

## La chance d'évoluer

**Dans la vie, on ne peut qu'avancer. Même s'il existe des situations où l'on a plutôt l'impression de faire du surplace ou même de reculer. Rétrospectivement, on constate cependant toujours que les crises nous font évoluer. Que ce soit dans la vie privée ou dans l'économie.**

Toute crise appelle un changement de cap. Les crises nous incitent à prendre une nouvelle direction. A poser un regard différent sur des situations caduques. A lâcher prise pour faire place à quelque chose de nouveau. Issu du grec ancien, le mot «crise» signifie «opinion», «jugement» «décision» ou «aggravation». La crise est définie comme une situation qui requiert un choix à un moment charnière. En médecine, en psychologie, dans les sciences économiques ou en sociologie, le terme a une place bien déterminée. La crise est en l'occurrence une convergence de circonstances critiques arrivées à leur paroxysme de façon soudaine ou prévisible, soulevant des questions de principe. Au travail, dans l'économie, à la maison ou dans la droguerie.

### La droguerie face à la crise?

Face à la crise économique, le secteur de la droguerie n'a pas eu à s'inquiéter jusqu'ici. «Malgré la crise économique, la consommation privée est restée stable l'an passé», relève Gregor Pfister, responsable du marketing chez IMS Health à Hergiswil. Les clients n'ont semble-t-il guère modifié leurs habitudes d'achat. Parallèlement, la population suisse augmente. Selon l'Office fédéral de la statistique, la population résidente permanente a atteint un nouveau record de 7,7 millions de personnes à fin 2008. Entre 2004 et 2008, on a enregistré une augmentation de 7,4 à 7,7 millions. Selon des estimations provisoires, cette tendance se serait maintenue durant le premier semestre 2009, avec une nouvelle augmentation de 50 000 personnes. Il s'agit avant tout de personnes avec un bon niveau de formation venues de l'étranger et qui s'établissent en Suisse, achetant donc ici leur pharmacie de base et leurs produits de soins. Le comportement des consommateurs est un autre aspect important: «Tant que la consommation privée, qui constitue le principal pilier du produit intérieur brut (PIB) ne s'effondre pas, le commerce de détail n'est pas trop touché», explique le spécialiste. Cette situation pourrait bien sûr changer, une fois que les programmes de soutien de la Confédération arriveront à échéance et que de nombreuses entreprises industrielles ne pourront plus recourir au chômage partiel. Au plus tard à partir de l'été 2010, les répercussions de la crise se feront plus tangibles. Le taux de chômage devrait atteindre le cap des 5 % au cours du second semestre de l'année, selon le

Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO). Deux effets rétroactifs devraient alors survenir qui auront des conséquences directes sur les chiffres d'affaires du commerce de détail: l'immigration régressera et les consommateurs commenceront à rogner sur leurs dépenses à court terme.

«Un bel été avec un taux d'achats correspondant pourrait contrebalancer quelque peu cette situation critique», relève Gregor Pfister. Car la météo est un facteur important en cas de crise, bien qu'incontrôlable. Par beau temps, la plupart des gens passent leurs loisirs à l'air libre. Ils ont donc besoin de crème solaire, de produits répulsifs contre les insectes et les tiques, mais aussi de produits pour soigner les plaies. C'est tout à l'avantage des drogueries. Il en est de même durant la saison froide: les températures hivernales dopent les ventes de médicaments contre les refroidissements. «Nous constatons régulièrement l'effet de ces circonstances sur le chiffre d'affaires». A l'inverse, les étés pluvieux et les hivers trop doux freinent d'autant les affaires.

