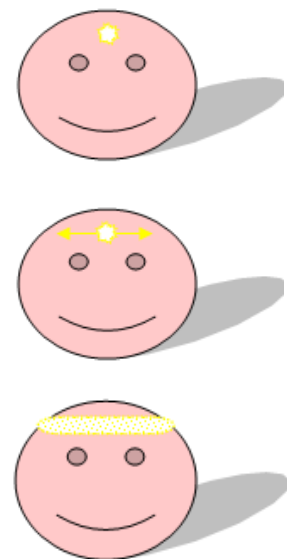
L'un des principaux buts de cet exercice est de pouvoir se surprendre et prendre de la distance avec ce qui se passe à l'extérieur tout comme à l'intérieur de nous (émotionnellement). Prendre de la distance avec la situation et notre mental. Cet exercice nous octroie une diminution de tension, mais également l'élévation de notre niveau de conscience.

Quatrième jour : Le yoga-instant

Le yoga-instant est une technique de concentration et de visualisation utile afin de « *se rafraichir les idées* ».

Pour cet exercice, il suffit de visualiser, en ayant les yeux fermés, une petite sphère/balle lumineuse à l'emplacement de notre troisième œil (au milieu du front entre les deux yeux). Lorsque l'image est stable, nous déplaçons cette balle lumineuse d'un côté et de l'autre de notre front, lentement. Puis nous visualisons la sphère faire le tour de notre tête, dans un sens puis dans l'autre, afin de distinguer un bandeau nous entourant. Lors des va-et-vient de la petite balle, elle emmène avec elle, toutes les pensées négatives et nous permet ainsi de nous « *aérer la tête* ».

Cet exercice permet de casser le flux ininterrompu de notre conscience, en lui fournissant un point sur lequel il peut se fixer et ainsi rompre la chaîne des associations durant cette pratique.



Cinquième jour : Être dans le monde sans être du monde

La distinction entre être dans le monde et être du monde est la suivante : « *être du monde, c'est être entièrement absorbé par l'action ; être dans le monde, c'est être engagé dans l'action mais sans pour autant se perdre de vue. [...] Être dans et non du monde, c'est pouvoir regarder la vie se vivre. Nous entretenons trop souvent l'illusion que la vie ne se vivrait pas sans nous. Pourtant, nous ne sommes que des canaux par lesquels passe l'énergie de la transformation du monde. Être du monde, c'est se définir dans le temps, c'est être déterminé par les problèmes qui nous envahissent jour après jour, mais qui dans quelques années nous paraîtrons sans doute dérisoires ; alors qu'être dans le monde, c'est parvenir à s'identifier à cette part en chacun de nous qui se définit hors du temps. Et c'est vivre plus et mieux.* »⁶²

Sixième jour : Se créer un refuge

Cet exercice de visualisation nous permettra de nous protéger mais également de nous resourcer. Il suffit simplement de s'imaginer à l'intérieur d'un œuf protecteur.

Cet exercice se pratique debout, avec les pieds légèrement écartés, mais tout en étant détendu. Il débute par quelques respirations profondes, afin de ressentir nos pieds s'enraciner au sol, à la terre. Une fois que la sensation d'enracinement est ressentie, nous visualisons que nous sommes à l'intérieur d'un œuf translucide, qui nous protège de toutes les agressions du monde nous entourant et nous ressentons un bien-être et la sécurité de cette coquille bienfaisante. Cette sensation de protection peut être ressentie durant toute la journée, il suffit de faire appel à sa mémoire pour ressentir son action protectrice.

Septième jour : Le lâcher-prise

Lâcher-prise sur les éléments de la vie qui ne peuvent pas être changés, transformés pour accepter, avancer et vivre avec. Le lâcher-prise n'est pas une sorte de « je -m'en-foutisme », mais davantage une nouvelle vision sur les éléments de la vie qui ne peuvent être modifiés, une modification de l'attitude. Dire non à la vie entraîne des tensions inutiles, alors que dire oui, permet de créer et modifier notre regard sur les éléments de la vie, les circonstances, les personnes nous entourant, le monde, mais avant tout sur soi-même.

- **Six étapes pour guérir du burn out**

Selon Diane BERNIER, il y aurait six étapes afin de guérir du burn out⁶³. Ces étapes ressemblent aux phases d'acceptation du deuil et à la résolution d'un traumatisme, ce qui n'est pas étonnant, puisque le burn out est une crise qu'il faut résoudre et dépasser, afin de redémarrer sa vie sur de nouvelles bases solides.

Au point 3.1.6.4, j'ai fait référence au deuil et à la problématique du burn out, les points de ressemblance avaient simplement été énumérés, dans ce chapitre, c'est la construction du bien-être qui est développé.

1. Reconnaissance du problème

La reconnaissance du problème est la première étape de sa résolution, mais il n'est pas si facile de l'accepter et d'admettre l'existence d'un problème. Malgré des signes comme la fatigue, des malaises, de l'insomnie, de la surexcitation, des sentiments négatifs, ainsi que l'incapacité de donner autant qu'à son habitude, l'individu ne peut ou ne veut pas prendre conscience de son mal-être.

⁶² http://www.radio-canada.ca/Par4/tran/_prog7jrs/intro.htm

⁶³ Diane BERNIER. *La crise du Burnout. S'en remettre, c'est refaire sa vie.*

2. La distanciation des sources de stress

Lors que la personne a reconnu le problème, il faut l'éloigner de la source du problème, c'est ce que nous nommons la distanciation. Cet éloignement peut être d'ordre géographique, comme un déménagement, ou simplement par une démission ou un congé maladie. Ce dernier doit être en lien avec la durée de reconnaissance de problème, plus l'acceptation a été longue, plus le temps de récupération sera long. Mais il faut prendre garde que la personne ne culpabilise pas par rapport à son absence sur son lieu de travail. Le travail du médecin ou thérapeute qui suit la personne en burn out, doit la faire déculpabiliser et accepter son arrêt de travail comme vital.

3. La restauration des capacités

Afin de pouvoir au mieux récupérer, il faut s'accorder du temps, des moments de détente. Ces moments privilégiés avec soi-même permettent de se relâcher tant sur le domaine émotionnel, intellectuel que physique, ainsi que « *reprendre contact avec ses besoins fondamentaux physiologiques, de récupérer de l'énergie, de retrouver le contact avec des activités agréables et de recherche du plaisir* »⁶⁴.

4. Le questionnement des valeurs et des comportements

Ce stade survient lorsque la personne est reconnectée à ses émotions et ses besoins fondamentaux et qu'elle peut à nouveau analyser ainsi que faire preuve de réflexion.

C'est à ce moment que les personnes atteintes de burn out prennent conscience qu'elles doivent abandonner les mauvaises habitudes qui les ont conduites jusqu'à ce mal-être. L'un des signes les plus flagrants chez les personnes atteintes de cet incendie est le perfectionnisme. La personne doit prendre conscience qu'être parfait est un but impossible à atteindre et que cette valeur doit être modifiée pour son mieux-être. D'autres valeurs sont également à reconsidérer comme l'idéalisme, la disponibilité, le besoin de reconnaissance, l'ambition, la confiance aveugle... Des nouvelles valeurs telles que la protection de sa vie privée, le plaisir au travail, l'autoprotection doivent être assimilées afin de ne plus être si susceptible au burn out.

5. L'exploration des possibles

Ce stade permet de rechercher un lieu ou une activité professionnelle qui soit davantage en accord avec ses propres intérêts, ses besoins et ses valeurs personnelles. C'est à partir de ce stade qu'il peut être envisagé un retour au monde du travail. Ce travail peut prendre quelques mois à quelques années, puisque la personne doit se stabiliser dans une ancienne ou nouvelle activité professionnelle.

6. La rupture, occasion de transformation

Certaines personnes se libèrent, rompent avec un environnement professionnel, des collègues (...) et parlent de rupture de schémas d'attitudes ou de schémas de pensées limitants, et optent pour de nouveaux adages, comme⁶⁵ :

- « *Ne pas être là tout le temps* »
- « *Ne pas dire oui quand on a envie de dire non* »
- « *Ne pas accepter n'importe quoi pour soi* »
- « *Ne pas négliger ses valeurs* »

⁶⁴ <http://www.pnlcoach.com/Hippocrate-souffrait-il-de-burnout--65-publication.html>

⁶⁵ <http://www.pnlcoach.com/Hippocrate-souffrait-il-de-burnout--65-publication.html>

3.1.10 L'anti-prévention

Voici dix recommandations pour être en burn out à coup sûr ⁶⁶:

1. *Travailler le plus et le plus longtemps possible, même la nuit, le week-end et les jours fériés ;*
2. *Accepter le plus possible de surcharge de travail pour décharger vos pauvres collègues car (vous le savez) vous êtes indispensable pour ce travail ;*
3. *Ne prenez de congé qu'une fois par an, une semaine au maximum ;*
4. *Concentrez-vous sur les aspects désagréables de votre travail et fâchez-vous à ce sujet régulièrement ;*
5. *Faites dépendre votre valorisation personnelle exclusivement de votre travail ;*
6. *N'ayez aucune compensation pendant votre temps libre, dispersez seulement votre énergie ;*
7. *Soyez convaincu de pouvoir résoudre tous les problèmes et que vous êtes un « loser » si vous n'y arrivez pas.*
8. *Ne vous intéressez pas à votre propre bien-être, votre santé corporelle et psychique ;*
9. *Soyez distant envers vos collègues, un rapport amical entrave seulement votre dynamisme ;*
10. *La vie privée passe toujours en dernier, vivez le plus possible en ermite, évitez amis et connaissances.*

⁶⁶ http://www.mfs-insurance.ch/data/_product_documents/_articles/127/care_01_06_f.pdf

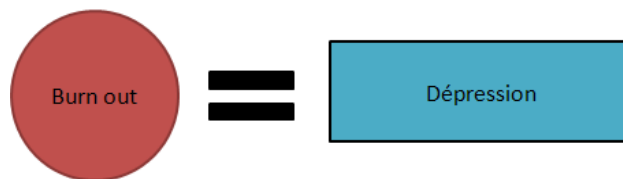
3.2 Et si le burn out n'existait pas ?

Selon les chercheurs allemands Andreas HILLERT (psychiatre) et Michael MARWITZ (psychologue) qui ont écrit un ouvrage à ce sujet : « Die Burnout Epidemie » en français « l'épidémie du burn out ». Le burn out n'existe pas et il n'est pas défini comme maladie et ne peut l'être, car il existe plus de 150 symptômes pour le diagnostiquer. De plus, ils ont réalisé des évaluations sur les tests qui existent pour identifier le burn out et ils en sont arrivés à la conclusion que ces tests ne relèvent que le stress, l'angoisse, l'émotivité, la difficulté à dire non et la déprime de la personne qui le remplit. Pour argumenter leur propos, ils se réfèrent à la CIM où ce mal-être, de notre temps, n'est pas répertorié.

Le terme burn out relève « l'énorme malaise lié à la culture actuelle du travail, de la pression et du rendement » selon les auteurs de l'ouvrage susmentionné.

Cette théorie aura certainement beaucoup de peine à se frayer un chemin qui la conduise au même stade où sont toutes les théories actuelles. Car financièrement, le fait que l'épuisement professionnel existe, cela s'avère très rentable. De plus, c'est un mal qui peut toucher tout un chacun et qui permet à la personne incendiée de ne pas porter toute la responsabilité de ce mal sur elle-seule, elle peut également la faire porter par son environnement professionnel qui n'est pas adapté, ceci permet de moins culpabiliser, car le burn out est « la maladie du battant », pour reprendre les termes de Herbert FREUDENBERGER.

Les auteurs de « L'épidémie du burn out » ont également le sentiment que ce terme moderne peut cacher le véritable mal-être de la personne, soit une dépression. Ils suggèrent que d'ici peu de temps ce mal-être sera au même stade que la neurasthénie soit une maladie de luxe.



Pour quelle raison le burn out a-t-il vu le jour ? Simplement parce qu'un chercheur a souhaité différencier le fait que son travail ne lui convenait pas et qu'il n'était pas capable de lâcher prise. Par ce fait, il s'est retrouvé prisonnier de son métier, alors que le mal-être était plus profond et ne se manifestait qu'au niveau professionnel ? Au vu des propos émis par Andreas HILLERT et Michael MARWITZ, cette question n'est pas anodine. Ne serait-ce pas simplement une autre forme de stress professionnelle plutôt qu'un véritable mal-être aussi profond que la dépression ? Bien des questions de ce même type de réflexion pourraient être ajoutées, développées, explorées. Je souhaitais simplement démontrer que ces chercheurs posent un avis critique face à notre société, à son développement. Tout évolue, se transforme au fil du temps, alors pourquoi est-ce que les « maladies » ne le pourraient-elles pas, elles non plus ? Certes c'est un changement, mais pas une nouveauté. Il serait intéressant que des personnes se questionnent à ce sujet, mais en tant qu'humain, sommes-nous vraiment prêts à accepter cet état de faits ?



3.3 Quelques chiffres

Concernant les sondages ou certains chiffres avancés par des auteurs, ils se font généralement référence aux sondages qui ont été réalisés sur le stress. Néanmoins, comme le stress est l'un de principaux facteurs du burn out, il est tout de même possible de se baser sur quelques pourcentages énoncés.

3.3.1 Articles

On estime entre 4 à 7% de la population active, en Suisse, en situation de burn out complet. Ce chiffre englobe toutes les personnes qui ne sont plus capables de s'intégrer dans un milieu professionnel. Les personnes souffrant de burn out moyen, seraient au nombre de 25%. Ce sont les personnes qui souffrent de mal-être dans leur milieu de travail, ressentent de la frustration, démontrent une baisse de rendement et qui s'investissent énormément tant sur le plan émotionnel que psychique. Et 16% de la population serait à risque de succomber à un burn out. Ces chiffres sont issus d'un article de Didier TRUCHOT pour le magasin Cerveau & Psycho n°15 datant de juin 2006.

Selon un article paru dans le journal suisse des ressources humaines HR Today⁶⁷, en août 2006, « *le burnout concerne 20 pour cent de la population active* ». Ce chiffre n'est qu'une estimation, car on ne dispose pas encore de statistiques précises au niveau national sur le burn out.

16% des Suisses pensent que le travail rend malade⁶⁸ selon une étude de l'agence de placement Kelly Services datant de cinq ans (2005). 33% se sentent stressés sur leur lieu de travail, avec ce résultat la Suisse est le pays où les personnes se sentent le plus stressé en Europe. Contre toutes attentes se sont davantage les jeunes qui le ressentent le plus, 36% des personnes actives entre 25 et 34 ans. Les femmes sont moins stressées par rapport aux hommes, 32% pour les femmes contre 35% pour les hommes. Par contre, rien d'étonnant que ce soit les personnes qui travaillent en moyenne plus de 51 heures par semaine qui sont les plus concernées par le stress, elles sont 68%. D'après les statistiques, les facteurs liés au stress sont « *une reconnaissance insuffisante du travail (21 %), un mauvais climat au travail et des pressions psychologiques (20 %), une durée de travail trop élevée (14 %), des charges de travail et des attentes trop lourdes (13 %), ainsi qu'un manque de mobilité (12 %)* ». ⁶⁹

3.3.2 Etude

Pour parler de dépenses financières de la Suisse pour le stress, je me suis référée à *l'étude réalisée sur le mandat de seco, les coûts du stress en Suisse*⁷⁰, publiée en 2003. Les chiffres suivants sont une extrapolation de coûts pour la population active suisse.

Coûts financiers liés aux soins

Le total des frais médicaux de la population suisse s'élève à 29'126.10 millions de francs suisses. Par contre les frais médicaux prescrits attribuables au stress pour la population active suisse se situent entre 1.41% et 6.64%, ce qui représente en francs suisse entre 410.90 et 1'934.61 millions.

Nous pouvons également prendre en compte les frais d'automédication des personnes souffrant de stress, la fourchette entre les personnes ne souffrant que rarement du stress et

⁶⁷ <http://www.hrtoday.ch>, consulté le 30 novembre 2008

⁶⁸ <http://www.kellyservices.ch>, consulté le 16 novembre 2009

⁶⁹ <http://www.admin.ch>, consulté le 16 novembre 2009

⁷⁰ Étude réalisée sur le mandat du Seco par Daniel RAMACIOTTI et Julien PERRIARD. *Les coûts du stress en Suisse*. 2003

celles qui y sont continuellement confrontées se situe entre 131.90 et 565.13 millions de francs suisses par année.

La perte pour les institutions est également chiffrable. Ces chiffres ont été calculés d'après les absences, les pertes de production et le salaire de chaque personne ayant répondu au questionnaire téléphonique. La part des absences et les pertes de production se situe entre 1'453.81 et 3'413.38 millions de francs suisses par année.

Coûts financiers du stress à partir des scores au Test de Santé Totale (TST)

Le TST est un test qui évalue la santé mentale de la personne tant sur les fonctions psychophysiologiques que psychiques qui est composé de 22 items. C'est le psychologue Thomas LANGNER qui a établi ce test.

La différence entre ces scores et les précédents c'est que la variable n'est plus le stress ressenti mais le score TST.

Les frais médicaux sont estimés entre 1'123.88 et 2'666.99 millions de francs, l'automédication entre 197.21 et 347.35 millions et la perte liée aux absences et pertes de productions pour les institutions se situe entre 1'361.41 et 2'457.01. Ce qui permet d'estimer le coût entre 2'682.50 et 5'471.34 millions de francs suisses par an.

En connaissant ces chiffres, il est possible de réaliser une estimation des coûts financiers directs du stress en millions⁷¹, pour la population suisse active :

Frais médicaux (estimation TST médiane)	1'413.78
Automédication contre le stress (estimation « stress ressenti » médiane)	348.11
Salaires liés aux absences et pertes de production (estimation « stress ressenti » médiane)	2'433.60
Total des frais financiers directs	4'195.49

Les coûts monétaires du stress

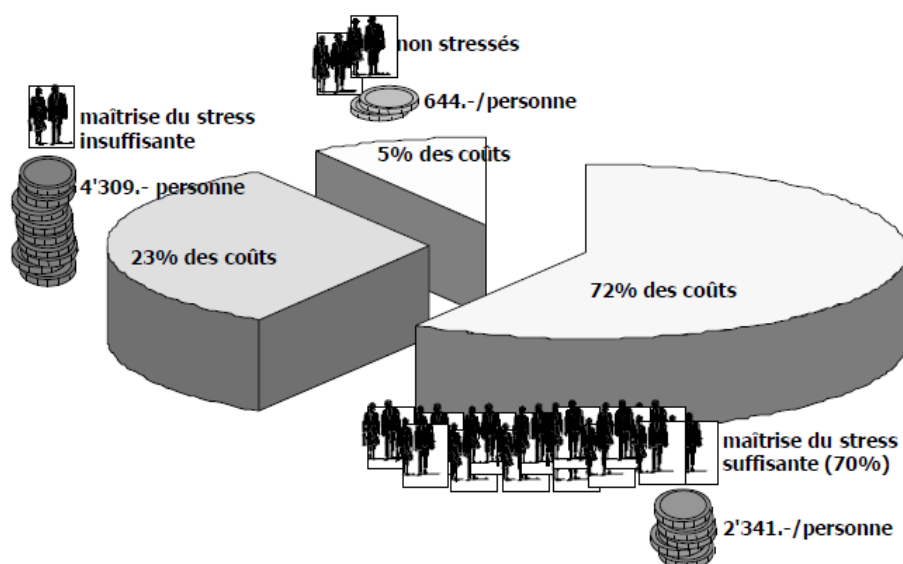


Tableau 7 : Fromage de résumés des coûts du stress

⁷¹ Étude réalisée sur le mandat du Seco par Daniel RAMACIOTTI et Julien PERRIARD. *Les coûts du stress en Suisse*. 2003

Ce schéma démontre bien les différences entre les coûts financier tangibles (frais médicaux, paramédicaux, hospitaliers, automédication, pertes de productions dues à l'absentéisme) de la population active en Suisse. Les personnes non stressées correspondent à 18% de la population actives, les personnes qui ont une maîtrise du stress insuffisante correspondent à 12% et comme mentionné sur le schéma 70% de la population active pense avec une maîtrise du stress suffisante.

4. Méthodologie

L'objectif principal de ce chapitre est d'expliquer la méthodologie utilisée durant ce travail, ainsi que l'outil de recueil de données sélectionnées pour vérifier mes hypothèses de recherche sur le terrain, mais également mes hypothèses de questionnaire.

Tout d'abord, je décris la démarche ainsi que la technique de récolte de données avec ses avantages et ses limites, puis j'expose et justifie mon terrain de recherche ; l'échantillonnage choisi, la description de mon questionnaire et l'éthique de cette celle-ci.

La méthodologie que j'ai souhaité suivre est une démarche quantitative hypothético-déductive de type exploratoire auprès de travailleurs sociaux œuvrant dans des institutions résidentielles sur le canton de Vaud. Une démarche quantitative hypothético-déductive est : « *la construction part d'un postulat ou concept postulé comme modèle d'interprétation du phénomène étudié. Ce modèle génère, par un travail logique, des hypothèses, des concepts et des indicateurs auxquels il faudra rechercher des correspondants dans les faits.* »⁷²

La création de mon outil de recueil de données s'est réalisé suite aux diverses recherches effectuées. Je me suis essentiellement inspirée de quelques questionnaires comme le MBI, le questionnaire de l'enquête téléphonique sur les coûts du stress en Suisse du SECO, le BSI, le HBI qui se trouvent en annexe de ce mémoire. Néanmoins n'ayant pas conceptualisé d'hypothèse de questionnaire, certaines questions n'avaient pas de but précis et m'auraient servi à récolter des données non utilisables, non pertinentes : donc des données inutiles. L'élaboration de ces hypothèses m'a permis de reformuler mes questions, afin qu'elles soient plus précises et dirigées sur le but de ma recherche.

Les hypothèses de questionnaire :

1. Les travailleurs sociaux qui ont la possibilité de faire appel à leur entourage, lorsqu'ils rencontrent des difficultés professionnelle, sont moins sujets au burn out.
2. Les travailleurs sociaux pratiquant une ou plusieurs activités en dehors de leur travail sont davantage protégés face au burn out que ceux ne pratiquant aucune activité ludiques, relaxante ou autre.
 - a. Pratiquer une méthode de relaxation est bénéfique pour le corps et l'esprit. Celle-ci les rend plus fort face aux attaques de la vie extérieure, dont le burn out fait partie.
3. La maîtrise du stress et son acceptation sont des outils primordiaux dans la prévention du burn out.
4. Lorsque les travailleurs sociaux exercent dans un lieu professionnel leur permettant de s'épanouir, de se développer ainsi que d'évoluer professionnellement, ceci leur permet de se prémunir face au burn out, car ils ont de nouveaux objectifs à atteindre, des possibilités d'avancement, des réajustements professionnels à réaliser,...
5. Les lieux professionnels mettant à disposition des lieux et temps de parole, ainsi que des outils adaptés aux besoins des travailleurs sociaux, contribuent à la prévention du burn out au sein de l'institution.

