



IEPSCF-TOURNAI

53, rue Saint-Brice B-7500 TOURNAI
Tél. +32 69/22.48.41. - www.iepscf-tournai.be

« Savoir s'écouter »

Anticiper et limiter l'épuisement professionnel de l'aide-soignant.

Présenté par : Estelle Senelle

En vue de l'obtention du diplôme d'aide-soignante

Année scolaire : 2020/2021

REMERCIEMENTS

Dans la réalisation de ce travail, je tiens à remercier madame Père et monsieur Vantomme qui m'ont beaucoup apporté lors de toute la durée de ma formation.

Je tiens à remercier monsieur Thauvoit pour ses techniques et sa patience lors des cours pratiques. Merci à tous les professeurs qui m'ont aidée et soutenue de près ou de loin lors de cette formation.

Je tiens également à remercier mes différents lieux de stages, particulièrement le service de réadaptation cardiologie-pneumologie de l'hôpital C.H.W.A.P.I sur le site « Union » situé à Tournai ainsi que le service de gériatrie de l'hôpital C.H.W.A.P.I sur le site « Notre-Dame » situé également à Tournai. Sans oublier l'institut Saint-Joseph de Celles. Vous avez su m'apporter une aide précieuse lors de la réalisation de ce travail et m'apporter la connaissance de différentes techniques de travail.

Pour conclure ces remerciements, j'aimerais mettre en lumière ma maman et ma cousine Rachel, elles m'ont soutenue lors de toute ma formation et dans la réalisation de cette épreuve intégrée même quand cela était difficile. Je finirai ces remerciements par Sandrine pour nos après-midis d'entre-aide et les précieux conseils apportés.

À tous, un énorme merci.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCTION..... | 8 |
| I. PARTIE CONTEXTUELLE..... | 10 |
| 1. L'épuisement professionnel..... | 11 |
| 2. Qu'est-ce qu'un aide-soignant ?..... | 11 |
| 3. Qu'est-ce qu'une personne soignée ?..... | 12 |
| 4. Qu'est-ce qu'un soin ?..... | 12 |
| 5. Qu'est-ce que le respect ?..... | 12 |
| 6. Qu'est-ce que l'entraide ?..... | 13 |
| 7. Qu'est-ce qu'un conflit voire un désaccord ? | 13 |
| 8. Qu'est-ce qu'une bonne communication ?..... | 13 |
| 9. Quelles sont nos limites ? | 13 |
| II. PARTIE CONCEPTUELLE..... | 15 |
| 1. L'épuisement professionnel..... | 16 |
| 1.1 Définition de l'épuisement professionnel..... | 16 |
| 1.1.1 Les signes annonciateurs de l'épuisement professionnel..... | 16 |
| 1.1.2 Les signes physiques..... | 17 |
| 1.1.3 Les signes psychologiques..... | 17 |
| 1.1.4 Les signes comportementaux | 17 |
| 1.2 Les causes de l'épuisement professionnel..... | 18 |
| 1.2.1 La surcharge de travail..... | 18 |
| 1.2.2 La sous-charge de travail..... | 18 |
| 1.2.3 Un manque de soutien et de reconnaissance de la part de l'employeur..... | 18 |
| 1.2.4 Un manque de confiance et d'autonomie | 19 |
| 1.2.5 Des relations professionnelles compliquées..... | 19 |
| 1.3 Définition du stress..... | 19 |
| 1.3.1 Les différentes phases du stress..... | 19 |
| 1.3.2 L'alarme..... | 19 |
| 1.3.3 La résistance..... | 20 |

| | |
|--|-----------|
| 1.3.4 L'épuisement | 20 |
| 2. Le respect..... | 20 |
| 2.1 Définition du respect..... | 20 |
| 2.1.1 Le respect envers les soignants..... | 21 |
| 2.1.2 Le respect envers les patients..... | 21 |
| 2.2 Quelles sont les formes de respect ?..... | 22 |
| 2.2.1 Le salut..... | 22 |
| 2.2.2 La politesse..... | 22 |
| 2.2.3 La bienséance..... | 22 |
| 2.2.4 La tolérance | 22 |
| 2.2.4 Le respect de tenir ses engagements..... | 23 |
| 2.3 Quelles sont les formes de non-respect ? | 23 |
| 2.3.1 L'injure..... | 23 |
| 2.3.2 L'évitement..... | 23 |
| 2.3.3 L'intimidation | 23 |
| 2.3.4 Le chantage..... | 24 |
| 2.3.5 La menace..... | 24 |
| 2.3.6 L'égoïsme | 24 |
| 3. L'entraide..... | 24 |
| 3.1 Définition d'entraide..... | 24 |
| 3.2 Les bénéfices d'une bonne entraide au travail..... | 25 |
| 3.3 Quelles sont les formes d'individualisme ? | 25 |
| 3. Qu'est-ce qu'un désaccord voire un conflit ? | 25 |
| 4. Qu'est-ce qu'un conflit ? | 26 |
| 4.1 Définition de conflit | 26 |
| 4.2 Les différentes sources de conflit..... | 26 |
| 4.3 L'influence positive d'un conflit..... | 27 |
| 4.4 L'influence négative d'un conflit | 27 |
| 5. Bien communiquer entre collègues..... | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 5.1 Définition de bien communiquer..... | 27 |
| 5.2 L'influence positive d'une bonne communication..... | 27 |
| 5.3 L'influence négative d'une mauvaise communication | 28 |
| 6. Quelles sont nos limites ?..... | 28 |
| 6.1 Que se passe-t-il si nous allons au-delà de nos limites ?..... | 29 |
| III. PARTIE PRATIQUE..... | 30 |
| 1. Rôle de l'aide-soignant | 31 |
| 1.1 Rôle auprès des personnes soignées..... | 31 |
| 1.2 Rôle auprès de la famille..... | 31 |
| 1.3 Rôle auprès de l'équipe pluridisciplinaire..... | 32 |
| 2. Comment anticiper l'épuisement professionnel..... | 33 |
| 2.1 La matrice d'Eisenhower..... | 34 |
| 2.2 S'informer | 35 |
| 2.3 Comment installer une distance thérapeutique..... | 36 |
| 2.4 Comment établir une relation de confiance et de respect entre collègues ? | 37 |
| 2.4.1 Tenir ses engagements..... | 37 |
| 2.4.2 Être exemplaire dans la relation de confiance..... | 38 |
| 2.4.3 Garder la confidentialité dans la relation confiance..... | 38 |
| 2.4.4 S'intéresser sincèrement à l'autre | 39 |
| 2.4.5 Reconnaître ses tords..... | 39 |
| 2.4.6 Traitement d'un conflit..... | 39 |
| 2.4.6.1 Analyser le conflit..... | 39 |
| 2.4.6.2 Exprimer son ressenti..... | 40 |
| 2.4.6.3 Décision de traiter le conflit..... | 40 |
| 2.4.5.4 Faire l'inventaire des solutions possibles | 40 |
| 2.4.5.4 Les différents moyens d'actions..... | 40 |
| 2.5 Comment établir une bonne communication..... | 41 |
| 2.5.1 La communication non-violente..... | 41 |
| 2.5.2 L'observation..... | 41 |

| | |
|--|-----------|
| 2.5.3 Les sentiments..... | 41 |
| 2.5.4 les besoins..... | 41 |
| 2.5.5 Les demandes..... | 41 |
| 2.6 La communication consciente..... | 42 |
| 2.6.1 L'empathie..... | 42 |
| 2.6.2 La bienveillance..... | 42 |
| 2.6.3 La coopération..... | 42 |
| 2.6.4 L'harmonie..... | 42 |
| 2.6.5 Le respect de soi..... | 42 |
| 2.6.6 Le respect des autres..... | 42 |
| 2.6.7 Miser sur la connaissance de soi..... | 43 |
| 2.6.8 Concentrons-nous sur nous plutôt que sur les autres..... | 43 |
| 2.6.9 Affirmer nos limites clairement..... | 43 |
| 3. Comment limiter l'épuisement professionnel ?..... | 44 |
| 3.1 La solidarité..... | 44 |
| 3.2 L'esprit d'équipe..... | 44 |
| 3.3 Le soutien social..... | 44 |
| 4. Comment soigner l'épuisement professionnel ?..... | 45 |
| 5. Comment éviter que cela ne se reproduise ?..... | 45 |
| 5.1 Comment savoir récupérer au travail ?..... | 45 |
| 5.2 Comment savoir récupérer dans la vie extérieure ? | 46 |
| CONCLUSION..... | 49 |
| ANNEXE..... | 53 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 54 |
| SITOGRAFIE..... | 55 |

INTRODUCTION

Le métier d'aide-soignante est, avant tout, un métier de cœur et d'aide à la personne. Celui-ci comporte de multiples casquettes, à savoir : la réalisation des soins, l'aide auprès des patients dans les actes quotidiens de leurs vies, de l'observation, la transmission d'informations envers l'infirmière ainsi que dans le dossier de soin. Une casquette aussi d'écoute attentive auprès des besoins des personnes soignées, ainsi que dans leurs douleurs. Nous sommes en première ligne, ce qui peut être lourd de charges pour nous soignants, autant sur l'aspect physique, que sur l'aspect psychologique ainsi qu'émotionnel.

Il faut savoir que si le personnel soignant n'est pas dans un état physique ou psychologique adéquat, il y a de fortes chances pour que cela se répercute sur l'ensemble de l'équipe et malheureusement sur les personnes soignées.

Si nous ne sommes pas en accord avec nous même, ou tout simplement nous ne nous sentons pas bien dans nos vies en général, notre qualité de travail se voit fortement diminuée. Nous sommes tous des êtres humains, nous avons tous nos moments de force et de faiblesse, cela fait de nous des personnes empathiques. Nous devons savoir nous mettre à la place des personnes souffrantes, nous poser la question sur ce qu'elles ressentent, éprouvent et vivent. L'empathie envers nos patients est une qualité pour nous soignants.

