

Usure de compassion : jusqu'où aller sans se brûler ?



Madeleine Fortier
Formatrice

Auteure des livres

Usure de compassion : jusqu'où aller sans se brûler

Usure de compassion : le parcours d'une aidante

www.madeleinefortier.ca

1. Échelle de qualité de vie professionnelle (ProQOL)

Satisfaction de la compassion et usure de la compassion
(ProQOL) Version 5 (2009)

Aider les autres vous met en contact direct avec leur vie. Comme vous l'avez probablement constaté, votre compassion pour les personnes que vous aidez peut vous affecter de manière à la fois positive et négative. Les questions ci-dessous concernent votre expérience, tant positive que négative, dans votre fonction d'aide. Lisez chacune des questions ci-après sur vous et votre situation professionnelle actuelle. Choisissez la note qui reflète honnêtement **la fréquence à laquelle vous avez fait les expériences suivantes au cours des 30 derniers jours.**

1=Jamais 2=Rarement 3=Parfois 4=Souvent 5=Très souvent

1	Je suis heureux.se.
2	Je suis préoccupé.e par plus d'une des personnes que j'aide.
3	Je ressens de la satisfaction à pouvoir aider les autres.
4	Je me sens lié.e à autrui.
5	Je sursaute ou suis surpris.e par des bruits inattendus.
6	Travailler avec ceux que j'aide me donne de l'énergie.
7	Il m'est difficile de séparer ma vie privée de ma profession d'aidant.e.
8	Ma productivité au travail baisse parce que je perds le sommeil du fait des expériences traumatisantes d'une personne que j'aide.
9	Je pense que j'ai pu être affecté.e par le stress traumatique des personnes que j'accompagne.
10	Je me sens pris.e au piège par mon travail d'intervenant.e.
11	En raison de mon travail d'intervenant.e, je me suis senti.e « sur les nerfs » pour diverses raisons.
12	J'aime mon travail d'intervenant.e.
13	Je me sens déprimé.e du fait des expériences traumatisantes des personnes que j'aide.
14	J'ai l'impression de ressentir le traumatisme d'une personne que j'ai aidée.
15	Mes croyances/convictions me soutiennent.
16	Je suis satisfait.e de la façon dont je me tiens au courant de l'évolution des techniques et protocoles d'aide.
17	Je suis la personne que j'ai toujours voulu être.
18	Mon travail me procure de la satisfaction.
19	Je me sens épuisé.e par mon travail.
20	J'ai des pensées et des sentiments agréables concernant les personnes que j'accompagne et la façon dont j'ai pu les aider.
21	Je fais des rêves troublants, semblables à ceux d'un.e client.e.
22	Je crois que mon travail me permet de faire la différence.
23	J'évite certaines activités ou situations, car elles me rappellent des expériences effrayantes faites par des personnes que j'aide.
24	Je suis fier-fière de ce que je peux faire pour aider.
25	Du fait de mon travail, je suis envahi.e par des pensées effrayantes.
26	Je me sens « coincé.e » par le système.
27	J'ai le sentiment de réussir dans mon travail d'intervenant.e.
28	Je ne peux me souvenir de parties importantes de mon travail avec des victimes de traumatisme.
29	Il est très important pour moi de prendre soin d'autrui.
30	Je suis heureux.se d'avoir choisi de faire ce travail.

30 © B. Hudnall Stamm, 2009. Professional Quality of Life: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5 (ProQOL). /www.isu.edu/~bhstamm or www.proqol.org. Ce test peut être copié librement à la condition a) que l'auteur soit cité, b) qu'aucune modification n'y soit apportée, et c) qu'il ne soit pas vendu.

Résultats et interprétation

- Écrivez votre résultat à chacune des questions listées et faites le total;
- Indiquez votre résultat dans le tableau de droite
- Indiquez si votre niveau est bas, moyen ou élevé
- Sur quoi pourriez-vous travailler ?

1. Échelle de satisfaction de compassion (SC)

3. _____
 6. _____
 12. _____
 16. _____
 18. _____
 20. _____
 22. _____
 24. _____
 27. _____
 30. _____
TOTAL _____

La somme de ma SC est	Mon niveau de SC est
22 ou moins	Bas
Entre 23 et 41	Moyen
42 et plus	Élevé

2. Échelle d'usure de compassion (UC)

Les items avec une étoile doivent être « renversés », autrement dit, si au numéro 4 vous avez indiqué 5, vous devez maintenant indiquer 1.