4.1 L'outil de recueil de données

Après m'être questionnée longuement sur l'outil de recherche le plus adapté à la récolte de données, j'ai opté pour le questionnaire⁷³. Cette technique permet d'approfondir les connaissances sur une population choisie, mais également sur l'analyse d'un phénomène social. Le questionnaire fait partie des approches quantitatives.

L'approche quantitative de recherche permet de questionner un grand nombre d'individus, mais également de viser un groupe cible au moment donné où les questions sont posées.

⁷² Raymond QUIVY, Luc VAN CAMPENHOUDT. *Manuel de recherche en sciences sociales*, 3ème éd. p. 174

⁷³ Cf. Annexe

Cet outil sert essentiellement à mesurer tout ce qui peut être mesurable et quantifiable. Il en résulte principalement des graphiques et des schémas.

Les avantages du questionnaire sont nombreux. Les informations récoltées sont sous forme écrites, il permet également d'explorer plus profondément les éléments de la vie privée des personnes interrogées et est représentatif du groupe cible. Tous les éléments répertoriés le sont sous forme quantitative et des liens de corrélation avec les théories peuvent être tissés. Cet outil garantit l'anonymat des participants, ce qui leur permet une plus grande liberté et franchise dans le choix de leurs réponses.

Toutefois, ce genre d'outil peut coûter cher tant au niveau financier qu'au niveau temporel. Il faut du temps, de la conceptualisation à la récolte des données. Ce n'est pas quelque chose qui se fait en quelques heures. Chaque question doit être travaillée, analysée, étudiée. Il faut que les questions soient clairement énoncées avec des termes qui doivent être à la portée de tout un chacun. Il faut être attentif afin que les questions posées n'aient pas de double sens, soient les plus neutres possibles et qu'elles n'influencent pas les réponses. Une autre limite au questionnaire, est le fait que nous ne pouvons pas être certain que ceux envoyés vont tous revenir, ni que ces derniers ont bien été transmis à tous les collaborateurs. Le pourcentage de retour peut varier considérablement en fonction de l'intérêt de la ou des personnes qui transmettent et récoltent les données.

Dans mon cas, je peux certifier que j'ai reçu en retour environ 8% des questionnaires émis. Ce qui représente 21 questionnaires-répondus sur les 261 envoyés.

4.1.1 La mise en pratique

Dans toutes les études, il y a généralement un pré-test qui est réalisé afin de vérifier et réajuster son questionnaire. Il se déroule de préférence avec le même type d'échantillonnage que celui qui va être utilisé pour la recherche.

Pour ma part, j'ai réalisé un pré-test auprès de mon entourage ayant un lien plus ou moins direct avec le travail social. Ce sont toutes des personnes ayant eu ou suivant une formation dans le domaine de la santé et/ou du social. Chacune d'entre elles m'a fait des remarques pertinentes qui m'ont permis de réajuster mon questionnaire. Certaines tournures de phrases ont été modifiées pour que leur compréhension soit meilleure et qu'il y ait moins de risques d'interprétations. L'ordre des questions a été remanié, afin qu'elles ne soient pas redondantes pour les personnes interrogées. Les possibilités de réponse ont été (pour la plupart des questions) transformées en questions semi-fermée ou à choix multiple dans le but de faciliter mon travail de récolte de données et mon analyse. D'autres questions ont été supprimées car, après réflexion, elles ne m'apportaient pas de véritables pertinences dans ma recherche. La mise en page a évolué pour que la lecture soit plus aisée.

La construction et la transformation de mon questionnaire m'ont souvent amenée à me poser des questions concernant la pertinence de ces dernières. L'évolution de mon questionnaire m'a également confrontée à des réflexions sur les buts de mon mémoire, mon travail de recherche, ainsi que l'analyse des réponses que je recherchais. Ceci m'a permis de conscientiser le véritable but de mon questionnaire, de mon travail de mémoire.

4.2 Le terrain de recherche

Le terrain que j'ai sélectionné pour cette recherche, sont les institutions de type résidentiel. J'ai tout d'abord pris contact avec le directeur de l'institution ou le responsable socio-éducatif, afin de leur demander s'il était possible de le rencontrer et/ou de lui envoyer mon questionnaire. Cette démarche n'était pas seulement d'ordre économique (envoi de questionnaire sans être sûr d'avoir une réponse), mais davantage stratégique. L'avantage d'une telle démarche est de réaliser une alliance. Cette alliance permet ainsi d'avoir une porte

d'entrée plus directe auprès de la population sélectionnée, ainsi qu'un soutien et une personne de référence.

Lors de ma prise de contact téléphonique avec les directeurs ou les responsables socio-éducatifs des institutions sélectionnées, nombre d'entre eux n'ont pas pu être directement joignables. J'ai donc décidé de leur faire parvenir un mail, suite aux conseils des personnes ayant répondu à mon appel. Le mail comportait le questionnaire en pièce jointe avec une lettre explicative de la démarche, les consignes ainsi que l'éthique de ma recherche. J'ai effectué de la même manière pour les institutions qui avaient accepté de répondre à mon questionnaire, et où j'avais pu bénéficier d'un entretien téléphonique avec le directeur ou le responsable socio-éducatif. Seules deux institutions ont reçu les divers documents sous forme papier avec une enveloppe réponse affranchie.

Les institutions, avec qui j'avais pris contact, ont été sélectionnées sur la base de la liste des institutions résidentielles exerçant sur le territoire vaudois, disponible sur le site d'educ.ch⁷⁴. C'est également une conjoncture entre deux listes de l'Association Vaudoise des Organismes Privés pour enfants, adolescents et adultes en difficulté (AVOP). La première liste est celle des « *Institutions de la région vaudoise pour personnes en difficulté et/ou handicapées* » qui a été mise à jour le 11 mars 2009 et la seconde est la liste des institutions membres de l'AVOP mise à jour le 12 août 2009. Ces deux listes sont disponibles sur le site de l'AVOP⁷⁵.

Le terrain de recherche se compose de cinq institutions qui ont accepté de participer à ce travail de Bachelor, ce qui représente environ 29 lieux professionnels et 261 travailleurs sociaux. Ces cinq lieux professionnels travaillent tous dans différents domaines avec des populations diverses, allant des enfants aux personnes âgées, des adolescents en apprentissage de vie aux adultes en difficultés sociales et professionnelles, des personnes bénéficiant de soins quotidiens aux personnes totalement autonomes. Je souhaitais avoir une représentation globale des travailleurs sociaux travaillant avec l'ensemble de la population vivant en institutions résidentielles.

La population de référence ou l'échantillonnage est « *l'ensemble des objets possédant les informations désirées pour répondre aux objectifs d'une étude* »⁷⁶. C'est pour cette raison que je me suis dirigée vers des institutions de type résidentiel. Mon sujet de recherche étant les outils que les travailleurs sociaux utilisent pour se prémunir du burn out. Voici mes critères de sélection :

- Les travailleurs sociaux questionnés doivent exercer leur pratique professionnelle dans une structure résidentielle
- L'échantillonnage est mixte, afin de permettre une plus grande palette d'outils utilisés par les professionnels
- Les travailleurs sociaux doivent maîtriser le français écrit
- Les personnes répondant au questionnaire doivent être travailleur social, non pas spécifiquement par leur formation mais leur lieu professionnel

4.3 L'éthique de la recherche

Je précise que ce point ne s'applique pas uniquement à l'éthique, par rapport au questionnaire, mais bien à toute la recherche en elle-même. Ce travail de longue haleine est riche en opinions et idées d'éminents chercheurs, c'est pour cette raison que j'ai souhaité les citer en altérant le moins possible leurs écrits, leur pensée.

Je tiens à respecter l'éthique de la recherche en assurant l'exactitude des informations et la confidentialité de tous les participants ainsi que les noms des institutions. Je dois donc veiller

⁷⁴ <http://www.educh.ch>, consulté le 15 mars 2010

⁷⁵ <http://www.avop.ch>, consulté le 10 octobre 2009

⁷⁶ <http://www.memoireonline.com>, consulté le 1 mars 2010

à ce qu'aucun des questionnaires retournés ne soit transmis à des tiers et je m'assure que d'ici décembre 2010, au plus tard, tous les questionnaires soient détruits. Ceci afin de garantir la plus grande confidentialité sur les données que les personnes ont bien souhaité me transmettre de leur plein gré. La majorité des questionnaires qui m'ont été retournés, l'ont été sous forme papier, cependant j'ai également reçu en retour des questionnaires sous forme informatique. Je tiens à préciser que ces documents informatiques ont été imprimés, sans modifications, et que la version mail a été supprimée de ma boîte de réception, ainsi que de mes archives.

4.3.1 Lettre explicative de l'éthique de la démarche

La lettre explicative se trouve en annexe de ce document⁷⁷. Je l'ai élaborée en deux exemplaires. La première a été conçue pour les institutions avec qui j'ai eu directement contact avec le directeur ou le responsable socio-éducatif et la seconde était une lettre destinée aux institutions où je n'ai pu contacter qu'une personne « relais » qui m'avait transmis le mail du directeur ou du responsable socio-éducatif.

Ces deux lettres comportaient les mêmes informations, une présentation exhaustive des informations sur ma recherche, du choix sur leur équipe éducative, une date butoir pour le retour des questionnaires, ainsi que mes coordonnées pour toutes questions éventuelles, mais également la confirmation de la tenue de confidentialité sur les questionnaires retournés.

4.4 Limite de la recherche

Comme susmentionné, bien des limites ont été relevées lors de la réalisation de mon travail de recherche sur le terrain. Je tiens à développer davantage ces points dans les paragraphes qui suivent.

Cette recherche ne comporte qu'un petit nombre d'institutions et de personnes interrogées par rapport au potentiel qu'il existe dans le canton de Vaud, sans parler de la Romandie ou du pays. Bien qu'elle fut exigeante tant au niveau du temps que de l'énergie dépensée, elle ne vaut certainement pas celles qui sont réalisées au niveau régionale, cantonale ou nationale. Toutes ces recherches sont menées à d'autres niveaux et par des professionnels, mais cela m'a permis de réaliser que leur travail est aussi exigeant que prenant.

4.4.1 Le temps

Le temps accordé aux institutions, pour me retourner les questionnaires, n'était que de deux semaines, mais ce délai pouvait être prolongé. Ce qui a, généralement, été le cas. Elles ont bénéficié des deux semaines supplémentaires, voire parfois même de trois. Le délai de retour était court, dans un but précis, afin que mon questionnaire ne soit pas oublié « dans un coin ». De plus, je pense que donner un délai plus long serait plus contraignant pour une éventuelle relance.

Le fait de demander un retour de participation si court, m'a permis également d'entrevoir la communication interne de certaines institutions. Malgré le fait que les institutions ont été sélectionnées sur des listes de l'AVOP, accessibles en ligne, je connais certains travailleurs sociaux y travaillant. J'ai pu constater que dans certaines institutions, la transmission de mon questionnaire n'avait pas été réalisée. Je tiens à préciser que je me suis renseignée auprès des personnes concernées, une fois le délai de retour des questionnaires (suite à la relance) dépassé, d'un minimum de trois semaines.

⁷⁷ Cf. Annexes

4.4.2 Le moment

D'après plusieurs remarques d'institutions, il n'était peut-être pas judicieux de ma part de leur faire parvenir mon questionnaire en période estivale ou en fin d'année scolaire. L'année scolaire est bien présente et plusieurs institutions s'alignent sur elle, car elle régit la vie de leurs résidents. Beaucoup de ces institutions rédigent des rapports qui prennent beaucoup de temps de rédaction et qui doivent être distribués à tout le réseau avant les vacances estivales, certaines profitent de fermer l'institution durant cette période, ...

L'approche des grandes vacances d'été est également synonyme de changement de rythme pour beaucoup. L'institution doit s'adapter à un rythme qui ne dure que le temps des vacances, car davantage de personnes prennent des congés, les parents doivent trouver des solutions pour que leurs enfants soient occupés, puisque l'école est fermée, d'autres institutions partenaires profitent également de l'été pour réaliser une « pause »,... Tous ces éléments peuvent être un frein au fonctionnement habituel des institutions etc.

4.4.3 L'intérêt pour une telle recherche

Nous n'avons pas tous les mêmes centres d'intérêts et cela est profitable à chacun. C'est également un point qui peut être l'une des causes du peu de participation que j'ai obtenu. Les personnes peuvent être lassées d'entendre parler du burn out, du stress au travail, de la dépression. Car il faut le reconnaître, ce thème est souvent abordé de nos jours (c'est peut-être moi qui ai cette impression puisque je travaille sur ce thème et que ce dernier attire plus facilement mon regard et mon écoute qu'un autre thème). D'autres personnes peuvent se sentir trop concernées et touchées par cette problématique pour y répondre. Car ils ont besoin de prendre de la distance avec un mal qui leur est connu et/ou reconnu.

Une autre problématique qui peut être la cause du peu de retour de questionnaire est le simple fait que les travailleurs sociaux de l'institution ont déjà été approchés par d'autres étudiants pour leur travail de Bachelor. L'énergie leur manque, ainsi que l'envie de prendre du temps pour répondre à une nouvelle recherche.

4.4.4 Autres limites

Lors de ma prise de contact avec l'une des dernières institutions de ma liste, le responsable socio-éducatif m'a mise en garde que leur équipe éducative avait déjà rempli un questionnaire similaire à ma démarche, mais que ce dernier venait d'un office reconnu du service public. L'intérêt pour une recherche du « niveau scolaire » face à une recherche nationale n'a pas d'égal. Je conçois que les personnes portent une plus grande importance à la transmission d'informations pour une recherche nationale qu'une recherche réalisée par une étudiante. Néanmoins, je pense que si j'avais fait parvenir mon travail avant celui réalisé par cet office, il aurait peut-être remporté un meilleur taux de réponses.

Malgré le fait que j'ai certifié que je garderais les résultats confidentiels, certaines personnes ont peut-être eu peur que leurs réponses soient transmises à leur hiérarchie avant qu'elles ne me parviennent. Tout comme le risque que je puisse reconnaître des personnes, car comme susmentionné, je connais des personnes qui travaillent en qualité de travailleur social dans certaines institutions où j'ai fait parvenir mon questionnaire.

Comme je l'ai mentionné, certaines institutions n'ont pas fait parvenir mon questionnaire à toutes les personnes susceptibles de pouvoir y répondre. C'est certainement l'une des raisons principale pour laquelle j'ai reçu si peu de documents en retour.

5. Analyse

Cette partie développe la procédure que j'ai suivie pour récolter et analyser les données recueillies, afin de pouvoir vérifier mes hypothèses ainsi que pour développer la réponse à ma question de recherche.

Ce chapitre se divise en trois parties. On retrouve dans la première partie l'analyse brute sans explications, dans la seconde le développement des résultats obtenus et dans la dernière les analyses croisées.

5.1 Brute

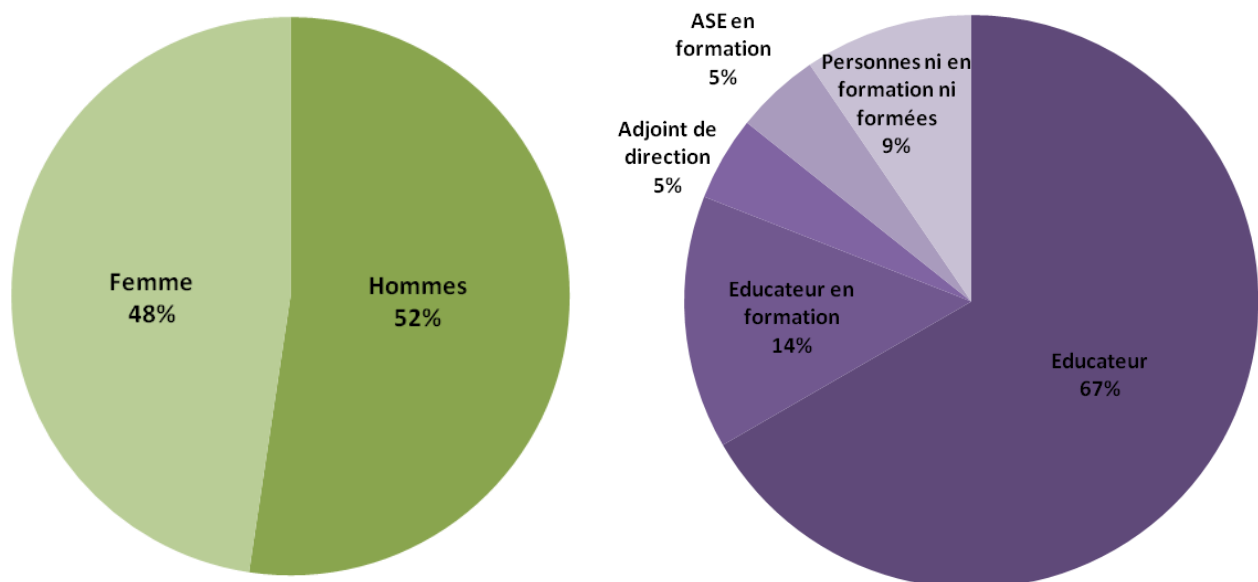
Les données ont été répertoriées à l'aide du logiciel *Excel*⁷⁸. Lors de la réception de chaque questionnaire, j'ai saisi les données dans un tableau vierge.

J'ai repris le questionnaire que j'avais construit afin de répertorier les données recueillies. J'ai tout d'abord répertorié les réponses sous forme de traits (I), puis je les ai convertis en chiffre afin que cela soit plus aisé à la lecture, mais également à la transformation des données en graphiques.

5.1.1 Les données générales

Sur vingt-et-un participants à cette recherche :

- Onze sont des hommes et dix des femmes.
- Il y a quatorze éducateurs sociaux, trois éducateurs sociaux en formation, un adjoint de direction, un ASE en formation et deux personnes ni en formation ni diplômées.



En ce qui concerne les années de naissances, celles-ci varient entre 1990 et 1953, soit une différence de 47 ans entre la personne la plus jeune et la plus âgée. Ces données m'apportent un panel de plusieurs générations d'éducateurs sociaux, ce qui n'est pas anodin. J'ai pu référencier une personne née dans les années 1990, six personnes dans les

⁷⁸ Excel, logiciel information développé par Microsoft

années 1980, sept personnes pour les années 1970, quatre dans les années 1960 et trois personnes sont nées dans les années 1950.

Grâce à cela j'ai la possibilité de comparer que les « soucis », les questionnements, ainsi que les craintes face au burn out sont identiques pour les personnes débutantes dans ce métier que pour celles arrivant en fin de parcours professionnel.

Je n'ai remarqué aucune différence majeure entre les générations.

L'année de diplômé la plus ancienne remonte à 1988. L'évolution des enseignements suivit par les personnes formées m'a permis de me conforter dans une de mes idées de base qui était que nous avons tous les mêmes craintes face aux problèmes que nous pouvons rencontrer sur notre lieu de travail et ceci malgré notre cursus de formation.

Il faut reconnaître que nous évoquons trop peu les problèmes que nous pouvons rencontrer sur notre lieu de pratique professionnelle. Durant le cursus que j'ai suivi, j'ai pu bénéficier d'un lieu de rencontre avec une professionnelle afin de parler, déposer mes questionnements face à ma profession, ma position professionnelle, mon statut de stagiaire. Le suivi par un superviseur est obligatoire durant notre formation. Mais lors de notre entrée dans le monde professionnel, connaissons-nous vraiment les endroits où il est possible de déposer ces « souffrances » et où chercher de l'aide ? Cette question est indirectement abordée dans ce travail, mais elle pourrait également faire l'objet d'une nouvelle recherche.

Le panneau questionné se découpe en quatre sections :

- Sept personnes ne sont pas diplômées
- Neuf personnes ont reçu leur diplôme durant les années 2000 à 2010
- Trois personnes sont diplômées depuis les années 1990
- Deux personnes ont obtenus leur diplôme dans les années 1980

En ce qui concerne les années d'expérience se découpe comme suit :

- Onse personnes possèdent entre zéro et dix années d'expérience
- Huit personnes ont entre dix et vingt années d'expérience
- Deux personnes possèdent plus de vingt ans de métier

Les années d'expériences varient entre zéro et vingt-huit ans de métier. Comme mentionné plus haut, ceci n'a eu aucune influence majeure face aux résultats obtenus. Ceci me questionne tout de même, le travail social n'aurait-il pas évolué depuis toutes ces années ? Je ne le pense pas et ce serait à mon avis le contraire. Comme démontré plus en aval dans ce travail, la reconnaissance professionnelle a évolué depuis bien des années, pour ne citer qu'un élément d'avancement : Les pratiques professionnelles ne sont plus les mêmes, les outils ont changé, les moyens se sont affiniés afin d'être plus proche des besoins des « résidents ». Cette constatation n'a en rien créé un biais dans cette recherche, mais je trouvais pertinent de le relever.

5.2 Présentation des données

Le ressenti d'une personne est primordiale pour son bien-être. C'est le premier indicateur sur lequel elle peut se baser, à condition qu'elle soit franche et sincère avec elle-même. Nous ressentons tous des émotions différentes, ceci à chaque instant. Il faut être conscient de ce dernier aspect lorsque nous souhaitons nous recentrer sur nous-mêmes, afin d'affirmer ce que nous percevons. Suite à la récolte des données, je pense que les participants à cette recherche ont su faire abstraction de leur émotion du moment et ainsi me transmettre, non pas leur ressenti temporaire, mais la généralité de leur ressenti face à leur pratique professionnelle.

- **Question 1** (*Diriez-vous que vous bénéficiez des attitudes suivantes par rapport aux personnes mentionnées ci-dessous ?*)

Se sentir soutenu, écouté, suivi, permet à tout un chacun, d'évoluer dans un certain cadre de confiance et de sécurité. Sans bases solides auxquelles se rattacher, il est souvent difficile, voire impossible, de se construire. Nous en revenons à la théorie développée dans la première partie de ce travail (point 3.1.5.1.6). Lorsqu'un enfant manque de soins affectifs, son développement cérébral ne parvient pas évoluer, ou avec beaucoup plus de peine, que les autres enfants du même âge, qui ont reçu des apports affectifs suffisants.