Malheureusement si nous ne nous parvenons pas à lâcher prise quand il le faut, il y a de fortes chances pour que nous nous retrouvions submergé par les émotions et/ou la charge de travail. Cela peut nous conduire à l'épuisement professionnel, dit « Burn-out ». À partir de cet événement, il est beaucoup plus difficile de remonter la pente.

Cette épreuve intégrée est divisée en trois grandes parties. Tout d'abord, je vais vous présenter la partie contextuelle, c'est-à-dire la partie où j'ai pu observer la problématique. Ensuite vient la partie conceptuelle, où on retrouvera toutes les recherches que j'ai pu faire autour de cette problématique (tant sur internet, dans les livres ou encore des témoignages que j'ai pu recueillir lors de mes stages auprès du personnel soignant.). ; Pour terminer, la troisième grande partie de ce travail est la partie pratique. Celle-ci a pour but de trouver des solutions concrètes pour le personnel soignant, afin d'éviter l'épuisement professionnel.

PARTIE CONTEXTUELLE

Durant toute notre période de formation, nous avons eu la chance de pouvoir effectuer nos stages dans diverses institutions. Pour ma part cela s'est porté sur deux maisons de repos et de soin et trois services sur les différents sites de l'hôpital « Chwapi » situé à Tournai. Cela m'a permis d'observer différentes techniques de travail, toutes très enrichissantes.

Néanmoins, j'ai pu observer grand nombre de soignants submergés par leur travail, n'arrivant pas à récupérer de manière optimale et laissant place peu à peu à l'épuisement professionnel.

Ayant eu la chance de pouvoir suivre plusieurs équipes structurées de manière différente, certaines situations m'ont particulièrement interpellé. Par exemple, le manque de respect et de soutien entre collègues. Nous savons tous que travailler dans une équipe est source de joie quand tout se passe bien, comme elle peut être source de désaccord, voire de conflit dû à la vie en communauté. Viennent s'ajouter à cela les horaires difficiles et la charge émotive à laquelle nous sommes particulièrement confrontés.

Cependant, ce qui m'a particulièrement interpellé sont ces situations :

- Une aide-soignante se permet de se servir à manger et de diner avant même de servir les résidents. Le manque de respect se situe d'une part au niveau des patients et d'autre part au niveau des collègues. Cela augmente la charge de travail, nous devons nous dépêcher un peu plus et risquons de ne plus prendre le temps avec les personnes soignées.
- Certains collègues ont pris le pli de ne pas venir travailler quand bon leur semble, sans même prévenir la veille ou le matin. Le manque de respect ici se situe tant au niveau des patients que du personnel. Les mêmes personnes se retrouvent lésées, car, par conscience professionnelle, elles reprennent les horaires. Elles ont peur d'aller voir la direction, car il y a un total manque de communication entre la hiérarchie et le personnel. Elles ne disent rien et s'efforcent de faire correctement leur travail. Deux d'entre elles souffrent d'épuisement professionnel et finissent par devoir aller consulter un médecin pour être à l'arrêt, car elles sont à bout. Elles entendent certaines critiques à leur égard, car elles sont en arrêt, la tension monte dans l'équipe et la communication est totalement rompue.

- Deux aides-soignantes discutent toujours entre elles dans les couloirs lors des toilettes le matin. Elles ne font pas leur travail et laissent le reste de l'équipe s'en charger. Il en est de même pour les tours de changes de l'après-midi, elles sont dans le bureau à discuter avec l'infirmière en cheffe, car elles sont amies. Cela agace le reste de l'équipe qui ne trouve pas cela correct et ne tolère pas que l'infirmière en cheffe accepte cela. Elles décident d'aller en parler à la direction. Le résultat est le suivant : le trio prend très mal le fait qu'elles aient été en parler avec la hiérarchie. Un malaise et des tensions s'installent dans l'équipe, il n'y a plus aucune communication entre elles.

Suite à ces différentes observations, nous nous poserons certaines questions telles que :

- À partir de quel moment une personne souffre-t-elle d'épuisement professionnel ?
- Qu'est-ce que le respect ?
- Qu'est-ce que l'entraide ?
- Qu'est-ce qu'un désaccord voire un conflit ?

Dans cette partie contextuelle nous retrouverons différents points tels que : qu'est-ce qu'un aide-soignant ? Qu'est-ce qu'un soin ? Mais aussi et surtout qu'est-ce que le respect ? Qu'est-ce la bonne communication afin d'avoir une bonne entente et d'éviter les conflits ? Et pour finir, quelles sont nos limites afin de ne pas tomber peu à peu dans l'épuisement professionnel.

1. L'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel est un syndrome, il se manifeste par le sentiment d'être vidé de toute son énergie, de ne plus trouver satisfaction dans ce que nous aimions faire auparavant. C'est un désintéressement total, un manque d'implication et un état émotionnel délicat. Nous parlerons d'épuisement physique, émotionnel et mental. C'est le résultat d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel. C'est la phase ultime et irrémédiable du stress.

2. Qu'est-ce qu'un aide-soignant ?

L'aide-soignant est un membre à part entière d'une unité de soin. Il est sous les ordres de l'infirmière et assiste celle-ci dans les tâches quotidiennes de la vie des patients telles que la toilette, l'habillement, les repas, les déplacements, etc. tout en favorisant au maximum l'autonomie des personnes soignées. Depuis peu, une formation supplémentaire est proposée afin d'être dans la légalité en pratiquant la prise des paramètres ainsi que d'autres soins supplémentaires, visant à alléger l'infirmière et permettant à l'aide-soignante d'accroître davantage ses connaissances.

3. Qu'est-ce qu'une personne soignée ?

C'est une personne qui reçoit un soin de la part d'un soignant. Il y a différents types de personnes soignées, selon l'institution où la personne se trouvera. Si nous parlons d'un patient, cela concernera principalement les hôpitaux, où se trouvent divers services en fonction des pathologies. Par contre, nous parlerons de résident lorsque la personne habite en maison de repos, comme les personnes âgées par exemple.

Nous avons vu la différence entre l'aide-soignant et la personne soignée, je vais maintenant vous expliquer ce qu'est un soin étant donné qu'il représente le lien entre l'aide-soignant et la personne soignée.

4. Qu'est-ce qu'un soin ?

Un soin est l'attention particulière portée par un soignant en vue de venir en aide à un patient ou un résident afin d'améliorer sa qualité de vie et veiller au maximum à son bien-être. Un soin peut avoir un but thérapeutique, c'est-à-dire qui vise à améliorer la santé de quelqu'un, mais il y a aussi des soins d'hygiène ou de confort qui visent à préserver ou à améliorer l'état cutané de la personne.

5. Qu'est-ce que le respect ?

Le respect est un sentiment qui consiste à accorder à quelqu'un de la considération en raison de la valeur qu'on lui reconnaît. Le respect est d'accepter les autres tels qu'ils sont, sans les juger, en respectant dans leurs avis et leurs choix. On nous enseigne le respect à avoir vis-à-vis des autres dès notre plus jeune âge, mais malheureusement, il arrive que nous oublions nos propres valeurs. Il se doit d'être

présent dans chaque geste que nous faisons, que ce soit pour un patient, pour nos collègues ainsi que pour tous les gens qui nous entourent et envers nous-mêmes.

6. Qu'est-ce que l'entraide ?

L'entraide est l'action de s'entraider, d'agir en commun, c'est-à-dire l'aide qu'on se porte mutuellement, de manière réciproque. Elle prend la forme d'une aide spontanée et gratuite donnée avec bon cœur entre des personnes pour tenter de surmonter les difficultés. On pourrait même parler de solidarité.

7. Qu'est-ce qu'un désaccord voire un conflit ?

Un désaccord est un manque d'accord entre une ou plusieurs personnes, concernant un sujet où les personnes ont diverses opinions. Cela peut se régler en communiquant de manière correcte, en précisant ce qui ne nous convient pas, en mettant l'accent sur les points positifs. Être ouvert à la discussion en tenant compte des idées des autres est aussi un point important. Tout cela est primordial pour éviter le conflit, bien qu'il soit quelquefois nécessaire s'il n'est pas excessif.

8. Quelle est la bonne communication à avoir entre équipes ?

La communication non violente est une technique de communication visant à mettre l'accent sur des attitudes constructives et positives en vue de prévenir, d'aborder et de résoudre des situations complexes, voir conflictuelle, autant sur le plan professionnel que personnel. Cette technique de communication nous permet de dire les choses clairement, sans nous énerver et en nous faisant comprendre plus facilement par les autres.

9. Quelles sont nos limites ?

Les limites sont propres à chacun. Certains seront plus performants dans le temps, d'autres moins. L'important est de connaître ses limites, d'essayer de faire du mieux que nous pouvons avec les ressources dont nous disposons sans nous épuiser.

Conclusion

En conclusion, l'aide-soignant doit être capable d'avoir une multitude de casquettes, c'est-à-dire toujours être digne et respecter les personnes soignées dans leurs besoins. Il est essentiel de mettre l'accent sur le bien-être de la personne lors de chaque soin ainsi que pour tout accompagnement nécessaire pour la personne soignée. Le respect et l'entraide sont des atouts primordiaux pour un aide-soignant. Une bonne communication est indispensable afin d'éviter les désaccords ou les conflits. Il est judicieux aussi de mettre l'accent sur l'harmonie et la paix. Néanmoins, il est important de connaître ses limites afin de ne pas s'épuiser physiquement et/ou psychologiquement et de sombrer peu à peu dans l'épuisement professionnel, dit « Burn-out ».

PARTIE CONCEPTUELLE

Dans cette partie conceptuelle, nous allons rentrer dans le sujet, approfondir plus précisément quelques points et quelques définitions. Nous allons aussi mettre l'accent sur l'épuisement professionnel et ses conséquences vis-à-vis du soignant, mais aussi vis-à-vis du soigné. Nous nous pencherons davantage sur l'épuisement professionnel et ses différentes phases qui sont dues au stress. Nous allons, pour terminer, aborder le respect et l'entraide que nous devons avoir envers nos collègues, nos patients, leur famille, mais aussi nous-mêmes.

