

Table des matières

Des sources d'inspiration.....	9
Remerciements	11
Préface	15
Introduction	21
Chapitre 1	
Les joies et les peines d'être un acteur du réseau de la santé, des services sociaux et du secteur communautaire au Québec	23
Chapitre 2	
La détresse chez les intervenants.....	29
2.1 L'agression.....	30
2.2 Le trouble de stress aigu.....	31
2.3 Le trouble de stress post-traumatique	31
2.4 Le traumatisme vicariant	31
2.5 Le harcèlement.....	31
2.6 L'épuisement professionnel (ou trouble d'adaptation).....	33
2.7 La fatigue de compassion	35
2.8 La satisfaction de compassion et la croissance post-traumatique vicariante	42
Chapitre 3	
Pourquoi cette détresse chez les intervenants?.....	47
3.1 Les facteurs sociétaux de la détresse au travail.....	48
3.2 La détresse au travail : les facteurs appartenant au milieu.....	55
3.3 Des facteurs personnels menant à la détresse	69
Chapitre 4	
Des actions pour se protéger tout en intervenant.....	83
4.1 Comment intervenir tout en préservant sa santé psychologique?.....	84
4.2 Comment intervenir tout en assurant sa sécurité et celle des autres?	97
4.3 Comment bien gérer son stress?	107
4.4 Comment bien gérer ses émotions?	114
4.5 Comment soigner ses relations interpersonnelles?.....	138
4.6 Comment gérer son enthousiasme au travail?.....	155
Chapitre 5	
Moi et la détresse au travail.....	169
5.1 Auto-évaluation	170
5.2 Comment réagir à ma détresse liée au travail?.....	174
5.3 Mon plan de protection personnelle.....	178
Conclusion.....	183
Mise à l'épreuve.....	185
Exercices.....	187
Corrigés.....	245

Liste des tableaux

Tableau 1	La différence entre un conflit de travail et du harcèlement psychologique (Adaptation de l'Université de Sherbrooke, s.d.)	33
Tableau 2	La souffrance et la détresse chez les intervenants – sept phénomènes à connaître : les définitions.....	37
Tableau 3	La souffrance et la détresse chez les intervenants – sept phénomènes à connaître : les causes	38
Tableau 4	La souffrance et la détresse chez les intervenants – sept phénomènes à connaître : les symptômes.....	39
Tableau 5	Le baromètre de la santé psychologique (PAMQ, 2020).....	40
Tableau 6	Les répercussions de la fatigue de compassion et du traumatisme vicariant sur le travail de l'intervenant (Adaptation des travaux de Fortin, 2014).....	41
Tableau 7	Les répercussions de la fatigue de compassion et du traumatisme vicariant sur la distance psychologique en intervention (Adaptation des travaux de Fortin, 2014)....	41
Tableau 8	Satisfaction de compassion et croissance post-traumatique vicariante : les définitions (Adaptation des travaux de Stamm, 2002, cités dans Robert, 2014)	43
Tableau 9	Les comportements hostiles en milieu de travail.....	57
Tableau 10	La santé et la sécurité au travail : une responsabilité partagée (Adaptation de CNESST, s. d.)	58
Tableau 11	Les risques en lien avec la sécurité physique en milieu de travail (Adaptation de FIQ, 2003)	60
Tableau 12	Les risques en matière de sécurité au travail liés au cadre d'intervention (Adaptation de FIQ, 2003)	61
Tableau 13	Des exemples de clientèles et tâches présentant un risque pour la santé des intervenants	62
Tableau 14	Synthèse d'astuces préventives en contexte d'intervention	64
Tableau 15	L'analyse de mon milieu de travail (évaluation des risques et des mesures de prévention/protection).....	68
Tableau 16	Les types de personnalité à risque d'épuisement.....	71
Tableau 17	Différences entre une personne consciencieuse et une personne perfectionniste (Adaptation de Careau, s. d.).....	73
Tableau 18	Les différentes stratégies de <i>coping</i> matures à privilégier (Adaptation de Côté, 2013).....	80
Tableau 19	Les différentes stratégies de <i>coping</i> immatures à utiliser avec prudence (Adaptation de Côté, 2013).....	81
Tableau 20	La bonne distance psychologique en intervention	85
Tableau 21	La position d'observation de l'intervenant : être son propre outil (Adaptation de Monfort et Hourdé, 2005)	87
Tableau 22	Les comportements et les attitudes qui génèrent une demande psychologique élevée (Adaptation de Chéné, 2003)	93
Tableau 23	Quand la bonne distance psychologique est difficile à garder en intervention : des moyens utiles	94