Pour en revenir à ma recherche, il est possible de constater qu'une grande majorité des réponses se trouvent principalement entre « Toujours et Souvent ». L'item « Amis » a récolté un égalité de suffrage entre « Toujours » et « Souvent ». Deux items de personnes ont obtenu une majorité d'avis pour « Toujours », ce sont « Supérieur directe » et « Conjoint ». Un seul item de personne, « Autres collègues » possède une majorité de réponse se situant à « Parfois ». Ceci me permet de constater que les personnes questionnées trouvent davantage d'éléments de confiance dans leur entourage que d'éléments négatifs. Nous avons le choix d'entretenir des relations avec les amis qui nous soutiennent, de garder autour de soi la famille qui nous entoure, d'opter pour l'institution qui accueille la population avec laquelle nous souhaitons travailler. Mais en ce qui concerne les collègues, il est rare que nous choisissons les personnes qui font parties de l'équipe éducative. Voilà, peut-être, une des raisons qui peut expliquer le fait que ce soit cet item qui a recueilli les plus de suffrages « négatifs ».

Ce qui peut démontrer que nous sommes tous capables de se procurer par « substitution », les éléments qui nous manquent, car nous possédons, pour la grande majorité d'entre nous, un entourage riche et diversifié. Nous sommes capables d'équilibrer notre balance des besoins et de diminuer les carences que nous pouvons avoir en allant chercher dans d'autres sphères ce qui nous manque.

Nous avons tous besoin d'être reconnu, que ce soit de manière physique, psychologique ou « matériel ». Le respect fait partie de ces signes de reconnaissance, tout comme l'empathie, la disponibilité, le soutien moral, mais le salaire également. Lorsqu'il y a manque de moyens de reconnaissance ceci peut mener à un déséquilibre dans ses besoins et donc mener au burn out comme je l'ai développé au point 3.1.5 Les facteurs, mais ce ne sont pas les seuls éléments qui peuvent conduire la personne vers ce mal-être.

L'environnement professionnel tout comme l'environnement social sont les deux points principaux que j'ai souhaité aborder dans cette première question. L'un comme l'autre des environnements peut avoir un rôle essentiel dans la prévention du burn out. Lorsque l'un de ces deux éléments se développent sagement, il peut être garant d'une « bonne » santé et de protection efficace. Il peut servir en quelques sortes de « tampon », de garde-fou.

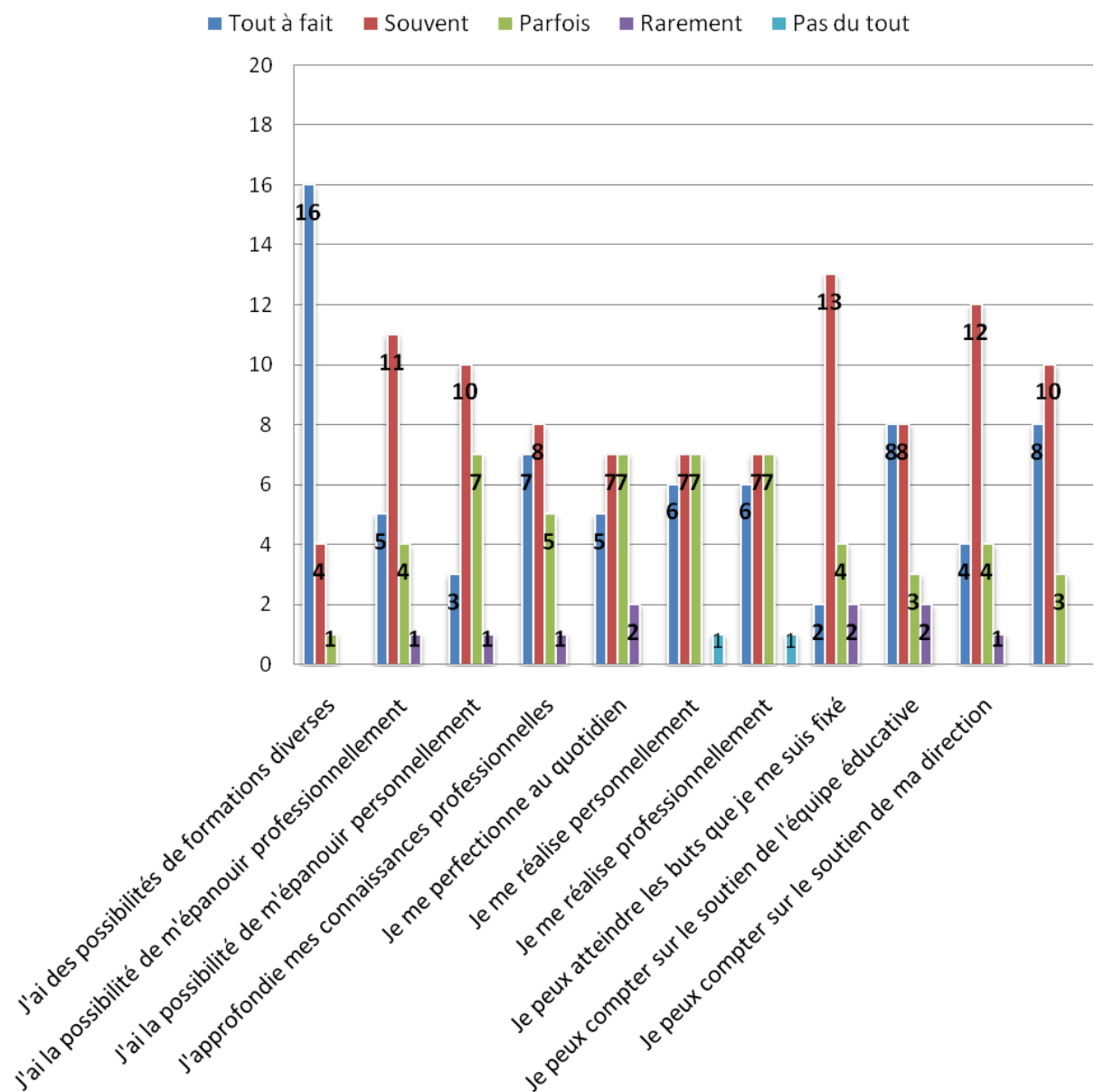
Je trouve d'hommage que peu d'institutions emploient les services d'un professionnel externe, comme par exemple un superviseur ou un coach. Je pense que le fait d'avoir la possibilité de s'exprimer dans un lieu, avec un temps de dialogue déterminé, afin de discuter et de poser ses soucis (d'équipe, de situation,...) est un grand avantage et un atout non négligeable dans une institution. Cela permet de décharger les tensions, de crever les abcès, de désamorcer des situations tendues. Le superviseur a un regard nouveau, il peut expliquer la situation telle qu'il l'a ressentie et poser un regard extérieur, tout en étant une personne ressource du métier. Il est plus aisé d'exprimer ses soucis face à un intervenant externe qui n'a pas d'appriori, qu'à une personne travaillant dans l'institution, car son regard n'est pas totalement neutre.

• **Question 2 (Dans votre expérience professionnelle, direz-vous que... ?)**

Peu de personnes ont répondu « Rarement » à cette question. Ils ne sont que deux. Néanmoins, il y a tout de même cinq personnes (dont une des deux qui ont répondu au moins un fois à « Rarement ») qui ont majoritairement répondu à cette question par « Parfois ».

Mais comme nous pouvons le constater, sur le graphique qui suit, c'est l'item « Souvent » qui possède le plus de suffrage. Pour parler en terme de pourcentage, voici les résultats (j'ai volontairement choisi les chiffre arrondis à l'unité) :

- Tout à fait 30%
- Souvent 42%
- Parfois 23%
- Rarement 4%
- Pas du tout 1%



Je trouve encourageant de voir que dans la majorité des institutions (selon les personnes questionnées), les travailleurs sociaux ont des possibilités d'avancement et d'évolution, par rapport à ce que leur propose leur institution.

Pour le premier item, « J'ai des possibilités de formations diverses », c'est « Tout à fait » qui possède la majorité. Il y a des égalités pour d'autres items, comme pour ceux qui touchent à la réalisation personnelle et professionnelle et au perfectionnement, se situant principalement entre « Souvent » et « Parfois ». Une autre égalité pour l'item : « Je peux compter sur le soutien de l'équipe éducative », se situant entre « Tout à fait » et « Souvent ».

J'ai développé le paragraphe précédant afin de démontrer que les liens sociaux entre les individus procèdent tous leur importance, comme je l'ai décrit dans le point 3.1.8.1.1 Les stratégies de prévention par l'institution.

Il est également important de pouvoir réaliser ses buts, ses projets dans son lieu professionnel. Ceci permet une évolution tant au niveau personnel (car nous devons créer, développer, ajuster, accompagner,...), qu'au niveau institutionnel. En permettant de mettre sur place de nouvelles « mesures » et donc de permettre à l'institution de ne pas rester figée. Ceci lui permet d'évoluer, de se développer et donc en d'autres termes de s'ajuster aux besoins de chacun, tant aux besoins des résidents (ce qui prime à mon avis), des travailleurs sociaux travaillant quotidiennement avec leur « clientèle », ou encore, aux besoins des partenaires de l'institutions, pour ne citer que ces trois exemples.

Les réajustements professionnels que les travailleurs sociaux effectuent ne sont pas toujours visibles, tant pour eux-mêmes que pour leur entourage, mais ceci leur permet de se rééquilibrer. Tant par rapport à leur pratique professionnelle qu'aux exigences extérieures toujours plus « strictes » pour ne pas dire parfois plus restrictives.

Le fait que les professionnels aient la possibilité et des propositions de formation est un avantage sérieux pour les institutions. Ceci démontre bien que ces dernières souhaitent que leur équipe approfondisse leurs connaissances et en créent de nouvelles, mais également qu'elle puisse s'épanouir au mieux. Faut-il encore pouvoir y accéder, car des freins peuvent être présents (argent, temps, critère de formation,...). Néanmoins cela permet d'élargir ses compétences professionnelles et personnelles, mais également de créer de nouveaux liens.

La création de liens sociaux est primordiale dans le bon fonctionnement d'une institution. Ils permettent de dialoguer plus facilement, de partager, de créer,... Ceci ne peut être réalisable que si les moyens sont mis à disposition, que l'effectif du personnel soit suffisant, les tâches définies clairement, qu'un cadre fixe mais flexible soit mis en place avec la possibilité de pouvoir s'y appuyer et permettre à tout un chacun d'y trouver sa place.

L'acquisition, le perfectionnement, le développement, la réalisation ainsi que les liens sont les thèmes principaux de cette question. Tous ces aspects de la vie professionnelle possèdent leur place et leur importance (tout comme dans la sphère privée). Ceci permet d'avancer, d'essayer, de réajuster notre propre pratique.

- **Question 3 (Votre lieu professionnel, vous propose-t-il ?)**

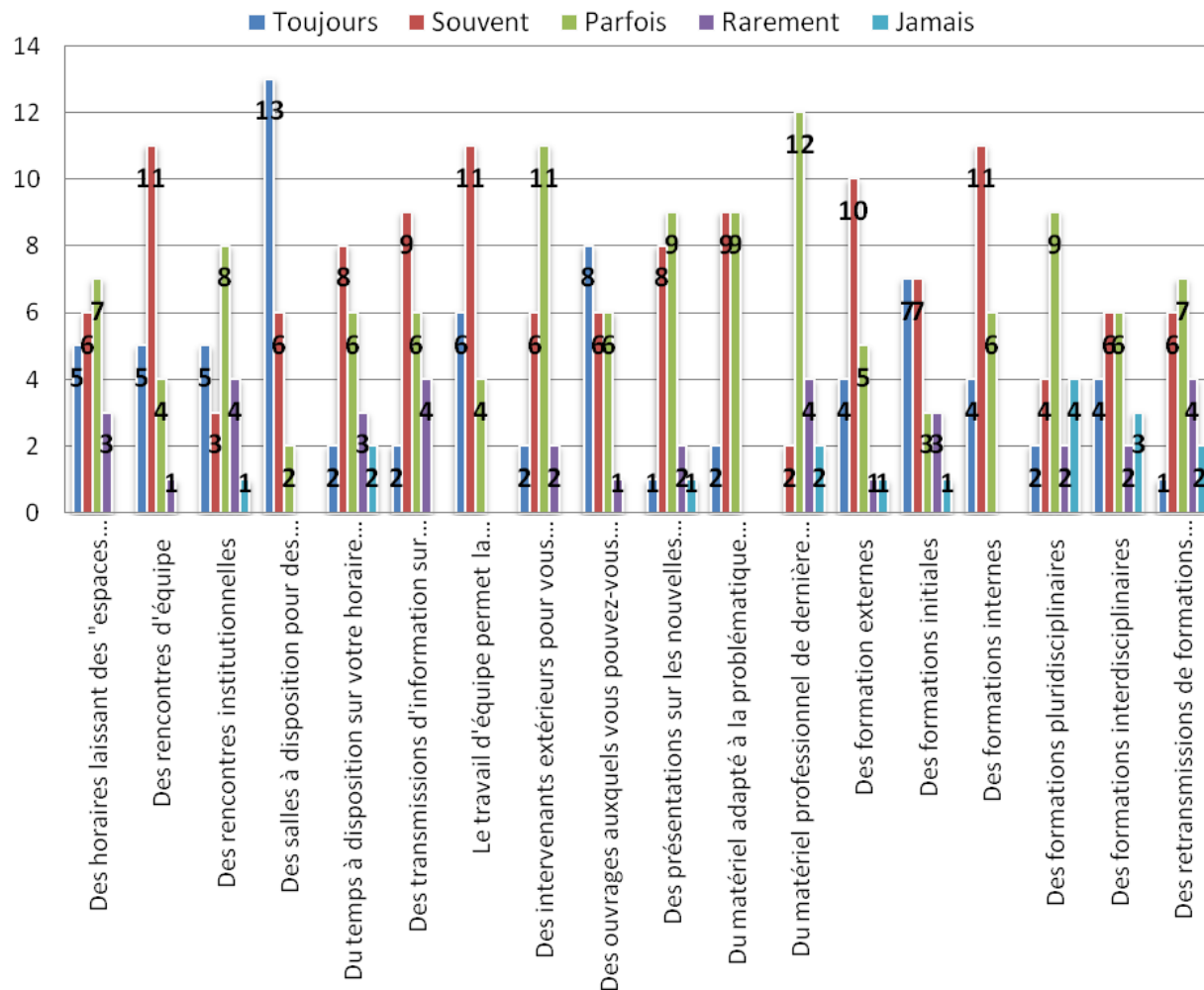
En effectuant une analyse rapide, j'ai constaté que la majorité des participants sont plutôt d'avis positifs avec ce que leur propose leur institution, un tiers est mitigé et deux personnes pensent que ce que leur propose leur institution n'est pas suffisant. (Je trouve intéressant qu'une des deux personnes non satisfaites de ce que leur propose leur contexte professionnel, soit une personne en formation. Est-ce que ceci ne viendrait pas du fait qu'elle soit peut-être plus critique que ses collègues face à ce que son institution peut et veut véritablement offrir ?)

La majorité des réponses se situent entre « Souvent » et « Parfois ». Les items où j'ai obtenu une majorité de croix pour « Toujours » sont les suivants :

- « Des salles à disposition pour des échanges et des rencontres »
- « Des ouvrages auxquels vous pouvez vous référer à tous instants »

Ce qui peut démontrer que les institutions procèdent et proposent à leurs employés des outils fiables, auxquels ils peuvent se rattacher, en tout cas, pour la majorité d'entre eux.

Une personne s'est abstenue de répondre aux questions qui touchent le matériel, c'est pour cette raison qu'à ces items nous n'obtenons que vingt personnes à la place des vingt-et-une.



Comme nous le constatons sur ce graphique, les institutions mettent suffisamment d'espace, de temps et de matériel à disposition pour leurs employés. Le travail d'équipe permet une bonne transmission des informations, des ouvrages peuvent être consultés à tous instants, le matériel nécessaire pour la prise en charge des « résidents » est adapté à leur problématique et des formations internes sont mises sur pied pour les travailleurs sociaux.

Les spécificités du métier de travailleur social (comme nous l'avons vu au point 3.1.5.2.3 L'environnement professionnel) sont complexes, ce qui n'est pas évident dans certaines phases de vie. C'est pour cette raison qu'il peut être primordial de pouvoir bénéficier, au sein de son institution, d'outils comme des ouvrages de référence, des professionnels formés aux problèmes liés au contexte professionnel (par exemple : de superviseur), des moments et des lieux pour échanger librement avec ses collègues,...

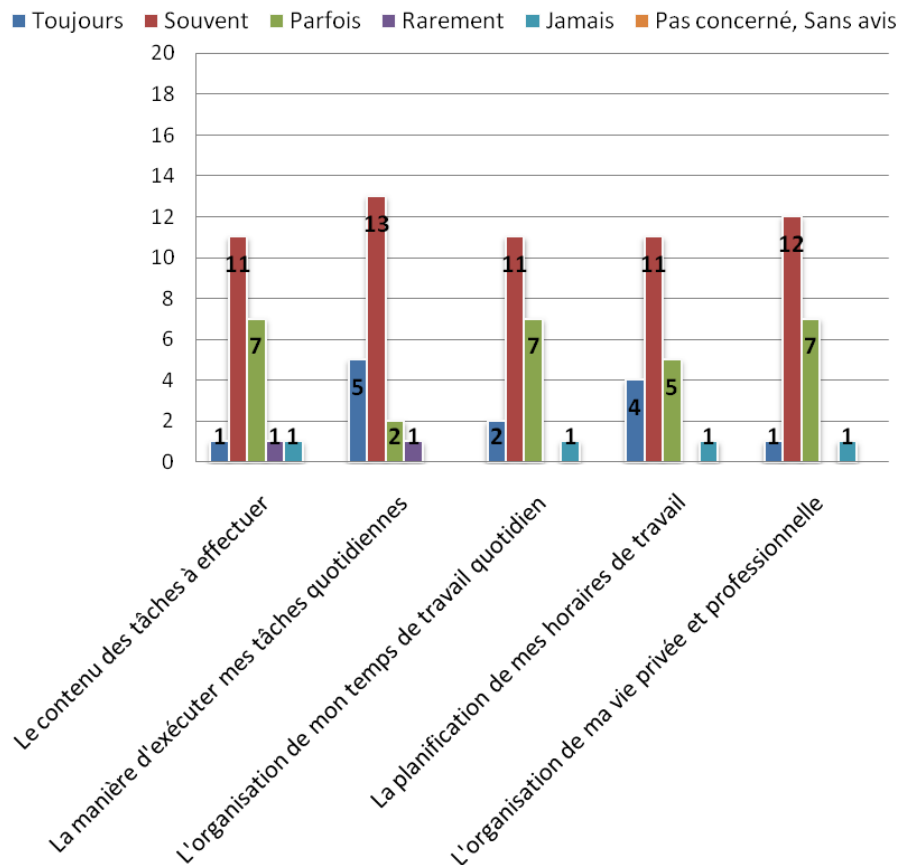
Les formations sont des moyens efficaces contre la monotonie et la stagnation. Elles permettent de développer des acquis, mais également d'en conceptualiser de nouveaux. Avoir un regard extérieur ou du moins quelque peu modifié grâce aux échanges que nous avons pu avoir avec d'autres participants aux formations, permet de nous faire évoluer, de ne pas stagner. En allant plus loin dans cette réflexion, ceci peut aussi être un tremplin pour l'institution, en lui permettant de se questionner. Pour revenir à ma recherche, ce que ce graphique me permet de démontrer, c'est que les éléments sont accessibles pour les travailleurs sociaux dans les lieux questionnés.

Pour regrouper les divers items que j'ai proposé aux participants, voici les thèmes que je peux donner :

- Le dialogue
- Les outils de prise de distance
- Le matériel utile pour les professionnels
- La formation

Comme il est possible de le constater, ces quatre thèmes sont primordiaux dans la prévention du mal-être sur son lieu de travail. Parler est le premier outil utile pour tout un chacun afin de décharger les ressentis, les émotions, les questionnements,... La prise de distance permet le lâcher prise dans des situations posant « problème ». Avoir du matériel adapté à la problématique des résidents qui vivent au sein de l'institution est primordial, afin de procurer des soins adaptés à chacun. Les formations permettent d'acquérir de nouveaux acquis, de se questionner, d'actualiser ses méthodes de travail, d'ajuster ses pratiques,...

- **Question 4 (De quelle manière qualifiez-vous votre sentiment d'influence sur les éléments suivants ? J'ai de l'influence sur...)**



Ce tableau me permet de dire que la grande majorité des travailleurs sociaux interrogés ont la possibilité d'influencer sur leur environnement professionnel, ce qui n'est pas anodin. Le fait d'avoir une liberté plus ou moins grande sur ce qui nous entoure, nous permet de nous protéger mais également de nous épanouir et de développer de nouvelles aptitudes et attitudes ou simplement d'utiliser celles déjà acquises.

Comme nous pouvons le constater, il y a au moins un « Rarement » ou un « Jamais » à chaque réponse. Tous les « Jamais » et le « Rarement » du second item (La manière d'exécuter mes tâches quotidiennes) m'ont été transmis par un seul individu. Je trouve intéressant de pouvoir comparer que la majorité des ses collègues, m'ayant donné réponses, estiment que leur institution leur permet d'influencer sur les éléments qui les entourent professionnellement. Je ne peux qu'imaginer que cette personne se sent « enfermée » dans son poste et doit réaliser ce qui lui ai demandé sans pouvoir ou oser proposer d'autres alternatives.

La seule autre personne qui a répondu par un « Rarement », est une réponse donnée pour la première question (Le contenu des tâches à effectuer). Ceci peut être expliqué par l'idée suivante : Nous avons parfois des règles à suivre, des consignes à exécuter, tout simplement pour le bien être du « résident » ou pour le bon fonctionnement de l'institution.

En faisant abstraction des réponses « Rarement » et « Jamais », je vais expliquer les autres items :

- Ce n'est pas parce que l'on doit exécuter une tâche que nous l'exécuterons tous de la même manière et ceci malgré le fait que cette dernière ait pu nous être enseignée de façon identique. Nous sommes libres de nos mouvements.
- En ce qui concerne l'organisation du temps de travail quotidien, il découle du même principe que la manière d'exécuter ses tâches. Certaines tâches doivent être réalisées dans un certain ordre afin de « perdre » le moins de temps possible, mais de manière générale, il est possible de modifier les choses. Parce que nous nous rendons compte qu'il est plus aisé de les manipuler d'une autre manière ou simplement car nous souhaitons créer du changement, de la nouveauté, une autre dynamique.
- Malgré le fait que dans bien des institutions les horaires sont réalisés annuellement, ce n'est pas le cas dans tous les lieux professionnels que j'ai questionné. Et malgré le fait que cette pratique peut être appliquée, il est bien souvent possible de s'arranger avec ses collègues, le responsable de groupe, la personne chargée de la réalisation des horaires afin d'avoir la possibilité d'influencer sur la planification des horaires.
- Il n'est pas toujours aisé d'équilibrer sa vie privée et professionnelle, car nous avons tous des obligations, que nous nous imposons ou qui peuvent être imposées par notre entourage tant professionnel que privé.

