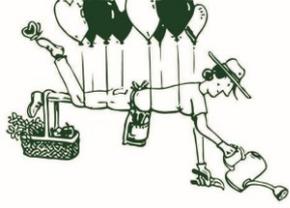




Le livret sur la résilience

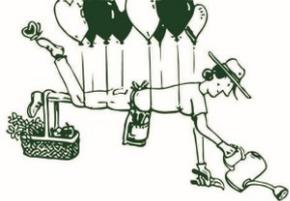
Stress et burnout chez les éducateurs pour adultes et comment identifier les caractéristiques de la personnalité résiliente





SOMMAIRE

Introduction.....	3
Chapitre 1 : Burnout et résilience.....	4
1.1 Épuisement.....	4
1.1.1 Causes du burn-out.....	4
1.1.2 Symptômes du burn-out.....	5
1.1.2.1 Symptômes physiques du burn-out.....	5
1.1.2.2 Symptômes psychiques du burn-out	5
1.1.2.3 Symptômes comportementaux du burn-out	5
1.2 Résilience.....	6
Chapitre 2 : L'outil.....	7
2.1 Le questionnaire des Big Five.....	7
2.1.1 Construction théorique et échelles de cotation	7
Chapitre 3 : La méthode.....	9
3.1 Dépistage.....	9
3.2 Évaluation.....	9
Chapitre 4 : Résultats.....	10
4.1 Italie.....	10
4.2 Martinique.....	12
4.3 Portugal.....	14
4.4 Grèce.....	15
4.4.1 COB - Building with Earth	15
4.4.2 Innovation Hive	17
Chapitre 5 : Limites de l'étude et conclusions	20
5.1 Limites de l'étude.....	20
5.2 Conclusion.....	20
5.2.1 Comment accroître la stabilité émotionnelle.....	21
Références.....	23

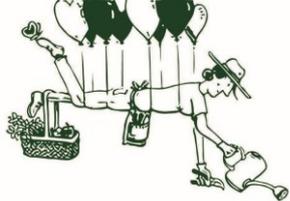


INTRODUCTION

Les associations et les entités qui travaillent avec des personnes vulnérables dans des conditions de difficultés socio-économiques, physiques et psychologiques ont besoin, en plus d'un personnel qualifié, d'opérateurs très résilients (Cyrulnik, B. & Malaguti, E. 2005) qui leur permettent de surmonter les niveaux élevés de stress professionnel que ce type de travail peut générer. Certains contextes de travail, tels que les communautés thérapeutiques et les coopératives sociales, semblent se caractériser par une rotation élevée et des niveaux élevés d'épuisement professionnel. Ces phénomènes ont un impact considérable sur le lieu de travail, tant en raison du sentiment de gaspillage des investissements en capital humain (Pedrabissi L, Santinello M., 1990, Ragazzoni P, Tinelli G, Zotti AM., 1999, Mc Crae RR, Costa PT, 1986, Baum A., 1990, Karasek R, Theorell T., 1990), et en raison du malaise lié à l'aspect relationnel-humain ; de plus, cette rotation fréquente a des effets néfastes sur les relations que les utilisateurs de la structure peuvent établir avec les figures de référence (Cassidy J., 1990).

D'où l'idée de créer, dans le cadre du projet « Green Health » (cofinancé par l'Union européenne), un livret de résilience pour les opérateurs travaillant dans les contextes susmentionnés, afin d'identifier les prototypes de personnalité qui peuvent être considérés comme plus résilients. L'objectif final est donc d'extrapoler les caractéristiques personnelles qui soutiennent et aident le plus les travailleurs à soulager le stress lié au travail et à éviter les conditions d'épuisement professionnel.





1. BURNOUT ET RÉSILIENCE

1.1 Burnout

On peut définir le Syndrome de Burnout comme un état de stress lié au travail qui conduit le sujet à l'épuisement de ses ressources psycho-physiques, à la manifestation de symptômes psychologiques négatifs (par exemple apathie, nervosité, agitation, démoralisation) en concomitance avec des problèmes physiques (par exemple maux de tête, troubles du sommeil, troubles gastro-intestinaux, etc.). Les personnes travaillant dans le domaine thérapeutique sont les plus exposées au risque de burnout, récemment reconnu par l'OMS (mai 2019) comme un « phénomène professionnel », mais pas comme une condition médicale.

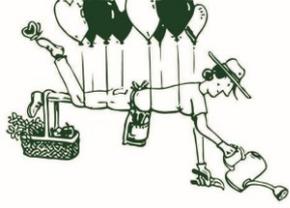
Le phénomène est très répandu, à tel point qu'on estime qu'environ 25 % des travailleurs dans le monde sont touchés. Par ailleurs, l'Union européenne a estimé le coût économique du stress lié au travail qui, globalement, s'élèverait à environ 265 milliards d'euros par an (Levi, 2002).

Christina Maslach - l'une des chercheuses les plus autorisées sur le sujet, définit le burnout comme « un syndrome psychologique qui apparaît comme une réponse prolongée aux facteurs de stress interpersonnels chroniques sur le lieu de travail » (Maslach, 2016) et identifie trois aspects principaux :

- Épuisement : les personnes souffrant d'épuisement professionnel ressentent une fatigue physique et émotionnelle, une incapacité à faire face aux exigences de l'environnement de travail et une humeur majoritairement déprimée. Ils peuvent également éprouver le sentiment de ne pas avoir assez d'énergie et une faible capacité de récupération.
- Sentiment d'aliénation par rapport aux activités professionnelles : le travail est perçu comme de plus en plus stressant et frustrant. Une attitude cynique est fréquente tant envers les collègues qu'envers les destinataires de l'activité de travail (par exemple envers les patients). Dans le même temps, un détachement émotionnel peut apparaître, ce qui pourrait progressivement détériorer l'engagement au travail.
- Réduction de la performance au travail : le burnout détériore la performance au travail et réduit la motivation, la concentration et la créativité. À mesure que le rendement au travail diminue, les gens se sentent de plus en plus submergés par les exigences du travail et ont l'impression qu'ils sont incapables de répondre adéquatement aux tâches professionnelles.

1.1.1 Causes du burnout

Le burnout est un syndrome multifactoriel, il y a donc de nombreux facteurs qui interviennent, tant au niveau personnel que dans le cadre du travail (Boutou, 2019). Parmi les principales causes, on peut identifier :



- Charges de travail excessives et prolongées
- Manque de contrôle sur son travail
- Faible sentiment d'appartenance à l'organisation
- Tensions entre collègues et climat organisationnel peu favorable
- Précarité de l'emploi ou manque de reconnaissance de votre travail
- Travail monotone, répétitif ou sans défis ni objectifs
- Environnement de travail chaotique ou avec une pression excessive

Enfin, certaines caractéristiques personnologiques ont été significativement corrélées au risque d'épuisement professionnel. Parmi celles-ci, on peut reconnaître la tendance au perfectionnisme, la vision pessimiste de soi et du monde, la nécessité de garder le contrôle et la fixation de buts et objectifs professionnels trop élevés ou irréalistes.

1.1.2 Symptômes du burnout

Les principaux symptômes du burnout peuvent être de trois types : physiques, psychologiques et comportementaux. Le début est généralement lent et insidieux, ce qui rend difficile son identification, en particulier dans les premiers stades.

1.1.2.1 Symptômes physiques du burnout

Les principaux symptômes physiques du burnout sont :

- Sensations de fatigue et de vide la plupart du temps ;
- Faibles défenses immunitaires entraînant des maladies fréquentes ;
- Maux de tête ou courbatures fréquents ;
- Modifications de l'appétit et troubles du sommeil.

1.1.2.2 Symptômes psychiques du burnout

Les principaux symptômes psychiques du burnout sont :

- Sentiment d'échec ou faible estime de soi ;
- Sentiment d'être piégé, vaincu ou désespéré ;
- Sentiment de détachement de son travail ;
- Perte de motivation ;
- Satisfaction et sentiment d'accomplissement réduits ;
- État de tension constante et d'irritabilité ;
- Cynisme.

1.1.2.3 Symptômes comportementaux du burnout

Les symptômes comportementaux les plus fréquents sont les suivants :

- Renoncer à la responsabilité ;



- Procrastination et baisse de productivité ;
- Utiliser de la nourriture, de l'alcool ou des substances pour gérer les symptômes émotionnels.
- Parlez fréquemment aux autres de vos frustrations.
- Absentéisme.

À la lumière de ce qui a été expliqué ci-dessus, il est clair à quel point le bien-être psychologique en milieu de travail est crucial pour assurer une protection maximale de la santé des travailleurs et de ceux qui bénéficient de leurs services professionnels.

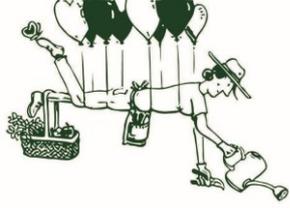
1.2 Résilience

Le terme résilience vient du verbe latin « resalio », utilisé pour désigner quelqu'un qui a « sauté » d'un bateau chaviré, endurant la difficulté de se mettre en sécurité. Le sens moderne de la résilience indique la "propriété des matériaux à résister à l'impact sans se casser" mais, en psychologie, la résilience signifie la capacité à endurer, à faire face et à réorganiser positivement sa vie après avoir vécu un événement négatif.