Tableau 24	Des exemples d'intervention « cadrantes ».....	103
Tableau 25	Des réactions courantes observées après un événement traumatisant (Adaptation de Homewood Santé, s. d.)	104
Tableau 26	Des étapes à suivre en cas d'agression en contexte d'intervention (Adaptation de ASSTSAS, s.d. a).....	105
Tableau 27	La distinction entre la bonne et la mauvaise fatigue (adaptation de Vasey, 2017)	109
Tableau 28	Des exemples de déstresseurs.....	110
Tableau 29	La différence entre le stress et l'anxiété (Adaptation de l'Université de Sherbrooke, s. d.)	112
Tableau 30	Conseils pour gérer l'anxiété de performance avant une évaluation (Adaptation de la Commission scolaire de l'Énergie, s. d.)	112
Tableau 31	Conseils pour gérer l'anxiété de performance pendant une évaluation (Adaptation de la Commission scolaire de l'Énergie, s. d.)	113
Tableau 32	Conseils pour gérer l'anxiété de performance après une évaluation (Adaptation de la Commission scolaire de l'Énergie, s. d.)	113
Tableau 33	Conseils pour bien vivre un processus d'évaluation (Adaptation de la Commission scolaire de l'Énergie, s. d.)	113
Tableau 34	Les émotions, nos messages (Adaptation du site Web Apprendre à éduquer, s. d.).....	116
Tableau 35	Mettre le couvercle ou faire sortir la vapeur? Bien gérer ses émotions (Adaptation d'André, 2006)	117
Tableau 36	Les cinq conditions gagnantes à l'expression des émotions (Adaptation d'André, 2006)	118
Tableau 37	Des exemples de moyens pour évacuer ou exprimer ses émotions sainement (Adaptation de l'AQPAMM, 2014)	118
Tableau 38	Manifestations des émotions en zone de confort et de maîtrise (Adaptation de Massé et coll., 2012 et de l'Académie de Reims, s. d.).....	119
Tableau 39	Manifestations des émotions en zone critique (Adaptation de Massé et coll., 2012 et de l'Académie de Reims, s. d.).....	120
Tableau 40	Des exemples de moyens stabilisateurs en cas d'intensité émotionnelle.....	120
Tableau 41	Le cerveau « triunique » de MacLean (années 60).....	122
Tableau 42	Remise en fonction du cerveau stressé (Adaptation de l'UQAT, s. d. et d'Apprendre, réviser et mémoriser, 2018)	123
Tableau 43	Les quatre habitudes de vie gagnantes (Université de Montréal, s. d.).....	124
Tableau 44	Dix croyances irrationnelles d'Ellis (1999)	125
Tableau 45	Trois questions pour reconsidérer nos certitudes (Adaptation de Chaloult, 2008)	126
Tableau 46	Les dix distorsions cognitives de Beck (adaptation de Burns, 1994).....	126
Tableau 47	Un exemple de grille de restructuration cognitive (Adaptation de Burns, 1994).....	128
Tableau 48	Un autre exemple de grille de restructuration cognitive (Adaptation de Burns, 1994).....	129