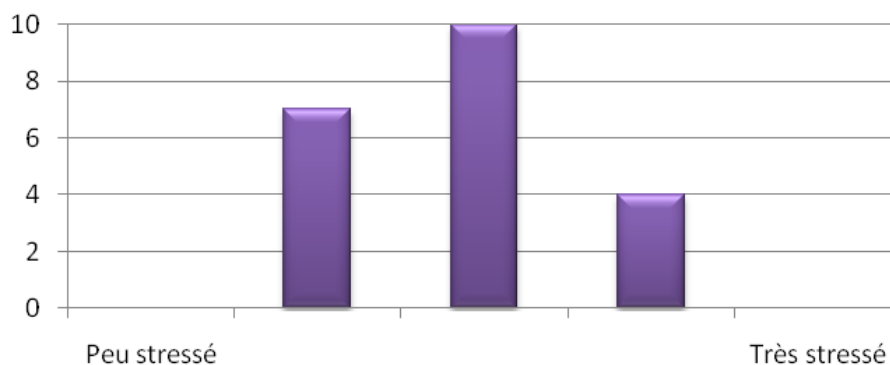
Cette question regroupe plusieurs des hypothèses que j'ai émises au cours de la première partie de ce travail. Il faut en retenir l'essentiel. L'important est de pouvoir, avec un certain contrôle sur ce qui nous entoure, se sentir libre mais en même temps protégé. Car toutes les décisions qui peuvent être prises, le sont généralement dans un contexte bien précis et dans un cadre défini, sûr et flexible.

Le fait que les personnes se sentent impliquées dans le fonctionnement de leur institution, leur procurent une plus grande satisfaction sur les actes et les choix qu'elles pratiquent. Ceci leur permet d'exprimer leur créativité et par la même occasion d'avoir un certain contrôle sur ce qui les entoure. Les travailleurs sociaux ne sont plus seulement des « ouvriers » mais deviennent des bâtisseurs de leur propre parcours professionnel. En ayant un contrôle sur leur activité professionnelle, cela peut leur permettre une plus grande autonomie et ainsi développer leur confiance face à eux-même, mais également face à leurs entourages.

Il serait intéressant de connaître les véritables raisons qui sont à l'origine du mal-être que ressent la personne face à son lieu professionnel. Mais cela n'est pas de ma compétence, ni le but de ce travail. Néanmoins, je remercie cette personne de m'avoir transmis ces

informations et ainsi de pouvoir nuancer mes propos. La vie n'est pas « *un long fleuve tranquille* » et tout n'est pas « *rose* » non plus. Malgré le fait que nous choisissons notre lieu de travail, il arrive que ce dernier ne corresponde plus à nos attentes, alors que faire ? Trouver une nouvelle place, tenir le coup car ce n'est que passer, tout lâcher sans aucune explication ou simplement tenir jusqu'à ne plus pouvoir accepter la situation et lâcher ? C'est dans ces moments que j'espère que mon travail puisse être utile, même s'il peut avoir une influence minime avant d'en arriver à ce point, ceci dépasserait toutes mes attentes.

- **Question 5** (Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous, de manière générale, votre niveau de stress sur votre lieu professionnel ?)



En se référant au graphique, nous constatons que la majorité des personnes se sentent moyennement stressées sur leur lieu professionnel. Cette synthèse me permet de démontrer que nous sommes tous plus ou moins sensibles au stress, sans pour autant qu'un élément nous pose davantage de soucis qu'un autre. Il ne faut pas oublier que le stress est un élément vital pour notre survie, puisque sans stimuli extérieur cela signifierait la mort.

Les questions posées précédemment m'ont également permis de démontrer que ce sont parfois des éléments anodins qui peuvent être à l'origine d'un stress. Le but étant de pouvoir le maîtriser, au maximum, avec les outils dont nous disposons.

Le fait de reconnaître que nous sommes stressés et en soi déjà un grand pas vers la gestion de ce dernier. Nous pouvons donc être plus attentifs à la phase d'alarme pour ne pas entrer en phase de résilience, puis en phase d'épuisement et de ne pas être en rupture d'adaptation (développement du stress au point 3.1.5.2.1).

Nous sommes tous stressés, chacun à des degrés et dans des laps de temps différents face à des situations. De surcroît, nous agissons tous de manières différentes face aux « changements » qui surviennent dans nos vies, cela par le simple fait que nous sommes tous différents.

L'évaluation de son niveau de stress sur son lieu professionnel peut être influencé par plusieurs d'éléments ; les contacts que nous entretenons, la manière dont ils se déroulent, les diverses opportunités professionnelles et les conditions qui peuvent y être adjointes, les mises à disposition d'outils essentiels pour le bon fonctionnement du travail professionnel tout comme celui de l'institutionnel. Tous ces éléments, et bien d'autres, sont des facteurs importants dans l'estimation de son stress. Le stress est primordial pour avancer et vivre, il est le stimulus qui nous permet de réaliser, de créer, d'évoluer. Néanmoins, lorsqu'il est trop présent, trop agressif, cela déstabilise également l'individu. Il faut qu'il soit justement « dosé ». Nous nous sommes habitués et acclimatés à certains stimuli extérieurs, mais lorsque de nouveaux éléments se présentent nous devons les accepter, les faire entrer dans notre sphère, notre cadre « sécurisé ». Ceci demande un important travail de lâcher prise et de

réajustement. Lorsque les éléments nouveaux arrivent les un après les autres, et que chacun peut être assimilé à son rythme, cela ne demande pas une grande masse d'énergie. Mais lorsque trop d'éléments nouveaux se bousculent à notre porte, il nous est impossible d'être sur tous les fronts en même temps. C'est dans ces moments-là que nous risquons d'être fragiles. Si cette période est courte, nous avons la possibilité de remplir nos réserves, mais si elle perdure dans le temps, nous ne possédons plus suffisamment d'énergie pour faire face et l'intégrer dans notre manière d'être.

Les personnes se sentent « moyennement » stressées, car elles disposent de lieux professionnels leur proposant souvent⁷⁹ des possibilités de remises en question. Des espaces de dialogue, de formation, de détente, etc. Elles disposent également d'un entourage (professionnel et/ou privé) ayant des attitudes généralement positives⁸⁰, tel que la disponibilité, le respect, l'empathie, etc. Les personnes présentant majoritairement « toujours » des attitudes positives sont les suivantes :

- Le supérieur direct
- Le conjoint
- La famille
- Les amis

Le directeur, les autres supérieurs, les collègues proches, le superviseur, et le coach sont généralement des personnes possédant « souvent » des attitudes positives. En ce qui concerne les autres collègues, ils ne possèdent, majoritairement, que « parfois » les attitudes suivantes, tel que la communication authentique, la disponibilité, l'écoute active, l'empathie, le non-jugement, la reconnaissance du travail accompli, le respect, la solidarité, le soutien social, le soutien moral.

Tous les éléments énumérés ci-dessous permettent à la personne de vider le trop plein, de lâcher prise et ainsi éviter de puiser dans ses énergies et son moral.

- **Question 6 (Avez-vous, généralement, le sentiment d'être en mesure de gérer le stress professionnel ?)**

La gestion du stress n'est pas un élément anodin dans la croissance du burn out. Comme je l'ai développé dans le point 3.1.5.2.1 (Le stress). Certes le stress est nécessaire à notre « survie », mais il ne faut pas en abusé, « *trop ou trop peu peut gâcher tous les jeux* » comme le dit si bien le proverbe.

Le fait de pouvoir se rendre compte que nous sommes capables de détecter notre stress, les réponses à mon questionnaire le prouvant, mais encore faut-il pouvoir et savoir gérer son stress au moment où celui-ci apparaît. Pouvoir réaliser des autoanalyses (feed back) sur une situation stressante, peut nous permettre d'affirmer que nous pouvons généralement gérer le stress. Je pars de cet apriori pour analyser les réponses, toutes positives, qui m'ont été transmises par les participants.

Tout comme la question précédente, beaucoup d'éléments peuvent influencer le sentiment que nous avons face au ressenti de notre propre stress, ainsi que la sensation face à la gestion de ce dernier. Nous possédons tous des outils pour gérer notre stress. Ces derniers sont tous aussi bien conscients qu'inconscients. Notre mécanisme de défense gère par lui-même le stress de la vie quotidienne, mais il arrive que ce dernier ne puisse plus se défendre efficacement à cause d'éléments perturbateurs qui puisent dans les réserves énergétiques, comme je l'ai développé au point 3.1.5.2.1, Le stress. Il nous faut des réserves suffisantes, afin de pouvoir se protéger, ce qui, dans certaines périodes, peut nous manquer. Nos réserves

⁷⁹ Source réponse question n° 3 : « Votre lieu professionnel, vous propose-t-il... ? »

⁸⁰ Source réponse question n° 1 (Diriez-vous que vous bénéficiez des attitudes suivantes par rapport aux personnes mentionnées ci-dessous ?)

ves énergétiques se ressourcent naturellement lors de notre sommeil, lorsque nous nous faisons plaisir, quand nous lâchons prise, pour ne citer que ces trois exemples.

Le fait que nous portons de l'intérêt et que nous croyons en ce que nous faisons, nous permet de conceptualiser notre travail comme porteur de sens et de cohérence. Mais pour ce faire, il faut pouvoir être conscient que notre travail est en changement perpétuel, tout comme le reste des éléments nous entourant et faisant partie de nous, rien n'est définitivement acquis, tout évolue. Lors de prise de conscience de ce dernier élément, cela peut s'avérer être déstabilisant, stressant et pourtant cela est le cheminement normal de la croissance.

Le stress peut découler de bien d'autres éléments comme des parties de notre personne. Le rôle que nous avons, que nous incarnons, qu'on nous « colle », etc. peut être à un moment ou à un autre stressant, car ils nous enferment dans la vision que nous avons du rôle en question. Il faut être capable de prendre du recul, de se libérer de ses chaînes qui sont liées au rôle que nous « enfilons », de conscientiser les attitudes et les comportements qu'il peut nous imposer. Ceci afin de ne pas se sentir enfermé dans l'un d'eux et pouvoir ainsi continuer à exprimer qui nous sommes véritablement.

Un autre élément pouvant mener au stress professionnel, peut être le marqueur temps, que l'homme a créé pour se repérer et se rencontrer plus facilement. Pour quelle raison donnons-nous autant d'importance au temps ? Nous sommes pourtant conscients que face à la vie du monde, nous ne représentons que de minuscules points. Alors pourquoi ne pas simplement rien faire, se laisser vivre, accepter d'oublier le temps qui passe durant de brefs instants, s'ancrer dans le moment présent en laissant « filler » le passé et le futur. Le temps permet le changement, l'évolution, la découverte,... Ces simples éléments peuvent permettre de laisser le temps agir et ainsi diminuer le stress en retrouvant une paix intérieure.

- **Question 7 (Comment faites-vous et quel sont les loisirs, les moyens d'évasion, les stratégies, les outils que vous utilisez pour évacuer une journée « lourde » / difficile et ainsi laisser vos soucis professionnels sur votre lieu de travail ?)**

Par rapport aux réponses que j'avais proposé aux participants, j'ai opté pour la retranscription des réponses sous forme de liste. Allant des items qui ont obtenu le plus de coches à ceux en ayant reçus le moins (j'ai inscrit le même chiffre, avant l'item, pour ceux qui ont récolté le même nombre de suffrages) :

1. Pratiquer un sport
2. Ecouter de la musique
3. Voir ses amis
4. S'entourer de ses proches
5. Avoir un trajet entre son lieu de travail et son domicile qui permet de prendre son temps
6. S'occuper de soi
6. S'octroyer une journée sans contraintes de temps
7. Regarder la télé
8. Aller se promener
8. Trouver une oreille attentive, non-jugente

Ci-dessous se trouvent les items qui ont reçu moins de 10 votes.

9. Avoir une conscience professionnelle
10. Avoir une « bonne » distance géographique
10. Aller au cinéma, au théâtre,...
10. Pratiquer un art
10. Lire
11. Prendre son temps
12. Prendre rendez-vous pour un soin

- 13. Préparer ses futures vacances
- 13. S'alimenter
- 14. Etre en contact avec des animaux
- 14. Aller au restaurant
- 15. Jouer avec une console, sur internet,...
- 15. Prendre des cours

Certaines personnes m'ont proposé d'autres outils auxquels ils peuvent faire appel, afin d'évacuer les difficultés d'une journée lourde et/ou difficile :

- Visualiser sa journée durant son retour chez soi, afin de passer à autre chose ;
- S'occuper de ses enfants, être à 100% avec eux ;
- Découvrir de nouvelles activités et s'y consacrer ;
- Rêver d'un monde meilleur.

Les travailleurs sociaux développent des aptitudes, par rapport à leur lieu professionnel, et ceci instinctivement. Car durant la formation, on ne nous enseignement ou incite pas à écouter de la musique, à voir ses amis ou à prendre des cours de langue, de cuisine, de bricolage, de sport, etc. Beaucoup de choses que nous accomplissons, sont réalisées inconsciemment pour nous protéger et/ou pour évacuer.

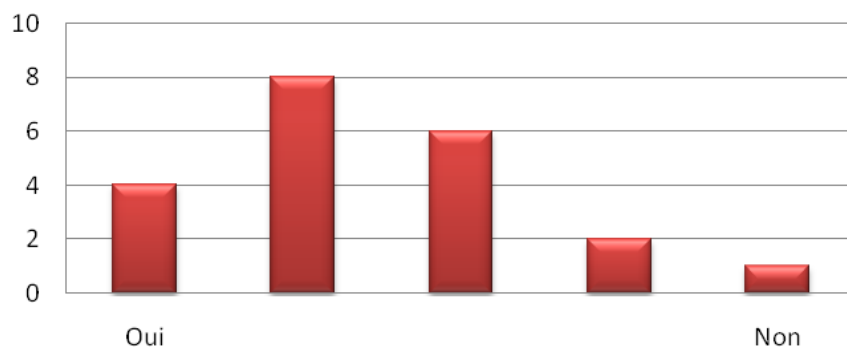
Cette question avait un but bien précis. Je souhaitais que les participants puissent me dire quels sont les moyens qu'ils ont à leur disposition et connaissance afin de se prémunir du burn out, mais également de ce qu'ils peuvent réaliser pour se protéger sans véritablement s'en rendre compte. Tout ceci découle de l'hygiène de vie que nous avons. Réussir à équilibrer ses droits et ses devoirs.

Comme mentionné plus haut, rare sont les personnes qui n'entretiennent pas de rapports sociaux, puisque ceci nous est vital. Cela ne me surprend pas, que « Pratiquer un sport » se situe dans le top ten des moyens proposés aux participants de cette recherche. Même si nous pratiquons un sport individuel, nous sommes souvent en contact (même indirect) avec d'autres individus. Ceci permet également de faire sortir (physiquement) les tensions, de lâcher prise, par le fait de penser à tout autre chose, simplement à soi-même. Le contact social est primordial. « Voir ses amis » nous permet également d'avoir un contact avec les autres, de lâcher prise, de s'évader,...

Nous avons tous besoin de nous évader, de partir, de laisser s'envoler nos pensées. Je pense que la musique est un très bon moyen pour y parvenir aisément. Simplement écouter de la musique, prendre son temps, s'occuper de soi, aller se promener, lire, sont des moyens que nous avons à portée de main pour nous évader de ce monde durant de brefs instants. Tous ces éléments sont des éléments que nous utilisons pour conserver notre capital santé. Nous équilibrons nos balances entre le travail et les loisirs, le psychique et le physique, les obligations et les envies, etc. Le 90% du stress professionnel peut être géré par une bonne hygiène de vie dans le privé.

Sortir du quotidien, découvrir, rencontrer, nous permet d'élargir nos horizons, de développer de nouvelles aptitudes, de partager, mais également de se « déconnecter » de certaines parties de notre vie. Je pense que nous sommes tous des êtres qui possèdent plusieurs facettes et c'est pour cette raison que malgré le fait que nous pouvons vivre les mêmes événements aucun de nous ne réagira exactement de la même manière. C'est cela qui nous permet d'être ressemblant et pourtant si différent. Nous avons besoin de ressentir les choses qui font que nous sommes semblables, mais en même temps nous avons besoin de trouver ce qui nous différencie afin de trouver qui nous sommes au fond de nous-mêmes. Simplement besoin de ressentir les choses, soit véritablement soit par substitutions ou par des biais détournés (l'art est un bon moyen pour ressentir les sentiments de manière détournée).

- **Question 8 (Pensez-vous vous écouter suffisamment afin de vous prévenir/protéger du burn out ?)**



Le fait de savoir que nous sommes à l'écoute de nous-mêmes est déjà une bonne chose. Cela signifie que nous prenons soin de nous. Du moins, il est toujours plus facile de le dire que de le pratiquer. Nous possédons tous un certain seuil de tolérance et d'acceptation qui diffère de notre voisin, comme je l'ai déjà mentionné. Je suis rassurée de constater que la majorité des participants pensent s'écouter suffisamment.

Les résultats parlent d'eux-mêmes. Les personnes sont majoritairement à l'écoute de leurs besoins, mais il y a toujours des êtres qui ont besoin de montrer qu'ils sont forts et résistants, car ils ont peur de décevoir, de ne pas être à la hauteur, de ne pas faire leur maximum. Alors que bien souvent, ce n'est pas le cas aux regards des personnes qui les entourent. Il faut faire attention à la hauteur des exigences nous nous fixons. Fixer des exigences trop basses ne va pas nous donner l'envie de nous surpasser et en fixer des trop hautes peut être source de déception, car nous n'arrivons que rarement à les atteindre.

Lorsque nous disons que nous nous écoutons, est-ce simplement le fait de nous dire : « Tiens, là je vais trop loin, je ne devrais pas ? ». Et que malgré tout nous continuons ce que nous faisons, car en fin de compte, il faut bien le terminer. S'écouter et s'arrêter ne sont pas toujours associés. Nous pouvons donc être à l'écoute de nous-mêmes, de nos besoins, sans pour autant y répondre à chaque instant. Le fait de ne pas s'écouter ne conduit pas directement au burn out, mais peut y contribuer, car l'un des agents du burn out est la non-écoute de soi-même. Le fait de ne pas s'écouter peut également mener au dépassement de soi, ce qui n'est pas forcément considéré comme une façon d'agir négative. Le fait de se dépasser permet d'aller rechercher dans ses réserves pour atteindre des buts que l'on s'est fixé. Ceci est en général bien vu dans notre monde, mais il faut prendre garde à ne pas travailler sur cet aspect pour chaque travail demandé. Nous avons besoin de repos et de recharger nos batteries également.

Malheureusement l'éducation reçue ou entendue, par nos parents ou les enseignements de tous niveaux (scolaire, universitaire, formations post-grade), les demandes, de la part des employeurs, d'acquisition de haut niveau de formation (qui ne sont pas toujours justifiées par la suite sur le terrain) ne permettent pas de se libérer de cette notion de « *toujours plus haut, toujours mieux, toujours plus vite* ». Cela ne veut pas sous-entendre qu'il ne faut pas continuer à se former, mais le faire avec moins de pression.

- **Question 9 (Quels sont les moyens, outils, stratégies, techniques (de prévention) que vous connaissez pour ne pas succomber au burn out ?)**

Par cette question, je souhaitais me rendre compte de quels moyens les travailleurs sociaux ont connaissance pour la prévention du burn out. Ceci me permet également de réaliser d'autres hypothèses.

Les travailleurs sociaux se servent, en premier lieu, de ce qui découle de l'hygiène de vie pour se prémunir du burn out, comme nous pouvons le constater par les réponses transmises par les participants de la recherche.

Le plus grand nombre de suffrages récoltés est pour « Prendre du temps pour soi ». Puis (j'ai noté avec le même chiffre avant l'item, ceux qui ont récolté le même nombre de suffrages) :

1. Prendre du temps pour soi
2. Pratiquer une activité physique
3. S'écouter
3. Oser dire non
4. Faire appel à un professionnel
5. Prendre du recul
6. Lâcher prise
6. Se promener

Ci-dessous se trouve les items qui ont obtenus moins de dix voix :

7. Utiliser des techniques de relaxation
7. Utiliser des techniques de respiration
8. Utiliser des techniques d'autohypnose
8. Utiliser des techniques de prise de distance
9. Utiliser des techniques de PNL
9. Utiliser des techniques de communication (position META)
10. Utiliser des techniques de méditation
10. Utiliser des techniques de sophrologies
10. Utiliser des techniques de visualisation
11. Lire de ouvrages traitant du sujet
12. Utiliser des techniques d'art martiaux

D'autres propositions m'ont été transmises :

- Ecouter de la musique
- Réaliser une activité créative
- Ne pas prendre de travail chez soi
- Pratiquer un hobby
- Suivre une médication prescrite par un médecin
- Avoir un arrêt de travail
- Voir ses amis pour changer d'air

Prendre soin de soi regroupe un très grand nombre d'éléments, qui ont pu être cités dans les items de la question numéro sept, comme par exemple prendre du temps pour soi, oser dire non,... Mais cela peut également regrouper d'autres éléments comme croire en soi, s'estimer positivement, se faire plaisir,...

Les premiers éléments de la liste sont des activités que l'on n'apprend pas, le seul élément qui ne s'apprend pas et qui se retrouve en fin de liste est « Lire des ouvrages traitant du sujet ». Sinon tous les autres items mentionnés en fin de liste sont des pratiques qui peuvent être apprises et mises en pratique. Je pense que nous sommes tous capables de faire appel à nos propres ressources avant d'utiliser celles apprises et qui ne font pas partie de notre pratique quotidienne.

Il est difficile de connaître véritablement les outils que les travailleurs sociaux utilisent pour se prémunir du burn out. Néanmoins, je peux envisager quelques moyens faciles à utiliser, comme se promener, prendre soin de soi, lire, ne pas habiter trop près de son lieu de travail, savoir quitter son lieu professionnel selon les horaires prévus (sauf urgence), côtoyer des personnes n'exercant pas dans le même milieu professionnel, pratiquer des hoby qui occupent l'esprit (une activité physique nous permet tout de même de « gamberger » dans la tête), oser prendre du « temps égoïste » (contrairement à ce que l'on croit, personne ne nous le reprochera, car après nous serons toujours plus disponibles et à l'écoute des autres).