1. L'épuisement professionnel

« Pour bien réussir son Burn-out : prenez une bonne louche de conscience professionnelle, ajoutez un peu de pression et saupoudrez d'une surcharge de travail. Fouettez énergiquement jusqu'à ce que le stress monte. Recouvrez le tout avec une incapacité chronique à déconnecter du bureau, et faites chauffer à feu doux. Laissez mijoter plusieurs semaines. C'est prêt ! » Bénédicte Vital

1.1. Définition de l'épuisement professionnel

L'épuisement professionnel, ou couramment appelé "burn-out", est un terme qui a été créé par et pour les soignants. Ce terme signifie « brûlure intérieure », c'est-à-dire un mal qui nous consume. Il a été créé pour parler des collègues surmenés, devenus cyniques vis-à-vis de leurs patients. C'est la phase ultime et catastrophique du stress.

1.1.1. Les signes annonciateurs de l'épuisement professionnel

Les signes annonciateurs sont des signaux d'alarme du corps qui réclame un changement. Lorsque l'épuisement professionnel nous gagne, c'est notre corps tout entier qui en souffre. Les conséquences de cette « grande fatigue » peuvent se manifester de différentes manières physiques, sociales et mentales. La façon de vivre et de ressentir cette souffrance est propre à chacun.

1.1.2. Les signes physiques

On parlera de conséquences physiques quand la personne développera des problèmes corporels, telles que des difficultés à dormir, des insomnies ou encore de la fatigue chronique. Le burn-out peut aussi provoquer des douleurs dorsales. S'en suivent généralement de fréquents maux de tête, des nausées et des vertiges. La personne souffrante peut subir une soudaine prise de poids. En plus de tout cela, de graves problèmes de santé peuvent se déclarer, tels que des problèmes cardiovasculaires, de l'insuffisance cardiaque, de l'hypertension artérielle, ou encore de l'anévrisme. Le malade peut également souffrir de troubles musculosquelettiques tels que l'arthrite, l'arthrose, tendinite, etc.

1.1.3. Les signes psychologiques

Ce type de signe est plutôt d'ordre mental et se manifeste par des changements d'humeurs marqués tels qu'un sentiment de déprime qui peut être souvent assimilé à de la dépression. La personne est impatiente et facilement irritable. Elle a le sentiment d'être incompétente. Elle subit aussi une perte de confiance en soi menant à de l'anxiété, de l'inquiétude et de l'insécurité. La prise de décisions est également altérée. La personne subit une dépersonnalisation, elle devient cynique et se désintéresse de tout.

1.1.4. Les signes comportementaux

Ces signes se remarquent dans le comportement que la personne a et dans son attitude générale avec les autres personnes. Elle s'isole, peut faire preuve d'agressivité, manque d'empathie envers les personnes qui l'entourent. L'insatisfaction est de plus en plus présente. De ce fait, l'implication au travail est mise à rude épreuve. Survient alors généralement un taux d'absentéisme grandissant.

1.2. Les causes de l'épuisement professionnel

1.2.1. La surcharge de travail

La surcharge de travail est, en premier lieu, la cause principale de l'épuisement professionnel. Elle se traduit par une charge de travail trop élevée ou simplement des tâches qui dépassent nos compétences et que nous n'arrivons pas ou plus à combler.

La surcharge qualitative :

C'est le fait d'avoir des tâches à effectuer trop complexes par rapport aux ressources nécessaires dont nous disposons. Dans ce cas-ci ce, ce n'est pas tant le nombre de tâches à faire qui posera problème, mais la difficulté de à les réaliser. Cela peut être dû à un manque d'informations ou simplement, car cela dépasse nos compétences.

La surcharge quantitative :

C'est le fait d'avoir trop de tâches sous sa responsabilité, peu importe qu'elles soient simples ou complexes. En avoir toujours trop à faire, être débordé, ne plus y voir suffisamment clair. C'est avant tout, chez les soignants, la première cause d'épuisement professionnel.

1.2.2. La sous-charge de travail

Parfois, le fait de ne pas avoir assez de travail à réaliser nous conduit à un manque de motivation. La personne ne se sent pas utile et trouve généralement ses journées longues. Cela entraîne une perte de motivation et d'implication dans notre travail ainsi qu'une dévalorisation personnelle qui peut conduire à un désintéressement total de son travail au même titre que la surcharge de travail. Il faut un équilibre entre les deux, afin de ne pas s'essouffler et de ne pas s'en désintéresser.

1.2.3. Un manque de soutien et de reconnaissance de la part de l'employeur

S'il nous arrive de nous dire que nos accomplissements ne sont pas reconnus à leur juste valeur, il y a un facteur de risque. Effectivement, si nous manquons constamment de reconnaissance dans ce que nous faisons, il y a un risque que cela nous cause un détachement émotionnel et une perte de motivation dans l'accomplissement des tâches quotidiennes. Nous avons le sentiment de ne pas être écoutés ou reconnus à notre juste valeur dans le travail que nous accomplissons.

1.2.4. Un manque de confiance et d'autonomie

Si nos opinions ne sont jamais prises en compte par les autres membres de l'équipe, si nous nous sentons épiés dans chaque geste du quotidien, nous nous sentons en insécurité. Le fait de ne pas pouvoir effectuer une tâche de la manière que nous trouvons la plus efficace peut être frustrant et peut augmenter l'insatisfaction au travail.

1.2.5. Des relations professionnelles compliquées

Nous le savons tous, travailler au sein d'une équipe peut être source de désaccord voir de conflit. L'être humain regorge de diversités. Cependant, être victime de harcèlement psychologique ou d'intimidation dans notre travail peut grandement contribuer au développement de notre problématique, l'épuisement professionnel. En plus d'être difficiles à vivre sur le moment, ces conflits, lorsqu'ils durent, engendrent un stress quotidien difficilement supportable à long terme. Le manque de reconnaissance de la part de la hiérarchie, le manque de consignes claires, l'instabilité au travail dû à ses horaires parfois compliqués (comme le travail en horaire coupé ou encore l'alternance travail de jour et travail de nuit) sont aussi des facteurs à considérer comme stressants.

1.3. Définition du stress

Le mot « stress » nous vient de l'anglais, c'est une réaction biologique. Cette réaction est due à la réaction de l'organisme lorsqu'il ressent une agression, un choc physique ou nerveux.

1.3.1. Les différentes phases du stress

1.3.2. L'alarme

La personne ne parvient pas à récupérer même après un week-end ou une semaine de congé, elle a comme l'impression que "son corps ne répond plus" et a une grande difficulté à faire des efforts physiques. Elle dort mal. Elle peut également souffrir de troubles alimentaires. S'en suit généralement une perte d'appétit. Elle ressent les émotions de manière excessive et ne parvient plus à les gérer correctement. La personne ressent le sentiment d'être inutile, perd confiance en elle et a tendance à se dévaloriser. Afin de se protéger, elle prend généralement ses distances avec le monde qui l'entoure.

1.3.3. La résistance

C'est cette résistance quotidienne en continu qui mène la personne à l'épuisement professionnel. À force de résister et d'aller au-delà de nos ressources, le corps s'affaiblit et n'arrive plus à faire le travail qu'on lui demande, d'où le fait qu'un arrêt de travail soit souvent nécessaire.

1.3.4. L'épuisement

L'épuisement prend place peu à peu, on emploie parfois les mots "dépersonnalisation" et "déshumanisation" pour décrire ce qui arrive à la personne, comme si elle perdait, pour quelque temps, une part d'elle-même. Cela survient quand une personne déploie toute son énergie dans un travail sans toutefois en obtenir de satisfaction des autres et/ou d'elle-même. Les frustrations s'accumulent et le cynisme augmente. La concentration est de plus en plus difficile à obtenir, la personne a du mal à faire à prendre des décisions, elle se sent perdue et épuiser.

2. Le respect

Le respect, appliqué à un être humain, prend un sens plus proche de l'estime, et s'appuie sur l'aptitude à se remémorer les actes auparavant accomplis par ce même être humain, lorsque ceux-ci sont dignes d'être reconnus. Le respect ne doit pas être confondu avec la tolérance, car celle-ci n'a pas le même sens et contrairement au respect, n'est pas incompatible avec le mépris.

2.1. Définition du respect

Le mot respect nous vient du latin, son origine était *respicere* signifiant « regarder en arrière ». Respecter une personne, c'est lui accorder une certaine estime, une considération, c'est l'accepter dans sa globalité, dans ses similitudes, mais aussi dans ses différences. C'est savoir faire preuve de politesse et de civilité envers la personne même si nous ne l'apprécions pas forcément, c'est un savoir-être.

2.1.1 Le respect envers les soignants :

Il est primordial de respecter ses collègues et toutes personnes qui nous entourent, même si nous n'avons pas forcément de points en communs. Il est préférable de mettre l'accent sur l'harmonie et la paix en communiquant de manière claire et précise tout en respectant les idées de la personne. Il faut savoir discuter, mais aussi et

surtout savoir entendre et écouter la personne dans ses besoins, dans ses envies et dans ses limites.

Dans le cas contraire, si nous ne communiquons pas sur ce que nous ressentons et ce que nous pensons, nous nous efforcerons à tenir bon. Un sentiment de frustration et une impression d'être incompris dans nos idées et/ou dans nos actes peuvent alors apparaître. S'en suivra une perte d'énergie, un manque d'envie et d'implication dans notre travail. Cela peut impacter aussi la vie de nos patients.

2.1.2 Le respect envers les patients :

Nous venons d'expliquer pourquoi il était nécessaire d'entretenir le respect envers ses collègues et l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire, nous allons maintenant parler du respect à avoir envers les patients.

Il est primordial de respecter des patients, de faire preuve de considération et de dignité envers lui. Dans la relation entre l'aide-soignant et le patient, le respect se manifeste tout d'abord par l'aide-soignant, par son écoute ainsi que par la façon dont il répond aux besoins et aux attentes exprimées par la personne prise en charge.

Le respect est essentiel à la relation de confiance qui s'établit entre l'aide-soignant et le patient, c'est une obligation déontologique. Il est fondamental que nous agissions avec respect tant envers la personne qui reçoit des soins qu'envers sa famille et toutes les personnes qui lui sont significatives.