George Bonanno, qui a travaillé sur la résilience et mené de nombreuses recherches scientifiques dans ce domaine, estime qu'il s'agit de la réaction la plus courante et «génétiquement déterminée» à la perte ou au traumatisme. Pour Bonanno, le terme représente une résilience naturelle et une composante majeure des réactions au deuil et aux traumatismes chez les personnes qui subissent une perte grave, comme la mort d'un conjoint, la perte d'un enfant ou dans des situations de stress élevé. La résilience est une réponse normale aux situations stressantes et traumatisantes; par conséquent, nous ne parlons pas d'une résistance passive aux difficultés de la vie, mais d'une réaction proactive aux événements négatifs qui fait partie du contexte comportemental humain.

Ces dernières années, le concept de résilience a également suscité beaucoup d'intérêt dans les milieux organisationnels. Les lieux de travail, comme indiqué ci-dessus, peuvent être des sources importantes de stress, car ils exigent que les travailleurs soient flexibles, adaptables et capables de gérer des situations stressantes. Par conséquent, avoir la capacité de répondre et de réagir au stress et au changement devient une compétence clé. Cette capacité affecte à la fois le bien-être du travailleur, qui est ainsi moins exposé aux effets négatifs du stress, et celui du contexte. En effet, le stress dans l'environnement de travail affecte les résultats personnels et la performance (Rees et al. 2015) et est corrélé à des niveaux élevés de dépression et d'anxiété (Rees et al, 2015).

À cet égard, une étude a été menée aux États-Unis (2020) sur des médecins dont les caractéristiques personnelles ont été investiguées afin de révéler d'éventuelles corrélations entre résilience et burnout. Il a été constaté que la relation entre ces deux éléments est inverse, c'est-à-dire qu'à mesure que la résilience augmente, la présence de symptômes associés à l'épuisement professionnel diminue.



2. L'OUTIL

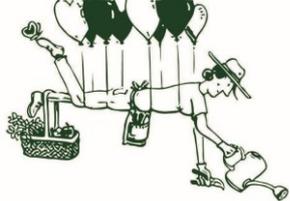
2.1 Le questionnaire Big Five

Un certain nombre d'opérateurs se sont vus administrer le fameux questionnaire Big Five, outil psychométrique utilisé dans de nombreux contextes, notamment de travail, depuis 1993 et dont la validité et la fiabilité ont été maintes fois confirmées. L'objectif principal était d'évaluer les caractéristiques personnelles les plus résilientes au burnout qui sont répandues parmi ceux qui travaillent au sein de structures telles que les communautés thérapeutiques et les coopératives sociales.

2.1.1 Construction théorique et échelles de cotation

L'hypothèse théorique du Big Five Questionnaire est qu'il est possible de classer la personnalité des sujets selon cinq dimensions ou traits principaux, dont chacun à son tour se compose de deux sous-dimensions, définies dans la version italienne du test comme suit :

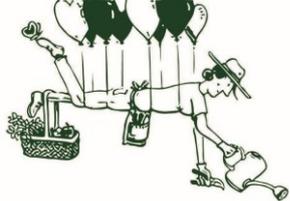
- Dimension Extraversion/Énergie → (E), destinée à mesurer le dynamisme, l'activité, l'énergie et la loquacité d'une personne. Ses sous-dimensions sont le Dynamisme (Di) et donc l'enthousiasme, l'énergie et la facilité d'expression, et la Dominance (Do), liée à la capacité de s'affirmer, d'exceller et de faire valoir ses arguments auprès des autres.
- Amabilité ou convivialité → (A) ; il mesure à quel point une personne se montre coopérative, cordiale, altruiste, amicale et généreuse, ainsi qu'empathique. Dans ce cas, les sous-dimensions sont la coopération/empathie (Cp), qui évalue les aspects liés à la capacité de comprendre et de répondre aux besoins et aux états de besoin des autres ainsi que la capacité à coopérer efficacement avec les autres, et la convivialité/amabilité. Attitude (Co), liée à l'affabilité, à la fiabilité et à l'ouverture aux autres.
- Conscience → (C), la dimension qui mesure le degré de réflexion, de minutie, d'ordre, de précision et de persévérance d'une personne. Ses sous-dimensions sont le scrupule (Sc), pour les aspects liés à la fiabilité, à l'amour de l'ordre et au fait de s'occuper de tout dans les moindres détails, et la persévérance (Pe), qui indique davantage la persistance et la ténacité à mener à bien les tâches et les activités entreprises et à ne pas faillir à ses engagements
- Le névrosisme ou stabilité émotionnelle → (N) dont le but est de mesurer le degré d'anxiété, de vulnérabilité, d'émotivité, d'impatience et d'irritabilité d'une personne. Les sous-dimensions sont le contrôle des émotions (Ce), pour les aspects liés au contrôle des états de tension associés à l'expérience émotionnelle, et le contrôle des impulsions (Ci), pour les aspects liés à la capacité à garder le contrôle de son comportement même dans des situations de détresse, de conflit, et péril.



- Ouverture à l'expérience → (O) ; il mesure à quel point une personne est informée, intéressée par de nouvelles choses et expériences et ouverte au contact avec différentes cultures et coutumes. On retrouve ici comme sous-dimensions l'Ouverture à la culture (Ac), relative à l'information, l'intérêt pour la lecture et l'acquisition de nouvelles connaissances, et l'Ouverture à l'expérience (Ae), qui évalue les aspects liés à une disposition favorable à la nouveauté, la capacité à tout considérer de perspectives multiples, ouverture favorable vers des valeurs, des styles, des modes de vie et des cultures différents.

Le questionnaire se compose de 132 items avec des options de réponse sur une échelle de Likert à 5 niveaux (de tout à fait vrai à tout à fait faux), généralement administrés au sujet en un temps maximum de 60 minutes. Il mesure sans ordre particulier les différentes dimensions et sous-dimensions. Il convient de noter que 12 questions ont été spécifiquement conçues pour évaluer la véracité des autres réponses données par le sujet, ce que l'on appelle l'échelle L.

Une fois le questionnaire rempli, grâce à la taxonomie proposée par le questionnaire Big Five, il est possible d'identifier six types ou figures différents, plus ou moins enclins à certains types d'emploi : créatif, entrepreneurial, social, conventionnel, investigateur et réaliste. Chaque profil implique la présence chez le sujet d'une constellation d'attributs et de caractéristiques personnelles qui prédisposent au placement dans l'emploi, d'une manière cohérente avec le style individuel.



3. LA MÉTHODE

L'échantillon qui a participé à l'étude est composé d'hommes et de femmes d'organisations italiennes, grecques, martiniquaises et portugaises qui travaillent avec des cibles de jeunes vulnérables.

3.1 Dépistage

Avant de procéder à l'évaluation proprement dite, et afin de faciliter les opérations d'interprétation des résultats, il a été décidé de procéder à un premier dépistage afin d'identifier les travailleurs considérés comme plus résilients que les autres. Les travailleurs de chaque organisation ont répondu à quatre questions qualitatives qui leur demandaient de nommer les collègues avec qui ils se sentiraient le plus à l'aise pour gérer différentes situations dans le contexte de travail. Les éléments auxquels les travailleurs ont répondu sont énumérés ci-dessous :

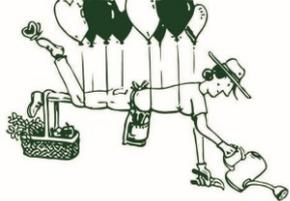
- Nommez 4 collègues avec qui vous travailleriez plus de 5 jours consécutifs ;
- Nommez 4 collègues avec qui vous vous sentiriez en confiance pour gérer une urgence ;
- Nommez 4 collègues en qui vous auriez confiance pour mener une tâche/un projet ensemble ;
- Indiquez 4 collègues qui, selon vous, seraient les plus aptes à gérer un conflit en milieu de travail.

3.2 Évaluation

Une fois la phase de dépistage terminée, l'évaluation proprement dite a pu être effectuée. Dans un premier temps, les collègues sélectionnés lors de la phase précédente ont répondu aux items du questionnaire Big-Five sous forme d'auto-évaluation. Dans la dernière étape, les jeunes vulnérables de chaque association ont été impliqués : ils ont effectué le test non pas en s'auto-évaluant, mais en pensant, de temps en temps, à un opérateur spécifique parmi ceux évalués par des collègues comme les plus résilients lors du dépistage.

Dans le but de pouvoir utiliser les données issues du Big-Five pour apprécier la correspondance entre les auto-évaluations des opérateurs et les évaluations des bénéficiaires des organisations sur les opérateurs eux-mêmes, les scores bruts ont été convertis en scores standardisés par la conversion tableaux du manuel de test.

Enfin, des échelles et sous-échelles avec des scores plus élevés reflétant les caractéristiques personologiques qui peuvent rendre les travailleurs plus résilients à l'épuisement professionnel ont été identifiées.