Malgré le fait que nous avons appris à nous protéger avec des moyens enseignés, certains d'entre eux ont été assimilés sans que nous nous en rendions compte. Comme le fait que nous sommes capables de laisser nos soucis personnels chez soi lorsque nous travaillons. Ceci démontre que nous avons assimilé la prise de distance et une conscience professionnelle.

6. Synthèse

Cette sixième partie reprend les données se trouvant ci-dessus et explicite plus profondément chaque hypothèse posée durant ce travail de recherche de Bachelor, mais donne également des réponses à la question de départ.

6.1 Hypothèses de recherche

1. Les personnes se sentent davantage impliquées dans le fonctionnement de leur emploi lorsqu'elles ont un contrôle sur ce qui les entoure professionnellement, ce qui permet de diminuer les risques de burn out.

Comme le démontrent les questions traitant des ressentis de la personne face à son lieu professionnel (2, 3 et 4), les travailleurs sociaux interrogés possèdent plusieurs possibilités afin d'influencer leur environnement professionnel. Ces possibilités portent sur divers aspects de la vie professionnelle, comme la formation, la collaboration de l'équipe, le soutien du cadre professionnel, des outils indispensables ainsi que l'organisation de leur pratique. Tous ces éléments ont de fort impact sur le mental de la personne. Avoir un pouvoir décisionnel, même minime, est important dans la prévention de mal-être sur son lieu professionnel. En tant qu'individu c'est avoir un impact direct sur ce qui nous entoure, sur les éléments existentiels, être « gestionnaire » de son environnement, pouvoir prendre des décisions dans un cadre fixé par notre lieu professionnel. Ceci nous permet de ne plus être de simples travailleurs mais de véritables acteurs de notre vie professionnelle.

L'importance du soutien, dans le cadre professionnel, peut être considéré comme un très bon inhibiteur de stress et donc également contre le développement de divers mal-être professionnels. L'entraide entre travailleurs est un très bon moyen qui permet de nous décharger lors de périodes d'exigence plus intenses, mais également de créer des liens sociaux. Les liens sociaux sont également importants afin de pouvoir acquérir un bon fonctionnement du lieu professionnel. Ils permettent de se sentir soutenu, important au sein de l'institution, de s'épanouir et de pouvoir exercer un contrôle (même minime) sur ce qui nous entoure au niveau professionnel.

En effet, lorsqu'un travailleur social a un peu de liberté dans un cadre donné, il peut appliquer le règlement en utilisant sa créativité. C'est cette part de liberté qui permet à la personne de s'engager personnellement dans son travail. Dès lors, elle se sent mieux impliquée dans le fonctionnement de son activité professionnelle. Elle continue à répondre à la demande de l'institution, tout en mettant en avant ses propres capacités. Ceci crée, chez l'employé, un sentiment de confiance en lui-même. Nous savons tous combien il est important d'avoir confiance en nous afin de donner le meilleur de soi (au travail, en famille, ...). Le travailleur social qui a confiance en lui-même aura le sentiment que ses actes, ses manières de pratiquer, lui permettent d'être impliqué dans le fonctionnement de son emploi et respecté par ses collègues et sa hiérarchie.

Lorsque l'employeur met à disposition des formations pour son personnel, il lui montre qu'il a de l'importance et qu'il en prend soin. Que son personnel est engagé dans le travail et de ce fait, il mérite de se perfectionner, de développer d'autres capacités professionnelles. Cette attention donnera également l'envie au personnel de s'impliquer davantage. Néanmoins, il faut tout de même être prudent lorsque des formations sont proposées aux employés. Elles ne peuvent pas être proposées à n'importe quel moment et ne doivent pas être prise par les employés comme des obligations, car cela pourrait produire l'effet inverse, l'obligation de la formation, des contraintes, le manque de confiance de l'employeur envers son employé et donc une diminution de la confiance en soi pour la personne qui ressent l'obligation, le devoir avec contraintes de se former.

Le travail en équipe, les rencontres d'équipe durant lesquelles chacun a la possibilité de s'exprimer, d'être entendu, d'émettre ses idées, ses propositions vis-à-vis d'une situation, d'une problématique professionnelle permet au travailleur social de s'impliquer, et de se sentir utile. Les propos émis ne doivent, néanmoins, pas être blessant, ils doivent être, avant tout, constructifs. Les équipes n'ont pas forcément la même vision des choses et des tensions peuvent se développer par le fait de ne pas être en mesure de dialoguer calmement. Les espaces de paroles servent à « désamorcer » ou à anticiper des conflits. Les échanges entre les membres des équipes permettent de les souder, mais également de pouvoir parler librement de ses points de vue. Il faut rester ouvert au fait que tout le monde n'a pas la même vision et que c'est grâce à ces visions différentes que nous possédons, qu'une meilleure vue d'ensemble peut être réalisé, afin de construire au mieux.

La possibilité d'influencer son horaire de travail permet également à l'employé de disposer du temps nécessaire à une activité personnelle, ou de s'occuper de sa famille. Dès lors, il est plus disposé à s'impliquer dans son travail lorsqu'il est sur son lieu professionnel. S'il n'avait pas cette possibilité, nous pouvons imaginer le stress que cela engendrerait, comme par exemple pour des parents qui doivent penser à leurs enfants (horaires d'école, de loisir), ils seraient sur leur lieu de travail, mais pas forcément présents au niveau de leur psychisme, car ils penseront à tous les éléments qu'ils ne doivent pas oublier. Lorsque nous acceptons un poste, nous acceptons également les contraintes qui vont avec. Pour ma pratique professionnelle, j'ai toujours pu faire des demandes à mes collègues afin que je puisse également poursuivre mes activités sportives.

2. Les personnes qui pratiquent une méthode de relaxation sont moins touchées par le stress et donc moins affectées par les divers mal-être.

Afin de décharger toutes ses tensions bien des moyens et outils existent pour se protéger du burn out. Malheureusement, je ne suis pas en mesure d'approfondir et de véritablement vérifier cette hypothèse. Mes questions se focalisaient principalement sur les outils pour se protéger et non des méthodes de relaxation à proprement dites. Néanmoins, comme nous pouvons le constater dans les réponses que j'ai obtenues, les méthodes de relaxation sont connues et utilisées par les professionnels du travail social.

Bien des moyens de relaxation peuvent être des méthodes à part entière comme les méthodes de respiration, d'autohypnose, de sophrologie, de visualisation ou de méditation. Tous ces outils peuvent être considérés comme des méthodes de méditation. Comme nous pouvons le constater, il est difficile de séparer chacune des méthodes les unes des autres. Elles possèdent toutes de forts liens entre elles et font souvent appel à des éléments similaires, comme la respiration profonde, être dans un lieu calme, se détacher de ce qui nous entoure, ... En ce sens, on pourrait également mentionner l'art (peinture, photographie, danse, ...) comme méthode de relaxation, tout comme se promener, prendre du temps pour soi. La pratique du sport pourrait être une méthode de relaxation. Bien des sports font appel à la respiration, on expire sur l'effort, on inspire en relâchant. Sans que cela soit clairement énoncé, le fait de travailler sur sa respiration nous amène à nous recentrer, à nous obliger à nous écouter, à ressentir, à oublier ce qui nous entoure.

S'écouter demande à la personne de se mettre dans un état de grande disponibilité envers elle-même. Comment s'écouter si nous sommes entrain de faire une activité, de parler à quelqu'un, de réfléchir à la liste des courses ? Il faut pour s'écouter, être seul, être suffisamment calme, avoir du temps à disposition. Tous ces éléments se retrouvent dans les techniques de relaxation que nous pourrions apprendre.

Dans ces moments privilégiés nous sommes seuls avec nous-mêmes, nous nous faisons du bien et c'est en ce sens que nous pouvons considérer tous les éléments que nous pratiquons pour nous-mêmes comme outils de relaxation. Lorsque nous prenons du temps pour soi, nous nous centrons sur nous-mêmes, nous prenons soin de nous. Le fait de prendre soin de soi, va nous mettre en état de relaxation. Lorsque nous prenons du temps pour

nous-mêmes, nous profitons de faire des activités qui nous concernent, qui nous font plaisir, qui nous apportent une satisfaction personnelle. Comme par exemple d'aller se faire faire un massage, prendre des cours de yoga, cuisiner, ...

La cohérence cardiaque (méthode qui permet de se focaliser sur le rythme des battements de cœur, afin de diminuer les tensions sur le long terme), l'acupuncture (méthode chinoise pratiquée avec des petites aiguilles, afin de permettre une meilleure circulation du Qi), le Shiatsu (méthode de pression par les pouces, les doigts et/ou les paumes des mains, utilisant les méridiens énergétiques) sont des outils qui peuvent être utilisés afin d'aider à diminuer son stress quotidien et donc les risques au burn out.

3. Les travailleurs sociaux utilisent des outils de prévention contre le burn out intuitivement, ils les ont développés au fur et à mesure de leur pratique professionnelle. Ces outils n'ont pas été appris et étudiés durant leurs années de formation, mais font partie de leur individualité.

Pour quelle raison avons-nous souhaité travailler dans un domaine en lien direct avec les autres, de quelle manière sommes-nous présents pour nos amis, comment faisons-nous pour supporter notre environnement ? Toutes les réponses à ces questions se trouvent au fond de nous, certaines sont accessibles à notre conscience, mais pour la majorité d'entre elles, elles se trouvent enfouies profondément dans notre être et se sont elles qui font ce que nous sommes aujourd'hui. Nous sommes présents pour les personnes qui demandent notre aide, mais il faut être capable de garder de la distance face à leur problème et ceci même si leur interpellation fait appel à nos propres expériences de vie, à un vécu proche ou lointain.

Lors de notre croissance, nous acquérons de l'expérience et cette dernière s'emmagasine dans notre mémoire. Elle nous permet de ne pas refaire les mêmes erreurs, de nous connaître, de nous défendre,... Toutes ces choses ne sont pas apprises, dans les enseignements donnés par des professeurs, par des lectures obligatoires, par la résolution de situations factices, mais bel et bien pas nos propres choix, nos erreurs, nos réussites, nos expériences... C'est en grandissant que nous acquérons le plus de connaissances, de savoirs. Ce qui est un phénomène tout à fait normal. Certes, certaines techniques peuvent être enseignées et acquises, mais notre savoir-être, savoir-faire ne sont pas des théories apprises par cœur, elles font partie de notre personnalité, de notre être.

Certaines techniques que nous utilisons dans notre travail sont également utilisées par les professionnels comme les techniques de PNL (Programme Neuro-Linguistique). Il n'est pas toujours évident d'utiliser des éléments appris pour soi-même. Car il faut pouvoir prendre du recul, voir notre vie, notre situation de travail, sans être empreint par les émotions, les sentiments qui nous y lient. En fin de compte, nous réagissons en fonction de nos émotions, de nos sentiments, de nos ressentis.

Les travailleurs sociaux sont amenés à suivre des cours qui touchent au thème général de l'expression, ceci dans le but d'avoir des outils pour travailler avec différentes populations face à des problématiques diverses. Ces mêmes outils peuvent leur permettre à eux-mêmes de s'exprimer et ainsi d'avoir des outils supplémentaires. Pensent-ils à les utiliser pour eux-mêmes ? Lorsque nous suivons une formation c'est que nous y attachons une importance, et qu'elle nous attire. Dès lors ces professionnels avaient peut-être des prédispositions à utiliser ce genre d'outils (art plastique, travail de la terre, voix chantée, voix parlée, théâtre, le clown intérieur et ses émotions, contes et légendes).

En parcourant rapidement mes trois années de formation, je me rends compte que nous n'avons que peu évoqué les risques liés à notre métier et peu d'outils de prévention me viennent en mémoire. Ce sont essentiellement des techniques évoquées lors du module C4, « La communication ». Les outils, que j'ai pu énumérer dans ce travail, viennent principalement de mon expérience personnelle ou des connaissances emmagasinées par le biais de

reportages (écrits, visuels ou audio), de cours en dehors de ma formation initiale, de lectures diverses et de discussions.

Une technique que je n'ai pas énumérée, mais dont une amie m'a expliqué est le brainstorming. Cette technique permet de prendre du recul sur soi-même et dès lors de mieux comprendre ce qui se passe en nous et autour de nous. Ce terme se traduit en français par « remue-méninges ». A l'origine elle s'utilise en groupe pour trouver des idées. Elle est régie par les règles suivantes :

- Ne pas critiquer
- Ne pas juger
- Se laisser aller
- Rebondir sur les idées déjà émises
- Chercher le plus grand nombre d'idées possibles

Mais il est possible de l'utiliser de différentes manières. Dans notre cas, il est intéressant de la prendre comme une technique créative qui consiste à déposer, sur papier, tout ce qui nous vient à l'esprit, que ce soit personnel, professionnel, constructif ou totalement imaginaire, ... Puis nous pouvons attacher à chaque élément écrit, sa valeur : positive ou négative, les émotions et sentiments que nous ressentons à son égard. Ceci nous permet de nous détacher de la situation puisque nous la voyons extérieurement, nous pouvons même nous dire qu'il s'agit de la vie de quelqu'un d'autre, afin de prendre davantage de recul. Cette prise de distance et de détachement peut nous permettre une prise de conscience plus rationnelle, étant donné qu'elle n'est pas ou moins liée à notre émotionnel, donc plus adéquate. Nous pouvons imaginer que cette technique pourrait être un moyen de prévention au burn out.

4. Les travailleurs sociaux ont des motivations personnelles fortes qui leur permettent d'exercer leur métier et faire face à l'épuisement émotionnel.

Chaque travailleur social aura une ou plusieurs populations cibles, selon ses intérêts personnels. Parfois il peut s'agir d'un défi sur soi, mais aussi de ce que nous pourrions caractériser par une vocation. La vocation était autrefois utilisée pour parler de « l'appel à la vie religieuse ». Actuellement la vocation est une manière de dire que nous sommes appelés à une mission particulière, nous sommes faits pour aider telle personne, avec telle problématique, dans telles circonstances,...

Parfois nous allons choisir une problématique qui fait référence à un vécu personnel. Cela peut être positif, mais peut également s'avérer problématique et nous amener vers un burn out. Aller s'occuper de personne en souffrance peut faire écho à notre passé, dès lors éveiller des émotions, des craintes que nous ne serions peut-être pas prêts à affronter dans ce contexte. Nous pouvons donc par nos choix, nous mettre en danger d'épuisement émotionnel sans en être véritablement conscient.

Nous voulons parfois travailler auprès d'une population précise et ce dans un but de « cicatrisation » de notre passé, ou vis-à-vis d'une situation. Cela peut être aussi une cause qui nous est cher. En ayant, face à soit, une problématique, qui nous touche directement, ceci peut nous permettre de la voir de l'extérieur et de prendre une distance face à notre propre problématique, car elle est présente à nous, par effet miroir.

Nous avons peut-être des convictions très fortes qui nous amènent à nous dire que travailler dans tel domaine sera notre moyen de nous accomplir. Car à l'heure actuelle, un travail n'est plus simplement un simple moyen de gagner de l'argent, mais doit aussi nous permettre de nous accomplir. Si nous avons le sentiment de nous accomplir, nous pouvons prendre des dispositions afin d'éviter l'épuisement émotionnel. Mais le travail est également une marque d'appartenance et dans la société dans laquelle nous vivons, il est parfois (pour ne pas dire souvent) important de se définir par son métier. Pourtant le travail n'est pas ce que nous sommes, mais il est souvent répondu à la question « Que faites-vous ? », par une réponse sur ce que nous faisons professionnellement.

5. Les réajustements professionnels que les travailleurs sociaux effectuent, au quotidien, leur permettent de se prémunir d'un burn out.

Etre en constante recherche de la meilleure aide possible, pour les personnes qui viennent demander de l'aide vers les travailleurs sociaux, est une forme de réajustement professionnel. Bien que des situations peuvent se ressembler aucune d'elles n'est identique et elles possèdent chacune leur propre solution et résolution. Nous devons prendre en charge de nouvelles demandes, être attentifs aux solutions que nous sommes en mesure de procurer au demandeur. Nous nous ajustons de manière différente face à chaque situation, mais également et surtout face à chacun individu et ceci malgré le fait qu'il y a ressemblance, en fin de compte, c'est la différence qui domine. C'est en ce sens que tous les travailleurs sociaux font un travail de réajustement professionnel constant.

La relation d'aide est la relation la plus connue du travailleur social envers les usagers auprès desquels il s'active. Ce qui caractérise une relation d'aide, c'est qu'elle n'est jamais identique, un individu n'est jamais pareil, chaque jour nous avons nos lots de joie, de crainte, de frustration,... Nous avons chaque jour des émotions et des sentiments différents (même si une situation dure, c'est une émotion particulière qui va s'installer avec elle sur le long terme et elle sera nuancée). Le travailleur social va donc adapter sa manière d'agir, de travailler en fonction de la relation qu'il doit entretenir avec les usagers.

La capacité d'adaptation et de créativité font partie des qualités du travailleur social. Ces éléments lui permettent d'éviter la routine inhérente à beaucoup de travail, car comme nous avons pu le constater dans ce travail de Bachelor, la routine peut nous amener au burn out.

Lors des rencontres, formations, recherches que nous effectuons, cela nous mène à nous questionner. Ces questionnements nous permettent de voir les choses sous un nouvel angle ou simplement plus clairement. Les questionnements nous permettent de repositionner, de prendre du recul, de lâcher prise,... Tant au niveau professionnel que personnel nous avançons, nous évoluons, grâce à ce qui se produit autour de nous et malgré le fait que ce soit nous qui l'ayons produit.

Pour en revenir au plan purement professionnel, maints exemples, parfois anodins, que je cite pour démontrer que les travailleurs sociaux effectuent instinctivement des réajustements ; comme la prise de décision et le changement de prise en charge d'un « client », changement stratégique de communication, approfondissement de techniques d'accompagnement, apprentissage de nouveaux outils, ... pour ne citer que ces quelques moyens de réajustements professionnels.

Le professionnel peut également créer et mettre sur pied des projets qui émanent de sa propre initiative. Il en concevra un plaisir supplémentaire. Cette manière d'agir dans un cadre professionnel permet de se sentir impliqué dans son institution (cf. hypothèse 1). Tout cela peut permettre de se protéger d'un burn out.

Un travailleur social peut à un moment ou un autre de sa carrière professionnelle ressentir le besoin de voir autre chose. Car il aura évolué, vécu des expériences personnelles et professionnelles, ses motivations auront changé. Il pourra donc se rediriger auprès d'une autre population ou problématique et ainsi recommencer un cycle d'évolution. Cependant nous avons constaté qu'un travailleur social qui n'est pas en accord avec son lieu de travail et qui n'a pas de plaisir dans son activité va se lasser et sera plus susceptible d'être tôt ou tard en burn out.

6.2 Question de recherche

Les travailleurs sociaux travaillant en institution résidentielle exercent une profession qui les met aux prises avec le burn out, ils ont toujours travaillé ainsi, comment font-ils pour ne pas tous se faire happer par l'épuisement professionnel ?

Comme j'ai pu le développer au fil de ce travail, les professionnels savent faire appel, tout aussi bien consciemment qu'inconsciemment, à des ressources qu'ils connaissent. Pour la plupart des outils que les travailleurs sociaux utilisent, ce sont des outils qu'ils ont intégré à leur professionnalité et parfois même à leur individualité.

- Les remises en question permettent de ne pas stagner, permettent d'avancer, elles font évoluer. La prise de conscience et de distance que les remises en question favorisent sont des excellents outils. Bien des situations peuvent être à l'origine de tels questionnements, comme des formations, des éléments de vie, de nouvelles croyances, des changements au niveau professionnel ou personnel, des modifications de perception du monde, ... Tout cela peut soit être l'acquisition de nouvelles idées, aptitudes, attitudes soit le retour à des valeurs anciennes ou simplement la suppression, l'abandon d'éléments.
- Avoir une bonne santé est un très bon moyen de se protéger du burn out, pour reprendre les idées d'Alexandre LOWEN. La respiration, l'expression de soi, la résolution de conflits, la pensée positive, la dignité, l'entourage de personnes et de choses belles sont les principaux éléments qui définissent la circularité de l'énergie et donc une protection efficace.
- Le fait que les travailleurs sociaux aient le sentiment d'être en mesure de gérer leur stress permet d'affirmer qu'ils ne le ressentent pas comme pesant. Ils sont à l'écoute de leur corps et sont attentifs aux changements ressentis, tant du point de vue physique que psychologique.
- Avoir des entourages solides, sûrs, sur lesquels on peut compter et se reposer, qui nous respectent, nous écoutent, nous soutiennent, avec qui on peut travailler dans la même direction pour le mieux être du résident, qui font preuve de solidarité, nous permettent de nous prémunir du burn out.
- Un lieu professionnel sécurisé où des possibilités décisionnelles existent pour les travailleurs sociaux est un très bon moyen professionnel, de protéger ses « ouvriers ». Il y a en même temps un cadre professionnel défini et une prise de liberté accordée. Les possibilités d'échanges entre les collaborateurs, les ressources nécessaires au niveau théoriques (ouvrages), le matériel professionnel adapté à la pratique des professionnels et aux besoins des résidents, diminuent considérablement les risques d'incendie. L'autonomie, le retour de l'information, une définition claire des rôles, la confiance dans l'équipe et la direction sont également des éléments importants dans la prévention des mal-être.
- Les professionnels utilisent divers outils simples et pouvant être utilisés en tous temps, afin de décharger les tensions et de se protéger du burn out, comme :
 - La respiration ;
 - La pratique de la pleine conscience ;
 - Le choix de dire non ;
 - La visualisation ;
 - La cohérence cardiaque ;
 - La musique ;
 - L'activité physique ;
 - Les amis ;
 - Les promenades ;
 - ...

7. Conclusion

En fin de compte, la solution se trouve simplement au niveau de notre prise de conscience. Il faut prendre conscience que nous ne sommes que des êtres humains et que nous avons des limites, nous ne pouvons pas tout endosser et garder sur nos épaules, nous avons besoin de décharger, de ne pas prendre d'éléments nouveaux quand notre sac est déjà plein. Le contexte professionnel, tout comme le contexte personnel peut nous aider à nous décharger en étant à nos côtés, en nous respectant, en ayant confiance en nous, en nous proposant des formations afin d'entrevoir de nouvelles possibilités, pour ne citer que ces quelques exemples, Ce dont nos entourages sont capables de réaliser pour nous aider à nous protéger du burn out.

Il faudrait constamment garder à l'esprit que notre travail n'est pas notre vie, mais qu'il en fait partie intégrante. La profession est un élément qui nous permet de nous réaliser, de nous fixer des buts et de les atteindre, d'avancer, de faire de nouvelles découvertes, de gagner sa vie, de se sentir important, d'être reconnu, etc. Il est vrai que nous portons une grande importance au travail, mais il faut garder à l'esprit que nous avons la possibilité de changer, d'évoluer, de se questionner, de se repositionner.