*1. _____
 2. _____
 *4. _____
 7. _____
 10. _____
 *15. _____
 *17. _____
 19. _____
 26. _____
 *29. _____
TOTAL _____

La somme pour l'UC est	Mon niveau d'UC est
22 ou moins	Bas
Entre 23 et 41	Moyen
42 et plus	Élevé

3. Échelle de traumatisme vicariant

5. _____
 8. _____
 9. _____
 11. _____
 13. _____
 14. _____
 21. _____
 23. _____
 25. _____
 28. _____
TOTAL _____

La somme de mon TV est	Mon niveau de TV est
22 ou moins	Bas
Entre 23 et 41	Moyen
42 et plus	Élevé

2. Le dosimètre de votre bien-être (imaginé par Françoise Mathieu)

À la fin de chaque journée : visualisez votre dosimètre ! Comment cela s'est passé aujourd'hui ? Ou surveillez-le au cours de la journée. Soyez à l'affût de vos propres symptômes (J ou R) et de vos propres moyens de protection (V) !

	Vert	Jaune	Rouge
Exemple :	Je parle à mes collègues	Je m'isole de plus en plus souvent	Je me cache de mes collègues
Lundi			
Mardi			
Mercredi			
Jeudi			
Vendredi			

Réflexions : qu'est-ce qui a remis votre dosimètre au vert ?

3. Les causes potentielles de l'usure de compassion

Causes personnelles

Histoire et expériences personnelles	Hyper-responsabilité	Méconnaissance de soi et de ses limites
Dépression, anxiété, personnalité	Syndrome du sauveur, résistance à aller chercher de l'aide	Manque de confiance (envers soi et les autres), ne pas déléguer, difficultés à dire non et à lâcher prise

Causes professionnelles

Clientèle	Climat et conditions de travail	Sentiment d'incompétence	Limites
Situations difficiles, proximité de la clientèle, clientèle plus lourde et moins de ressources, faire à la place de.	Surcharge de travail, isolement professionnel, manque de soutien (collègues, superviseur, soutien clinique), équipe dysfonctionnelle, climat malsain.	Manque d'expérience ou de formation, stress de performance et perfectionnisme.	Pas de frontière personnel – professionnel; sentiment d'être indispensable. Difficulté à lâcher prise. Difficulté à demander de l'aide.

Causes organisationnelles

Conditions de travail	Organisation du travail	Manque de ressources	Attentes
Rigidité du cadre, personnes négatives, conflits (de valeur, internes), instabilité, manque de transparence, mauvaise gestion.	Contraintes organisationnelles, bureaucratie, non-participation à des décisions importantes; travail administratif excessif, manque d'objectif clair, manque de temps.	Coupures financières et augmentation des demandes. Plus de travail, moins de ressources ! Mode survie.	Attentes trop élevées de résultats. Augmentation des impératifs; échéances et exigences irréalistes

Causes sociétales

Rôle et préjugés	Isolement	Gestion de crise
Médiatisation de la misère humaine; préjugés sur notre travail et/ou notre clientèle. Attentes élevées des autres (les sauver, trouver LA solution...), manque de reconnaissance, disponibilité et solutions instantanées.	Manque de réseau, pressions entre organismes, manque de partenariat.	Gestion de crises plutôt que prévention.

4. Moyens de protection

Sur le plan personnel

Se faire aider	Reconnaître ses limites	Reconnaître les symptômes	Se faire plaisir
Consulter, aller chercher de l'aide et des ressources, communiquer, parler avec l'entourage, partager ses préoccupations	Ne pas minimiser ses problèmes et ses besoins; identifier ses besoins et ses limites; les respecter, s'affirmer Diminuer l'envie de tout contrôler, lâcher prise	Être à l'affût des symptômes, des signaux d'alarme, prendre des périodes de recul pour être à l'écoute de ce qui se passe en nous	Identifier ce qui nous fait plaisir et y accorder une place Prendre le temps de vivre ses émotions

Sur le plan professionnel

Limites	Communications	Tâches	Prendre soin de soi
Savoir dire non, mettre ses limites, s'affirmer, déléguer lorsque possible	Rencontres d'équipe et de partage; créer des espaces de discussion (ventilation); espaces de rétroaction : se féliciter; mettre en place avec l'équipe un protocole anti-conflit. Verbaliser les problématiques aux bonnes personnes; proposer et apporter des solutions	Clarifier les tâches et les attentes; répartir la charge de travail équitablement	Avoir des passe-temps, du temps pour soi Formation, coaching, méditation

Sur le plan organisationnel

Tâches	Communications	Milieu de travail	Organisation
Répartition de la charge émotionnelle, des dossiers; mise à des informations pour un bon suivi	Rencontres de partage hebdomadaire; rencontres de co-développement	Reconnaissance; favoriser la cohésion de l'équipe; créer un milieu de travail positif; harmonisation des approches d'intervention	Aménagement physique, comité social, valeurs de transparence et de respect; politiques faciles à consulter Rencontres d'évaluation : évaluer le travail mais aussi les liens d'équipe

Sur le plan sociétal

Sensibilisation, éducation, prévention	Se mobiliser, voter, revendiquer	Améliorer la concertation entre organismes
Tous les intervenants : gouvernement, public, personnes accompagnées, nos proches		

5. Comment prenez-vous soin de vous ?

Cet inventaire a été mis au point par Karen W. Saakvine et Laurie Anne Pearlman du Traumatic Stress Institute. Il est conçu comme un outil pour mesurer de quelle façon vous prenez soin de vos propres besoins. Il est utile de revoir ce bilan régulièrement.

