Fiche conseils

Le burnout des intervenants

Contexte

Le personnel soignant est en première ligne de la lutte contre le coronavirus, il est fort sollicité et soumis à des conditions de travail à risque. Il est donc primordial de tout mettre en œuvre pour les prémunir du burnout spécifique des intervenants. Comment pouvons-nous agir dans ce sens, quelle que soit notre fonction ?

Comment peut-on agir ?

Le personnel intervenant subit actuellement une charge émotionnelle très forte, des horaires changeants qui pèsent sur la vie familiale et sociale, un rythme de travail excessif et une forte tension, devant souvent faire face à des décisions changeantes et parfois contradictoires. Ces contraintes, cumulées à la fatigue, au stress, au manque de récupération, peuvent augmenter les risques d'erreur aux conséquences dramatiques mais aussi le risque de burnout, déjà habituellement plus élevé pour cette population. Face à la souffrance et la mort des patients, le personnel soignant est confronté à son impuissance. De plus, confrontés aux limites actuelles de la médecine, les soignants peuvent ressentir un clivage entre l'idéal du soin (à la fois personnel et collectif) et la réalité. En ces temps de crise, il est d'autant plus difficile d'éviter le double écueil soit du surinvestissement, soit de la prise de distance vis-à-vis des malades pour se protéger soi-même. Il est dès lors d'autant plus important d'agir pour les aider à traverser cette période.

- **En tant que citoyen**
  Les aider consiste d'abord à rester chez soi et à respecter les distances sociales de sécurité quand on sort. Multiplier les sorties ou se regrouper entre amis augmente les chances de propagation du virus et donc, une surcharge potentielle de travail pour tous les intervenants. On peut aussi exprimer de la reconnaissance via par exemple des messages de soutien, des applaudissements. Le soutien moral est un facteur de protection puissant contre le burnout.
  Si vous avez des intervenants dans votre entourage, vous pouvez faciliter l'organisation de leur quotidien en effectuant des tâches pour lesquelles ils n'ont plus de temps à consacrer, comme par exemple les courses alimentaires, la confection des repas, la garde des enfants, ou les promenades de leur animal de compagnie.

- **En tant qu'employeur ou membre de la ligne hiérarchique**

  Un des points essentiels consiste à **améliorer le soutien des intervenants** face à la charge émotionnelle liée au travail. Pour ce faire, plusieurs pistes d'action peuvent être envisagées :

  - Offrir la possibilité d'un soutien psychologique gratuit et ce, même après la crise, afin de les soutenir dans leur vécu. Cela peut prendre la forme d'une cellule psychologique, de téléconsultation ou d'un numéro vert accessible à tous. Les conseillers en prévention – aspects psychosociaux de votre service de prévention et de protection au travail, Cohezio, restent disponibles pour votre personnel.
  - Organiser des séances de parole et de débriefing afin de décharger les émotions négatives à certains moments de la journée ou encore avant de regagner son domicile. Ces moments de parole peuvent limiter les syndromes de stress post-traumatique.

- Augmenter la cohésion d'équipe pour susciter la solidarité, encourager la bienveillance en maintenant par exemple un temps de chevauchement entre équipes successives dans la mesure du possible.

Afin de rendre efficace ces mesures, il importe de **sensibiliser les intervenants** au fait que les moyens mis à leur disposition ne sont pas que « pour les autres ». Nous recommandons dès lors de les encourager à exprimer leur souffrance de manière individuelle, passer de la plainte générale (« *C'est dur pour tout le monde* ») à l'approche personnelle (« *Je vais mal* »).

Ensuite, il importe de **bien informer le personnel**. Cette situation est nouvelle pour tous. Le personnel intervenant réquisitionné bénéficie de peu de temps pour se renseigner. Communiquez régulièrement, clairement et de manière transparente avec tous les collaborateurs. Assurez-vous également de la transparence de la communication entre les médecins et le personnel soignant. Un cadre de proximité pourra veiller à la bonne coordination entre les soignants, à ne pas avoir d'ordres contradictoires, à garder un temps de transmission des infos, etc.

Si, en ces temps de crise, prévenir la surcharge de travail semble quasi impossible, consentir aux personnes déjà fort sollicitées **des temps de pauses suffisants** durant leur service permettra également de limiter les erreurs liées à l'épuisement. Ces moments « off » seront l'occasion, par exemple, de prendre des nouvelles de sa famille, de prendre l'air, de pratiquer un peu de méditation (pourquoi pas en groupe) ou de relaxation, de se détendre de façon informelle autour d'une tasse de thé tout en renforçant les liens sociaux des travailleurs, véritable levier contre l'épuisement émotionnel.

Un autre point important est de penser à la **sécurité de vos collaborateurs et des patients**. Assurez-vous que des mesures de sécurité ont été prises et que votre personnel dispose des moyens pour gérer l'agressivité des familles et des patients, l'angoisse de ceux-ci étant décuplée par l'éloignement de leur proche et l'inconnu de la situation.

Enfin, veiller à augmenter les **marques de reconnaissance et de considération** vis-à-vis de votre personnel. Une des dimensions principales du burnout est la diminution du sentiment d'accomplissement personnel au travail et de l'efficacité professionnelle. Dans la crise du Covid-19, plus encore que dans n'importe quelle situation d'urgence, le personnel intervenant est confronté à sa propre impuissance, avec des répercussions humaines dramatiques. Démontrez-leur votre reconnaissance en tant qu'employeur : allez à leur rencontre (tout en prenant toutes les précautions nécessaires de non contamination, bien entendu). Encouragez votre ligne hiérarchique à multiplier les feedbacks positifs, les messages d'encouragement, à faire preuve d'écoute et de bienveillance. Veillez à protéger le sens du travail de ce personnel en leur permettant, par exemple, de conserver (autant que faire se peut) le côté humain dans les soins en gardant un moment pour le dialogue avec les patients (fort isolés de surcroît), et de leur laisser ainsi le plus d'autonomie et d'estime de soi possibles.

Informations utiles

Cohezio, votre service externe de prévention et protection au travail, est à votre service pour :

- accompagner la ligne hiérarchique tout au long de cette crise et conseiller par rapport aux mesures à prendre
- offrir un soutien psychosocial aux travailleurs qui en éprouvent le besoin
- Assurer le suivi de l'état de stress post-traumatique. Ce syndrome clinique est susceptible de se développer lorsqu'une personne a été confrontée à un risque majeur pour sa sécurité, à l'imminence de sa mort ou témoin de celle d'un tiers.

N'hésitez pas à faire appel à nos services dans cette période difficile par le biais de notre adresse mail sec.rim@cohezio.be ou via le 02/533.74.88. Cohezio est là pour vous.
Prenez bien soin de vous et des personnes qui vous entourent.

- Vous pouvez également obtenir plus d'informations concernant le burnout via ce site : https://www.stressburnout.belgique.be/fr