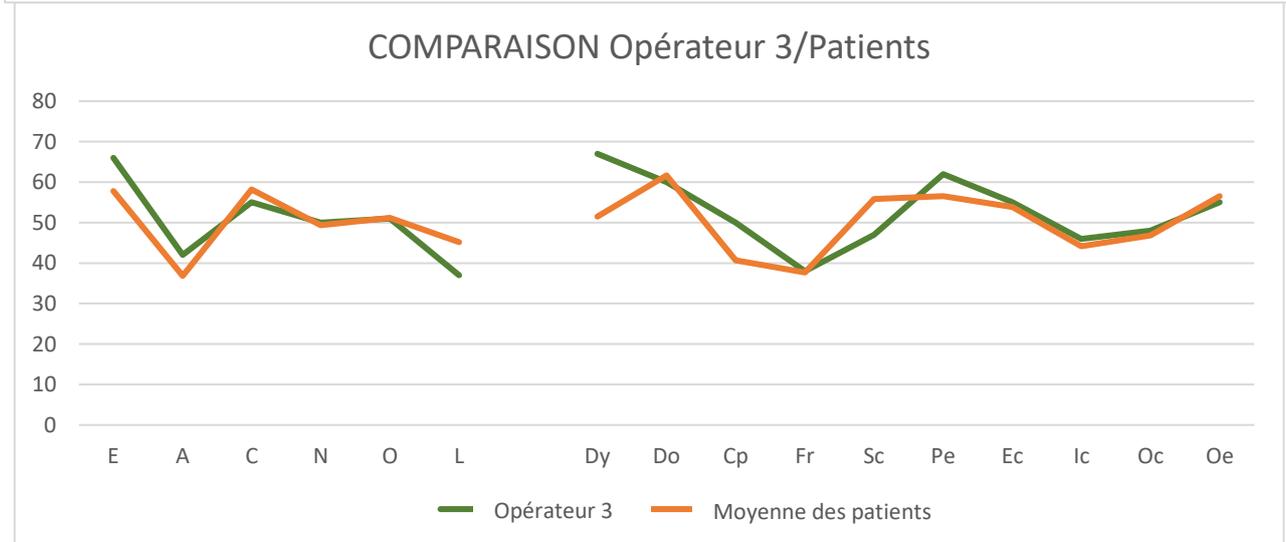
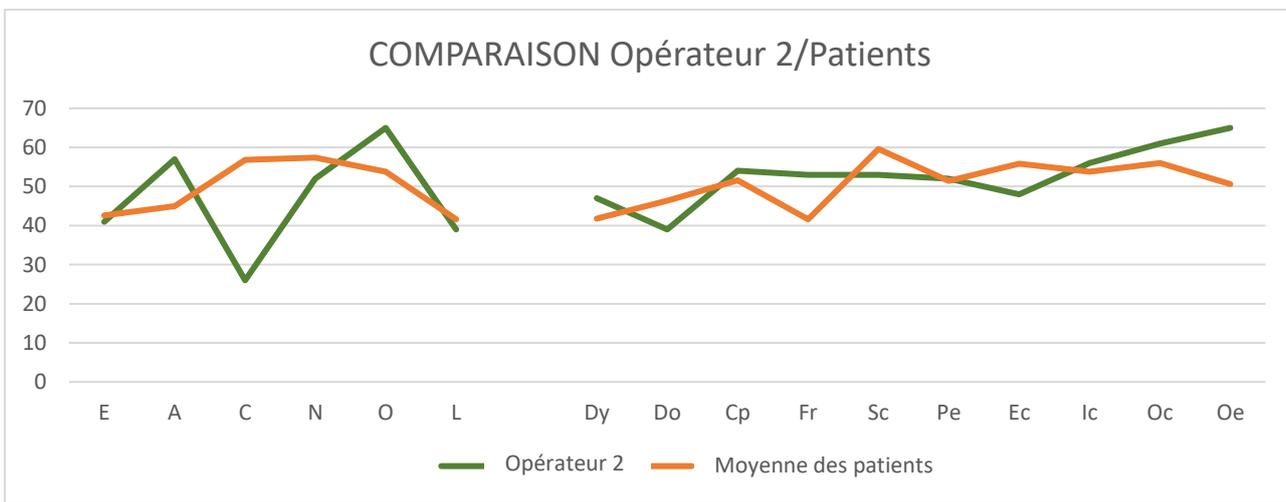
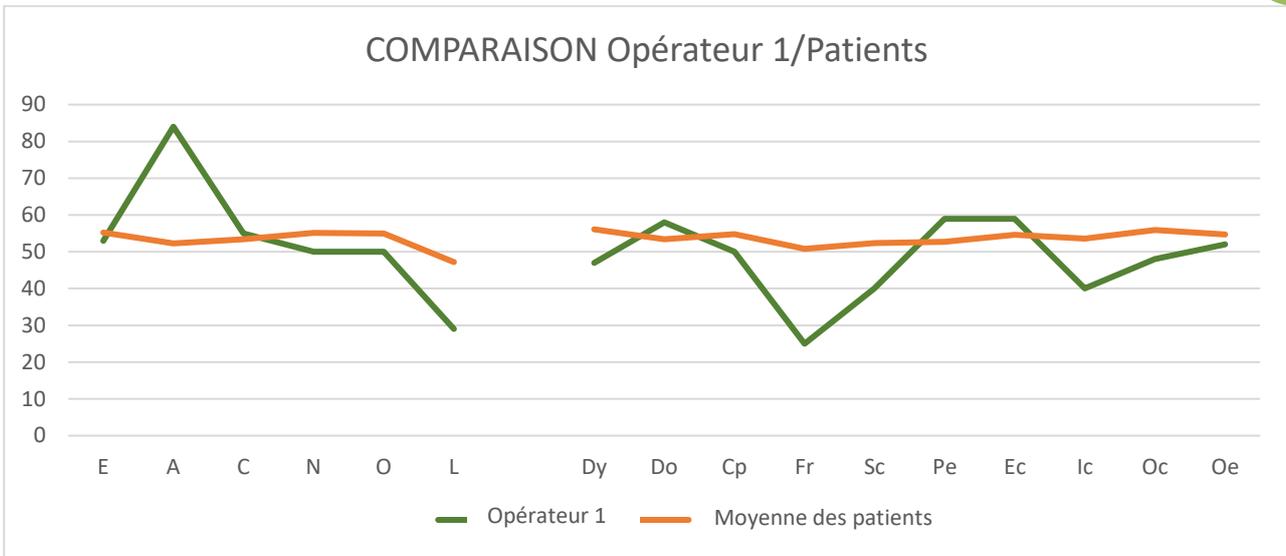
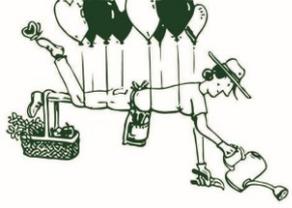


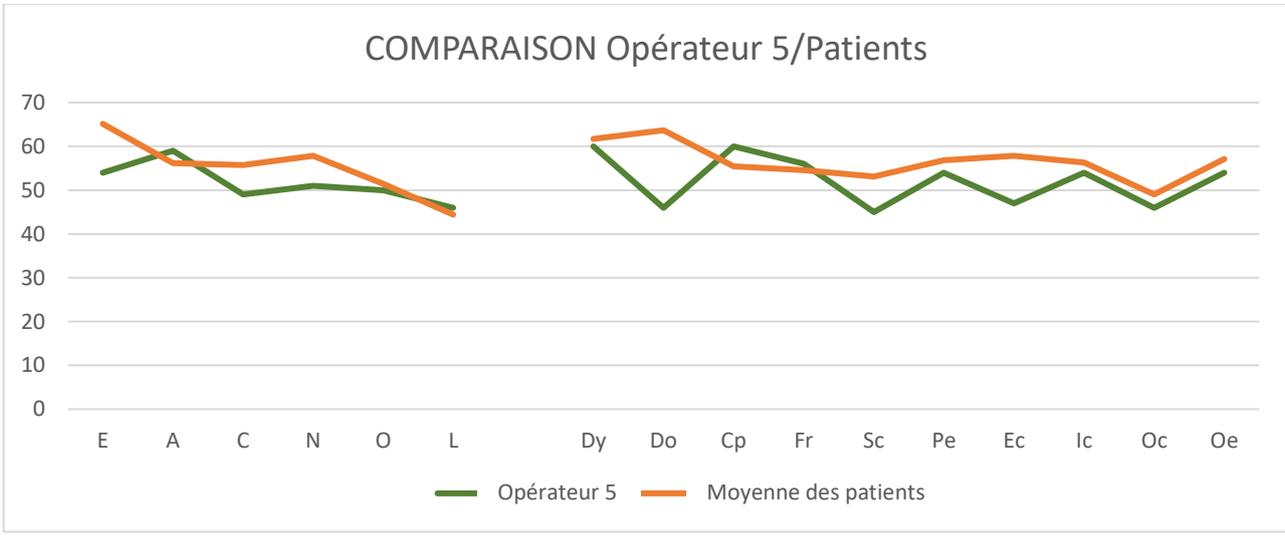
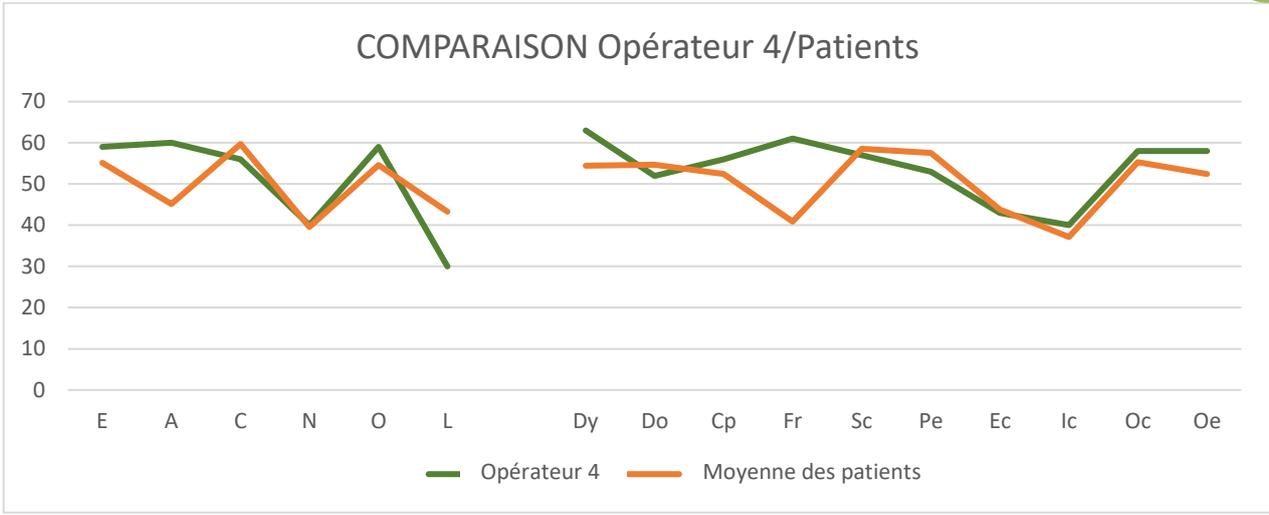
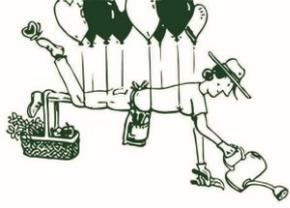
4. RÉSULTATS

