



Surmonter l'épuisement professionnel

Guide de réflexion

TOUS DROITS RÉSERVÉS. Le présent guide contient du matériel protégé par les lois et les traités internationaux et fédéraux sur le droit d'auteur. Toute réimpression ou utilisation non autorisée de ce matériel est interdite. Aucune section de ce guide ne doit être reproduite ou transmise dans quelque forme ou par quelque moyen électronique ou mécanique que ce soit, y compris par photocopie, enregistrement ou tout système de stockage et de récupération d'information sans la permission écrite [ou un avis électronique] de son auteur.

Contents

Aperçu.....	5
Points importants à retenir	5
Points principaux:.....	5
Connaissances acquises :	6
Quels aspects dois-je améliorer?.....	6
Mon plan d'action :	7
Aide-mémoire ou matériel pour l'activité	8
Description du cours.....	8
Résultats	8
Définition de l'épuisement professionnel	8
Facteurs	9
Résilience personnelle : Être proactif en matière de soin de soi	10
Courbe du rendement et de la santé.....	10
Nos pensées : stress positif ou détresse	11
Réaction de lutte ou de fuite	11
Nos actions : saines habitudes	12
Nos pensées : discours intérieur.....	13
Réflexion individuelle continue sur vos limites	13
Réflexion individuelle	13
Soutien proactif : une culture de bienveillance	14

Prévenir et surmonter l'épuisement professionnel	14
Réflexion	14
Lorsque la personne se confie	15
Écouter activement et exprimer de l'empathie	15
Quoi faire quand vous êtes au bord de l'épuisement professionnel?	15
Références ou ressources supplémentaires	16

Aperçu

Grâce à cet atelier, vous pourrez :

- Comprendre ce qu'est l'épuisement professionnel et en déceler les signes chez vous-même et chez d'autres
- Apprendre des stratégies vous permettant de prévenir l'épuisement professionnel dans votre vie personnelle
- Explorer des cultures d'équipe axées sur la bienveillance
- Explorer des façons d'apporter du soutien à d'autres personnes souffrant d'épuisement professionnel

Points importants à retenir



Points principaux:



Connaissances acquises :



Quels aspects dois-je améliorer?



Mon plan d'action :

Aide-mémoire ou matériel pour l'activité

Description du cours

L'épuisement professionnel est un phénomène en croissance dans le monde du travail, et la pandémie n'a qu'amplifié le problème. Après avoir expliqué les causes, les signes et les répercussions de l'épuisement professionnel, cet atelier aborde les pratiques personnelles proactives, la culture d'équipe et la communication. Il propose notamment des stratégies, des conseils et des cadres permettant de prévenir et de surmonter l'épuisement professionnel, ainsi que de soutenir efficacement d'autres personnes souffrant d'épuisement professionnel.

Résultats

Grâce à cet atelier, vous pourrez :

- Comprendre ce qu'est l'épuisement professionnel et en déceler les signes chez vous-même et chez d'autres
- Apprendre des stratégies vous permettant de prévenir l'épuisement professionnel dans votre vie personnelle
- Explorer des cultures d'équipe axées sur la bienveillance
- Explorer des façons d'apporter du soutien à d'autres personnes souffrant d'épuisement professionnel

Définition de l'épuisement professionnel

Épuisement dû à une trop grande dépense d'énergie sans temps de récupération suffisant.

La définition de l'Organisation mondiale de la Santé fait référence à trois caractéristiques de l'épuisement professionnel :

- Sentiment de manque d'énergie ou d'épuisement;
- Retrait psychologique, cynisme ou négativité accrus par rapport au travail
- Perte d'efficacité professionnelle

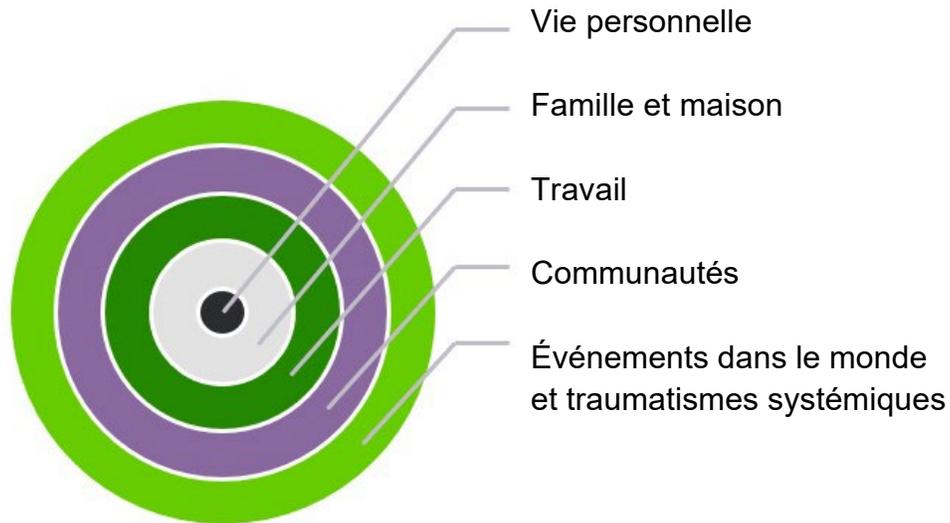
L'épuisement professionnel :