Parfois, les personnes soignées disent de pas avoir été comprises, avoir été blessées dans leur dignité ou encore elles soutiennent que nous avons eu une approche impersonnelle en ne tenant pas compte de leurs besoins et de leurs envies, voir même qu'elles ont été ignorées.

Dans la plupart de ces situations, l'aide-soignant n'avait pas l'intention d'être irrespectueux. Cela est dû parfois au manque de temps et à la contrainte de devoir remanier des horaires quand certains collègues sont absents.

2.2. Quelles sont les formes de respect ?

2.2.1 Le salut

Saluer quelqu'un est un geste d'échange de respect. Ce geste souligne la reconnaissance et la courtoisie, voir même une forme de politesse envers une personne, on nous l'inculque depuis l'enfance, car cela est primordial.

2.2.2 La politesse

Ce terme regroupe un ensemble de comportements sociaux à avoir envers les personnes qui entourent. La politesse vise à exprimer la reconnaissance de l'autre et consiste à s'exprimer et à agir dans le respect de l'autre. Elle est généralement le reflet d'une bonne éducation. La politesse est quelque chose de nécessaire dans notre métier, nous nous devons d'être polis et respectueux avec toutes les personnes soignées, mais aussi avec chaque personne que nous croisons quotidiennement.

2.2.3 La bienséance

La bienséance désigne un ensemble de règles de savoir-vivre. Nous pourrions parler de « bonnes manières ». À savoir, la bonne attitude à avoir envers quelqu'un dans la vie en général, mais d'autant plus pour nous aide-soignant. C'est-à-dire, adopter les bons gestes envers les patients, être ponctuel, faire son travail correctement et rigoureusement, adopter une attitude positive et saluer les personnes dans les couloirs.

2.2.4 La tolérance

La tolérance est une attitude qui consiste à accepter une manière de penser ou d'agir différente que celle qu'on adopte pour soi-même. C'est-à-dire de respecter la personne même si elle a des opinions différentes des nôtres et faire preuve de compréhension envers elle.

2.2.5 Le respect de tenir ses engagements :

Tenir ses engagements est avant tout une manière de vivre, qui renforce notre crédibilité auprès des collègues envers qui nous nous sommes engagés. Si le résultat attendu n'est pas au rendez-vous, l'autre personne sera nécessairement déçue. Tenir ses engagements, c'est avant tout veiller à ce qu'ils soient réalisables afin d'éviter de décevoir, mais aussi de passer pour une personne incompétente. Respecter ses engagements est une forme de respect envers nos collègues. Si nous ne sommes pas prédisposés à remplir cette tâche, il faut apprendre à savoir dire non. Le refus n'est pas un manque de respect quand nous n'avons pas le temps ou les ressources nécessaires pour agir. Cela permet de ne pas décevoir les autres ainsi que nous même. Il est préférable de réfléchir étape par étape et de s'engager progressivement, pour ne pas être sur tous les fronts en même temps. Il est important de ne pas s'y perdre, cela permet de garder le contrôle de ce que nous voulons. C'est faire preuve d'intégrité.

2.3 Quelles sont les formes de non-respect ?

2.3.1. L'injure

L'injure est une parole qui blesse d'une manière grave et consciente une personne. Elle est faite de manière délibérée dans l'unique but de faire du mal à la personne qui la reçoit.

2.3.2. L'évitement

Un évitement est un comportement de défense mis en place pour ne pas se trouver confronté à une situation qu'on redoute. Éviter une personne, c'est ne pas lui accorder d'importance.

2.3.3 L'intimidation

L'intimidation est le fait de faire pression sur quelqu'un, de lui faire peur. Cela se conjugue sous forme de pression destinée à dissuader une personne de faire un choix, car celui-ci n'est pas dans notre intérêt. L'intimidation peut être perçue comme une violence psychologique et physique et peut avoir des répercussions traumatisantes sur le bien-être de la personne qui la subit.

2.3.4 Le chantage

Le chantage est l'action d'extorquer un avantage par une menace de révélations compromettantes ou diffamatoires, c'est-à-dire faire peur à la personne en lui faisant croire que nous pouvons atteindre sa réputation dans le but de satisfaire nos idées.

2.3.5 La menace

La menace est une tentative d'intimidation par la parole, c'est une manière d'avertissement par laquelle on indique à quelqu'un qu'on a l'intention de lui nuire, de lui faire du mal, de le contraindre à agir contre son gré, dans le simple but d'obtenir ce que nous souhaitons.

2.3.6 L'égoïsme

L'égoïsme est la manière qu'a une personne à ne se soucier que de son propre intérêt, de son plaisir au détriment d'autres personnes. C'est le fait d'être trop porté sur soi-même et ses intérêts. Dans notre métier, c'est quelque chose à bannir puisque nous le savons, nous sommes là pour aider, pour donner à l'autre sans attendre nécessairement quelque chose en retour.

3. L'entraide

L'entraide est nécessaire au travail. Cette initiative peut venir d'une infirmière, d'un autre membre de l'équipe pluridisciplinaire et des aides-soignants entre eux. Le but est simple : créer davantage de communication, de partage d'informations pour travailler dans un climat serein, plus rapidement et mettre l'accent sur l'harmonie, la paix et la solidarité qui est une forme d'entraide.

3.1 Définition de l'entraide

L'entraide nous vient du mot aide avec le préfixe entre, qui est l'action d'une entraide sociale.

Faire du travail un lieu d'entraide où chacun est prêt à aider l'autre peut s'avérer très utile, tant pour les employés que pour leur patron. Moins de perte de temps, plus d'efficacité, plus de cohésion, plus de communication. Mettre en place l'entraide au travail dans l'entreprise n'a que des avantages.

3.2. Les bénéfices d'une bonne entraide au travail

S'entraider apporte irréfutablement un bien-être aux personnes travaillant dans la même entreprise. Tout d'abord parce qu'ils ne vont plus se tenir seuls face à un éventuel problème. Ensuite parce qu'ils vont être considérés comme des personnes pouvant aussi aider à leur tour. Les employés ne sont plus simplement vus comme « une force de travail », mais comme des êtres humains, capables d'apporter des valeurs ailleurs que dans leur poste.

Enfin parce que grâce à ce système, des personnes qui ne se parlaient tout simplement pas, parce qu'elles ne se connaissaient pas, vont pouvoir communiquer ensemble et travailler en cohésion sur certains sujets. L'entraide permet de réintroduire une bonne communication entre collègues, de réhumaniser les rapports entre les personnes et d'augmenter nos performances. Dans cette démarche chacun y trouve des bénéfices et les bonnes ondes de l'entraide se propagent généralement autour de nous. L'entraide est la clé du bonheur au travail.

3.3. Quelles sont les formes d'individualisme ?

À l'inverse de l'entraide, de l'esprit d'équipe, l'individualisme est le fait privilégier nos valeurs et nos droits personnels par rapport à ceux de la société qui nous entourent. C'est le fait de penser que nos idées sont les meilleures. Avec ce comportement, il est difficile de travailler dans un métier de soin, où une équipe est mise en place et dans lequel la communication est mise en lumière au maximum afin d'éviter les conflits. Pour un métier comme le nôtre, où il faut faire preuve d'observation et de transmissions cela posera problème et amènera généralement à un conflit entre les personnes.

4. Qu'est-ce qu'un conflit ?

4.1. Définition du conflit :

Un conflit est un désaccord, une incompatibilité ou une opposition entre deux personnes ou plus. Le terme conflit s'applique à toute situation dans laquelle se trouvent des individus ou des groupes dont les besoins, les intérêts, les personnalités, les valeurs sont différentes voir incompatibles et les conduisent à s'opposer. C'est une situation dans laquelle l'une des personnes refuse de satisfaire un désir et un besoin de l'autre.

4.2. Les différentes sources de conflits

- Conflit de besoin : c'est un conflit qui naît lorsque deux personnes ont des besoins différents.
- Conflit d'intérêts : ce conflit naît lorsqu'un avantage auquel on tient est mis en danger par quelqu'un d'autre.
- Conflit de valeur : ce conflit naît lorsque des personnes ont des opinions différentes qui portent sur les croyances et/ou les valeurs d'une personne.
- Conflit de personnalités : ce conflit naît lorsqu'on ressent une antipathie naturelle envers quelqu'un sans même vraiment le connaître, c'est comme un coup de foudre négatif.
- Conflit de pouvoir : ce conflit naît lorsque l'on estime que sa zone de pouvoir est menacée par une autre personne.
- Conflits cognitifs : ce conflit naît lorsque des personnes ne pensent pas la même chose et n'ont pas les mêmes idées.
- Conflits de relations : ce conflit naît lorsque chacun cherche à imposer à l'autre sa façon de voir et/ou de faire les choses.
- Conflits d'émotions : ce conflit naît lorsque l'on a l'impression de ne pas être compris ou entendu dans nos émotions, nos sentiments car ils sont différents des émotions de la personne opposée.

4.3. L'influence positive d'un conflit

Le fait qu'un conflit éclate peut-être source de discussions. Cela permet de trouver des solutions constructives au problème. Le fait de résoudre un conflit peut amener à la remise en question des personnes étant en conflit et permet de changer la manière dont nous voyons les choses. Cela amène souvent des changements positifs au sein d'un même groupe voire d'une entreprise. Des réunions d'équipe sont généralement mises en place afin de permettre à chacun de pouvoir s'exprimer sur ses idées, ses envies et ses besoins vis-à-vis de son travail.

4.4. L'influence négative d'un conflit

Un conflit peut également avoir des répercussions négatives, si une bonne communication n'est pas mise au centre de ce conflit. Il peut arriver que nos efforts soient détournés de leur but. Cela engendre une perte d'énergie, de temps et de motivation pour les personnes. Le bien-être psychologique de l'équipe et surtout des personnes étant en conflit se trouve alors affecté. Un climat de tension s'installe et nous détourne de notre intérêt commun : le patient.