Ce chapitre présente les résultats obtenus dans chaque pays, les concordances ou discordances entre les auto-évaluations des praticiens et les appréciations portées par les jeunes auprès desquels les professionnels travaillent. Ces scores ont ensuite été traduits en un commentaire qualitatif dans lequel les facteurs qui influencent positivement la résilience au burnout ont été identifiés.

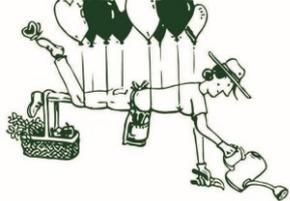
4.1 ITALIE

En Italie, l'organisme NoGap a évalué la résilience en contexte de travail de 5 opérateurs désignés par leurs collègues comme les plus résilients en phase de dépistage. Les opérateurs, après l'auto-évaluation, ont été évalués par les bénéficiaires de l'intervention, à savoir les jeunes en double diagnostic de la Communauté Lahuén. Les résultats, avec comparaison entre auto-évaluation et évaluation des jeunes bénéficiaires pour chaque travailleur, sont présentés dans les graphiques ci-dessous.





La première note à laquelle il faut prêter attention est celle de l'échelle de Lie dans les auto-évaluations des opérateurs, jugée trop faible. Comme déjà vu au chapitre 2, cette échelle est utilisée pour détecter les falsifications, tant positives que négatives. Un score significativement bas, dans ce cas entre 35 et 45, ne signale pas un profil sans falsification, mais une falsification dans un sens négatif. Les opérateurs étaient donc trop autocritiques et ne se reconnaissaient pas comme ayant des compétences et des caractéristiques qui leur étaient plutôt attribuées par les jeunes avec lesquels ils travaillaient, dont les échelles de Lie, en fait, se trouvent dans la fourchette normale. Ce constat peut déjà être un signe d'épuisement, même en pensant aux caractéristiques du contexte de travail : une communauté thérapeutique est un milieu fermé, de type résidentiel, avec des quarts de travail longs et dans lesquels le contact avec les usagers est maintenu tout au long des 24 heures. Voici les échelles sur lesquelles les opérateurs ont obtenu des scores similaires et qui, par conséquent, peuvent être considérés comme des indicateurs de résilience à l'épuisement professionnel dans le contexte de travail spécifique.



Énergie (E)

Quatre praticiens sur cinq se révèlent "modérément extravertis" avec des scores allant de 45 à 55 sur l'échelle de l'énergie, sans similitudes sur les sous-échelles associées.

Conscience (C)

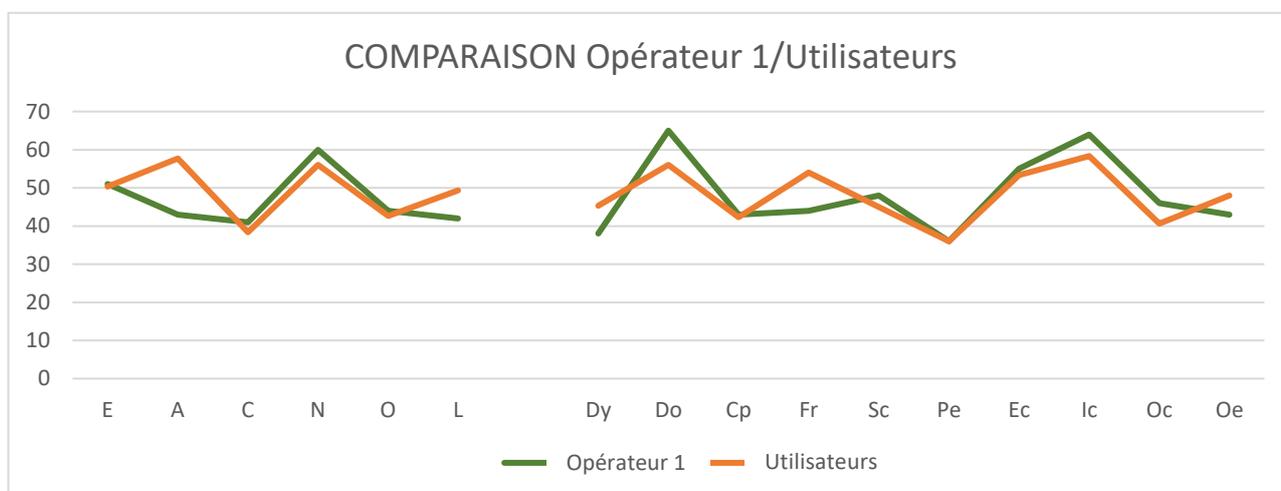
Tous les travailleurs se sont avérés « plutôt responsables et diligents » avec des scores compris entre 55 et 65. Ce résultat indique que les personnes qui présentent des traits associés à la fiabilité, à la précision et à la persévérance peuvent être considérées comme plus résistantes aux effets du stress lié au travail. En conclusion, avec le groupe cible de jeunes vulnérables en double diagnostic, la dimension Conscienciosité s'est avérée être un bon prédicteur de la résilience.

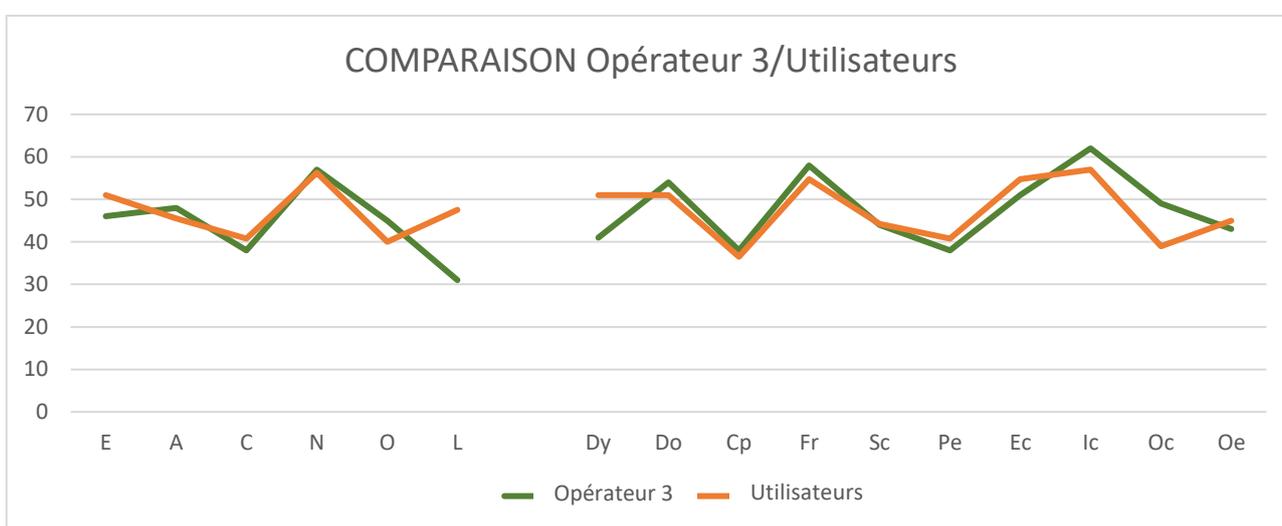
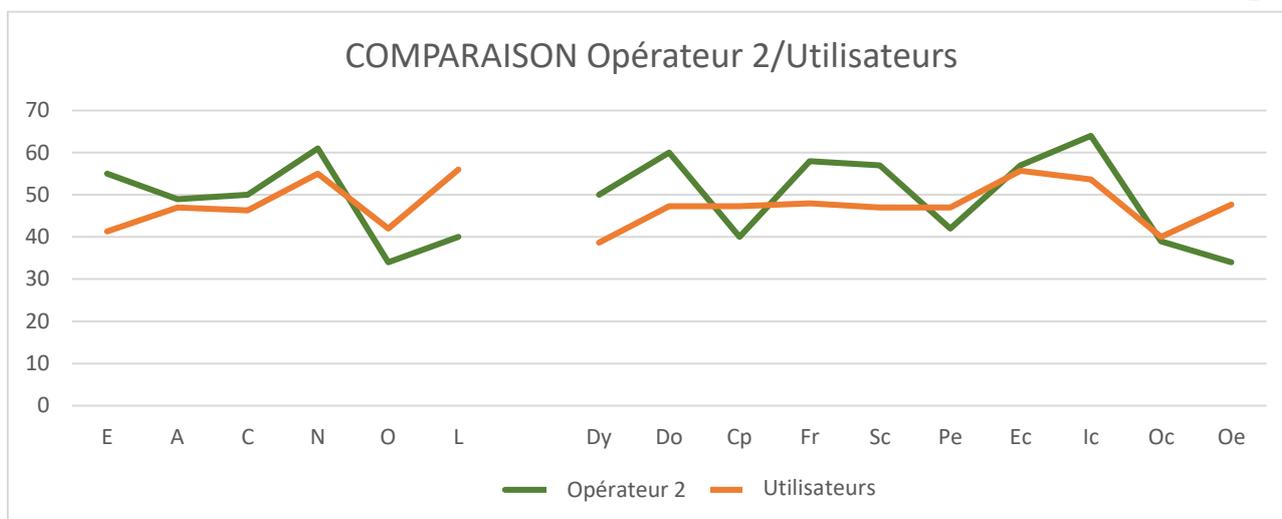
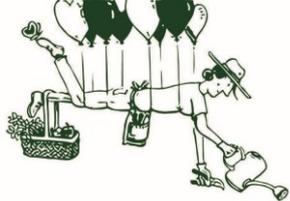
Névrosisme (N)