- Est souvent évoqué dans le contexte du travail;
- Peut-être attribuable à des facteurs physiques, mentaux, émotionnels, sociaux ou spirituels;

- Est habituellement prévisible.

Facteurs

Souvent, l'épuisement professionnel n'est pas attribuable à une seule cause, mais plutôt à une combinaison de facteurs :



L'épuisement professionnel est en hausse

Dans un sondage mené en 2021 par Mental Health America :

- Près de 83 % des employés rapportaient se sentir émotionnellement vidés après le travail
- 71 % des employés étaient entièrement d'accord pour dire que le stress au travail affecte leur santé mentale
- Près d'un employé sur quatre indiquait vivre des symptômes sévères d'épuisement professionnel

En 2019, un sondage Gallup a révélé que les employés touchés par un niveau élevé d'épuisement professionnel sont :

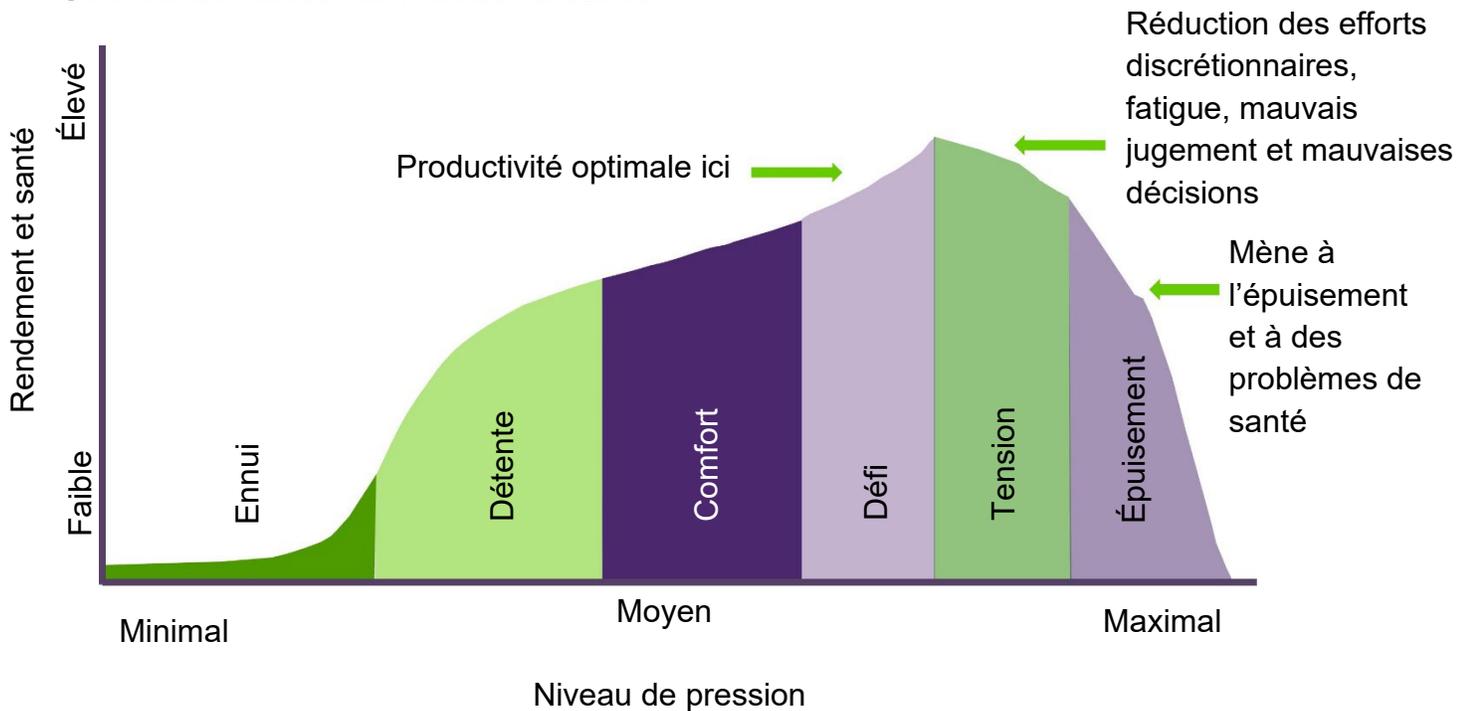
- 63 % plus susceptibles de prendre un congé de maladie
- 13 % moins confiants en leur rendement
- 23 % plus susceptibles de se rendre à l'urgence
- 2,6 fois plus susceptibles de rechercher activement un autre emploi