Le burn out est un ensemble d'éléments. Ce n'est pas que le travail qui crée ce mal-être, mais il y contribue. C'est un mal profond, qui s'installe jour après jour. Il faut être attentif aux signes avant coureurs qui peuvent être émis par notre corps, quand il n'existe pas de mots, des maux se font entendre. Des moyens simples comme une bonne alimentation, pratiquer des exercices physiques (ceci peut être que de marcher pour se rendre sur son lieu professionnel), manger sainement, partager ses émotions, maintenir un équilibre entre sa vie privée et professionnelle, avoir une certaine liberté dans la manière d'effectuer son travail, être conscient de son importance et de l'importance de son travail, prendre du temps pour soi, apprécier simplement les cadeaux de la vie, rester ouvert aux critiques (elles ne sont pas toutes négatives, beaucoup d'entre elles sont positives et souvent constructives), savoir dire non, être entourer de ses proches, communiquer, etc. Tous ces éléments sont accessibles à tout un chacun et peuvent facilement être mis en pratique, il faut simplement oser le changement.

7.1 Bilan = Autoévaluation (professionnel et personnel)

Plus je m'approchais de la fin de la rédaction de mon travail et plus je me disais que ce dernier ne rentrerait pas dans les normes demandées. J'avais peur qu'il ne soit pas bon, que je sois à « coté de la plaque » et que je doive réaliser un second travail sur un tout autre sujet.

Le sujet du burn out est un sujet qui était peut-être trop proche de moi et j'étais bien trop fière pour me laisser guider par mes sentiments internes et que parfois je ne voulais pas reconnaître. Il est préférable de faire une pause ou laisser, durant quelques temps, les choses de côté, afin qu'elles se bonifient comme les bons vins avec les années. Bien sûr dans ce travail, je ne parle pas en nombre d'années mais simplement parfois de quelques jours. Ce travail m'a permis de me questionner tant sur mes envies personnelles que professionnelles pour mon futur.

Je réalise que les objectifs que je me fixe personnellement sont souvent très exigeants et parfois même impossibles à atteindre. J'ai pu apprendre que de me fixer des objectifs atteignables n'était pas une faiblesse, mais une marque de respect en vers moi-même. Le respect de prendre son temps, afin que les choses soient simplement bien faites. Il ne sert à rien de mettre la charrette avant les bœufs.

Ce travail m'a permis de me questionner tant sur moi-même, mes souhaits de professionnalité, que sur les aspects de prendre soin de soi. J'espère que tout ceci me permettra de prendre conscience, de me faire réfléchir et d'être attentive aux signaux d'alarme. Dans tous les cas, il m'aura permis d'ajouter des moyens pertinents dans ma boîte à outils professionnelle.

Je dois poser un point final à ce travail, alors qu'il y aurait encore tellement de choses à dire, des éléments à développer et des ressources à explorer. Je pense que je suis arrivée au bout de ce que je pouvais accomplir, non pas par manque de matériel, mais simplement par manque de recul et de prise de distance, tant émotionnelle que littéraire.

Je tiens à souligner que le bilan que je tire de ces quelques pages, années, réflexions, questionnements sont davantage positifs que négatifs, tant sur le plan personnel que professionnel et ceci malgré des moments de fort pessimisme et de doutes. Je pense que le soutien de mes proches a été d'une très grande aide lors de ces moments de découragement, ils m'ont permis de continuer et de terminer ce travail de longue haleine.

7.1.1 Choix des auteurs

Le choix des auteurs est en lien direct avec la phase exploratoire de ce travail. Durant la première partie du mémoire, j'ai lu divers ouvrages parlant du sujet du burn out, mais je me suis également renseignée sur internet (en faisant toutefois le plus attention possible aux sources de références des auteurs des articles en ligne), ainsi qu'en assistant à des cours et des conférences. Ces dernières m'ont essentiellement permis de consolider mes bases théoriques et de me conforter dans le choix des auteurs et des ouvrages. La bibliographie des ouvrages de ces cours et conférences, m'a également permis d'approfondir mes recherches et orienter mes raisonnements ainsi que de répondre à des questions. Malgré le fait que mes lectures aient été nombreuses, elles m'ont permis d'avoir divers points de vue et pistes d'intervention. La diversité des auteurs, m'a également permis de mieux comprendre ce mal-être de notre temps et de vérifier que la majorité de ceux-ci possède les mêmes bases de référence.

Tous ces moyens de renseignements professionnels, m'ont permis d'évoluer dans mon travail de recherche, mais également face à ma profession et ma future place de travail. J'ai développé des outils de protection face aux « attaques » de toutes sortes tant extérieures qu'intérieures.

7.1.2 Retour questionnaires

Je fus tout d'abord déçue du peu de questionnaires qui me sont revenus et ceci malgré mon travail de prise de contact ainsi que de relance auprès des institutions. Dans toutes les études qui sont menées par des professionnels, le pourcentage de retour peut également beaucoup varier, très rares sont ceux qui parviennent à obtenir un 100% de retour. Ce n'est pas du tout ce que je désirais, mais il est vrai que cela m'aurait plu d'obtenir au minimum entre un tiers et un quart de retour. Néanmoins j'ai tout de même trouvé des points positifs à obtenir si peu de questionnaires. J'ai pu me plonger dans chacun d'eux et analyser chacune des réponses tranquillement.

Ce travail m'a permis de réajuster mes exigences envers moi-même et de profiter de ce que j'avais. Tout ce travail m'a permis d'apprendre qu'il faut simplement apprécier ce que l'on possède et que chacun est libre de ses choix, il faut l'accepter. Nous avons tous des priorités dans la vie et celles-ci peuvent avoir que peu d'impact sur les personnes nous entourant. Chacun vit sa vie indépendamment de son voisin et ceci malgré le fait qu'ils peuvent être liés.

7.2 Atteinte des objectifs généraux

Durant la réalisation de ce travail, mes objectifs ont changé, dû aux événements de vie, à mes connaissances du sujet, à ma volonté. Il n'était pas tous les jours évidents de continuer ce que j'ai entrepris, il y a environ deux ans, dans le cadre de ma formation. La motivation n'a pas été d'humeur constante. Néanmoins, l'objectif de ce travail étant principalement

l'obtention de mon diplôme, je souhaite que suite à la défense de ce dernier, je l'obtienne, afin de me réaliser pleinement professionnellement.

Les changements d'objectifs sont également dus à la création de mon questionnaire, les échanges partagés durant sa phase de construction, mais aussi à la participation de collaboration avec des professionnels par le biais des réponses qu'ils m'ont transmises. La construction de mon questionnaire m'a souvent interpellé sur ce que je souhaitais véritablement trouver auprès des professionnels. J'ai dû prendre garde à ne pas vouloir aller chercher des renseignements qui ne m'auraient pas été utiles dans cette recherche, ne questionner que ce qui pouvait vraiment être des informations par rapport à ma question de recherche et aux hypothèses posées.

Ce travail a été une longue construction, basée sur des théories vues en cours, dans des ouvrages, partagées avec des proches, ceci de l'idée de départ au point final, en passant par la construction de la question de recherche et des hypothèses qui y sont liées, la réalisation du questionnaire, la mise en pratique des techniques de récolte de données, etc. Ce fut également de longues heures de remaniement de texte, des suppressions de chapitres, d'ajustement d'informations, d'ajouts de nouveaux éléments. Ceci m'a apporté la solidification de mes objectifs, leur clarification, leur ajustement.

7.3 Perceptives et pistes d'action

Notre société est sur la bonne voie de la « Burn Out attitude » ! Faites en plus, avec moins et plus vite, voilà la demande à laquelle nous devons faire face, et ce, même dans le travail social. Nous travaillons auprès de personnes qui nécessitent notre présence, notre écoute, notre soutien. Ce n'est pas avec un chronomètre en main que nous allons être performants et que nous serons satisfaits de notre intervention. A tous les niveaux de l'échelle nous faisons face aux pressions. Comment à partir de là, pourrions-nous nous sentir épanouis dans ce que nous faisons ? La pression n'est pas que positive ni négative, nous fonctionnons tous de manière différente, certains ont besoin d'être mis au pied du mur pour agir, alors que pour d'autres il faut prendre le temps que la graine pousse à son rythme. Nous devons être conscients de ces diverses façons d'agir, afin de travailler au mieux par et pour nous-mêmes. Ne faudrait-il pas laisser un peu plus d'espace au temps pour qu'il agisse au mieux ? Ce n'est pas forcément le temps qui est le problème, mais les contraintes qui l'accompagnent, le travail peut être fait dans de très bonnes conditions, sans pour autant demander davantage de temps, mais simplement plus d'air pour respirer.

Ne devrions-nous pas être informés durant notre formation des risques éventuels liés à notre pratique professionnelle ? La formation doit davantage parler des risques du métier et proposer des outils et moyens pour se protéger et ainsi que pour durer. Aborder les risques de notre profession ne sert pas à nous décourager, mais à nous faire voir les véritables aspects de ce dernier. Dans tous les métiers des risques existent, les ouvriers de chantier portent des casques afin de protéger leur tête, les chirurgiens travaillent avec des gants afin de ne pas contaminer leur patient avec des bactéries, les soudeurs portent des lunettes spéciales pour se protéger les yeux. Les travailleurs sociaux (je pourrai même mentionner toutes les personnes qui travaillent en lien direct avec l'humain) doivent apprendre à se protéger psychologiquement (et parfois même physiquement). Malgré le fait que grâce à nos expériences de vie personnelle, nous mettons déjà en pratique des moyens de protection, il n'est pas forcément évident d'utiliser et de faire appel à nos mécanismes de protection lorsque nous travaillons avec des personnes que nous aidons. Il n'existe pas de liste exhaustive des outils et moyens de prévention contre les mal-être, mais certains moyens pourraient être aisément transmis ou plus approfondis lors de cours sur les aspects du travail social, comme, pour ne citer que cet exemple, la position META. Cette technique permet de prendre conscience de qui nous sommes, de ce que nous représentons, de ce que nous faisons, mais

également de l'environnement qui nous entoure. Ceci permet de prendre du recul, de la distance face à une situation, sans pour autant avoir besoin d'en sortir.

On parle souvent de la prévention : santé au travail. Est-ce le cas dans toutes les institutions ? Le cadre professionnel peut être une grande source de prévention et de protection au burn out. Il doit être attentif à ses employés, car ce sont eux qui sont la principale image de l'entreprise et le miroir de ce qui s'y passe. Il peut être mis en place, dans chaque institution, une politique de la santé au travail, avec la mise à disposition de ressources suffisantes et de bonne qualité, un dispositif d'aide d'urgence pour les professionnels en cas de besoin, une ou des personnes de références auxquelles il est possible de faire appel, un personnel en nombre suffisant, une définition claire des tâches et du rôle de chacun, une juste reconnaissance du travail accompli par la travailleur, un lieu et du temps de parole où chacun à la possibilité de s'exprimer librement, des possibilités d'évolution par le biais de formations, pour ne citer que ces quelques exemples de pistes d'action qui peuvent être mises en place dans les entreprises pour le bien-être de leurs travailleurs.

Nous apprenons des outils pour aider les autres, mais quels sont les outils qu'on nous donne pour nous aider nous-mêmes ? En tant d'individu, nous avons également un devoir envers nous-mêmes afin d'être en harmonie avec notre environnement et notre santé. Des outils telles que : des techniques de relaxation, une meilleure gestion entre sa vie privée et professionnelle, un sommeil de qualité, une alimentation saine et variée, une activité physique, un soutien véritable de l'entourage, une liberté dans ses choix, tout ceci sont des moyens faciles et sûrs afin de se prémunir du burn out. Il faudrait que tout le monde en soit conscient et, surtout, y fasse appel, afin que le bien-être de chacun soit au centre de nos vies.

Le travail social, tout comme les métiers en lien direct avec l'humain ne sont pas tous des déclencheurs du burn out, mais ils sont, il faut le reconnaître, plus à risque que les métiers qui n'ont pas un lien direct avec la population. Dans ces conditions, « devons-nous alors y travailler si l'on a des risques de succomber au burn out ou à toute autre forme de mal-être, si l'on est facilement atteint par la souffrance des autres ? » Je ne suis pas en la mesure de répondre à cette question, seul chaque individu peut le faire. Etre sensible ne veut pas dire être à risque, mais simplement être d'avantage à l'écoute de nos émotions. Ceci est un bon outil de protection, à condition que nous ne nous fassions pas entrainer par elles et qu'elles ne prennent pas l'avantage sur notre conscience.

Mots de la fin

Ce mémoire me prépare professionnellement et personnellement à ma vie professionnelle, en me permettant de prendre conscience des outils qui sont à portée de main pour me protéger, mais essentiellement pour durer dans ce métier que j'ai choisi. Néanmoins, je reste attentive à ce que tous les éléments que j'ai développé, n'ont pu être expérimentés, par moi-même, et restent, pour le moment, que de la théorie. Ce n'est que lorsque je serai confrontée aux problèmes, qu'il faudra que j'aie chercher les moyens que je connais pour me ressourcer et me préserver du burn out. Nous possédons tous ce qu'il nous faut pour nous protéger, sans aller le chercher très loin, juste en nous-mêmes.

8. Bibliographie

Ouvrages :

Cités :

Diane BERNIER. *La crise du burnout. S'en remettre, c'est refaire sa vie.* Montréal, Québec : Stanké. 1993. 185 p. ISBN : 2-76040-455-2

Bruno BETTELHEM. *Le cœur conscient.* Paris : Hachette, 1997. 383 p. ISBN : 2-01-278869-6.

Pierre CANOÛ, Aline MAURANGES. *Le syndrome d'épuisement professionnel des soignants : De l'analyse du burn out aux réponses.* 2^{ème} édition. Paris : Masson, 2001. 221 p. ISBN : 2-294-00629-1.

Olivier CLERC. *La grenouille qui ne savait pas qu'elle était cuite et autres leçons de vie.* Paris : Marabout, 2005. 191 p. ISBN : 978-2-501-05645-8.

Michel DELBROUCK. *Le burn-out du soignant, le syndrome d'épuisement professionnel.* Bruxelles : De Boeck & Larcier s.a. 2004. 280 p. ISBN : 2-8041-4373-2.

Herbert J. FREUDENBERGER. *L'épuisement professionnel : « la brûlure interne ».* Chicoutimi, Québec : Gaëtan Morin, 1987. 190 p. ISBN : 2-89105-233-1.

Susan FOLKMAN, Richard LAZARUS. *Stress, Appraisal and Coping.* New York: Springer Publishing Compagny. 1984. 445p. ISBN : 978-0-82614-191-0.

Karen HUFFMAN, Mark VERNOY, Judith VERNOY. *Psychologie directe.* 2^{ème} édition. Mont-Royal (Québec) : Modulo, 2000. 493 p. ISBN : 2-89113-727-2.

Phillippe LABRO. *Tomber sept fois, se relever huit.* Paris: Gallimard - Folio, 2003. 244 p. ISBN: 978-2-07-030512-4.

Jacques LANGUIRAND. *Vaincre le burnout. Pour en finir avec l'épuisement professionnel !* Montréal : Stanké, 2002.191p. ISBN : 2-7604-0869-8.

Suzanne PETERS, Patrick MESTERS. *Le burn out : comprendre et vaincre l'épuisement professionnel.* Paris : Marabout, 2008. 347 p. ISBN : 978-2-501-05643-4.

Laurencine PIQUEMAL-VIEU. Concept, stress, coping. Le coping une ressource à identifier dans le soin infirmier. *Recherche en soins infirmiers*, 2001, n° 67. p. 84-98

Rosette POLETTI, Barbara DOBBS. *Lâcher prise. Dire oui à la vie.* Grand-Lancy : Jouvence, 1999. 96 p. ISBN : 2-88353-151-X.

Reymond QUIVY, Luc VAN CAMPENHOUDT. *Manuel de recherché en sciences sociales, 3ème éd.* Paris : Dunod, 2006, 288p. ISBN : 2-10-002656-9.

Didier TRUCHOT. *Épuisement professionnel et burnout.* Paris: Dunod, 2004. 265 p. ISBN: 2-10-007080-0

Michel VEZINA. *Pour donner un sens au travail : bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail.* Québec : Editions Gaëtan Morin, 1992. 179 p. ISBN : 2-89105-441-5.

Cinzia ZANOTTI, David S. THIBODEAU. *Tenir l'épuisement professionnel à distance, le burnout.* Montréal : Les éditions Quebecor. 2007. 168p. ISBN : 978-8-7640-1185-0.

Consultés :

Jacqueline ATKINSON. *Vaincre le stress au travail. Cessez de vous inquiéter et commencez à réussir.* Paris : TOP Editions, 1989. 158 p. ISBN : 2-904457-83-6.

- Michel AUTÈS. *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod. 1999. 313 p. ISBN : 2-10-004075-2.
- Pierre AVVANZINO. *Histoires de l'éducation spécialisée (1827 – 1970). Les arcanes du placement institutionnel*. Lausanne : Editions EESP, 1993. 229 p. ISBN : 2-88284-016-0.
- Lise BOURBEAU. *Écoute ton corps, ton plu grand ami sur la terre*. Tome 1. 23^{ème} édition. Québec : Editions E.T.C. Inc, 1994. 258p. ISBN : 2-920932-00-4.
- Maurice CAPUL, Michael LEMAY. *De l'éducation spécialisée*. Ramonville Saint-Agne : Éditions érès. 2003. 447p. ISBN : 2-86586-398-0
- Mihaly CSIKSZENTMIHALYI. *Vivre. La psychologie du bonheur*. Paris : Pocket, 2005. 377 p. ISBN : 978-2-266-16913-4.
- Christophe DEJOURS. *Travail, usure mentale*. 3^{ème} édition. Paris : Bayard, 2000. 280 p. ISBN : 2-227-13927-7.
- Alain BRACONNIER, Eric ALBERT. *Tout est dans la tête*. Paris : Edition Odile Jacob, 1992. 251 p. ISBN : 2-7381-0184-4.
- Marilou BRUCHON SCHWEITZER. Concept, stress, coping. Le coping et les stratégies d'ajustement face au stress. *Recherches en soins infirmiers*, 2001, n° 67, p. 68-83.
- Thierry DARNAUD, Guy HARDY. *Petit lexique pour l'usage du travail social. Conseils aux travailleurs sociaux et aux bénéficiaires du travail social*. 2^{ème} édition. Lyon : Chronique sociale. 2007. 113p. ISBN : 978-2-85008-626-7.
- Guy DREANO. *Guide de l'éducation spécialisé*. Paris : Dunod. 2006. 471 p. ISBN : 2-10-050336-7.
- Jaggi FERDINAND. *Burnout, guide pratique*. Genève : les Editions Médecine et Hygiène. 2008. 46p. ISBN: 978-2-88049-261-8.
- Sous la direction de Benoît GAUTHIER. Recherche sociale : *De la problématique à la récolte de données*. 5^{ème} édition. Quebec : PUQ (Presse de l'Université du Québec), 2009. 767 p. ISBN : 978-2-7605-1600-7.
- René HEBERT. *Le métier d'éducateur spécialisé*. Paris : Jean-Pierre DELARGE, 1976. 142 p. ISBN 2-7113-0007-2.
- Sous la direction d'Yves HURTUBISE, Jean-Pierre DESLAURIERS. *Introduction au travail social. Méthodologies et pratiques nord-américaines*. Lyon : Chronique Sociale, 2003. 255 p. ISBN : 2-85008-498-0.
- Jon KABAT-ZINN. *Au cœur de la tourmente, la pleine conscience. MBSR, la réduction du stress basée sur la mindfulness : programme complet en 8 semaines*. Bruxelles : Groupe De Boeck, 2009, 565 p. ISBN : 978-2-8041-0403-0.
- Patricia LABIANO. *Le guide de la psychologie de l'étudiante*. Paris : Editions l'Étudiant, 2008. 164 p. IABN : 978-2-84624-833-4.
- Patrick LEGERON. *Le Stress au travail*. Paris : Editions Odile Jacob, 2003. 376 p. ISBN : 2-7381-1245-5.
- Jacques LOUBET. *Récits d'éducs. Des vies qui font des histoires, des histoires qui fondent des vies*. Ramonville Saint-Agne : Éditions érès, 2005. 143 p. ISBN : 2-7492-0479-8.
- Simon MOORS. *Stress et travail. Origines et approches*. Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail. 2004. 275 p. ISBN : 90-801976-2-9.
- Olivier NUNGE, Simone MORTERA. *Satisfaire son besoin de reconnaissance. S'accepter et être accepté*. Saint Julien-en-Genevois : Jouvence. 94p. ISBN : 2-88353-146-3.

Suzanne PETERS, Dr Patrick MESTERS. *Vaincre l'épuisement professionnel. Toutes les clés pour comprendre le burn out*. Paris : Editions Robert Laffont, 2007. 252p. ISBN : 978-2-221-10831-4.

David SERVAN-SCHREIBER. *Guérir le stress, l'anxiété et la dépression sans médicaments ni psychanalyse*. Paris : Robert Laffont, 2003. 341p. ISBN : 978-2-266-14215-1.

Amédée THEVENET, Jacques DESIGAUX. *Les travailleurs sociaux*. 7^{ème} éditions. Paris : Que sais-je ? 2006. 126p. ISBN : 2-13-055760-0.

Claude TREMOULINAS. *Les éducateurs en institutions, professionnels de la relation d'aide spécialisée*. Ramonville Saint-Agne : Éditions érès, 1998. 139 p. ISBN : 2-86586-422-7.

Catherine VASEY. *Burn-out : le détecter et le prévenir*. France : Jouvence, 2007. 127 p. ISBN : 978-2-88353-633-3.

Guy VATTIER. *Introduction à l'éducation spécialisée*. Toulouse : Editions Privat, 1991. 124 p. ISBN : 2-7089-1074-4.

Articles de journaux, revues :

Cités :

Étude réalisée sur le mandat su seco par Daniel RAMACIOTTI et Julien PERRIARD (université de Neuchâtel et ESGOrama s.a., Genève). *Les coûts du stress en Suisse*. 2003

Consultés :

Actualité Sociale. La revue spécialisée des professionnels du travail social. Juillet-août 2007. *L'usure professionnelle n'est pas une nécessité*.