- ✓ Cochez ce que vous faites déjà
- Encerclez ce que vous aimeriez faire plus souvent.

Ensuite, choisissez parmi les actions que vous aimeriez faire plus souvent, celles que vous désirez faire en priorité, sur le plan personnel et professionnel (une à trois actions pour chacun), et placez-les dans votre plan d'action page 9.

Santé physique

- Manger régulièrement (trois repas par jour).
- Consommer de la nourriture saine.
- Faire de l'exercice.
- Prendre congé quand vous êtes malade.
- Vous faire masser.
- Danser, nager, marcher, courir, faire du sport, chanter ou faire une activité physique agréable.
- Dormir suffisamment.
- Porter des vêtements que vous aimez.
- Prendre des vacances.
- Faire des petits voyages ou prendre des petits congés.
- Prendre du temps loin de votre téléphone.

Santé psychologique

- Prendre du temps pour réfléchir.
- Écrire un journal.
- Lire des livres qui ne sont pas reliés à votre travail.
- Faire une activité dans laquelle vous êtes novice ou dont vous n'êtes pas responsable.
- Réduire le stress dans votre vie.
- Noter vos expériences intérieures; prendre conscience de vos pensées, jugements, croyances, attitudes, sentiments.
- Montrer aux autres de nouveaux aspects de vous-même.
- Engager votre intelligence dans quelque chose de différent (par exemple aller dans un musée, voir une exposition d'histoire, assister à un événement sportif, un encan, une pièce de théâtre).

Santé émotionnelle

- Passer du temps avec des personnes dont vous appréciez la compagnie.
- Demeurer en contact avec des personnes importantes pour vous.

- Être fier-fière de vous-même, de ce que vous êtes et de ce que vous faites.
- Relire vos livres favoris, revoir vos films préférés.
- Rechercher des activités plaisantes et des lieux plaisants, des objets confortables, des personnes et des relations agréables.
- Vous permettre de pleurer.
- Trouver des choses qui vous font rire.
- Exprimer votre indignation ou votre mécontentement dans des actions sociales, des lettres, des dons, des marches, des protestations.
- Jouer avec des enfants.

Santé spirituelle

- Prendre du temps pour la réflexion.
- Passer du temps dans la nature.
- Trouver un groupe de personnes avec qui vous partagez les mêmes valeurs.
- Être ouvert-e à l'inspiration.
- Chérir l'optimisme et l'espoir.
- Être attentif-ve aux aspects non matériels de la vie.
- Être ouvert-e à l'idée de ne pas savoir.
- Identifier ce qui est essentiel pour vous et noter sa place dans votre vie.
- Méditer, prier, chanter.
- Contribuer à des causes auxquelles vous croyez.
- Lire de la littérature inspirante.

Santé professionnelle

- Prendre une pause pendant la journée.
- Prendre le temps de bavarder avec les collègues.
- Profiter de moments tranquilles afin de terminer vos tâches.
- Identifier des tâches ou des projets qui sont excitants et gratifiants.
- Établir vos limites avec vos collègues et vos clients.
- Équilibrer votre charge de travail pour qu'une journée ou une partie de la journée ne soit pas trop chargée.
- Arranger votre espace de travail pour qu'il soit confortable et réconfortant.
- Pouvoir consulter de temps en temps (superviseur, coach, collègue, autres).
- Négocier selon vos besoins (augmentation salariale, avantages).
- Avoir un bon support de vos pairs.
- Développer des intérêts autres que professionnels.

Balance

- Faire des efforts pour trouver l'équilibre entre votre vie personnelle et votre journée de travail.
- Chercher l'équilibre entre votre travail, votre famille, vos relations, le jeu et le repos.

6. Plan d'action

Écrivez une à trois actions concrètes, sur le plan personnel et professionnel, que vous désirez mettre en place pour vous protéger de l'usure de compassion.

Indiquez à quel moment vous allez entreprendre chacune de ces actions.

Au besoin, vous pourriez mentionner le nom d'une personne qui peut vous soutenir dans vos décisions.

Plan d'action personnel :

Action	Quand	Qui
1.		
2.		
3.		

Plan d'action professionnel :

Action	Quand	Qui
1.		
2.		
3.		