

PETIT
CAHIER
d'exercices

Se protéger du burn-out grâce à la Communication NonViolente®

Dr Anne van Stappen
Caroline Hanssens

ILLUSTRATIONS DE JEAN AUGAGNEUR

jouvence
EDITIONS

les Clés de la
CNV



REMERCIEMENTS

Notre gratitude à Michel van Bellinghen, Xavier Blois, David Decroix, Gaston Hanssens, Amélie Quiévy et Diane Mongin pour leurs relectures et commentaires pertinents !

Catalogue gratuit sur simple demande

ÉDITIONS JOUVENCE

France : BP 90107 – 74161 Saint-Julien-en-Genevois Cedex

Suisse : Route de Florissant, 97 – 1206 Genève

Site Internet : www.editions-jouvence.com

Mail : info@editions-jouvence.com

© Éditions Jouvence, 2019

ISBN : 978-2-88953-153-0

Maquette de couverture et intérieurs : Antartik

Couverture : Éditions Jouvence

Mise en pages : Frank Pitel [grad-design.fr]

Dessins de couverture et intérieurs : Jean Augagneur

Tous droits de traduction, adaptation et reproduction réservés pour tous pays.



INTRODUCTION

Depuis une vingtaine d'années, le monde du travail a été chamboulé par divers facteurs, dont une mondialisation grandissante, des crises économiques et l'avènement fulgurant de nouvelles technologies. Ces métamorphoses ont engendré des conséquences néfastes telles qu'accroissement des impératifs de productivité, pression mise sur les employés, compétition, accélération des cadences de travail, hyperconnectivité, etc. Nombre de travailleurs ont petit à petit été amenés à vivre en permanence dans le stress et la pression des multitâches. Ces conditions ont répandu le burn-out dans tous les secteurs professionnels, alors qu'il n'avait, au départ, été repéré que dans les soins de santé.



Paradoxe de notre société, ces hyperproductivités et hyperconnectivités, censées améliorer la rentabilité des entreprises, ont en fait un impact négatif sur leur santé financière et globale, notamment par l'accroissement des burn-out.

À l'aide de la Communication NonViolente® (CNV), ce petit cahier vise à nous apprendre à poser nos limites et à savoir dire « STOP », en nous écoutant nous-même, en découvrant et en exprimant nos besoins, puis en faisant des demandes en fonction de ceux-ci.

Le burn-out¹ se nomme aussi **BOS**, ou **Burn Out Syndrome**, c'est-à-dire *syndrome² d'épuisement professionnel*. Afin de le contrecarrer, il nous faut sans tarder devenir notre propre **BOSS !**

Ce serait quoi, devenir son propre BOSS ?

Pour devenir son propre BOSS, il convient de communiquer **au mieux**, avec soi-même d'abord et avec son entourage ensuite.

Et pour la Communication NonViolente® (CNV), une philosophie de vie soutenue par une certaine façon de communiquer, « au mieux » signifie qu'en toute circonstance, **on ne se préoccupe pas seulement de ce qui doit être accompli, mais aussi de ce que chacun vit !**

La CNV, créée il y a plus de trente ans par le docteur Marshall B. Rosenberg, a pour but de nous aider à dynamiser la bienveillance relationnelle, en commençant par la bienveillance envers nous-même. Et il va de soi que, quand nous allons bien, nous avons tendance à être plus créatifs et à réaliser un travail de meilleure qualité.

1. Le terme burn-out a été inventé par Herbert J. Freudenberger en 1974, pour pointer un syndrome caractérisé par un type particulier de réactions au stress vécu par les professionnels de la santé.

Ce concept a ensuite été élargi aux autres secteurs professionnels.

2. Syndrome : ensemble de symptômes.

Nous comprenons « BOSS » comme suit :

- « **B** » comme **Besoins** (apprendre à les connaître, afin de les prendre en considération dans ses choix) ;
- « **O** » comme **Oser affirmer ses besoins**, voire ses inconforts (puis faire des demandes en fonction de ceux-ci) ;
- « **S** » comme **Sentir ses vécus** ;
- « **S** » comme **Savourer ses réussites** (se donner la reconnaissance attendue de l'extérieur).