### Ménager l'état d'esprit des collaborateurs

Il n'y a pas que la situation financière des entreprises qui soit mise à l'épreuve en temps de crise. Les employeurs doivent également s'efforcer de ménager leurs collaborateurs. Les licenciements, les baisses de salaire et les injonctions perpétuelles à augmenter les ventes peuvent réellement démoraliser les employés. Beaucoup d'employeurs ne se sentent cependant pas responsables de l'état d'esprit de leurs collaborateurs, pas plus que de leur stabilité psychique ou de leur forme physique, convaincus que c'est l'affaire des employés eux-mêmes. Or selon un principe de psychologie d'entreprise, l'attention portée au personnel contribue au succès de l'entreprise. Lorsque les coûts explosent, que le climat d'entreprise se durcit en même temps que la concurrence, obligeant les entreprises à trouver de nouvelles stratégies, le personnel est souvent oublié. Conséquence: des collaborateurs épuisés psychologiquement et physiquement, frustrés, souffrant du mauvais climat de travail. Certains s'échinent à se montrer encore plus performants afin d'obtenir la reconnaissance espérée. Mais le volume de travail, la pression du temps, les horaires de travail chargés, la responsabilité croissante, la mauvaise communication, les intrigues et les craintes de licenciement ne laissent per-

sonne indemne. Si les collaborateurs n'obtiennent pas de succès et de reconnaissance, ni de compliments, les échecs seront ressentis comme des défaillances personnelles. Ce phénomène touche en particulier les personnes qui puisent leur estime principalement dans le travail. Avec le temps, ce sentiment de frustration peut conduire à des difficultés de communication, des baisses de performance, des états d'épuisement, mais aussi des troubles neurovégétatifs, ou même au syndrome du burn-out. Parallèlement à ces facteurs «extérieurs», les processus personnels internes jouent également un grand rôle dans la manière d'aborder les situations de stress. Les personnes les plus sujettes au burn-out ont souvent une forte volonté de performance et un grand idéalisme.

### Les clients dans la crise

Soudain, le corps cale, comme si une instance intérieure tirait la sonnette d'alarme pour éviter de perdre encore plus d'énergie à mauvais escient. Le tableau clinique du syndrome du burn-out est peu spécifique, il varie d'un individu à l'autre. On peut toutefois classer globalement les symptômes selon les catégories suivantes:

**Au niveau psychique:** épuisement émotionnel, abattement, variations d'humeur, agressivité, angoisses, nervosité.

**Au niveau corporel:** épuisement physique, troubles du sommeil, tension corporelle, troubles de la digestion, maux de tête, vertiges, hypertonie, tachycardie.

**Au niveau cognitif:** difficultés de concentration, incapacité à prendre des décisions, doutes, perte de toute motivation, déception, résignation, sentiment d'ennui et de vide intérieur total.

**Au niveau du comportement:** hyperactivité ou passivité, impulsivité, hésitations, procrastination, consommation accrue de substances entraînant la dépendance, comportement à risque prononcé, repli social, diminution des activités de loisirs.

Le moyen le plus efficace de sortir de cette spirale est de procéder à temps à une analyse approfondie de la situation, c'est-à-dire avant de s'écrouler complètement. Mais il est frappant de constater combien de gens supportent très longtemps des situations totalement insatisfaisantes. Souvent, ils ont du mal à avouer qu'ils sont surmenés, dépassés et à bout de forces. Or le moment serait venu de se poser des questions fondamentales sur ses besoins et ses aspirations, et notamment au sujet de son **engagement personnel**: est-il réellement indispensable dans l'ampleur actuelle ou bien peut-on le réduire pour ménager ses forces à long terme? La question de savoir si le métier convient toujours doit également être examinée. Peut-être était-il parfait à 25 ans; mais 20 ans plus tard, une autre activité serait plus adéquate. Parfois, un regard en arrière s'avère aussi

utile: où et quand ai-je appris à m'imposer de si **hautes exigences**? Peut-être dans l'enfance ou à l'école. Mais est-il indispensable de maintenir de telles exigences dans tous les domaines de la vie? Comment trouver un **équilibre**? Est-ce que je consacre assez de temps à mes **loisirs** et à mes **amis**? Quand ai-je ri la dernière fois de bon cœur avec mes amis? Y a-t-il d'autres domaines où j'abuse de mes forces? Au lieu de se reposer, les personnes concernées se dépensent souvent de façon excessive dans le sport ou cherchent par d'autres moyens à augmenter encore leurs performances.