5. Bien communiquer entre collègues :

5.1. Définition de bien communiquer

Bien communiquer, c'est le fait de faire passer un message à l'aide d'un langage choisi et adapté, en utilisant une intonation et une voix bien placée, en utilisant son langage non verbal de manière passive, en n'étant pas agressif. Il est primordial de tenir compte de l'avis de l'autre personne, discuter si nos opinions sont différentes et trouver des compromis. Il est également indispensable de communiquer de manière efficace. Inutile de lancer un débat avec une personne ayant un agenda surchargé : elle ne peut prendre le temps de vous écouter, même si votre intention est louable.

5.2. Influence positive d'une bonne communication

Le résultat d'une bonne communication entre collègues ou même envers nos patients est l'harmonie et la paix qu'elle nous procure. Elle met l'accent sur la discussion et la résolution des problèmes avant qu'un conflit n'éclate. C'est le fruit d'une bonne entente au sein de l'équipe et d'une bonne continuité des soins apportés aux patients. Car si

nous ne communiquons pas, il se peut que des informations importantes concernant nos patients n'arrivent pas aux oreilles de chaque membre de l'équipe.

Cela permet de mettre de la bonne humeur, rassure les employés, permet d'oser de prendre la parole sur ce qui ne va pas et de tenter de trouver des solutions afin d'y remédier. Chacun se sent écouté et valorisé.

5.3. Influence négative d'une mauvaise communication

Le résultat d'une mauvaise communication entre collègues ou même envers nos patients pourrait nous induire en erreur, nous faire perdre du temps, de l'énergie et de la motivation au travail. La communication, c'est aussi respecter ce que l'autre personne souhaite, que cela soit un patient, sa famille ainsi que pour l'ensemble des membres de l'équipe pluridisciplinaire. La mauvaise communication nous poussera à faire des erreurs les récentes informations importantes à savoir dans le service ne vous seront pas parvenues. Nous l'avons donc bien compris, la communication reste la clé de la réussite et du travail interdisciplinaire dans notre métier.

6. Quelles sont nos limites ?

Nos limites nous aident à nous définir en tant que personne. En affirmant clairement nos limites, nous apprenons aux autres quelles sont nos limites, qu'elles soient physiques, émotionnelles, sociales, mentales et/ou spirituelles. Avoir des limites claires nous permet de nous sentir individué, tout en étant engagés au sein de relations interpersonnelles avec d'autres personnes. Nous définissons et développons le sens de nos limites personnelles à travers nos expériences de vie. Elles deviennent souvent plus claires à nos yeux lors d'expériences négatives où nous nous sentons mal à l'aise ou lorsque quelqu'un prend avantage de nous. Cela nous aide à comprendre où nous avons besoin de tracer la frontière afin de nous sentir respectés et valorisés dans nos relations interpersonnelles.

6.1. Que se passe-t-il si nous allons au-delà de nos limites ?

Nous sommes tous différents et nos limites nous sont propres, certains seront plus endurants que d'autres. Cependant si nous ne nous écoutons pas, si nous n'écoutons pas la limite de nos ressources exploitable, il y a de fortes chances pour que peu à peu, nous nous trouvions dans un état de stress permanent. Cela peut nous nous conduire à l'épuisement professionnel qui est la dernière et ultime phase du stress.

En conclusion, il faut veiller à respecter nos collègues, nos patients ainsi que toutes les personnes qui nous entourent, mais aussi ne pas oublier de se respecter soi-même. Dans ce travail nous allons parcourir les différentes sortes de respect, ainsi les différentes formes de non-respect. Nous allons porter une attention particulière sur l'entraide et les différentes formes d'entraide, qui est une manière de vivre très importante dans la vie d'un aide-soignant., mais qui ne doit pas être utilisé à n'importe quel prix afin d'éviter un voir plusieurs conflits. Mais aussi d'analyser et de tenter de résoudre le conflit s'il a lieu en portant une attention particulière à la bonne communication qu'il faut avoir et à l'influence positive qu'elle peut avoir sur les personnes, comme à l'inverse ce que peut avoir une mauvaise communication. Nous mettrons en lumière la communication non violente ainsi que la communication consciente qui s'en rapproche fortement, afin d'entraîner un climat de paix et d'harmonie au sein d'une même équipe. Mais, cependant, il est nécessaire d'apprendre à connaître ses limites, ainsi qu'apprendre à se connaître soi-même afin de connaître les ressources dont nous disposons et ne pas aller au-delà de dont que nous sommes capables, pour éviter de se faire gagner par le stress et de tomber peu à peu dans l'épuisement professionnel.

PARTIE PRATIQUE

Dans cette troisième partie qui est dite partie pratique, nous allons nous pencher sur ce qui peut être mis en œuvre. Nous avons développé le « pourquoi » de notre problématique, nous allons maintenant nous pencher sur le « comment ? ». Tout d'abord nous parlerons des différents rôles de l'aide-soignante auprès des patients, de leurs proches ainsi que pour toutes les membres de l'équipe pluridisciplinaire. Ensuite, nous aborderons comment anticiper l'épuisement professionnel et comment le limiter une fois qu'il est installé dans notre quotidien.

1. Rôles de l'aide-soignant :

L'aide-soignant travaille en collaboration avec l'infirmière et a un rôle vis-à-vis de l'équipe pluridisciplinaire, du patient ainsi que sa famille.

1.1. Rôle auprès des personnes soignées

L'aide-soignant doit être capable d'endosser plusieurs rôles auprès de la personne soignée. En premier lieu, il doit veiller à ce que la personne se sente la plus intégrée possible dans l'institution, en adoptant un comportement accueillant et en l'aidant à prendre ses marques dans ce qui deviendra sa prochaine résidence. Mais pas seulement, il a un rôle éducationnel, préventif, mais aussi et surtout d'observation et de transmission des informations à l'infirmière ainsi qu'aux autres collègues. Il veillera à ce que toutes personnes se sentent le mieux possible en l'accompagnant tout au long de son admission.

1.2. Rôle auprès de la famille

Les raisons d'une admission en institution peuvent être variées. Elles peuvent être pour raison médicale, suite à une pathologie trop lourde de charges, par une demande de la part de la personne soignée, car elle n'arrive plus à subvenir à ses propres besoins. Mais aussi à la demande de la famille si elle pense que la personne n'est plus capable d'assumer pleinement les gestes quotidiens à domicile. Dans ce cas-là, il est toujours difficile pour la famille de laisser des inconnus prendre soin de leurs parents, c'est pour cela que nous devons faire en sorte que la personne se sente le mieux possible dès son admission au sein de l'institution, mais aussi de rassurer ses proches en leur fournissant toutes les informations nécessaires et en leur expliquant que nous prendrons soin au maximum de leur proche et qu'ils peuvent venir le voir dès

qu'ils en ont l'envie. Nous avons donc un rôle d'accompagnement ainsi que d'écoute et une présence bienveillante à devoir adopter envers eux.

1.3. Rôle auprès de l'équipe pluridisciplinaire

L'équipe pluridisciplinaire travaille comme son nom l'indique au sein d'une même équipe. L'aide-soignant ainsi que l'ensemble des membres de l'équipe pluridisciplinaire veilleront à entretenir un climat de paix auprès de l'ensemble de l'équipe, afin d'y faire régner l'harmonie et la communication. Dans l'équipe pluridisciplinaire, nous avons plusieurs rôles, chacun a sa spécificité afin que la personne soit prise en charge, soignée, encadrée et accompagnée de la meilleure manière possible.

La communication est très importante dans le métier d'un aide-soignant, car elle veillera à la continuité des transmissions orales et écrites de l'ensemble des observations qui ont été observées chez la personne soignée ainsi que les soins qui lui ont été donnés.

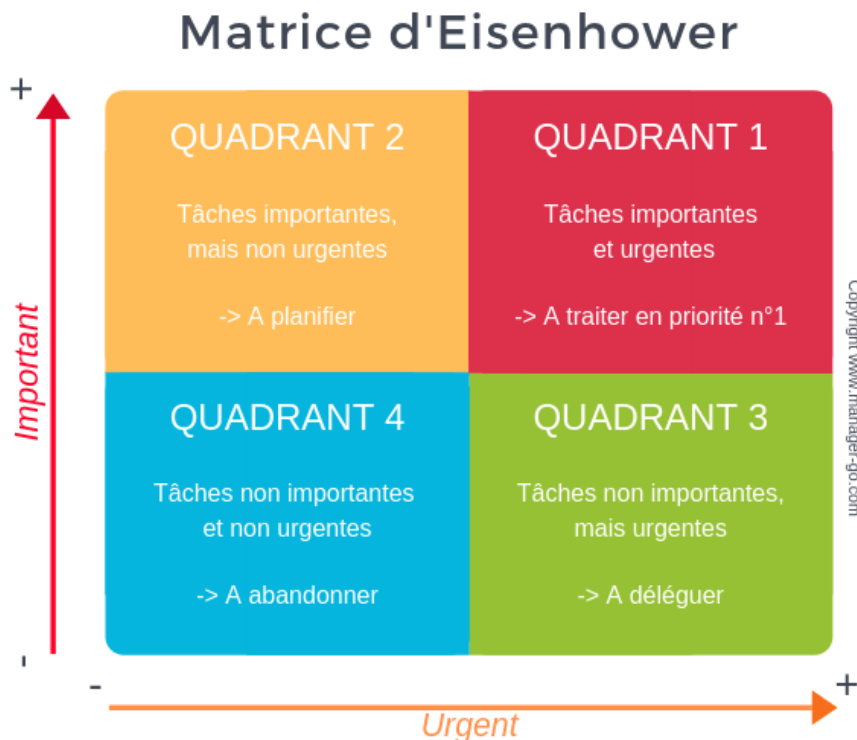
Depuis le 1er septembre 2019, un nouvel arrêté royal a été rédigé afin d'alléger la charge de travail des infirmières et d'octroyer le droit, légalement, d'effectuer des tâches supplémentaires

2. Comment anticiper l'épuisement professionnel ?

Afin d'anticiper l'épuisement professionnel, il faut tout d'abord savoir s'écouter, écouter nos propres besoins ainsi que nos limites. C'est-à-dire, faire les choses que nous aimons, qui sont en accord avec nous-mêmes. Nous devons trouver du sens dans ce que nous faisons au travail, cela doit renforcer nos valeurs. Il est préférable de travailler dans une atmosphère calme et paisible, sans tensions ce qui réduira notre état de stress. Il faut aussi être capable de trouver du temps pour soi, de manière à « déconnecter » avec notre travail et tout ce qui peut être perçu comme stressant. Il faut que nous soyons capables d'identifier les signes avant-coureurs de l'épuisement professionnel. Tout ce que le corps subit, il l'imprime en mémoire et tôt ou tard il nous le fait ressentir d'une manière ou d'une autre. Nous l'avons donc compris, la meilleure manière d'anticiper l'épuisement professionnel est avant tout de savoir s'écouter ainsi que de hiérarchiser les tâches que nous avons à faire afin de ne pas perdre de l'énergie dans des tâches peu importantes, voir inutiles. Pour aider à hiérarchiser les tâches ainsi que leur importance, il existe un formidable outil qui s'intitule la Matrice d'Eisenhower.

