

La santé des médecins

Quelle place pour les coaches en entreprise dans la prévention du burn out ?

« Le Quotidien » est allé à la rencontre de Gerlinde Willems, une coach spécialisée dans le coaching en entreprises. Un nouveau domaine d'intervention dans le monde du travail qui répond à une demande de managers, tels que les chefs de service hospitaliers, afin d'aider les personnes déstabilisées par une surcharge de travail.

Avant toute chose, Gerlinde Willems insiste sur le fait que « le coach en entreprise n'intervient que de façon préventive au moment de l'apparition de signes avant-coureurs du burn out. Lorsque la pathologie est installée, un suivi psychologique ou psychiatrique doit être proposé ».

Alors quelle est la place de ce nouveau domaine d'intervention psychologique en entreprise ou à l'hôpital ? Gerlinde Willems explique : *« Les soignants – en particulier les médecins – ont en commun d'être des travailleurs extrêmement investis, passionnés, qui ne comptent pas leurs heures et qui sont parfois capable d'aller au-delà de leur mission stricto sensu. Lorsqu'ils travaillent en équipe, c'est au responsable de détecter les premières modifications de comportement et les premiers signes d'un surinvestissement : fragilité, pleurs, fatigue, absence d'énergie, démotivation, froideur émotionnelle, évitement des réunions, modification du comportement, perte du contact social... »*

Les encadrants se réfèrent au CHSCT, aux RH, aux médecins du travail

Pour reconnaître ces signes et mettre en place des mesures de prévention – dont le coaching en entreprise fait désormais partie – les encadrants doivent être sensibilisés aux premiers signes du burn out. *« De plus en plus de services de ressources humaines, de CHSCT et de médecins du travail sont informés sur les possibilités d'intervention des psychiatres, psychologues et coaches sur le lieu de travail. Au sein des hôpitaux, c'est dans*

les services de réanimation, d'urgences, d'oncologie et de pédiatrie que les besoins les plus importants se font sentir en raison de l'investissement émotionnel. Mais une demande peut émaner de tout soignant, quelle que soit sa fonction », continue Gerlinde Willems.

Comment un coach peut-il intervenir au sein d'un service hospitalier ? *« Dans un premier temps, le coach rencontre les encadrants et les RH afin de définir précisément la demande : coaching professionnel individuel, coaching d'équipes... Une fois la demande précisée, le coach rencontre le ou les salariés, généralement en présence du supérieur hiérarchique, afin de proposer les termes du contrat de coaching (but, durée, modalités). »*

Identifier les valeurs importantes pour l'équipe et l'individu

Dans le cadre d'un travail individuel, pendant les premières séances de coaching, le soignant doit travailler sur l'identification des valeurs importantes à ses yeux (travail, famille, détente, sport...) et sur les raisons qui l'ont conduit à ne plus être en phase avec ses valeurs dans un contexte de surcharge de travail. *« Le coach n'est ensuite jamais directif, il aide la personne à s'exprimer et à trouver des solutions pour redonner toute leur place aux valeurs individuelles dans le cadre du travail. Lorsque le coach travaille avec une équipe, il doit rechercher les personnes ressources sur lesquelles il pourra s'appuyer pour faire évoluer le travail collectif. En entreprise, le secret professionnel doit être respecté par les intervenants extérieurs pendant toute la durée du contrat de coaching »*, conclut Gerlinde Willems.

Dr I. C.