Les personnes capables de contrôler leurs émotions et leurs impulsions sont celles qui sont les plus résistantes au stress émotionnel, capables de contrôler, par exemple, l'anxiété, l'instabilité, l'irritabilité.

4.2 MARTINIQUE

En Martinique, l'association D'antilles et D'ailleurs – qui travaille avec des femmes victimes de traite, de prostitution et d'exploitation sexuelle – a impliqué trois utilisatrices dans la recherche. Les résultats, avec comparaison de l'auto-évaluation et de l'évaluation par le public cible, sont visibles dans les graphiques ci-dessous.





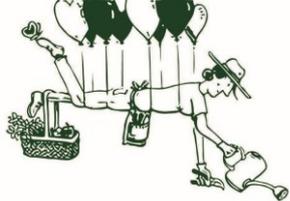
Dans le contexte de travail spécifique de l'organisation, l'échelle qui a obtenu le score le plus élevé chez tous les opérateurs était l'Amabilité (A) et celles qui ont obtenu le score le plus faible Névrosisme (N).

Amabilité/Convivialité

Tous les travailleurs se sont révélés "modérément amicaux et altruistes" avec des scores compris entre 45 et 55. Cela indique que les personnes modérément coopératives, altruistes, amicales, généreuses et empathiques sont les plus résilientes.

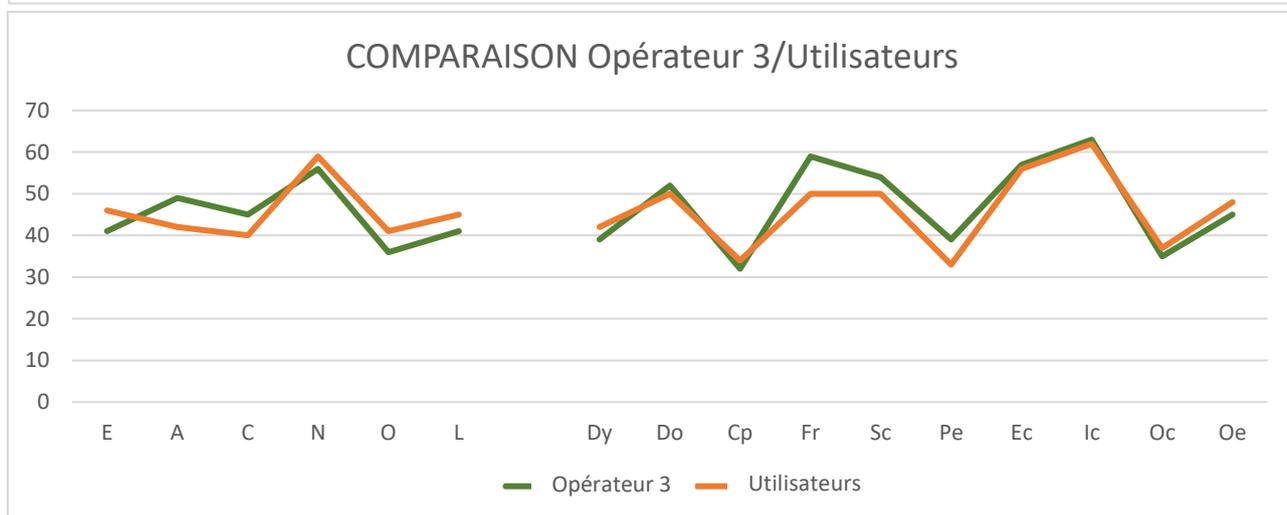
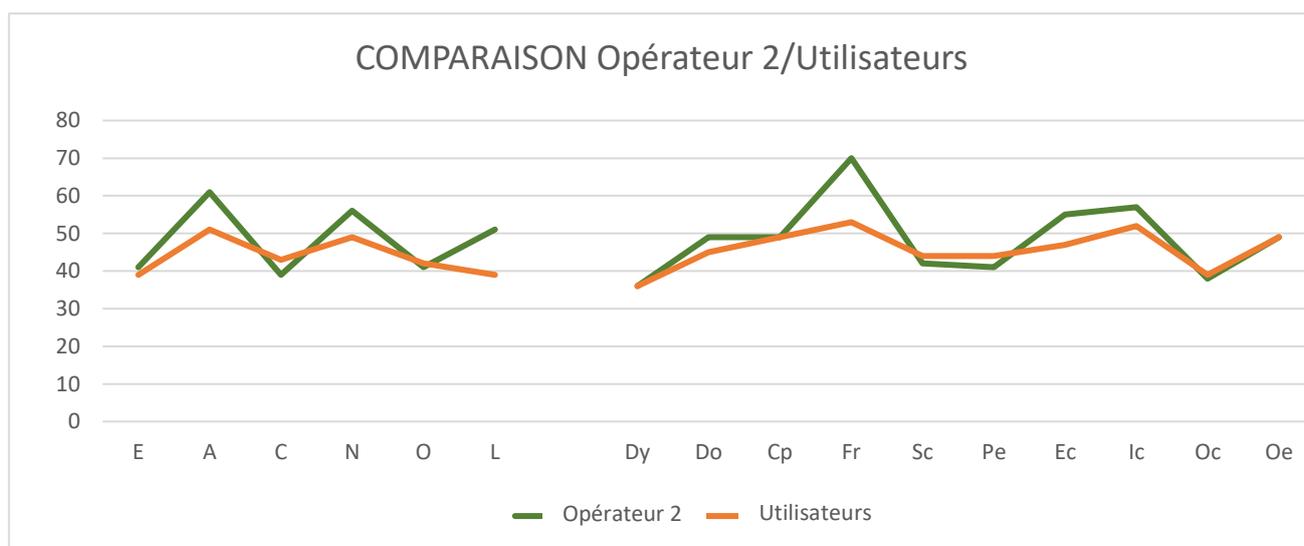
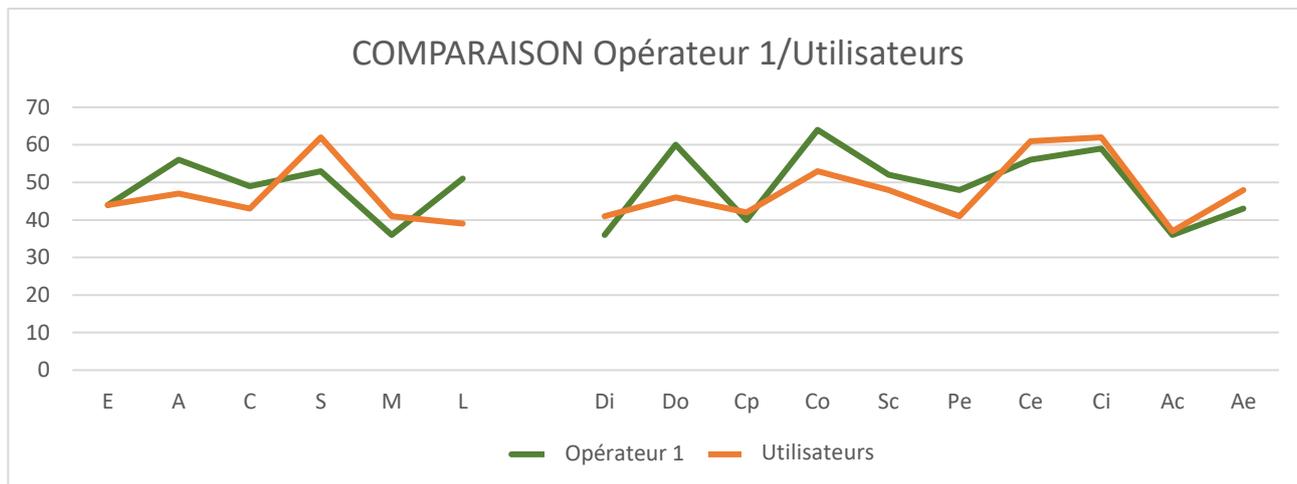
Névrosisme

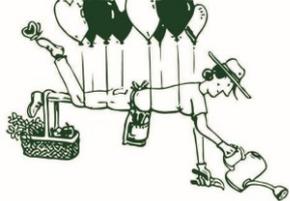
Les personnes capables de contrôler leurs émotions et leurs impulsions sont celles qui résistent le mieux au stress émotionnel, capables de contrôler, par exemple, l'anxiété, l'instabilité et l'irritabilité.