Pour parvenir à cela, nous vous proposons trois compétences, prônées par la CNV et que nous voyons comme des facteurs essentiels à la préservation de nos relations et de notre santé : il s'agit de **l'appréciation positive**, **l'auto-empathie** et **l'assertivité**.

Mais, avant d'aborder ces compétences, explorons divers aspects du burn-out professionnel.



LE BURN-OUT

DÉFINITION ET CARACTÉRISTIQUES

Le burn-out est un ensemble de symptômes psycho-émotionnels et physiologiques constitué principalement d'épuisement professionnel, de perte d'estime de soi et de démotivation au travail. Il s'origine dans un déséquilibre entre les exigences professionnelles et la capacité d'un individu à les gérer (ou dans sa crainte de ne pas en être capable).

Le burn-out représente un kaléidoscope de symptômes qui ont un impact négatif sur la santé et les performances des individus. Il devrait idéalement être pris en compte le plus tôt possible, car il peut avoir des conséquences dramatiques, dont notamment l'infarctus du myocarde et le suicide³.

Son origine est généralement professionnelle, mais des conditions de vie privée difficiles peuvent en aggraver les symptômes. Par ailleurs, on évoque actuellement des burn-out de type parental et familial. La bonne nouvelle est que **les clés que nous proposons pour éviter ou enrayer le burn-out professionnel sont également efficaces dans les autres formes de burn-out.**

3. Les références d'enquêtes sont disponibles dans la bibliographie.

*To burn out signifie
« brûler, se consumer de l'intérieur ».*

LES PHASES

Le syndrome du burn-out se développe peu à peu, en quatre phases.

➔ 1. PHASE D'ENTHOUSIASME :

caractérisée par une forte motivation, elle se signe par un besoin important, voire excessif, de gratification pour les tâches accomplies.

➔ 2. PHASE DE STAGNATION :

l'enthousiasme du travailleur disparaît peu à peu. Il se désengage progressivement de son activité, notamment parce qu'il ne trouve pas cette reconnaissance attendue.

➔ 3. PHASE DE FRUSTRATION :

marquée par un sens de dévalorisation et un désintérêt par rapport aux tâches. Cela peut engendrer des conflits et des tensions.

➔ 4. PHASE D'APATHIE :

un épuisement et une démotivation considérables apparaissent. Ce qui a des répercussions importantes sur la vie personnelle et relationnelle du sujet.

LES SYMPTÔMES

Exercice

Cochez les symptômes dont vous êtes éventuellement l'objet.

- ☐ Perte de sens et de motivation au travail
- ☐ Dépersonnalisation et déshumanisation
- ☐ Sentiment d'incompétence et d'inefficacité
- ☐ Réduction ou disparition de l'estime de soi
- ☐ Troubles émotionnels induisant des changements d'attitude : anxiété, agressivité, frustration, irritabilité, isolement, cynisme, absentéisme...
- ☐ Épuisement moral
- ☐ Problèmes de concentration, pertes de mémoire
- ☐ Fatigue mentale et physique, baisse d'énergie, surtout le soir
- ☐ Difficulté à percevoir ses aspirations
- ☐ Maux de tête
- ☐ Troubles du sommeil
- ☐ Troubles gastro-intestinaux
- ☐ Palpitations, pressions dans la poitrine
- ☐ Asthénie ⁴
- ☐ Fibromyalgie ⁵
- ☐ Pensées suicidaires



Ajoutons que le burn-out diffère de la dépression, même si ces deux pathologies ont des caractéristiques communes. De l'une peut découler l'autre.

4. Faiblesse généralisée de l'organisme.

5. Douleurs musculaires et articulaires diffuses associées à des troubles du sommeil et de l'humeur.