Mémoires :

Consultés :

Carmen BARES. *Les représentations du burnout des éducateurs*. Mémoire de fin d'étude. Juin 2005

Laetitia BRUNNER, Stéphanie PIGUET. *Comment le couple décrit-il son processus d'adaptation aux conséquences de la fibromyalgie ?* Mémoire de fin d'étude, 2008

Samuel MAY, Michael KINDEL. *Le stress et le burn-out en éducation spécialisée*. Mémoire de fin d'étude. Juin 2001

Varuna MOSSIER. *Comment les travailleurs sociaux continuent-ils le lien avec le client alors qu'ils sont en résonance ?*. Mémoire de fin d'étude. Janvier 2009

Nadia NOTO. *L'épuisement professionnel ou burnout dans les CMS*. Mémoire de fin d'étude. Mai 2004

Dictionnaires, encyclopédies :

Consultés :

Marie-Hélène Drivaud, Danièle Morvan. *Le Rober Mirco*. Dictionnaire le Robert. Paris : 3^{ème} édition, 1998, 1506 p. ISBN : 2-85036-529-7

Sites internet :**Cités :**

Site de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, OSHA, <http://osha.europa.eu/fr>, consulté le 11 mars 2009

Site Les autorités fédérales de la Confédération suisse, <http://admin.ch>, consulté le 30 juillet 2008

Site de l'Association Vaudoise des Organismes Privés pour enfants, adolescents et adultes en difficulté, <http://avop.ch>, consulté le 10 octobre 2009

Site de Burnout...une chance, <http://www.burnout-une-chance.ch>, consulté le 20 novembre 2008

Site du « Center of competence for the promotion of performance and quality of life at work », <http://www.performanceandqualityoflife.ch>, consulté le 20 août 2008

Site de la Classification statistique international des Maladie et de Problèmes de Santé connexes CIM-10, <http://icd10.ch>, consulté le 19 octobre 2009

Site de l'HUG : HUG – SETMC, <http://setmc.hug-ge.ch>, consulté le 20 février 2010

Site de Kelly Services, <http://kellyservices.ch>, consulté le 16 novembre 2009

Site de Mémoire Online – Dynamique entrepreneuriale en territoire de Lubero, <http://www.memoireonline.com>, consulté le 1 mars 2010

Site noburnout.ch : Prévention du burnout et de l'épuisement professionnel, <http://www.noburnout.ch>, consulté le 25 juillet 2008

Site de Le nouvel observateur : Nouvel observateur magazine digital, <http://hebdo.nouvelobs.com>, consulté le 1 septembre 2010

Site de la nutrition santé et plaisir, <http://www.mangerbouger.fr>, consulté le 25 janvier 2010

Site de l'Organisation Mondiale de la Santé, <http://www.who.int/fr>, consulté le 3 mars 2010

Site de PNL Coach – Institut international Paragramme neuro-linguistique et Coaching, <http://www.pnlcoach.com>, consulté le 20 janvier 2010

Site du portail de la formation et du conseil socio-éducatif, <http://www.educh.ch/coaching-formation-new.php?New=1463>, consulté le 4 mai 2008

Site du portail suisse des ressources humaines. <http://www.hrtoday.ch>, consulté le 30 novembre 2008

Site de la Promotion Santé Suisse, <http://gesundheitfoerderung.ch>, consulté le 13 novembre 2009

Site de Radio-Canada, <http://radio-canada.ca>, consulté le 12 mai 2009

Site de Socialinfo : Politique et action sociales en Suisse latine, <http://www.socialinfo.ch>, consulté le 7 mai 2008

Consultés :

Site de l'Association Suisse d'Analyse Transactionnelle Suisse Romande, ASAT-SR, <http://www.asat-sr.ch>, consulté le 1 février 2010

Site Le burn-out – C'est quoi ?, <http://burnout.douglas.gc.ca>, consulté le 30 juillet 2008

Site du centre d'information professionnel santé-social, Vaud, <http://www.cips-vd.ch>, consulté le 28 novembre 2008

Site de l'HEF-TS : Statut et missions, <http://www.hef-ts.ch>, consulté le 28 novembre 2008

Site de Mieux être pour un monde meilleur, <http://www.mieux-etre.org>, consulté le 13 octobre 2009

Site noburnoutlive.ch. <http://noburnout.ch/live/home/>, consulté le 1 septembre 2009

Site de PasseportSanté.net : Information Santé – Alimentation – Exercices – Gestion du stress, <http://www.passeportsante.net>, consulté le 30 octobre 2010.

Site de PedagoPsy. Jacques NIMIER. Mise à jour le 1 octobre 2009.
<Http://www.pedagopsy.eu>, consulté le 1 octobre 2009

Site de Psychophysio, Clinique spécialisée en fibromyalgie, burnout, dépression, <http://www.burnout.com>, consulté le 6 octobre 2009

Site de la Psychothérapie individuelle, thérapie de couple, psychothérapie analytique, psy. <http://www.psychotherapie.org>, consulté le 20 février 2010

Site du portail suisse de l'orientation scolaire et professionnel. <http://www.orientation.ch>, consulté le 28 novembre 2008

Site qualité de vie, Ressources pour la qualité de vie, <http://www.qualitedevie.espacedoc.net>, consulté le 13 novembre 2008

Site de QuestEnLigne, un questionnaire en ligne - c'est rapide et facile, <http://www.questenligne.com>, consulté le 19 mars 2010

Site de Santé et bien être avec Doctissimo, <http://www.doctissimo.fr/index-ch.htm>, consulté le 15 février 2010

Site de la Société Suisse de Thérapie Comportementale et Cognitive, <http://www.sqvt-sstcc.ch>, consulté le 13 octobre 2009

Site de La souffrance du soignant, <http://www.souffrancedusoignant.fr>, consulté le 13 novembre 2009

Site de stressnostress : Stress Start, <http://www.stressnostress.ch/Start/start.html> , consulté le 25 juillet 2008

Site de Swissburnout, <http://www.swissburnout.ch>, consulté le 4 mai 2008

Site de l'université de Genève, <http://www.unige.ch>, consulté le 20 février 2010

Site de WebCCAM- L'aide au codage CCAM. <http://www.webccam.net>, consulté le 30 septembre 2009

Dictionnaires internet :

Cités :

Encyclopédie du BIT (Bureau International du Travail). <http://ilocis.org>, consulté le 15 novembre 2009

Consultés :

CNRTL : Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales. <http://www.cnrtl.fr> consulté le 30 mai 2008

Dictionnaire Suisse de politique sociale. <http://www.socialinfo.ch>, consulté le 30 juillet 2008

LEXILOGOS : mots et merveilles d'ici et d'ailleurs. <http://www.lexilogos.com>, consulté le 30 mai 2008

Grand dictionnaire terminologique. <http://www.granddictionnaire.com>, consulté le 4 octobre 2009

Vidéos :

Consultés :

Florence FERNEX, Catherine KAMMERMANN, Jean-Pierre JORDAN, Christophe JAQUIER, Catherine KALA., *Burn-out, la lutte s'organise*. Emission de Temps présent du 7 février 2008. [<http://www.tsr.ch/tsr/index.html?siteSect=500000#bcid=560765;vid=8717413>]. Genève : TSR, 2008. (Consulté le 20 octobre 2008)

L'équipe de 36.9. *Burn out : quand le travail c'est plus la santé*. Emission de 36.9, magazine santé, du 1 novembre 2006. [<http://www.tsr.ch/tsr/index.html?siteSect=313001&sid=7222530>]. Genève : TSR, 2006. (Consulté le 15 août 2009)

Ingolf Gritschneider, *Le surmenage, quand rien ne va plus*. Emission d'Arte du 17 novembre 2009. [<http://www.arte.tv/fr/2918800.html>]. Allemagne : Arte, 2009. (Consulté le 17 novembre 2009)

Autres ressources :

Cités :

Gilles BIBEAU. Le burnout : 10 ans après. In : santé mentales au Québec, vol 10, n°2, Québec, 1985. <http://id.erudit.org/iderudit/030290ar> , consulté le 13 novembre 2008

Joachim LEUPOLD. *Burn out : Informations destinées aux personnes touchées et leurs proches*. Glattbrugg : Lundbeck, 2007. 39 p.

http://www.mfs-insurance.ch/data/_product_documents/_articles/127/care_01_06_f.pdf

Consultés :

Nathalie GIUDICELLI. *Le coaching : pour prévenir, diagnostiquer, et traiter l'épuisement émotionnel, au travail (« Burnout syndrom »)*. <http://www.educh.ch/coaching-formation-new.php?New=1463#QUESTION> , consulté le 20 mai 2008

Valérie SCHMUTZ GABERELL, Cefops, Genève. Aout 2006. Power point en ligne. www.anim.ch/pxo3_02/pxo_content/medias/professions_du_travail_social_histoire_et_val_eurs_communes.ppt

9. Annexes

Fable

LE CHENE ET LE ROSEAU

Le Chêne un jour dit au Roseau :
 Vous avez bien sujet d'accuser la Nature;
 Un Roitelet pour vous est un pesant fardeau.
 Le moindre vent qui d'aventure
 Fait rider la face de l'eau
 Vous oblige à baisser la tête :
 Cependant que mon front, au Caucase pareil,
 Non content d'arrêter les rayons du Soleil,
 Brave l'effort de la tempête.
 Tout vous est Aquilon, tout me semble Zéphir.
 Encor si vous naissiez à l'abri du feuillage
 Dont je couvre le voisinage,
 Vous n'auriez pas tant à souffrir :
 Je vous défendrais de l'orage;
 Mais vous naissez le plus souvent
 Sur les humides bords des Royaumes du vent.
 La nature envers vous me semble bien injuste.
 - Votre compassion, lui répondit l'Arbuste,
 Part d'un bon naturel; mais quittez ce souci.
 Les vents me sont moins qu'à vous redoutables.
 Je plie, et ne romps pas. Vous avez jusqu'ici
 Contre leurs coups épouvantables
 Résisté sans courber le dos;
 Mais attendons la fin. Comme il disait ces mots
 Du bout de l'horizon accourt avec furie
 Le plus terrible des enfants
 Que le Nord eût porté jusque-là dans ses flancs.
 L'Arbre tient bon; le Roseau plie.
 Le vent redouble ses efforts,
 Et fait si bien qu'il déracine
 Celui de qui la tête au Ciel était voisine,
 Et dont les pieds touchaient à l'Empire des Morts.

Jean de La Fontaine, Fables, II, 10 (1668).

<http://www.matisse.lettres.free.fr/rubriqueeaf/corpusfable.htm>

Questionnaires

Test MBI (Maslach Burn Out Inventory)

J'ai volontairement regroupé les items sous chaque catégorie. Le test original ne se trouve pas sous cette forme⁸¹.

	Jamais = 0	Quelques fois par an = 1	Une fois par mois = 2	Quelques fois par mois = 3	Une fois par semaine = 4	Quelques fois par semaine = 5	Chaque jour = 6
Dépersonnalisation							
Je sens que je m'occupe de certains malades de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets							
Je suis devenu(e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail							
Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement							
Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de mes malades							
J'ai l'impression que mes malades me rendent responsable de certains de leurs problèmes							
Epuisement professionnel							
Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail							
Je me sens à bout à la fin de ma journée de travail							
Je me sens fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail							
Travailler avec des gens tout au long de la journée me demande beaucoup d'effort							
Je sens que je craque à cause de mon travail							
Je me sens frustré(e) par mon travail							
Je sens que je travaille « trop dur » dans mon travail							
Travailler en contact direct avec les gens me stresse trop							
Je me sens au bout du rouleau							
Accomplissement personnel							
Je peux comprendre facilement ce que mes malades ressentent							
Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes malades							
J'ai l'impression, à travers mon travail, d'avoir une in-							

⁸¹ <http://www.masef.com/scores/burnoutsyndromeechellembi.htm>, consulté le 13.11.2008

fluence positive sur les gens							
Je me sens plein(e) d'énergie							
J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec mes malades							
Je me sens ragaillardi(e) lorsque dans mon travail j'ai été proche de mes malades							
J'ai accompli beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail							
Dans mon travail, je traite les problèmes émotionnels très calmement							

- Epuisement professionnel :
0 à 17 points : Burnout bas
18 à 29 points : Burnout modéré
30 points et plus : Burnout élevé
- Dépersonnalisation :
0 à 5 points : Burnout bas
6 à 11 points : Burnout modéré
12 points et plus : Burnout élevé
- Accomplissement personnel :
40 points et plus : Burnout bas
34 à 39 points : Burnout modéré
33 points et moins : Burnout élevé

Test du BSI⁸² (Burnout-Screening-Inventory)

Tout comme le questionnaire précédent, j'ai regroupé les items par catégorie.

	Jamais = 0	Plusieurs fois par an = 1	Une fois par mois = 2	Plusieurs fois par mois = 3	Une fois par semaine = 4	Plusieurs fois par semaines = 5	Quotidiennement = 6
Dépersonnalisation							
Cers derniers temps, je traite de plus en plus les autres comme s'ils étaient des objets impersonnels.							
Depuis que j'exerce ce travail, je suis devenu indifférent aux autres et j'ai moins de temps pour eux.							
Je me sens mal à l'aise lorsque je pense à la manière dont j'ai traité mes semblables.							
Epuisement émotionnel							

⁸² Ferdinand JAGGI. Op. cit. p. 6

Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement.							
Les problèmes de mes semblables provoquent toujours d'avantage de colère et de peur, plus que cela ne me fait du bien.							
Ces derniers temps, je suis plus souvent irrité lors de discussions que je ne l'étais auparavant.							
Performance personnelle							
Je crois que je réussis de moins en moins à influencer positivement la vie des autres personnes par mon travail.							
Je me sens de plus en plus « vidé » après avoir travaillé intensément avec d'autres personnes.							
Je réussis de moins en moins à exercer mon métier comme je me le représente.							
Je me trouve dans une situation presque désespérée dont je ne sais comment me sortir							

- 0 à 29 points : Burnout improbable (le plus souvent état de mauvaises humeur dépressive, fatigue et épuisement ayant d'autres origines, par exemple surmenage lors d'examen, manque de sommeil, fibromyalgie).
- 30 à 39 points : Burnout de faible intensité ; le plus souvent traitable de manière ambulatoire en cabinet par des entretiens thérapeutiques sur une courte durée et une médication simple (vitamine B₁₂, phytothérapie).
- 40 à 49 points : Syndrome du burnout de degré moyen ; nécessite une thérapie ambulatoire y compris une psychothérapie et un traitement médicamenteux de longue durée (le plus souvent plus de trois semaines).
- 50 à 69 points : Cas de burnout grave ; essayer tout d'abord une thérapie ambulatoire avec différentes options (physiothérapie, séance de psychothérapie plus soutenues, prescription de plusieurs médicaments, y compris des antidépresseurs puissants). Selon la situation (tendance suicidaires) ou lorsque le patient le demande, l'orienter vers un psychiatre spécialisé ou une thérapie en milieu hospitalier (clinique ou établissement de réhabilitation).

Etes-vous en train de vous brûler⁸³ (de H. Freudengerger)

Examinez avec soin les dix derniers mois de votre vie. Avez-vous noté des changements en vous ou dans le monde qui vous entoure ? Pensez à vos activités professionnelles, à votre famille, à vos contacts avec la société et prenez 30 secondes pour répondre à chaque question. Répondez-y en indiquant un chiffre de 1 (pas ou peu de changement) à 5 (beaucoup de changements), selon le degré de la métamorphose qui s'est opérée.

1. Vous fatiguez-vous plus facilement ? Êtes-vous exténué, sans énergie ?
2. Les gens vous exaspèrent-ils lorsqu'ils vous disent : « Tu n'as pas l'air très en forme depuis quelques temps » ?
3. Travaillez-vous de plus en plus fort tandis que votre rendement diminue constamment ?
4. Avez-vous une attitude plus cynique et désabusée ?
5. Ressentez-vous souvent une mélancolie que vous ne pouvez expliquer ?
6. Oubliez-vous parfois vos rendez-vous, les échéances, vos effets personnels ?
7. Etes-vous plus irritable, plus colérique ou plus déçu face à votre entourage ?

⁸³ Herbert FREUDENGERGER. Op. cit. p. 34-35

8. Voyez-vous de moins en moins vos amis intimes et votre famille ?
9. Etes-vous trop occupée pour vaquer à des occupations régulières telles que faire des appels téléphoniques, lire des rapports ou envoyer des cartes de souhaits ?
10. Souffrez-vous de malaises physiques (douleurs, mal de tête, rhume persistant) ?
11. Vous sentez-vous perdu lorsque la journée de travail prend fin ?
12. La gaieté semble-t-elle vous fuir ?
13. Etes-vous incapable d'accepter les blagues qu'on peut faire à votre endroit ?
14. L'activité sexuelle vous paraît-elle une nuisance plus qu'une source de plaisir ?
15. Découvrez-vous que vous n'avez rien à dire aux autres ?

Selon le barème que vous trouverez plus bas, vérifiez votre position sans oublier toutefois que ce barème n'est qu'une approximation de votre présente situation et un guide qui vous permettra de revenir à une vie plus satisfaisante. Si votre total est élevé, ne vous alarmez surtout pas, mais faites attention. L'incendie interne est un problème qui guérit, peu importe le degré de son évolution. Si vous avez un résultat élevé, cela signifie que plus tôt vous commencerez à vous traiter avec gentillesse, mieux ce sera pour votre santé.

Barème

- 0-25 Tous va bien chez vous.
 26-35 Vous devriez faire attention à certains points de votre vie.
 36-50 Vous êtes candidat à l'incendie.
 51-65 Vous êtes en train de vous brûler.
 66 et plus Vous avez atteint un point critique et votre santé physique et psychologie est menacée.

HBI⁸⁴ (Hamburger Burnout Inventory)

Ce test en ligne a été créé dans le but de récolter des données scientifiques afin de pouvoir les analyser.

- Quelle est votre année de naissance ?
 Quelle est votre nationalité ?
 Quelle est votre profession ?
 Quelle fonction exercez-vous ?
 Quel est votre sexe ?
 Quel est votre lieu de travail ?

1 = ne correspond pas du tout ; 2 = ne correspond pas ; 3 = plutôt non ; 4 = plus ou moins, je ne sais pas ; 5 = plutôt oui ; 6 = correspond dans une grande mesure ; 7 = correspond parfaitement

	1	2	3	4	5	6	7
Je n'ai plus de plaisir à exercer mon métier.							
J'ai tendance à garder mes distances face aux autres.							
Je ressens occasionnellement un sentiment de détresse.							
Je suis souvent fier du travail accompli.							
Peu de choses parviennent à susciter mon enthousiasme.							
Je me sens étouffé par mon travail.							
Je ne peux être satisfait de moi-même que si j'ai fait de mon mieux.							
Il n'est pas rare qu'un sentiment de vide m'habite.							
Je m'irrite facilement même pour des choses de peu d'importance.							

⁸⁴ <http://www.swissburnout.ch>, consulté le 4 mai 2008

Souvent je me sens inquiet avant de me mettre au travail.								
Je pense parfois que mes charges de travail sont trop lourdes.								
Beaucoup de personnes de mon entourage professionnel m'indiffèrent.								
Après le travail, il m'est souvent difficile de déconnecter.								
Je me sens parfois découragé.								
J'ai plus de difficultés que d'autres à dépasser mes déceptions.								
Une bonne partie de mon stress est liée aux exigences que je me fixe.								
Je me sens parfois dans une situation où je ne peux ni reculer ni avancer.								
Je suis satisfait de mes prestations professionnelles.								
Je supporte facilement les charges émotionnelles.								
Par moments, je ressens de l'aversion envers mon travail.								
Parfois, je pense que je ne vis plus réellement.								
Je m'énerve facilement lorsque les choses n'évoluent pas comme je le souhaiterais.								
C'est moi-même qui m'impose des exigences très élevées.								
En fin de compte, je préfère que mes contacts avec autrui restent impersonnels.								
J'ai tendance à prendre mal les choses.								
J'ai tendance à dépenser beaucoup d'énergie pour surmonter ma réticence au travail.								
Je me sens épuisé et sans force.								
Mes problèmes professionnels interfèrent souvent dans mes loisirs.								
J'ai parfois tendance au perfectionnisme.								
Je n'arrive plus à prendre en compte avec sérieux les soucis des autres.								
Je suis souvent désespéré quand je dois faire face à mes problèmes.								
Parfois, des détails insignifiants suffisent à ruiner ma journée.								
J'ai parfois le sentiment d'être comme mort.								
Mes performances me permettent de me mettre positivement en évidence.								
Souvent le soir, je rumine dans ma tête les événements de la journée.								
Souvent j'en ai plus qu'assez de mon travail.								
Dans certaines situations, je me sens clairement surchargé.								
Souvent je me sens vanné et exploité.								
J'ai tendance à me fixer des objectifs professionnels très élevés.								
Je suis en crise et ne parviens pas à trouver une issue.								

Ouvrages de référence

CIM 10

Z56 Difficultés liées à l'emploi et au chômage

A l'exclusion de : difficultés liées au logement et aux conditions économiques (Z59.-) exposition professionnelle à des facteurs de risques (Z57.-)

Z56.0 Chômage, sans précision

Z56.1 Changement d'emploi

Z56.2 Menace de perte d'emploi

Z56.3 Rythme de travail pénible

Z56.4 Désaccord avec le supérieur et les collègues

Z56.5 Mauvaise adaptation au travail

Conditions de travail difficiles

Z56.6 Autres difficultés physiques et mentales liées à l'emploi

Z56.7 Difficultés liées à l'emploi, autres et sans précision

Z74 Difficultés liées à une dépendance envers la personne qui donne les soins

A l'exclusion de dépendance envers des machines ou des appareils auxiliaires NCA (Z99.-)

Z74.0 Mobilité restreinte

Confinement en fauteuil

Grabataire

Z74.1 Besoin d'assistance et de soins d'hygiène

Z74.2 Besoin d'assistance à domicile, aucun autre membre du foyer n'étant capable d'assurer les soins

Z74.3 Besoin d'une surveillance permanente

Z74.4

Z74.5

Z74.6

Z74.7

Z74.8 Autres difficultés liées à une dépendance envers la personne qui donne les soins

Z74.9 Difficulté liée à une dépendance envers la personne qui donne les soins, sans précision

Outil de recueil de données transmis aux participants

Lettre explicative

Martine Glauser
Adresse
Numéro postal, Lieu
@mail

Jongny, le x mois 2010

Travail de mémoire – Thème : le burn out

Madame, Monsieur,

Ayant terminé ma formation d'éducatrice sociale, à la Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale (HES-SO Valais), j'effectue mon Travail de Bachelor sur les outils de prévention du burn out. Ceci plus précisément pour connaître les outils que les travailleurs sociaux mettent en œuvre pour ne pas succomber à ce mal-être de notre époque.

Directement concerné par ce sujet, votre équipe éducative serait pour moi une source précieuse de renseignements. En effet, cette recherche a pour but de mettre à jour les outils que les professionnels du travail social, pratiquant en institution résidentielle, utilisent quotidiennement afin de ne pas se « brûler » intérieurement.