2.1 La matrice d'Eisenhower

Pour mieux appréhender son stress, il est important d'être organisé. De ce fait, nous gérerons mieux notre emploi du temps ainsi que la charge de travail à réaliser. Il est important de pouvoir noter les tâches que nous avons à remplir et fixer des échéances. Tout n'a pas le même niveau d'urgence et ne nécessite pas d'être fait le jour même ou à l'instant même. La matrice d'Eisenhower peut être un premier outil pour nous aider à hiérarchiser les tâches que nous devons accomplir au quotidien. Cet outil permet de prendre suffisamment de recul, d'y voir plus clair et de prendre conscience de la surcharge de travail. Ainsi, nous serons en mesure de l'examiner et de la planifier à nouveau en fonction des ressources dont nous disposons.



- I. Urgent et important (tâches que l'on doit traiter immédiatement)
- II. Important, mais pas urgent (tâche que l'on doit planifier pour plus tard)
- III. Urgent, mais pas important (tâche que l'on doit refuser, déléguer ou mieux répartir)
- IV. Ni urgent ni important (tâches que l'on doit éliminer ou limiter)

Selon le *docteur Christian Stock*, la surcharge de travail serait le premier facteur de stress concernant le personnel soignant. Ce n'est pas le nombre de tâches au travail qui importe, mais la façon de les appréhender et de les réaliser. Même les personnes les plus endurantes peuvent en souffrir. Il y a ce moment fatidique où il devient impossible d'en faire davantage.

2.2 S'informer

Pour prévenir l'apparition de l'épuisement professionnel, il est nécessaire de communiquer avec ses collègues et la direction sur l'organisation du travail, les modifications et la répartition des tâches de manière plus gratifiante. Cela permet de percevoir notre métier de manière plus objective.

Le simple fait d'être mieux informé peut enlever un gros poids. Là encore, favoriser la communication bienveillante reste le plus important. Face au changement, l'évitement est l'attitude la plus dangereuse. Agir peut s'exprimer par des actions aussi simples que d'aller frapper à une porte pour en savoir plus.

En collaboration avec notre hiérarchie et l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire, nous devons tenter de nous fixer des objectifs plus réalistes et plus gratifiants. Les réorganisations de services, les départs de collègues (volontaires ou non), les arrivées, les changements de direction, de manière de travailler, les nouveaux logiciels, les pertes des patients, les émotions... Autant de changements produisent du stress. Très souvent, c'est la peur de ce changement et de l'inconnu plus que le changement en lui-même qui nous paralyse. Le manque de contrôle que nous avons face à l'incertitude nous paralyse. Nous sommes ainsi constitués. Nous ressentons toute modification de notre environnement comme potentiellement dangereuse.

Si l'environnement n'offre aucune certitude, il faut que nous cherchions la sécurité en nous. Que nous fassions l'inventaire de ce que nous avons de solide, de nos propres ressources et des talents sur lesquels nous pouvons nous reposer.

2.3 Comment installer une distance thérapeutique ?

Afin de préserver le patient, mais aussi nous préserver, il est important d'instaurer une distance thérapeutique. Si nous sommes trop impliqués moralement et affectivement dans la vie des patients, cela peut se répercuter sur notre vie professionnelle et personnelle.

I. Nous ne devons pas copiner avec le patient. Si nous sommes amicales avec nos patients, nous risquons de nous mettre en danger lorsque nous lui dirons non, il risque de ne pas accepter le « non ». Il sera alors très frustré et ne comprendra pas notre changement de comportement. Cette attitude est dangereuse.

II. Nous devons toujours vouvoyer les patients. Tout d'abord, c'est une preuve de respect qui évite l'infantilisation. Ensuite, cela nous permet de mettre une distance, de rappeler que nous sommes un soignant et pas son ami. Certains patients demandent que nous les appelions par leur prénom. Dans ce cas, avec l'accord du patient et de ses proches ainsi que de l'équipe, faites-le, mais continuez de le vouvoyer de temps en temps. C'est primordial, cela lui donne son importance.

III. Il faut toujours expliquer de manière claire pourquoi nous disons non. Il ne faut pas que le patient croie que c'est nous, en tant que personnes, qui avons dit « non » pour le contrarier. Nous devons lui expliquer que c'est le règlement ("la Loi") qui ne le permet pas pour une raison ou une autre. Cela évite que les patients nous en veuillent personnellement.

IV. La blouse ne crée pas la distance thérapeutique. Certains soignants pensent que la blouse les "protège". C'est une erreur, c'est notre attitude face au patient qui crée la distance. Dans certains services de psychiatrie, les soignants sont en tenue civile. La distance thérapeutique est pourtant bien présente.

2.4 Comment établir une relation de confiance et de respect entre collègues ?

2.4.1 Tenir ses engagements

Il est nécessaire de tenir ses engagements autant vis-à-vis de la personne soignée dans la continuité des soins que nous nous devons de lui apporter, que dans la relation de confiance que nous avons avec elle. Il est primordial aussi de tenir nos engagements envers nos collègues et notre hiérarchie : être ponctuel, si nous sommes absents, ne pas prévenir l'équipe à la dernière minute afin qu'une réorganisation du planning soit faite afin de pouvoir travailler de la meilleure des manières sans être surchargé. C'est faire ce pour quoi nous nous sommes engagés. C'est faire preuve de respect et d'entraide envers nos collègues.

L'entraide oui, mais pas à n'importe quel prix :

L'idée, nous l'avons compris, c'est que l'entraide s'inscrive dans un cercle vertueux.

Malgré tout, il y a quelques règles à respecter afin de s'inscrire de manière durable dans ce cercle vertueux :

- Éviter les demandes répétitives, l'idée n'est pas d'en mettre plein la tête à vos collègues.
- Éviter également les réunions trop récurrentes, faisons-en fonction des besoins des uns et des autres.
- Le rapport aidé/aidant ne doit pas se faire en sens unique, si on nous rend service, il faut également penser à le faire en retour.
- Enfin, l'idée n'est pas de déléguer une partie de notre travail à une autre personne, mais bien de nous faire aider par un collègue sur une tâche qu'il maîtrise parfaitement. Si lui aussi doit réaliser la même recherche que nous sur le sujet, cela ne sert à rien, nous perdrons du temps en lui demandant.

2.4.2 Être exemplaire dans la relation de confiance

Nous le savons, le respect est quelque chose de primordial dans une relation. Il en va de même pour la confiance qui est étroitement liée avec le respect. C'est une attitude à adopter afin de créer un climat serein avec l'équipe.

L'exemplarité c'est le fait de s'appliquer à soi-même ce qui a été décidé ou ce que nous aimerions voir appliquer par les autres. En agissant comme cela, nous mettons en lumière ce que nous attendons des autres. Si nous montrons une attitude qui peut servir d'exemple aux autres membres de l'équipe, il y a de fortes chances pour que cela entraîne nos collègues à également montrer l'exemple à leur tour. Cela permet que faire comprendre que nous ne sommes pas au-dessus des lois, mais que nous les respectons et que nous savons faire preuve de fiabilité et sommes dignes de confiance.

2.4.3 Garder la confidentialité dans la relation de confiance

Dans notre métier d'aide-soignant, nous communiquons tout au long de la journée avec nos collègues ainsi qu'avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire. Certains échanges se révéleront riches et profonds, c'est pour cette raison qu'il est primordial d'instaurer un climat de confiance au sein de l'équipe.

Nous nous devons de le respecter et d'être irréprochables envers nos collègues, que cela concerne le dossier d'un patient ou même encore une discussion que nous avons pu avoir avec un ou une collègue de travail. Si la personne se livre à nous, nous nous devons d'honorer la confiance qu'elle nous a accordée en ne communiquant pas cela avec les autres si la personne ne le souhaite pas.

Néanmoins si le ressenti des employés renvoie à un mal-être, nous pouvons l'aiguiller et lui suggérer d'aller en parler avec le responsable des ressources humaines afin de mettre en place un accompagnement. Tout cela peut, bien entendu, se faire dans l'anonymat. De ce fait, la personne se sentira davantage dans un climat de confiance. Par conséquent, elle s'exprimera plus librement sans avoir peur que ses confidences se retournent contre elle.

2.4.4 S'intéresser sincèrement à l'autre

Une relation de confiance est une relation basée sur de bonnes intentions entre une ou plusieurs personnes. C'est montrer que nous nous intéressons réellement et sincèrement à l'autre personne. Si nous ne nous intéressons qu'à nous et à nos propres intérêts, la relation ne fonctionnera pas. Nous devons chercher à connaître qui sont nos collègues et tant qu'humain et pas uniquement en tant qu'employés. S'intéresser à une personne signifie chercher à comprendre ce qu'elle ressent, ce qu'elle vit. C'est comprendre ses sentiments, ses besoins, c'est lui permettre de pouvoir se livrer sans crainte. La communication non violente peut-être un atout majeur afin de créer une relation de confiance saine et bienveillante.

2.4.5 Reconnaître ses torts

Savoir reconnaître ses torts, c'est savoir reconnaître que nous pouvons parfois fauter, c'est accepter les reproches. Reconnaître son erreur permet à l'autre personne nous pardonner plus facilement. Comme le proverbe le dit : « faute avouée à moitié pardonnée ».