### Détecter les signes indicateurs de dépression

Faire une pause, respirer et examiner la situation calmement – ce n'est souvent possible qu'en prenant un peu de recul. Pour les uns, le temps s'arrête quand ils se consacrent à leur hobby. D'autres vivent cet instant à la plage, en montagne, ou dans leur jardin. Avec des amis, en promenade, au cours d'un massage, pendant une bonne nuit de sommeil, en cuisinant, en mangeant ou en s'adonnant à la méditation. La droguerie a beaucoup à offrir pour aider les clients malmenés par la crise à «baisser la cadence». Du bain relaxant aux plantes médicinales équilibrantes, en passant par les fortifiants, les préparations vitaminées ou les sels minéraux. Généralement, les clients affirment qu'ils sont constamment fatigués, qu'ils n'ont plus d'énergie ou qu'ils se sentent simplement stressés. Il convient ici de bien écouter et d'être vigilant. Car ces messages peuvent dissimuler une dépression. Pour clarifier la situation, il faut éclaircir les points suivants:

**Le produit est-il destiné à votre propre usage?** Tant que les clients ont encore l'énergie de chercher de l'aide en se rendant dans la droguerie, c'est bon signe. Mais si le produit est destiné au conjoint qui n'est plus capable de quitter son lit, l'automédication n'est plus de mise.

**Depuis combien de temps perdue cet état?**

Bien sûr, il arrive à tout le monde de disparaître ci ou là une semaine de la circulation ou de broyer du noir. Mais lorsque cette mélancolie perdure plusieurs semaines, cela devient problématique.

**Quel est votre état d'esprit?** Si le client déclare qu'il est souvent triste et qu'il n'a plus connu de moments de joie depuis des semaines, il convient de consulter un médecin ou un thérapeute.

**Quelle est la qualité de votre sommeil?** Les personnes concernées peuvent avoir beaucoup de mal à sortir du lit ou se sentir abattues et peu reposées au réveil. En présence de tels symptômes, il peut aussi être nécessaire de consulter un professionnel.

**Quelles sont vos occupations?** Le repli social et l'éloignement du cercle d'amis et de parenté durant plusieurs semaines sont les signes d'une possible dépression ou d'un burn-out.

Il est parfois surprenant de voir combien de temps une personne peut fonctionner quasiment automatiquement, remplir ses obligations professionnelles et gérer le quotidien. Souvent, les personnes concernées ne se rendent pas compte qu'elles sont à bout de nerfs et que le corps réclame du repos d'urgence. Si elles cherchent à remanier leur vie elles-mêmes dans cet état, elles seront sans doute débordées. Les personnes en crise profonde ont besoin d'une aide professionnelle, que ce soit à travers un médecin, un psychologue ou un thérapeute, qui les soutiendra par une écoute active. Car, rappelons-le, les crises constituent un tournant et nous incitent à prendre un nouveau chemin. A préférer une existence qui laisse également une place à la créativité, aux sentiments, et aux besoins de l'âme à une vie faite uniquement de travail, de performances et de rationalité.

Sabine Humi/ trad: Is

**Liens utiles:**

[www.swissburnout.ch](http://www.swissburnout.ch)

<http://www.noburnout.ch/>

[www.stressnostress.ch](http://www.stressnostress.ch)

François Baumann, «Burnout - Quand le travail rend malade», Ed. Josette Lyon, ISBN 978243191732, Fr. 38.90

Suzanne Peter, Patrick Mesters, «Le burn-out. Comprendre et vaincre l'épuisement professionnel.» Ed. Marabout, ISBN 9782501056434, Fr. 15.30