

FICHE 22

Risque de burn-out

VOUS AVEZ LE SENTIMENT DE NE JAMAIS « DÉCROCHER DU BOULOT »

Les éléments de la situation

Vous avez beau faire des journées de 13 heures, emmener du travail chez vous le week-end, vous n'arrivez pas à répondre à toutes les demandes de votre direction.

Les sujets se succèdent les uns après les autres, les dossiers s'accumulent et les sollicitations de vos collaborateurs sont incessantes. Personne ne vous fixe de priorité claire, ni ne vous donne d'échéance...

Non seulement cette situation dure depuis plusieurs mois, mais aucune amélioration n'est en vue. À tel point que vous avez un certain dégoût du travail qui se traduit parfois par des négligences professionnelles et un sentiment de ne pas être à la hauteur qui commence à impacter votre vie privée.

L'état d'esprit des acteurs

Pour votre hiérarchie comme pour vos collaborateurs, votre capacité à répondre à toutes les demandes a fini par apparaître comme normale : vous êtes l'un des rares à être vraiment disponible. À leurs yeux, il va de soi que l'on peut vous solliciter fréquemment, demain encore plus qu'aujourd'hui.

Vouloir répondre à tous peut devenir un facteur d'épuisement psychologique. Vous pourriez vous reprocher de ne pas avoir les compétences, d'être trop lent ou mal organisé pour faire face à la demande. Cette interprétation finira par avoir des conséquences sur votre estime de soi.

Le risque psychosocial

L'excès d'engagement professionnel peut conduire à un épuisement physique et mental. Ce syndrome est appelé burn-out. Il se caractérise par des symptômes d'épuisement émotionnel, de désinvestissement dans la relation et de diminution du sentiment d'accomplissement personnel au travail.

Ce syndrome se traduit par des somatisations sous forme de plaintes physiques ou mentales ou par des difficultés de concentration et de l'irritabilité.

Il en résulte aussi généralement une mauvaise conciliation entre la vie personnelle et la vie professionnelle.

⊕ Nos conseils pour agir :

- Dans cette situation, **évit**ez :

⊕ **de chercher à « surcompenser »**

Plus cette situation dure, plus vous risquez de considérer que votre niveau de charge de travail est normal. Vous en déduirez que c'est vous qui n'êtes pas à la hauteur. Malgré un sentiment de saturation, vous pourriez chercher à surcompenser en faisant davantage d'heures de travail, voire en prenant des substances psychoactives. Ce premier réflexe vous entraînera dans un cercle vicieux ;

⊕ **de considérer que vous êtes seul responsable de cette situation**

Prendre à votre charge l'entière responsabilité de ce perpétuel inachèvement ne peut que vous isoler et vous éloigner de la solution. À terme, votre efficacité baissera et votre désengagement aura pour conséquence une réelle remise en cause de votre capacité par votre hiérarchie, vos collègues ou vos collaborateurs. De surcroît, votre irritabilité et votre stress risquent fort de vous isoler davantage et de renforcer en vous un sentiment croissant d'injustice.



- Dans cette situation, **préférez** :

⊕ **confier votre malaise**

Pour sortir de ce cercle vicieux, il vous faut prendre conscience de ce que vous vivez. Vous avez perçu le caractère inhabituel de votre désengagement, il vous faut en parler pour en mesurer la réalité. Préférez les personnes spécialisées comme le médecin du travail ou une cellule d'écoute psychologique ;

⊕ **réorganiser votre charge de travail**

Qu'elle soit objectivement élevée ou pas, la demande qu'on vous impose doit être de toute façon revue. Vous la supportez trop mal pour continuer en l'état. Expliquez la façon dont vous vivez les choses à votre hiérarchie. Négociez avec les demandeurs et réaménagez les demandes selon des priorités. Déléguez ou abandonnez certaines choses, enfin, organisez autrement votre temps de travail ;

⊕ **commencer à dire non !**

Refuser, avec assertivité, c'est commencer à retrouver le respect de soi-même et des autres. Faites-le nettement quand la demande vous paraît irréalisable de façon vraiment flagrante en argumentant votre prise de position ;

⊕ **fixer vous-même vos priorités et informez-en votre hiérarchie**

Desserrer la pression vous permettra de redonner du goût à ce que vous faites en particulier parce que vous aurez su distinguer l'essentiel de l'accessoire et l'urgent du non-urgent. Définissez les tâches qui sont prioritaires du point de vue de l'entreprise et négociez cette priorisation avec votre hiérarchie ;

⊕ **redonner plus de place à votre vie personnelle**

Relativiser l'importance de votre présence professionnelle : quel risque y a-t-il pour vous à travailler moins ? Quel problème engendrerait le fait de satisfaire autrement la demande ? En cherchant à répondre à ces questions, vous allez vous rendre compte que votre présence, aussi nécessaire soit-elle, n'exige peut-être pas un tel investissement.



Les idées clés

Si vous êtes gagné par un sentiment inhabituel d'épuisement physique et psychologique, reconnaissez-le et exprimez-le... même si, par principe, c'est une chose que vous auriez plutôt envie de taire.

Prenez du recul pour éviter de tomber dans un cercle vicieux dont vous auriez le plus grand mal à sortir. En consacrant davantage de temps à votre vie familiale ou sociale, vous éviterez sans doute de vous isoler dans un schéma de pensée.

Trouvez des repères objectifs pour relativiser votre engagement professionnel. Votre charge de travail n'est-elle pas excessive ? Le niveau d'exigence de vos clients (internes ou externes) n'est-il pas trop élevé ? Votre propre recherche de l'excellence n'est-elle pas irréaliste ? Qu'est-ce qui explique un tel besoin de reconnaissance chez vous ? Pour le savoir, comparez votre situation à des collègues ou, mieux encore, par rapport à celle de confrères.