Reconnaître ses torts permet aussi de gagner en crédibilité vis-à-vis de nos collègues. Nous pourrions ainsi profiter de conseils bienveillants de leur part afin de nous améliorer. Nos relations s'en trouveront plus harmonieuses et nous gagnerons en qualité de vie. Reconnaître ses torts permet de grandir et d'apprendre de nouvelles choses. Si, malheureusement, le conflit venait à éclater, la stratégie de l'évitement n'est pas la bonne. Il faut pouvoir faire preuve d'introspection et verbaliser calmement nos griefs. Afin d'aider à désamorcer une situation conflictuelle, un traitement du conflit peut se révéler indispensable.

2.4.6 Traitement du conflit

2.4.6.1. Analyser le conflit

Il faut prendre le temps d'analyser la source du conflit en faisant une introspection, en allant voir au fond de soi qui ce qui a pu déclencher un sentiment négatif et donc, un conflit. Est-ce nos valeurs qui sont ébranlées ? Par quoi avons-nous été blessés ?

Un conflit implique deux personnes. Vous pouvez vous sentir prêt à analyser vos discordes, mais la personne en face de vous peut peut-être avoir besoin de temps. Laissez-lui le temps nécessaire pour reprendre ses esprits et procéder aussi à son

introspection. Si, malheureusement, la personne concernée ne souhaite pas régler le conflit, ne perdez pas votre temps et votre énergie : elle reviendra lorsqu'elle sera prête. Respectez ses limites.

2.4.6.2 Exprimer son ressenti

Il est indispensable de pouvoir verbaliser, après introspection, ce qui a pu nous blesser ou nous mettre en colère. En le verbalisant de manière bienveillante, nous nous mettons aussi au clair avec nous-mêmes et nos valeurs. Afin que la communication non violente se mette en place de manière sereine, parlez uniquement à la première personne. Par exemple, au lieu de dire "Tu m'as mis en colère en prenant cette décision", dites plutôt "J'ai ressenti de la colère envers ta prise de décision". La personne en face de vous n'est pas responsable de vos propres émotions. Je développerai le concept de communication non violente de manière plus détaillée un peu plus tard dans mon travail.

2.4.6.4 Faire l'inventaire des solutions possibles

Cette étape intervient uniquement si les deux parties acceptent de résoudre le conflit. Il faut donc commencer par proposer plusieurs solutions cohérentes afin de trouver des compromis. Chacune des personnes en conflit proposera ses propres idées, les autres personnes doivent respecter celles-ci, elles seront toutes évaluées afin d'obtenir la meilleure des solutions, celle qui correspondra à tous. La solution choisie ne doit pas être la plus confortable, mais la plus harmonieuse en ce qui concerne l'équipe.

2.4.6.6 Les différents moyens d'action

Il faut déterminer les personnes qui doivent mettre en application la solution. Responsabiliser incite les personnes à s'impliquer davantage dans la proposition et dans le choix de la solution. Ensuite il faut mettre en place des techniques de moyens d'action pour que la solution choisie puisse évoluer et atteindre son but. Il peut être judicieux, durant le parcours d'actions, de réévaluer les objectifs. La situation doit être bien vécue par l'ensemble de l'équipe.

2.5 Comment établir une bonne communication ?

2.5.1 La communication non violente

La communication non violente est un processus de communication élaboré par *Marshall B. Rosenberg*. C'est un processus de communication pratique et efficace qui permet d'être clair et logique dans sa façon de s'exprimer, tout en étant ouvert et motivé à comprendre l'autre personne. Elle repose sur une pratique de langage qui renforce notre aptitude à conserver notre empathie même dans les situations qui nous déplaisent. Face à la violence quelle que soit sa forme, cette approche favorise la coopération et la résolution de conflits. Elle ouvre des issues aux situations confuses, tendues ou douloureuses en mettant l'accent sur l'harmonie et la paix.

C'est un processus qui comprend quatre étapes :

2.5.2 L'observation

Tout d'abord cela commence par une observation précise sur ce qui augmente ou affecte notre bien-être ou celui de la personne

2.5.3 Les sentiments

Deuxièmement, se poser la question sur notre degré de bien-être personnel ainsi que sur le degré de bien être des autres. Il faut se demander ce que ressent l'autre personne. Savoir faire preuve d'empathie.

2.5.4 Les besoins

Ensuite, nous devons être conscients du lien entre besoins et sentiments afin d'éviter de rallier la cause de nos sentiments aux seules actions des autres. Par exemple, nous pouvons nous demander : suite à son action qui a engendré ma colère, quel est mon besoin qui n'a pas été respecté ?

2.5.5 Les demandes

La communication non violente a pour but que nous formulions nos demandes dans un langage qui décrit clairement les actions que nous aimerions voir évoluer. Il faut les formuler nos demandes de manière claire, elles doivent pouvoir être applicables et réalisables afin de ne pas dépenser d'énergie inutilement.

2.6 La communication consciente

La communication consciente est une technique de communication qui s'appuie sur des principes qui visent à analyser la personne, ses émotions ainsi que ses besoins afin qu'elle se sente au maximum comprise. Cette communication est basée sur un processus qui vise à établir entre les personnes des relations fondées sur l'empathie ; la bienveillance, la coopération harmonieuse et le respect de soi ainsi que des autres afin de faire régner une bonne atmosphère au sein de l'établissement.

2.6.1 L'empathie

C'est la capacité que nous avons à comprendre l'état émotionnel de l'autre.

2.6.2 La bienveillance

La bienveillance est une disposition favorable à l'égard de quelqu'un

2.6.3 La coopération : La coopération c'est le fait de participer ensemble à une œuvre commune.

2.6.4 L'harmonie

Le concept d'harmonie implique un état émotionnel stable en soi-même ainsi qu'avec les autres personnes travaillant dans une même entreprise. Les personnes sont plus épanouies, elles s'engagent plus facilement dans un ensemble de personnes et dans des projets pour former "un noyau".

2.6.5 Le respect de soi

Il s'agit de porter une attention suffisante à nous-mêmes, pour savoir qui nous sommes vraiment à travers nos valeurs, nos manières de réagir ainsi que de penser, nos besoins et nos limites. Pour que nous nous sentions bien face à ce que nous sommes, il faut veiller à éviter la confusion et donc aller vers ce qui renforce nos valeurs, cela permettra d'éviter une baisse d'estime de soi. Il faut aller vers ce qui nous correspond.

2.6.6 Le respect des autres

Le respect des autres c'est avant tout une prise de conscience des droits et intérêts d'une personne. C'est avoir de la considération pour lui, même si nous ne sommes pas en accord avec sa manière de voir ou de faire les choses. Le respect de l'intimité

dans les soins est primordial tout comme le respect de la vie privée, de la hiérarchie et de la déontologie.

2.6.7 Miser sur la connaissance de soi

Plus nous apprenons à nous connaître, plus il deviendra facile de définir nos limites avec clarté. Prenons le temps d'analyser nos forces, ainsi que nos faiblesses et d'agir en fonction de celles-ci. Plus nous en connaissons sur nous-mêmes, plus il sera facile de réagir de manière adéquate à certaines situations. Se connaître davantage renforce l'estime de soi et permet de savoir vers quoi nous allons et ce en quoi nous croyons.

2.6.8 Concentrons-nous sur nous plutôt que sur les autres

Il faut que nous identifions nos besoins personnels et que nous nous mettions en action afin de les combler. Nous devons nous le rappeler, nos besoins et le fait qu'ils soient comblés ou non ne dépendent que de nous et de personne d'autre. Il faut savoir s'écouter, savoir écouter ses sentiments et ses besoins. Nos sentiments nous servent de guide tout au long de notre vie en nous aidant à prendre des décisions et déterminer ce qui nous convient ou non. Identifier les comportements, les personnes, les actes qui contribuent à notre bien-être, qui renforcent nos valeurs et ne pas s'en éloigner.

2.6.9 Affirmez nos limites clairement

Une fois que nous avons identifié nos limites, il est très important de les communiquer aux autres. D'exprimer nos opinions, nos sentiments, nos préférences et nos désaccords. Mettre en place des limites appropriées et discuter avec les autres personnes sur ce que nous pouvons faire et ce que nous attendons des autres. Rappelons-nous il est correct de savoir dire non si cela nous le permet, nous ne sommes pas forcément obligés de toujours dire oui à tout et tout le temps même quand nous atteignons nos limites.

3 Comment limiter l'épuisement professionnel ?

3.1 La solidarité :

Nous formons une équipe « un noyau » et nous nous devons d'être là les uns pour les autres afin de faire régner une bonne. Si nous sommes solidaires envers nos collègues lors de leurs baisses d'énergie, ils en feront de même si cela nous arrive. Cela permet de ne pas avoir une baisse de productivité au travail.

3.2 Le soutien social :

Le soutien social est un concept en psychologie dans lequel une personne reçoit de son environnement social l'information qu'il est aimé, valorisé dans ses choix. C'est le fait que nous appartenions à un groupe de personnes mettant l'accent sur la communication au sein d'un même groupe, ayant des obligations mutuelles.

Cependant, si nous ne ressentons pas de soutien de la part de notre environnement social il se peut que nous soyons gagnés par le stress. Des recherches ont démontré qu'il y avait une cause liée et qu'un manque de soutien social, joue sur le fait que nous nous ne sentons pas dans un bon environnement, notre bien-être personnel est perturbé, cela peut mener à la détresse, qui peut mener jusqu'à l'épuisement.

4. Comment soigner l'épuisement professionnel ?

Une fois que l'épuisement professionnel est installé, il faut le limiter du mieux que nous le pouvons. Il serait utopique de croire que nous pouvons le combattre seul, il nous faut de l'aide. Nous devons faire appel à un professionnel de la santé tel qu'un médecin traitant, un psychologue ou encore un psychiatre qui nous permettra de voir nos problèmes sous un angle différent. Cette mise en lumière objective de la situation permet souvent de trouver les ressources nécessaires en soi afin de surmonter cette épreuve.