Résilience personnelle : Être proactif en matière de soin de soi

La réalité de notre situation...

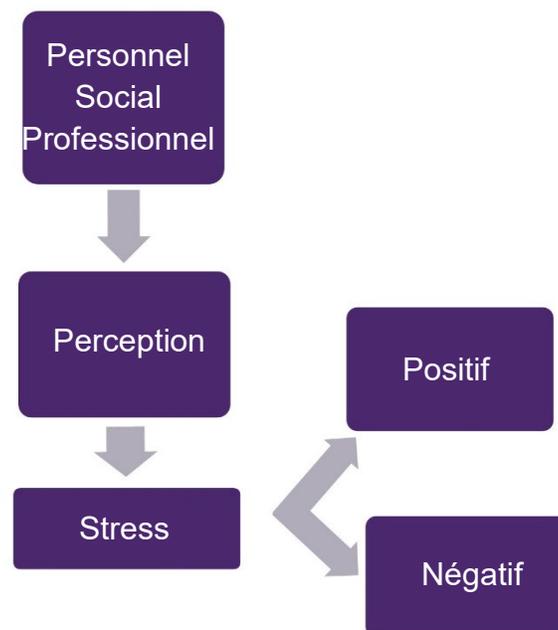
En fait, quand il est question de stress et de pression, on ne maîtrise pas toujours la situation. Cependant, même si c'est peut-être le cas, vous en maîtrisez un aspect d'une importance capitale : vous-même. Plus particulièrement, vous pouvez rester maître de vos pensées, de vos émotions et de votre manière de vous comporter.

Courbe du rendement et de la santé



Nos pensées : stress positif ou détresse

- La plupart des événements personnels, sociaux ou professionnels ne sont pas stressants en soi
- Notre réaction à l'événement ou la perception que nous en avons déterminé s'il sera une cause de détresse ou non
- Notre manière de percevoir le stress que nous éprouvons est une variable importante



Réaction de lutte ou de fuite

1. Menace perçue (réelle ou imaginaire).
2. Réaction de stress déclenchée.
3. Afflux d'hormones dans le sang (adrénaline, cortisol).
4. Le corps se prépare à LUTTER ou à FUIR.

Ce qui :

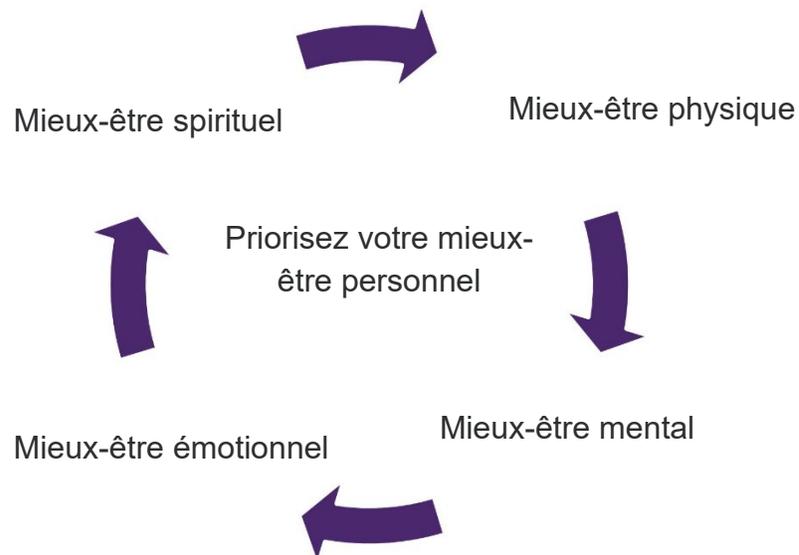
Intensifie :

- Tension musculaire
- Pression artérielle
- Rythme cardiaque et respiratoire
- Vigilance d'esprit
- Sentiment de colère/de peur

Ralentit :