J'ai donc élaboré un questionnaire qui traite de cette question et que vous trouverez ci-joint.

Cette lettre a pour but de vous transmettre des informations sur cette recherche.

- La participation à cette recherche est totalement libre d'engagement et peut être refusée, sans justification nécessaire.
- Le questionnaire peut être rempli par toutes les personnes travaillant en qualité de travailleur social pratiquant leur métier en milieu résidentiel.
- Il ne vous en prendra qu'une **vingtaine de minutes** pour le compléter.
- Les données récoltées seront traitées de manière anonyme, confidentielle et avec la rigueur scientifique qui s'impose.
- Elles seront également toutes détruites au plus tard lors la défense du document final, soit au plus tard, en fin d'année 2010.
- Je vous serais reconnaissante de me retourner les questionnaires d'ici au **xx mois 2010**, au plus tard.

Je reste à votre entière disposition pour tous renseignements supplémentaires concernant la recherche :

Numéro de téléphone: 07x/xxx.xx.xx
Adresse mai : @mail

En vous remerciant d'avance pour le temps consacré à répondre à ce questionnaire ainsi que de votre collaboration, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

Martine Glauser

Questionnaire

Données personnelles	Données professionnelles
Année de naissance :	Profession :
Sexe :	Année de diplôme :
	Nombre d'années d'expérience :

1. Direz-vous que vous bénéficiez des attitudes suivantes par rapport aux personnes mentionnées ci-dessous ? (Notez d'une croix la ou les cases correspondantes)

		Communication authentique	Disponibilités	Ecoute active	Empathie	Non-jugement	Reconnaissance de votre travail	Respect	Solidarité	Soutien social	Soutien moral	Pas concerné, Sans avis
Directeur	Toujours											
	Souvent											
	Parfois											
	Rarement											
	Jamais											
Supérieur direct	Toujours											
	Souvent											
	Parfois											
	Rarement											
	Jamais											
Autres supérieurs	Toujours											
	Souvent											
	Parfois											
	Rarement											
	Jamais											
Collègues proches	Toujours											
	Souvent											
	Parfois											
	Rarement											
	Jamais											
Autres collègues	Toujours											
	Souvent											
	Parfois											
	Rarement											
	Jamais											
Superviseur	Toujours											
	Souvent											
	Parfois											
	Rarement											
	Jamais											

		Communication authentique	Disponibilités	Ecoute active	Empathie	Non-jugement	Reconnaissance de votre travail	Respect	Solidarité	Soutien social	Soutien moral	Sans avis	Pas concerné,
Coach	Toujours												
	Souvent												
	Parfois												
	Rarement												
	Jamais												
Conjoint	Toujours												
	Souvent												
	Parfois												
	Rarement												
	Jamais												
Famille	Toujours												
	Souvent												
	Parfois												
	Rarement												
	Jamais												
Amis	Toujours												
	Souvent												
	Parfois												
	Rarement												
	Jamais												

2. **Dans votre exercice professionnel, direz-vous que...** : (Notez d'une croix la case correspondante et ajoutez des énoncés/propositions si vous le désirez)

	Tout à fait	Souvent	Parfois	Rarement	Pas du tout
J'ai des possibilités de formations diverses, telle des formations continues, journées institutionnelles, des cours internes ou externes					
J'ai la possibilité de m'épanouir professionnellement					
J'ai la possibilité de m'épanouir personnellement					
J'approfondie mes connaissances professionnelles					
Je me perfectionne au quotidien					
Je me réalise personnellement					
Je me réalise professionnellement					
Je peux atteindre les buts que je me suis fixés					
Je peux compter sur le soutien de l'équipe éducative					
Je peux compter sur le soutien de ma direction					
Je peux partager avec mes collègues les dossiers difficiles					
Autres propositions :					

3. Votre lieu professionnel, vous propose-t-il ? (Notez d'une croix la case correspondante et ajoutez des énoncés/propositions si vous le désirez)

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais
Des horaires laissant des espaces « tampons » pour gérer les imprévus					
Des rencontres d'équipe					
Des rencontres institutionnelles					
Des salles à disposition pour des échanges et des rencontres					
Du temps à disposition sur votre horaire de travail pour des échanges/rencontres professionnels informels					
Des transmissions d'informations sur l'évolution, la transformation, les changements de l'institution					
Le travail d'équipe permet la transmission des informations essentielles					
Des intervenants extérieurs pour vous aider dans votre pratique professionnelle (« personnel de maison », superviseur,...)					
Des ouvrages auxquels vous pouvez vous référer à tous instants					
Des présentations sur les nouvelles « technologies » spécifique à votre lieu de travail					
Du matériel adapté à la problématique des « résidents »					
Du matériel professionnel de dernière génération					
Des formations externes					
Des formations initiales					
Des formations internes					
Des formations pluridisciplinaires					
Des formations interdisciplinaires					
Des retransmissions de formation suivie par un de vos collègues					
Autres propositions :					

4. De quelle manière qualifiez-vous votre sentiment d'influence sur les éléments suivants ? J'ai de l'influence sur... : (Notez d'une croix la case correspondante et ajoutez des énoncés/propositions si vous le désirez)

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Pas concerné, Sans avis
Le contenu des tâches à effectuer						
La manière d'exécuter mes tâches quotidiennes						
L'organisation de mon temps de travail quotidien						
La planification de mes horaires de travail						
L'organisation de ma vie privée et professionnelle						
Autres propositions :						

5. Sur une échelle de 1 à 5, comment évaluez-vous, de manière générale, votre niveau de stress sur votre lieu professionnel ? (Notez d'une croix la case correspondante)

1	2	3	4	5
Peu stressé				Très stressé

6. Avez-vous, généralement, le sentiment d'être en mesure de gérer le stress professionnel ? (Notez d'une croix la case correspondante)

Oui	Non

7. Comment faites-vous et quels sont les loisirs, les moyens d'évasion, les stratégies, les outils que vous utilisez pour évacuer une journée « lourde » / difficile et ainsi laisser vos soucis professionnels sur votre lieu de travail ? (Notez d'une croix la ou les cases correspondantes et ajoutez des énoncés/propositions si vous le désirez)

Evacuer une journée « lourde » /difficile
<input type="checkbox"/> Aller au cinéma, au théâtre,... <input type="checkbox"/> Aller au restaurant <input type="checkbox"/> Aller se promener <input type="checkbox"/> Avoir un trajet entre votre lieu professionnel et votre lieu résidentiel qui permette de prendre du temps <input type="checkbox"/> Avoir une « bonne » distante géographique entre votre domicile et votre lieu de travail <input type="checkbox"/> Avoir une conscience professionnelle <input type="checkbox"/> Ecouter de la musique <input type="checkbox"/> Etre en contact avec des animaux <input type="checkbox"/> Jouer avec une console de jeux, sur internet, sur son ordinateur,... <input type="checkbox"/> Lire <input type="checkbox"/> Pratiquer un art (photographie, dessin, musique, dance,...) <input type="checkbox"/> Pratiquer un sport <input type="checkbox"/> Prendre des cours (ludiques, sans but lié à sa vie professionnelle) <input type="checkbox"/> Prendre rendez-vous pour un soin <input type="checkbox"/> Prendre son temps <input type="checkbox"/> Préparer ses futures vacances <input type="checkbox"/> Regarder la télévision <input type="checkbox"/> S'alimenter <input type="checkbox"/> S'entourer de ses proches <input type="checkbox"/> S'occuper de soi <input type="checkbox"/> S'octroyer une journée sans contraintes de temps <input type="checkbox"/> Trouver une oreille non-jugente, attentive,... <input type="checkbox"/> Voir ses amis <input type="checkbox"/> Autres (à préciser)

8. **Pensez-vous vous écoutez suffisamment afin de vous prévenir/protéger du burn out ?**
(Sur une échelle de 1 à 5, où vous situez-vous ?)

1	2	3	4	5
Oui				Non

9. **Quels sont les moyens, outils, stratégies, techniques (de prévention) que vous connaissez pour ne pas succomber au burn out ?** (Notez d'une croix la ou les cases correspondantes et ajoutez des énoncées/propositions si vous le désirez)

Par quels moyens ?	
<input type="checkbox"/>	Faire appel à un professionnel
<input type="checkbox"/>	Lâcher-prise
<input type="checkbox"/>	Lire des ouvrages traitant du sujet
<input type="checkbox"/>	Oser dire non
<input type="checkbox"/>	Pratiquer une activité physique
<input type="checkbox"/>	Prendre du recul
<input type="checkbox"/>	Prendre du temps pour soi
<input type="checkbox"/>	S'écouter
<input type="checkbox"/>	Se promener
<input type="checkbox"/>	Utiliser des techniques d'arts martiaux
<input type="checkbox"/>	Utiliser des techniques d'autohypnose
<input type="checkbox"/>	Utiliser des techniques de communication (position META)
<input type="checkbox"/>	Utiliser des techniques de méditation
<input type="checkbox"/>	Utiliser des techniques de PNL
<input type="checkbox"/>	Utiliser des techniques de prise de distance
<input type="checkbox"/>	Utiliser des techniques de relaxation
<input type="checkbox"/>	Utiliser des techniques de respiration
<input type="checkbox"/>	Utiliser des techniques de sophrologie
<input type="checkbox"/>	Utiliser des techniques de visualisation
<input type="checkbox"/>	Autre (à préciser) :

Remarques

Vous pouvez mentionner ici vos remarques et commentaires éventuels :

**Merci pour vos réponses et votre temps accordé.
Votre participation à cette recherche m'a permis
d'obtenir des données importantes pour mon travail
de recherche ainsi que pour l'obtention de mon Ba-
chelor!!!**

Répertoire des données

J'ai obtenu la totalité de participation pour une majorité de questions. Pour chacune des questions j'ai ajouté sur les tableaux une colonne ou une ligne avec le nombre de participation pour chaque item, ainsi que le nombre d'abstention (noté avec un – devant chaque nombre d'abstentions). Je ne considère pas les réponses de la colonne « Pas concerné / Sans avis » comme des abstentions, car les personnes ont répondu à la question.

1. Pour la première question : « **Diriez-vous que vous bénéficiez des attitudes suivantes par rapport aux personnes mentionnées ci-dessous ?** :

		Communication authentique	Disponibilité	Ecoute active	Empathie	Non-jugement	Reconnaissance de votre travail	Respect	Solidarité	Soutien social	Soutien moral	Pas concerné, Sans avis
Directeur	Toujours	1	1	2	2	4	5	10	2		1	
	Souvent	12	12	11	11	10	5	10	12	10	11	
	Parfois	5	7	5	6	2	8	1	3	4	2	
	Rarement	2		3	1	3	2		2		3	
	Jamais											
		20	20	21	20	19	20	21	19	14	17	0
Les abstentions		-1	-1		-1	-2	-1		-2	-7	-4	
Supérieur direct	Toujours	9	7	7	8	9	11	13	10	3	5	
	Souvent	7	11	5	6	7	3	4	6	6	7	
	Parfois	3		6	2	3	4	2	1	3	1	
	Rarement		1	1	1		1		1		3	
	Jamais				1				1			
		19	19	19	18	19	19	19	19	12	16	2
Les abstentions					-1					-7	-3	
Autres supérieurs	Toujours	3	2	2	3	3	1	8	2	1	1	
	Souvent	2	6	1	4	4	7	1	4	3	2	
	Parfois	3		6	2		1		2	1	2	
	Rarement	1	1			1			1			
	Jamais											
		9	9	9	9	8	9	9	9	5	5	12
Les abstentions						-1				-4	-4	
Collègues proches	Toujours	10	4	3	7	7	8	10	9	3	4	
	Souvent	7	12	15	9	8	9	10	10	5	8	
	Parfois	4	4	3	3	5	4		1	4	4	
	Rarement		1		2	1		1	1	1	1	
	Jamais											
		21	21	21	21	21	21	21	21	13	17	0
Les abstentions										-8	-4	

		Communication authentique	Disponibilité	Ecoute active	Empathie	Non-jugement	Reconnaissance de votre travail	Respect	Solidarité	Soutien social	Soutien moral	Pas concerné, Sans avis
Autres collègues	Toujours	2	1	2	1	4	2	5	3	1	3	
	Souvent	6	6	3	4	5	5	9	4	4	2	
	Parfois	7	9	7	9	7	8	2	8	4	3	
	Rarement	1		4	1		1		1	2	3	
	Jamais											
		16	16	16	15	16	16	16	16	11	11	5

Les abstentions

-1

-5

-5

Superviseur	Toujours	2		5	2	3	2	5		1	2	
	Souvent	5	5	1	3	2	4	1	5	4	3	
	Parfois		1	1	1				1	1	1	
	Rarement											
	Jamais											
		7	6	7	6	5	6	6	6	6	6	14

Les abstentions

-1

-1

-2

-1

-1

-1

-1

-1

-1

-1

Coach	Toujours			1		2	1	2				
	Souvent	2	1	1	2		1		1	1	2	
	Parfois		1						1			
	Rarement											
	Jamais											
		2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	19

Les abstentions

-1

Conjoint	Toujours	12	7	6	9	7	9	15	12	7	10	
	Souvent	5	10	9	5	11	5	2	6	6	6	
	Parfois	1	1	3	4		3	1			2	
	Rarement									1		
	Jamais						1					
		18	18	18	18	18	18	18	18	14	18	3

Les abstentions

-4

Famille	Toujours	7	4	3	9	6	8	13	7	7	9	
	Souvent	8	10	10	5	8	4	5	8	8	5	
	Parfois	2	3	4	1	4	6	1	3	2	3	
	Rarement	2	2	1	4	1	1		1	1	1	
	Jamais			1							1	
		19	19	19	19	19	19	19	19	18	19	2

Les abstentions

-1

Amis	Toujours	9	5	8	9	12	8	15	7	7	9	
	Souvent	11	12	8	8	8	10	5	11	7	8	
	Parfois		3	4	1		2		2	1	3	
	Rarement									1		
	Jamais											
		20	20	20	18	20	20	20	20	16	20	1

Les abstentions

-2

-4

2. Pour la deuxième question : « **Dans votre exercice professionnel, direz-vous que...** »

	Tout à fait	Souvent	Parfois	Rarement	Pas du tout	
J'ai des possibilités de formations diverses	16	4	1			21
J'ai la possibilité de m'épanouir professionnellement	5	11	4	1		21
J'ai la possibilité de m'épanouir personnellement	3	10	7	1		21
J'approfondie mes connaissances professionnelles	7	8	5	1		21
Je me perfectionne au quotidien	5	7	7	2		21
Je me réalise personnellement	6	7	7		1	21
Je me réalise professionnellement	6	7	7		1	21
Je peux atteindre les buts que je me suis fixés	2	13	4	2		21
Je peux compter sur le soutien de l'équipe éducative	8	8	3	2		21
Je peux compter sur le soutien de ma direction	4	12	4	1		21
Je peux partager avec mes collègues les dossiers difficiles	8	10	3			21

3. Pour la troisième question : « **Votre lieu professionnel, vous propose-t-il ?** »

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Pas concerné, Sans avis	
Des horaires laissant des "espaces tampons" pour gérer les imprévus	5	6	7	3			21
Des rencontres d'équipe	5	11	4	1			21
Des rencontres institutionnelles	5	3	8	4	1		21
Des salles à disposition pour des échanges et des rencontres	13	6	2				21
Du temps à disposition sur votre horaire de travail pour des échanges, des rencontres professionnels informels	2	8	6	3	2		21
Des transmissions d'information sur l'évolution, la transformation, les changements de l'institution	2	9	6	4			21
Le travail d'équipe permet la transmission des informations essentielles	6	11	4				21
Des intervenants extérieurs pour vous aider dans votre pratique professionnelle ("personnel de maison", superviseur,...)	2	6	11	2			21
Des ouvrages auxquels vous pouvez vous référer à tous instants	8	6	6	1			21
Des présentations sur les nouvelles "technologies" spécifiques à votre lieu de travail	1	8	9	2	1		21
Du matériel adapté à la problématique des "résidents"	2	9	9				20
Du matériel professionnel de dernière génération		2	12	4	2		20
Des formations externes	4	10	5	1	1		21
Des formations initiales	7	7	3	3	1		21
Des formations internes	4	11	6				21

Des formations pluridisciplinaires	2	4	9	2	4		21
Des formations interdisciplinaires	4	6	6	2	3		21
Des retransmissions de formations suivies par un de vos collègues	1	6	7	4	2		20

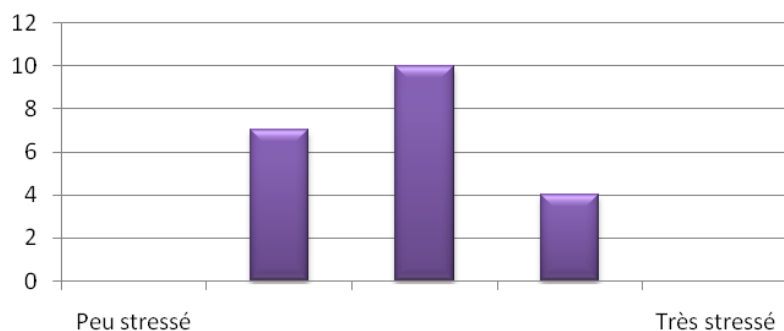
Pour cette question, il y a trois abstentions, une dans chacun des items suivants :

- « Du matériel adapté à la problématique des "résidents" »
- « Du matériel professionnel de dernière génération »
- « Des retransmissions de formations suivies par un de vos collègues »

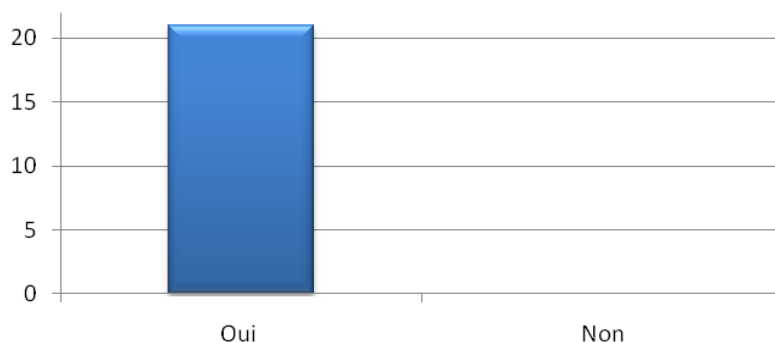
4. Pour la quatrième question : « **De quelle manière qualifiez-vous votre sentiment d'influence sur les éléments suivants ? J'ai de l'influence sur...** »

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Pas concerné, Sans avis	
Le contenu des tâches à effectuer	1	11	7	1	1		21
La manière d'exécuter mes tâches quotidiennes	5	13	2	1			21
L'organisation de mon temps de travail quotidien	2	11	7		1		21
La planification de mes horaires de travail	4	11	5		1		21
L'organisation de ma vie privée et professionnelle	1	12	7		1		21

5. Pour la cinquième question : « **Sur une échelle de 1 à 5 , comment évaluez-vous, de manière générale, votre niveau de stress sur votre lieu professionnel ?** »



6. Pour la sixième question : « **Avez-vous, généralement, le sentiment d'être en mesure de gérer le stress professionnel ?** »



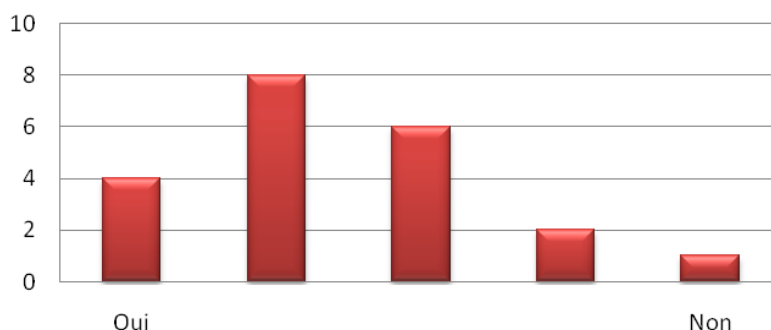
7. Pour la septième question : « **Comment faites-vous et quels sont les loisirs, les moyens d'évasion, les stratégies, les outils que vous utilisez pour évacuer une journée « lourde »/difficile et ainsi laisser vos soucis professionnels sur votre lieu de travail ?** »

Aller au cinéma, au théâtre,...	8
Aller au restaurant	4
Aller se promener	10
Avoir un trajet entre votre lieu professionnel et votre lieu résidentiel qui permette de prendre son temps	13
Avoir une "bonne" distance géographique entre votre domicile et votre lieu de travail	8
Avoir une conscience professionnelle	9
Ecouter de la musique	17
Etre en contact avec des animaux	4
Jouer avec une console de jeux, sur internet, sur son ordinateur,...	1
Lire	8
Pratiquer un art (photographie, dessin, musique danse,...)	8
Pratique un sport	18
Prendre des cours (ludiques, sans but liés à sa vie professionnelle)	1
Prendre rendez-vous pour un soin	6
Prendre son temps	7
Préparer ses futures vacances	5
Regarder la télévision	11
S'alimenter	5
S'entourer de ses proches	15
S'occuper de soi	12
S'octroyer une journée sans contrainte de temps	12
Trouver une oreille non-jugente, attentive,...	10
Voir ses amis	16

Autres propositions :

- Visualiser sa journée
- Rêver à un monde meilleur
- Découvrir de nouvelles activités/évolutions
- S'occuper des ses enfants (être avec eux à 100%)

8. Pour la huitième question : « **Pensez-vous vous écouter suffisamment afin de vous prévenir/protéger du burn out ?** »



9. Pour la neuvième et dernière question : « **Quels sont les moyens, outils, stratégies, techniques (de prévention) que vous connaissez pour ne pas succomber au burn out ?** »

Faire appel à un professionnel	15
Lâcher-prise	11
Lire des ouvrages traitant du sujet	2
Oser dire non	16
Pratiquer une activité physique	17
Prendre du recul	12
Prendre du temps pour soi	18
S'écouter	16
Se promener	11
Utiliser des techniques d'arts martiaux	0
Utiliser des techniques d'autohypnose	6
Utiliser des techniques de communications (position META)	5
Utiliser des techniques de méditation	4
Utiliser des techniques de PNL	5
Utiliser des techniques de prise de distance	6
Utiliser des techniques de relaxation	9
Utiliser des techniques de respiration	9
Utiliser des techniques de sophrologie	4
Utiliser des techniques de visualisation	4

Autres propositions :

- Musique activité créative
- Ne pas prendre le travail à la maison
- Pratiquer un hobby
- Médication selon la prescription médicale
- Arrêt maladie
- Voir ces amis pour changer d'air
- Activités créatives