5. Comment éviter que cela ne se reproduise ?

Comme je l'ai dit précédemment, prendre soin des autres commence d'abord par prendre soin de soi. C'est-à-dire apprendre à se connaître. Apprendre à connaître et à identifier nos envies, nos besoins, nos points forts ainsi qu'apprendre à connaître les limites de nos compétences et vivre avec. Faire en sorte de toujours aller vers ce qui renforce nos valeurs, notre estime de soi.

Nous devons pouvoir prendre le temps d'analyser, de bien faire les choses et de ne pas toujours être dans la précipitation. Dans notre métier, cela arrivera certainement. Mais si nous vidons nos batteries toujours et tout le temps, il n'y a plus de place pour la prochaine situation stressante.

5.1 Comment savoir récupérer au travail :

Cela peut être des micropauses de quelques minutes afin de pouvoir « souffler », nous pouvons nous isoler afin de mieux nous concentrer et nous recentrer lorsque le stress nous gagne.

Pour l'avoir essayé, la sophrologie peut être un atout majeur dans ce qui est de la récupération. La sophrologie nous apprend la respiration ventrale et nous invite à lâcher prise. C'est une technique qui vise à « mieux respirer » et donc à abaisser le rythme cardiaque en état de stress. Il y a quelques années, j'ai eu l'opportunité de suivre des cours dans ce domaine auprès du professeur Ganzitti Enzo à Tournai. Cet apprentissage m'a particulièrement aidée afin de ne pas paniquer en situation de stress ainsi que pour m'endormir plus facilement. Cela permet de récupérer plus efficacement.

5.2 Comment savoir récupérer dans la vie extérieure :

Avant tout, il faut que nous fassions de notre santé une priorité, il nous est conseillé de pratiquer une activité physique régulière, cela permet de réduire notre état de stress et d'éliminer les tensions que celui-ci peut nous procurer. La méditation peut être une aide précieuse également. Elle a pour but de se recentrer sur soi, afin de faire le vide en nous et d'y voir plus clair. De ce fait, elle permet de faire baisser le stress qui est un des facteurs de l'épuisement émotionnel.

Il est indispensable d'avoir des contacts sociaux externes au travail, afin de pouvoir discuter des choses qui nous tracassent l'esprit, tout en veillant à maintenir les règles de déontologie auxquelles nous sommes soumis dans notre contrat de travail.

CONCLUSION

Nous touchons au terme de ce travail, nous en concluons que le métier de l'aide-soignant(e) est riche et multiple. Nous nous devons d'accompagner le patient dans de multiples tâches de soins et d'aide à la personne. Nous devons veiller à l'accompagner avec bienveillance et humanité dans tous les gestes du quotidien.

Afin que nous puissions mener à bien ces tâches, il faut que nous nous sentions dans un climat de bien-être et dans de bonnes dispositions au travail. Ce sont nous, les aides-soignants qui sommes plongés au quotidien dans leur "petite bulle". Nous sommes confrontés à leurs émotions, leurs douleurs, leurs craintes, etc. Tout cela peut être une lourde charge émotionnelle. Nous sommes confrontés à différentes situations telles que la solitude du patient, la souffrance, la diminution progressive de leurs capacités et la mort. Toutes ces situations sont éprouvantes et percutantes sur un plan émotionnel pour certains d'entre nous. Ainsi, pour pouvoir observer, décoder, analyser un comportement ou un changement chez un patient et agir correctement, il faut être dans de bonnes conditions pour pouvoir exploiter son plein potentiel. Si nous devenons cyniques ou fragilisés psychologiquement il y a de fortes chances que cette qualité d'observation et d'analyse se voit fortement diminuer.

La communication reste la clé d'un bien-être au travail. En effet, il faut pouvoir faire circuler la parole et communiquer avec nos collègues ainsi qu'avec la hiérarchie afin de pouvoir se réinterroger sur l'organisation des tâches, le bon fonctionnement dans l'institution et ainsi permettre d'éviter la surcharge de travail qui est un élément principal de l'épuisement professionnel.

Le stress est également un des premiers facteurs de stress de l'épuisement professionnel. L'apprentissage au lâcher-prise être nécessaire dans notre métier. Certaines méthodes peuvent le faciliter telles que la méditation ainsi que la sophrologie par exemple. Ces méthodes sont peu coûteuses, requièrent peu de temps et de matériel et peuvent être appliquées sur le lieu de travail dans un espace dédié à cet effet. Cela ne prend que quelques minutes et permet de décrocher et de souffler rapidement. Il est aussi recommandé d'exercer une activité physique régulière, d'entretenir des activités extérieures, ainsi que des relations sociales et saines pour pouvoir se ressourcer une fois la porte de l'établissement franchie.

Il est important de maintenir un bon esprit d'équipe avec les notions de respect et d'entraide afin de favoriser la coopération. La confiance doit être favorisée au sein de l'équipe pluridisciplinaire, cela permettra de faire régner une ambiance harmonieuse. Une autre clé pour favoriser le bien-être au travail est le fait d'être suffisamment bien informée. Cela favorisera un climat serein et permettra de mieux appréhender la tâche.

ANNEXE 1 :

| | Jamais | Quelques fois par an | Une fois par mois | Quelques fois par mois | Une fois par semaine | Quelques fois par semaine | Chaque jour |
|---|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| 1-Je me sens émotionnellement vidé(e) par mon travail | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2-Je me sens à bout à la fin de ma journée de travail | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3-Je me sens fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4-Je peux comprendre facilement ce que mes patients/clients/élèves ressentent | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5-Je sens que je m'occupe de certains patients/clients/élèves de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6-Travailler avec des gens tout au long de la journée me demande beaucoup d'effort | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7-Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes patients/clients/élèves | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | | | |
|--|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 8-Je sens que je craque à cause de mon travail | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9-J'ai l'impression, à travers mon travail, d'avoir une influence positive sur les gens | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 10-Je suis devenu(e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 11-Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 12-Je me sens plein(e) d'énergie | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 13-Je me sens frustré(e) par mon travail | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 14-Je sens que je travaille « trop dur » dans mon travail | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 15-Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de mes patients/clients/élèves | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 16-Travailler en contact direct avec les gens me stresse trop | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 17-J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec mes patients/clients/élèves | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 18-Je me sens ragaillard(e) lorsque dans mon travail j'ai été proche de mes | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | | | |
|--|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| patients/clients/élèves | | | | | | | |
| 19-J'ai accompli beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 20-Je me sens au bout du rouleau | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 21-Dans mon travail, je traite les problèmes émotionnels très calmement | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 22-J'ai l'impression que mes patients/clients/élèves me rendent responsable de certains de leurs problèmes | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Total épuisement professionnel | <input type="text"/> | | | | | | |
| Totale dépersonnalisation | <input type="text"/> | | | | | | |
| Total accomplissement personnel | <input type="text"/> | | | | | | |
| <p>RÉSULTATS: Le MBI explore trois versants: l'épuisement, la dépersonnalisation, l'accomplissement personnel Épuisement professionnel : questions 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 -total inférieur à 17: burn-out bas -total compris entre 18 et 29: burn-out modéré -total supérieur à 30: burn-out élevé</p> <p>Dépersonnalisation : questions 5, 10, 11, 15, 22 -total inférieur à 5: burn-out bas -total compris entre 6 et 11: burn-out modéré -total supérieur à 12: burn-out élevé</p> <p>Accomplissement personnel : questions 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 -total supérieur à 40: burn-out bas -total compris entre 34 et 39: burn-out modéré -total inférieur à 33: burn-out élevé</p> | | | | | | | |

Un score élevé aux deux premières échelles et un score faible à la dernière signe un épuisement professionnel

BIBLIOGRAPHIE

GRAND CORPS MALADE. (2012). *Patients*. Paris : Don Quichotte.

QUANCARD-STOIBER, C., & BOUILLERCE, B. (2018). *Stress, émotions, épuisement chez l'aide-soignant* (2^{ème} édition). Issy-les-Moulineaux : Elsevier Masson.

STOCK, C. (2014). *Le Burn-out*. Ixelles : Ixelles Publishing.

SITOGRAPHIE

<https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/dossiers-methodes/matrice-eisenhower> (consulté le 29 mars 2021)

https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&table_name=loi&cn=2019022716 (consulté le 29 mars 2021)

<https://www.e-marketing.fr/Thematique/academie-1078/fiche-outils-10154/Prevenir-l-epuisement-professionnel-325053.htm> (consulté le 3 avril 2021)

<https://www.cnvformations.fr/accueil/quest-ce-que-la-cnv/les-origines-de-la-cnv/> consulté le 4 avril 2021)

<https://www.atousante.com/risques-professionnels/sante-mentale/stress-> (consulté le 6 avril 2021)

<http://www.masef.com/scores/burnoutsyndromeéchellembi.htm> (consulté le 10 avril 2021)

<https://docs.google.com/forms/d/1ZPTuwLtYLuF06GTfd10W6a778stl4cTm7RjdZ6R8dl/edit#responses> (consulté le 27 avril 2021)

<professionnel/test-inventaire-burn-out-maslach-diagnostiquer-epuisement-professionnel/> (consulté le 28 avril 2021)

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/soign%C3%A9/73229#:~:text=soign%C3%A9%20n.-,Personne%20qui%20re%C3%A7oit%20des%20soins.,attentif%20%C3%A0%20pr%C3%A9venir%20ses...&text=%C3%A8tre%20tr%C3%A8s%20proprement%20v%C3%AAtu.>

<http://www.aide-soignant.be/conditions/definition-aide-soignante/#>

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/respect/68670>

<https://www.toupie.org/Dictionnaire/Entraide.htm>

https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_non_violente

<https://fr.wikipedia.org/wiki/Respect>

<https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/tol%C3%A9rance/78312>

<https://www.focus-emploi.com/8002466/l-entraide-au-travail-la-cle-du-bonheur/>

http://www.syndicat-infirmier.com/IMG/pdf/1001_Med_Rep_maltraitance

https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_non_violente

https://www.passeportsante.net/fr/Maux/Problemes/Fiche.aspx?doc=epuisement_professionnel_pm