- Digestion
- Réponse du système immunitaire
- Créativité mentale
- Stabilité émotionnelle

Nos actions : saines habitudes



Nos pensées : discours intérieur

- Recadrez votre stress
- Apprenez de vos erreurs et passez à autre chose
- Considérez les émotions comme de l'information
- Célébrez vos accomplissements
- Pratiquez la gratitude
- Dans les moments difficiles, adoptez l'attitude « Ce qui ne me tue pas me rend plus fort. »
- Laissez le stress des autres glisser sur vous comme l'eau sur les plumes d'un canard

Réflexion individuelle continue sur vos limites

- Définissez clairement votre rôle et vos responsabilités au travail et à la maison
- Où est-ce que je me situe sur la courbe du rendement et de la santé?
- Cherchez à vous accomplir au travail, mais aussi hors du travail – ce qui est important pour vous
- Réfléchissez sur vos besoins et vos limites, et communiquez-les
- Apprenez à dire « non »

Réflexion individuelle

Sur quels aspects de mon discours intérieur et de mes routines de soins personnels devrais-je me concentrer davantage?

Soutien proactif : une culture de bienveillance

Prévenir et surmonter l'épuisement professionnel

Organisation

- Attentes raisonnables
- Charges de travail équitables et gérables
- Souci du mieux-être des employés
- Mesures d'adaptation pour les employés en épuisement professionnel

Membres de l'équipe

- Adopter de saines habitudes
- Discuter des défis professionnels avec le gestionnaire ou les Ressources humaines
- Demander de l'aide avant d'être épuisés

Lorsque la personne se confie

- Écouter activement
- Exprimer de l'empathie
- Éviter de porter un jugement
- Garantir la confidentialité de l'entretien
- Explorer des pistes de solution seulement après avoir indiqué qu'il comprend la situation
- Orienter la personne vers des ressources, sans les lui imposer
- Demander à la personne si elle accepte un suivi

Réflexion

Comment puis-je prévoir du temps pour me reposer, récupérer et célébrer mes accomplissements dans ma routine personnelle et professionnelle?

Lorsque la personne se confie

Signes de tension et d'épuisement potentiels :

- Propos faisant état d'un sentiment d'épuisement ou d'accablement
- Plaintes au sujet du fait de mal dormir depuis plusieurs jours
- Commentaires de plus en plus négatifs à propos du travail
- Irritabilité, frustration et défaitisme
- Baisse de la qualité du travail
- Augmentation des conflits et hypersensibilité auprès des collègues

Lorsque la personne se confie, que doit faire un collègue compréhensif?

- Écouter activement
- Exprimer de l'empathie
- Éviter de porter un jugement
- Garantir la confidentialité de l'entretien
- Explorer des pistes de solution seulement après avoir indiqué qu'il comprend la situation
- Orienter la personne vers des ressources, sans les lui imposer
- Demander à la personne si elle accepte un suivi

Écouter activement et exprimer de l'empathie

Lorsqu'un membre de l'équipe vous dit qu'il éprouve du stress et de l'épuisement professionnel, votre rôle est d'abord d'écouter et de faire preuve d'empathie avant d'élaborer des stratégies et de proposer des ressources.

Quoi faire quand vous êtes au bord de l'épuisement professionnel?

Autoévaluation de l'épuisement professionnel :

- Sentez-vous que vos réserves d'énergie s'épuisent ou que vous êtes exténué?
- Vivez-vous un retrait psychologique accru par rapport à votre travail?
- Ressentez-vous de plus en plus de négativité ou de cynisme à l'égard de votre travail?
- Vous sentez-vous moins efficace au travail?
- Avez-vous eu de la difficulté à bien dormir plusieurs jours de suite?

Références ou ressources supplémentaires

- Vidéo TedTalk avec Sandra Dalton-Smith: The Real Reason We are Tired and What to do About It
https://www.ted.com/talks/sandra_dalton_smith_the_real_reason_why_we_are_tired_and_what_to_do_about_it
- Autoévaluation de l'épuisement professionnel :
https://www.mindtools.com/pages/article/newTCS_08.htm (en anglais seulement)
- Rapport du sondage sur la santé mentale au travail mené en 2021 par Mental Health America intitulé Mind The Workplace :
<https://mhanational.org/sites/default/files/Mind%20the%20Workplace%20-%20MHA%20Workplace%20Health%20Survey%202021%202.12.21.pdf> (en anglais seulement)
- Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) du Canada -
<https://www.camh.ca/fr/>
- Anxiété Canada : <https://www.anxietycanada.com/fr/>