4.3 PORTUGAL

Inspira, l'organisation, dont le public cible est principalement les jeunes vulnérables à risque d'exclusion sociale et économique, a obtenu des scores similaires parmi les opérateurs concernant les échelles de conscience (C) et de névrosisme (N).





Conscience professionnelle

Tous les travailleurs se sont avérés « plutôt responsables et diligents » avec des scores allant de 55 à 65. Ce résultat indique que les personnes qui présentent des traits associés à la fiabilité, à la précision et à la persévérance peuvent être considérées comme plus résistantes aux effets du stress lié au travail. En conclusion, la dimension Conscienciosité s'est avérée être un bon prédicteur de la résilience non seulement pour les jeunes à double diagnostic (voir section 4.1), mais aussi pour ceux à risque d'exclusion sociale et économique.

Névrosisme

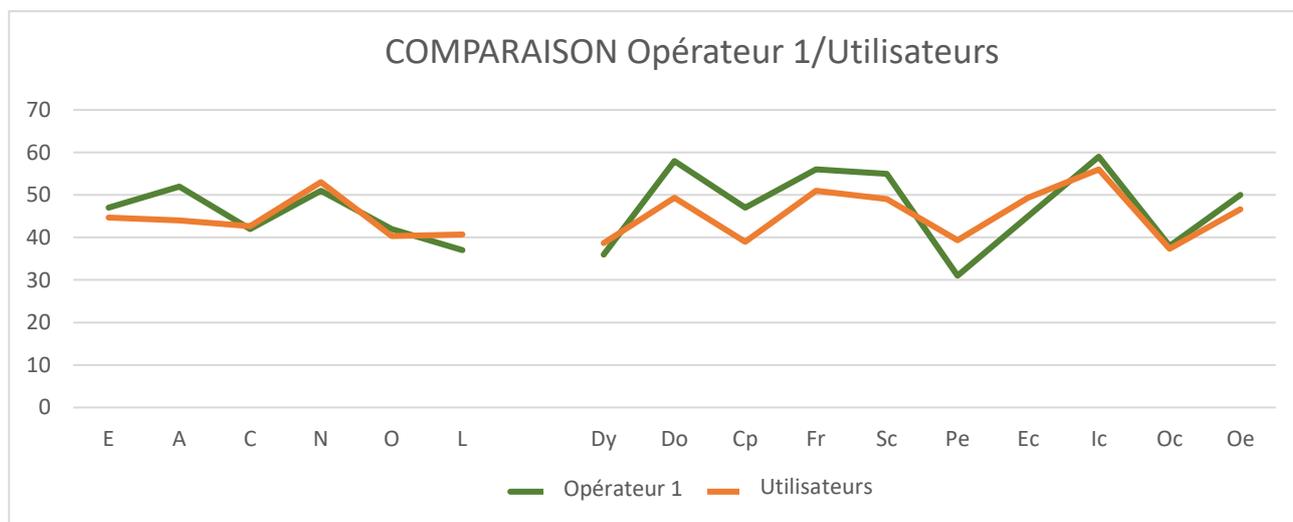
Les travailleurs ont été jugés « plutôt équilibrés, calmes et patients », avec des scores allant de 55 à 65. Cette constatation indique que les personnes qui présentent des traits significativement associés à de faibles niveaux d'anxiété, d'émotivité, d'impulsivité et d'irritabilité peuvent être considérées comme plus résistantes aux effets du stress lié au travail.

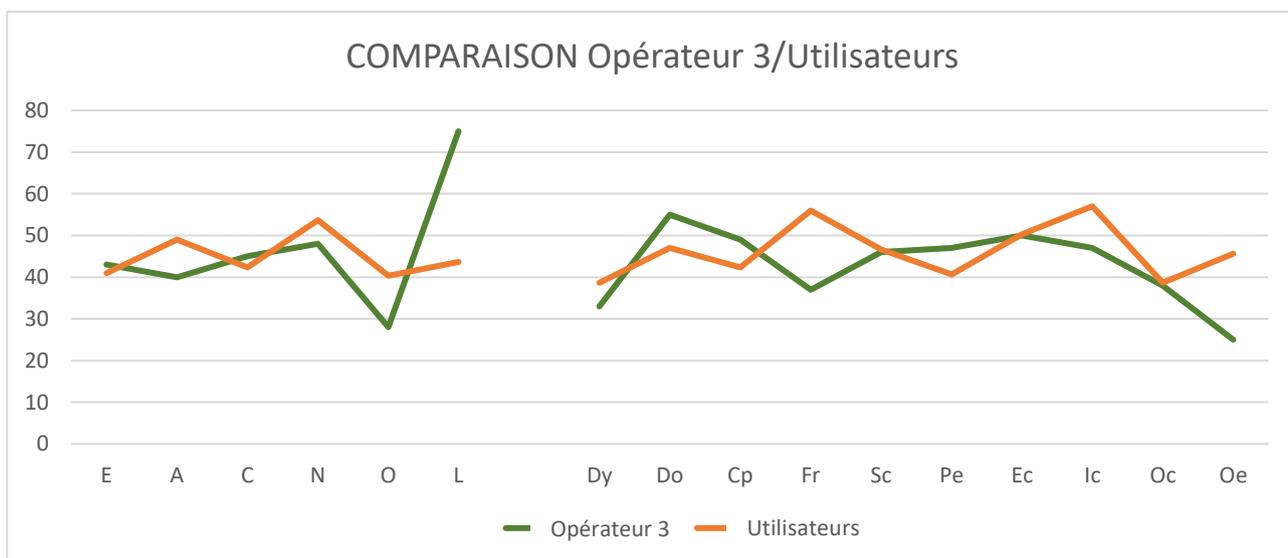
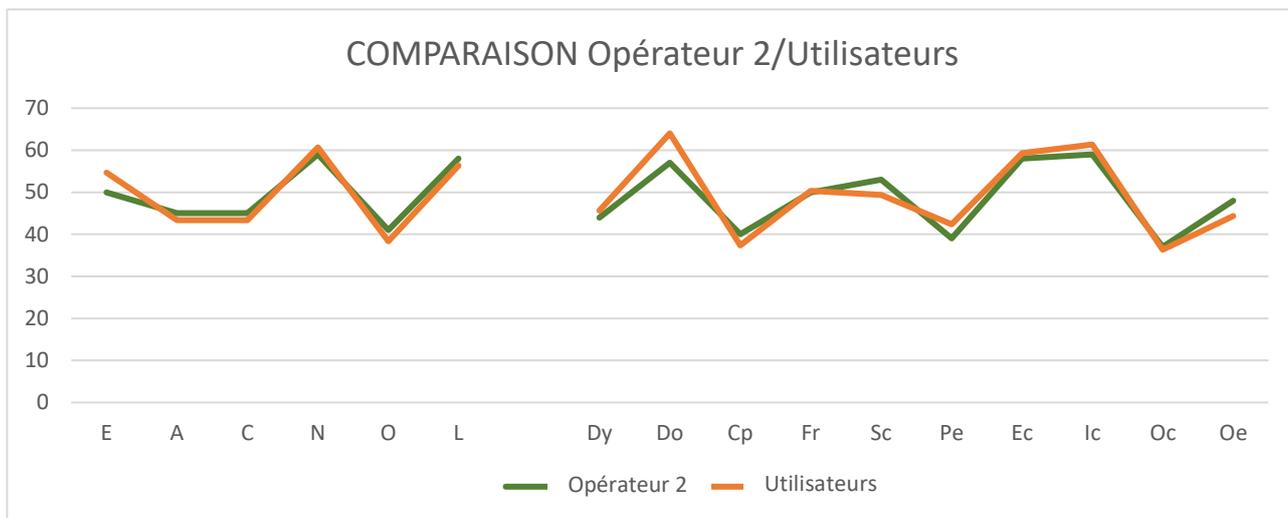
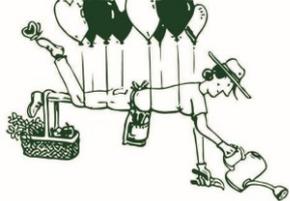
4.4 GRÈCE

En Grèce, des recherches ont été menées dans deux organisations, Cob - Building with Earth et Innovation Hive, qui travaillent toutes deux avec des jeunes vulnérables pour favoriser leur inclusion sociale et économique.

4.4.1 COB - Building with Earth

Dans le cas de COB, comme le montrent les graphiques ci-dessous, les échelles qui ont atteint une élévation similaire chez tous les opérateurs qui se sont auto-évalués puis se sont évalués par le public cible étaient Amabilité (A) et Névrosisme (N).