Tableau 49	Des techniques pour prendre conscience de nos émotions, les accepter et nous engager.....	130
Tableau 50	Des questions à se poser pour prendre son pouls (Adaptation de Everard, 2017).....	134
Tableau 51	Augmenter sa résilience	136
Tableau 52	Les positions de vie (principes de communication) (Adaptation de Fournier, 2000).....	139
Tableau 53	Des exemples de conversation selon la position de vie (Adaptation de Fournier, 2000).....	140
Tableau 54	La technique de communication de Rosenberg (Adaptation de D'Asembourg, 2001)	141
Tableau 55	Un exemple de grille de résolution de problème (Adaptation de Burns, 1994).....	142
Tableau 56	Les quatre types d'affirmation (Adaptation de Chaloult, 2008)	144
Tableau 57	S'affirmer et dire NON	145
Tableau 58	Les états du moi selon l'analyse transactionnelle (Adaptation de Fournier, 2000).....	146
Tableau 59	Les « états du moi » selon différentes situations.....	147
Tableau 60	Les principales caractéristiques des personnes ayant des comportements manipulateurs (Nazare-Aga, 2004).....	149
Tableau 61	Les complicités douteuses (Adaptation de Fournier, 2000).....	150
Tableau 62	Les quatre caractéristiques d'un allié (Adaptation de Vasey, 2017)	152
Tableau 63	Passer du triangle dramatique (Karpman) au triangle dynamique (Emerald).....	153
Tableau 64	Trois questions avant d'offrir son aide (sortir du rôle de sauveur) (Adaptation de Rioux, s. d.)	154
Tableau 65	L'enthousiasme au travail.....	156
Tableau 66	L'effritement de l'idéal professionnel (Éthier, 2012)	157
Tableau 67	Les étapes de vie d'un travailleur et ses crises possibles (Adaptation de Vasey, 2017)	159
Tableau 68	Les trucs pour prévenir le manque d'énergie saisonnier (Adaptation de PasseportSanté.net, s. d.)	161
Tableau 69	Les étapes à suivre pour bâtir une gestion du temps qui me ressemble (Adaptation de l'Université Laval, s. d.).....	162
Tableau 70	Les trucs pour gérer les technologies et les chronophages (Adaptation de Vasey, 2017).....	163
Tableau 71	Se « décontaminer » du travail : une démarche en trois temps (Adaptation de Vasey, 2017).....	164
Tableau 72	Le bilan de satisfaction pour chacune des dimensions de ma vie.....	165
Tableau 73	Le baromètre de la santé psychologique (PAMQ, 2020).....	171

Liste des exercices

Exercice 1. Les risques du métier.....	188
Exercice 2. Stress aigu et stress chronique en milieu de travail.....	190
Exercice 3. Les formes de souffrances chez les intervenants	194
Exercice 4. Mes maîtres et moi	195
Exercice 5. La pression de performance.....	196
Exercice 6. Moi dans le monde du travail.....	198
Exercice 7. Une conjoncture écrasante	199
Exercice 8. Viser des changements sociaux, ça peut user.....	200
Exercice 9. Je connais mes droits et mes obligations en contexte de travail	202
Exercice 10. La santé et la sécurité au travail et moi.....	203
Exercice 11. Mon milieu de travail s'occupe de ma santé et de ma sécurité.....	204
Exercice 12. Je sensibilise les autres à la protection de l'intégrité physique et psychologique en contexte d'intervention.....	205
Exercice 13. J'augmente mes connaissances en secourisme.....	207
Exercice 14. J'analyse mon milieu de travail.....	208
Exercice 15. Le non verbal et ses messages.....	210
Exercice 16. Trop chaud ou trop froid?	211
Exercice 17. Aider mes proches? Oui, mais comment?	212
Exercice 18. Mes cordes sensibles.....	213
Exercice 19. Autopsie d'une grosse colère	215
Exercice 20. L'agression de Jérémie.....	219
Exercice 21. Josiane se questionne à la suite de son agression.....	222
Exercice 22. Pratique de pacification de la crise de Jérémie.....	226
Exercice 23. S'inspirer du roseau	227
Exercice 24. Mes stratégies de <i>coping</i>	228
Exercice 25. Le stress et moi	229
Exercice 26. Les émotions et moi	230
Exercice 27. Mes relations interpersonnelles	238
Exercice 28. Mon enthousiasme au travail.....	241