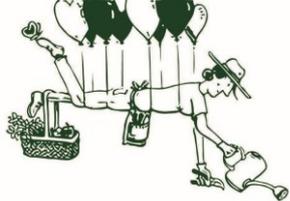
Il est à noter que les données de l'opérateur 3 ne peuvent pas être prises en compte en raison du score de l'échelle de Lie (75) qui, étant trop élevé, indique un profil déformé.

Amabilité/Convivialité

Tous les travailleurs impliqués ont été jugés « modérément amicaux et altruistes » avec des scores compris entre 45 et 55. Cela indique que les personnes modérément coopératives, altruistes, amicales, généreuses et empathiques sont les plus résilientes dans le contexte de l'organisation.

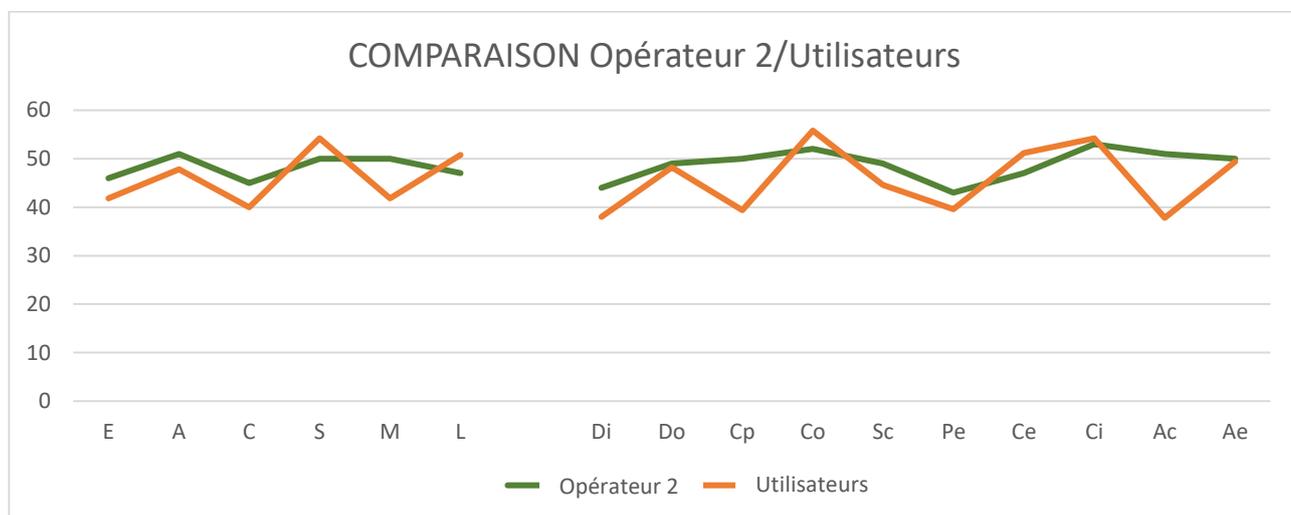
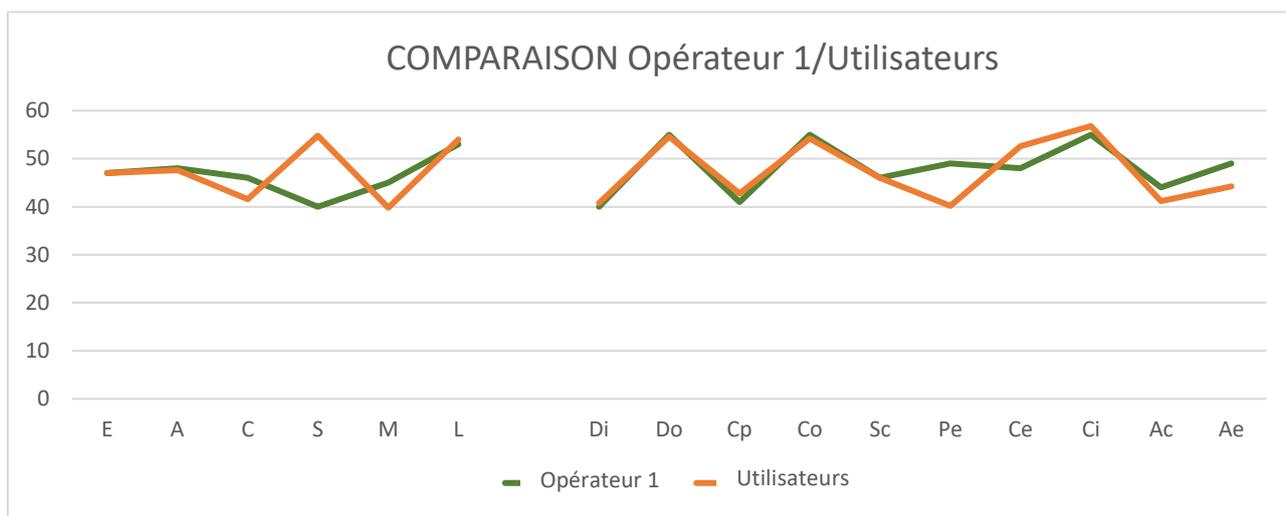
Stabilité émotionnelle

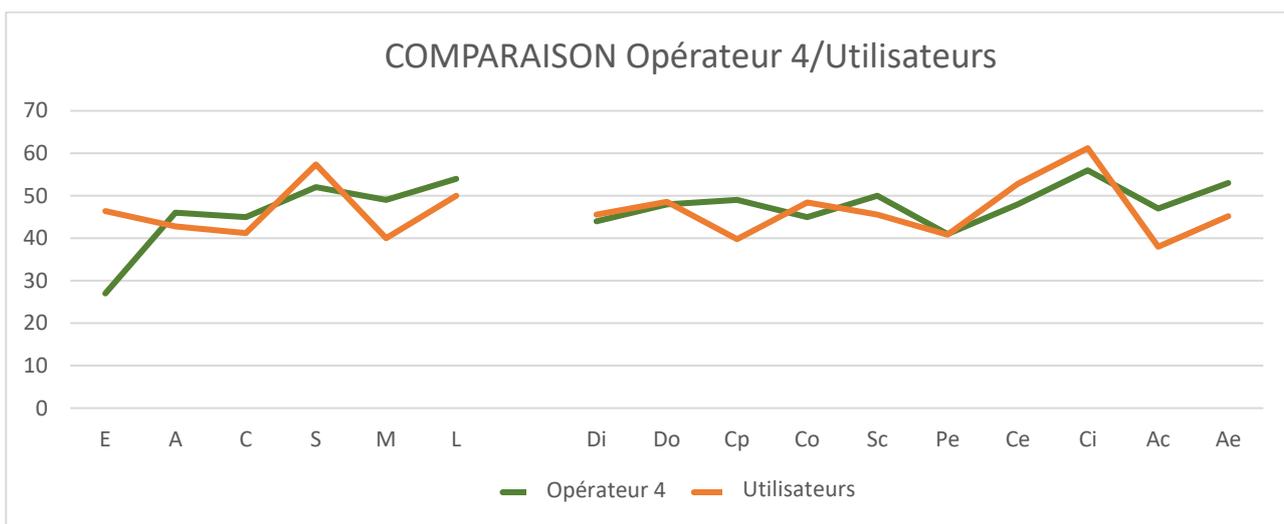
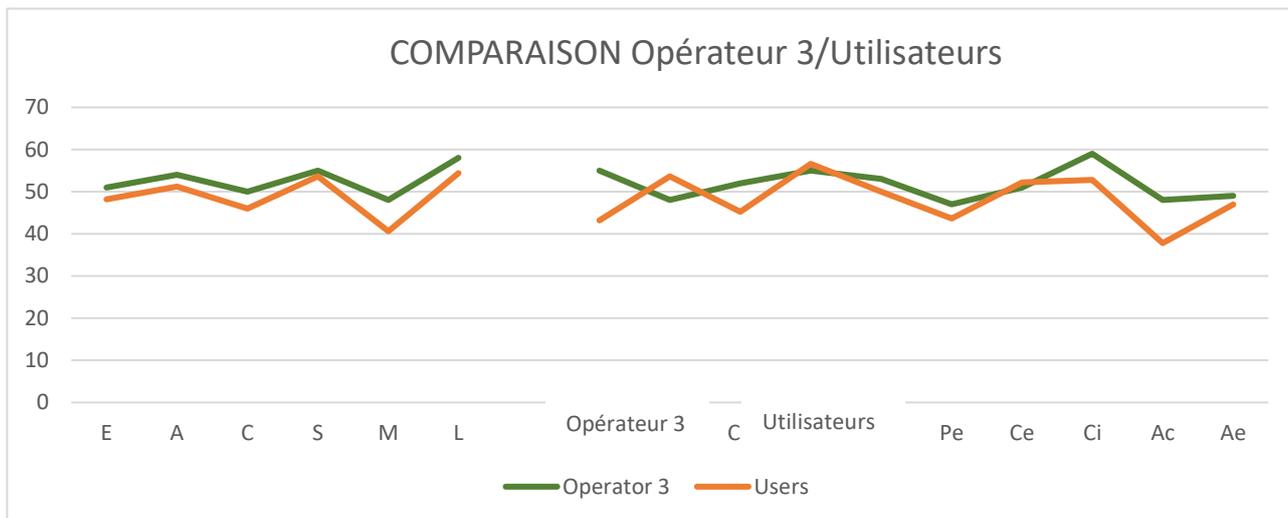
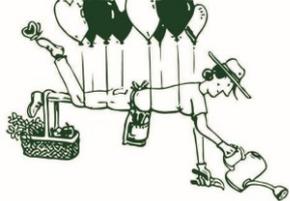
Les opérateurs ont été trouvés « modérément équilibrés, calmes et patients » avec des scores entre 45 et 55. Cela indique que les personnes qui affichent des traits modérément associés à de faibles niveaux d'anxiété, d'émotivité, d'impulsivité et d'irritabilité peuvent être considérées comme plus résilientes aux effets aux effets du stress lié au travail.



4.4.2 Innovation Hive

Dans le contexte de travail spécifique d'Innovation Hive, les échelles avec des scores similaires pour tous les opérateurs étaient la convivialité (A), la stabilité émotionnelle (N) et l'ouverture à l'expérience (O).



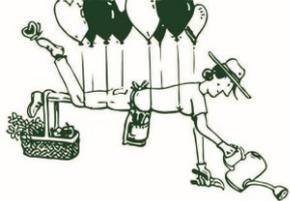


Amabilité/Convivialité

Trois travailleurs sur quatre semblent « modérément amicaux et altruistes » avec des scores compris entre 45 et 55. Cela indique que les personnes modérément coopératives, altruistes, amicales, généreuses et empathiques sont les plus résilientes.

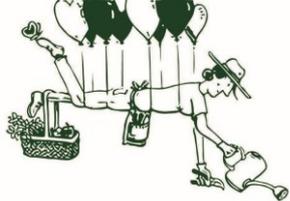
Stabilité émotionnelle

Trois travailleurs sur quatre se sont avérés « modérément équilibrés, calmes et patients » avec des scores entre 45 et 55. Cela indique que les personnes qui présentent des traits modérément associés à de faibles niveaux d'anxiété, d'émotivité, d'impulsivité et d'irritabilité peuvent être considérées comme plus résistantes aux effets du stress lié au travail.



Ouverture à l'expérience

Dans le contexte spécifique d'Innovation Hive, cette échelle avait une élévation modérée. Tous les professionnels ont été trouvés « modérément créatifs, imaginatifs et informés ». Cette découverte signifie que les personnes plus ouvertes à l'expérience et curieuses montrent une attitude positive face aux nouveaux défis professionnels et cela pourrait être un indicateur supplémentaire de la résilience au burnout.



5. LIMITES DE L'ETUDE ET CONCLUSIONS

5.1 Limites de l'étude

Comme toute recherche, celle-ci comporte également des limites dont il faut tenir compte. Premièrement, une des limites est le grand nombre de participants, peu représentatifs de la population de référence. Deuxièmement, les participants à la recherche se sont auto-évalués à l'aide d'un questionnaire d'auto-évaluation. Les limites de ce type d'instrument sont liées à plusieurs biais qui peuvent survenir :

- le besoin de cohérence, la volonté de rester cohérent et rationnel peut conduire à modifier la réponse réelle à un item ;
- les théories implicites qui peuvent amener le répondant à conditionner ses réponses ;
- la désirabilité sociale, le besoin d'approbation et d'acceptation s'accompagnent de la conviction qu'ils peuvent être satisfaits par des comportements et des attitudes socialement acceptables ;
- le biais de condescendance qui survient lorsque le participant adopte une attitude passive et répond toujours oui (ou toujours non), surtout lorsque le questionnaire est très long, s'il est perçu comme une perte de temps inutile, ou s'il est jugé intrusif et irrespectueux de la vie privée.

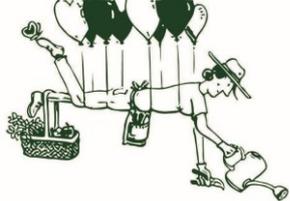
Les mêmes biais pourraient avoir influencé les jeunes vulnérables dans leur évaluation des soignants.

Enfin, les items de l'instrument, comme expliqué dans le chapitre précédent, sont des questions fermées auxquelles on peut répondre sur une échelle de Likert de 1 à 5. L'absence de questions ouvertes exclut la possibilité d'approfondir les réponses données ; par conséquent, nous pouvons considérer les résultats comme indicatifs d'une tendance générale sur le sujet proposé.

5.2 Conclusion

Le but de ce livret, comme expliqué ci-dessus, est de tracer, si possible, le profil idéal d'un éducateur résilient Burnout travaillant avec des jeunes vulnérables. Pour cette raison, l'équipe de Green Health a mené une enquête pour retracer d'éventuels traits de personnalité communs parmi les travailleurs des organisations impliquées dans le projet.

Comme vu dans le chapitre précédent, nous pouvons conclure qu'il n'y a pas de profil idéal avec des traits de personnalité spécifiques. Le seul trait commun à toutes les organisations est la *stabilité émotionnelle*, comprise comme la capacité de contrôler et de réguler les émotions et les impulsions. Les praticiens se sont tous trouvés « modérément » ou « plutôt » calmes, patients et équilibrés, rapportant des scores standardisés entre 45 et 65. Cela traduit, en cohérence avec la cible des professionnels concernés, que savoir gérer son stress, préserver son propre équilibre sans se laisser submerger par les émotions des autres est un prédicteur de la résilience au burnout et, en même temps, assure au praticien de rester efficace dans l'intervention auprès des jeunes dans divers types de conditions de vulnérabilité.



Pour quatre organisations sur cinq, *l'amabilité/ la convivialité* est également corrélée positivement avec la résilience au burnout. Les professionnels qui sont plus susceptibles de reconnaître et de répondre aux besoins des autres, de coopérer et de faire confiance seraient donc plus résilients que les autres. L'association qui s'écarte de ce résultat est NoGap, dans laquelle les professionnels impliqués sont des psychologues qui, en raison de leur rôle professionnel, doivent maintenir une distance appropriée avec l'utilisateur.

Tous les autres facteurs de personnalité, l'énergie, la conscience et l'ouverture d'esprit, n'ont pas été corrélés à la résilience au burnout.

5.2.1 Comment accroître la stabilité émotionnelle

Cette recherche montre que la stabilité émotionnelle est le facteur le plus corrélé à la la résilience au burnout. Il est donc important de promouvoir et de maintenir une culture et un environnement de travail qui favorisent la stabilité émotionnelle. Il peut s'agir de proposer des programmes de bien-être aux employés, de fournir des ressources de gestion du stress et d'encourager une communication ouverte et honnête.

Chacun peut travailler à sa propre stabilité émotionnelle. L'essentiel est de faire un effort constant pour prêter attention à ses émotions, comprendre comment elles sont liées à ses pensées, ses hypothèses et ses croyances, et apprendre à les reconnaître au lieu de les réprimer.

Une autre stratégie utile consiste à demander aux gens comment ils se perçoivent. Bien que cela puisse paraître effrayant, cela nous donnera des informations sur la manière dont les autres interprètent nos émotions, qui peuvent être différentes de la nôtre.

Voici quelques questions pour vous aider à démarrer :

- Quelles sont, selon vous, mes qualités et mes défauts sur le plan social au bureau ?
- Comment décririez-vous mes relations avec les autres ?
- Quelle est votre opinion sur la façon dont je gère les situations stressantes ?

En bref, pour devenir un employé émotionnellement intelligent, il faut une réflexion honnête sur soi-même, des conversations ouvertes et vulnérables, et des efforts authentiques pour changer la façon dont on aborde les émotions complexes et en constante évolution sur le lieu de travail.



RÉFÉRENCES

- West CP, Dyrbye LN, et al. Resilience and Burnout Among Physicians and the General US Working Population. *JAMA Network Open*. 2020
- Lamothe, M., Rondeau, É., Malboeuf-Hurtubise, C., Duval, M., & Sultan, S. (2016). Outcomes of MBSR or MBSR-based interventions in health care providers: A systematic review with a focus on empathy and emotional competencies. *Complementary Therapies in Medicine*, 24, 19–28. <https://doi.org/10.1016/J.CTIM.2015.11.001>
- Boutou, A., Pitsiou, G., Sourla, E., & Kioumis, I. (2019). Burnout syndrome among emergency medicine physicians: an update on its prevalence and risk factors. *European Review for Medical and Pharmacological Sciences*, 23(20), 9058–9065. https://doi.org/10.26355/EURREV_201910_19308
- Chandawarkar, A., & Chaparro, J. D. (2021). Burnout in clinicians. *Current Problems in Pediatric and Adolescent Health Care*, 51(11), 101104.
- Romani, M., & Ashkar, K. (2014). Burnout among physicians. *The Libyan Journal of Medicine*, 9(1).
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry : Official Journal of the World Psychiatric Association (WPA)*, 15(2), 103–111.
- Bonanno, G. A., (2004). Loss, trauma, and human resilience: have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist*, 59, pp. 20-28
- Cantoni T. (2014) La resilienza come competenza dinamica e volitiva. Giacchipelli Editore.
- Rees, C., Breen, L., Cusack, L., & Hegney, D. (2015). Understanding Individual Resilience in the Workplace: The International Collaboration of Workforce Resilience Model. *Frontiers in Psychology*, 6, 1-7.