

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES
ÉCOLE NATIONALE DE POLICE DU QUÉBEC

Le problème de la fatigue de compassion chez les télécommunicateurs d'urgence

Présentateur: Jonathan Leduc



Plan de la présentation

- 1) Pourquoi étudier la fatigue de compassion?
- 2) Objectif de recherche
- 3) La fatigue de compassion : c'est quoi?
- 4) L'auto-efficacité émotionnelle
- 5) Résultats de la recherche
- 6) Recommandations



Pourquoi étudier la fatigue de compassion chez les télécommunicateurs d'urgence?

Une fine sentinelle au cœur du système de protection de la cité



Rôle important en sécurité publique



Santé mentale



Caractère unique de la profession



Population peu étudiée



Caractère unique de la profession

**Compétences
émotionnelles**



**Détresse
psychologique
au travail**





Population peu étudiée...
mais la détresse
psychologique affecte:

24,3% des cols
blancs

près de 50% des
télécommunicateurs
d'urgence

– Toulouse, 2009

Objectif de recherche

Étudier le lien entre les **compétences émotionnelles** et la **fatigue de compassion** des télécommunicateurs d'urgence



La fatigue de compassion: c'est quoi?

État d'épuisement atteint par les aidants animés d'un profond désir d'aider autrui (Tabor, 2011) par l'exposition **répétée** à la souffrance de leur clientèle (Mathieu, 2012)



La fatigue de compassion: ce n'est pas

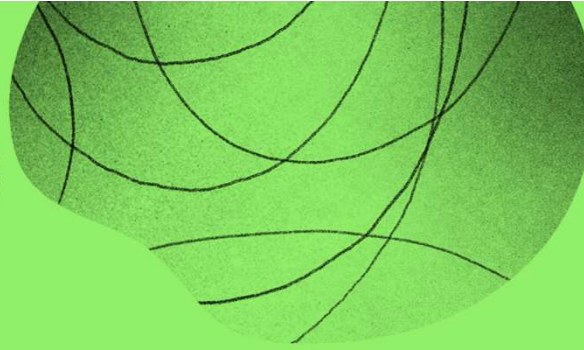
Trouble de stress
post-traumatique

Trauma
vicariant

Épuisement professionnel



La fatigue de compassion: ça fait quoi?



Cumulatif
Insidieux
Individuel
Envahissant

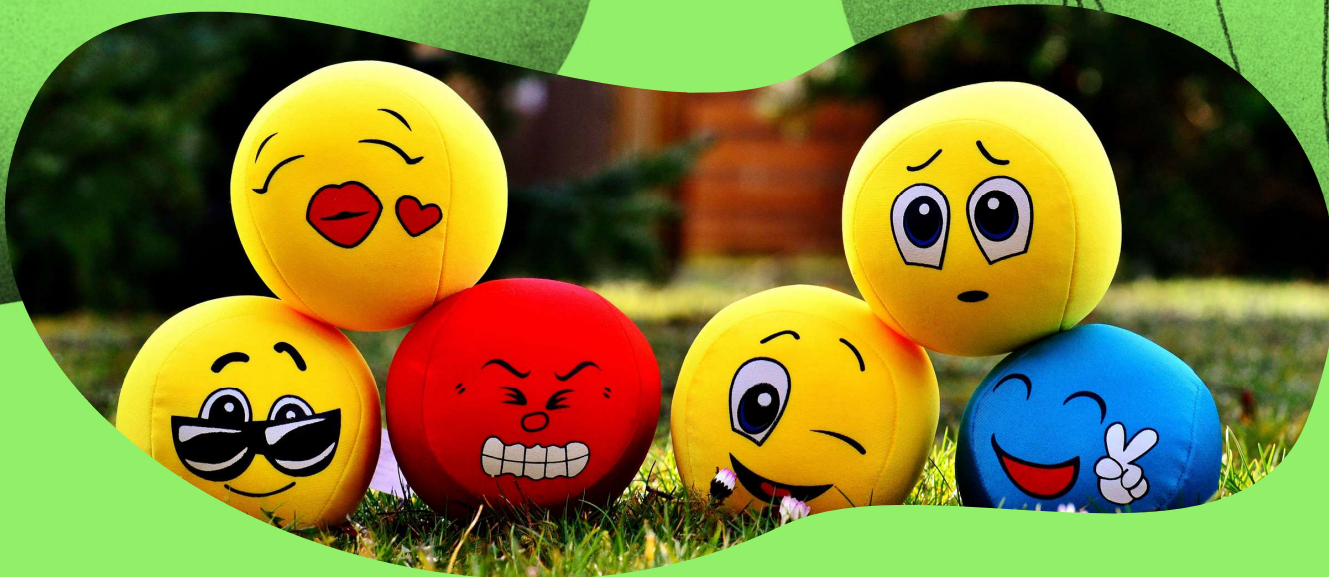


Le caractère **envahissant** de la fatigue de compassion

Dimensions					
Cognitive	Émotionnelle	Perceptuelle	Comportementale	Interpersonnelle	Physique
- Confusion - Désorientation - Difficulté à se concentrer - Détachement - Apathie - Hébétéude - Rigidité - Minimisation - Hyperactivité mentale - Altération de la vision de soi et du monde - Pensées destructrices	- Alternance des humeurs - Sentiment de vide - Apathie - Hypersensibilité - Tristesse - Renfermement - Dépression - Dévalorisation - Sentiment d'impuissance - Hostilité - Colère - Rage - Culpabilité - Angoisse - Peur - Stress - Anxiété	- Diminution de l'estime et de la confiance en soi - Doute envers soi-même - Altération de la vision du monde - Perte de sens - Perte de la croyance en la bonté - Croyance en l'absence de justice - Insécurité - Remise en question des croyances spirituelles	- Réaction exagérée - Trouble du sommeil - Trouble de l'appétit - Dépendance - Abus de substance - Régression - Comportements autodestructeurs	- Désintérêt pour la vie sociale - Méfiance - Intolérance - Isolement social - Repli social - Solitude - Projection de la colère ou du blâme - Changement d'attitude dans les rôles sociaux	- Transpiration - Accélération du rythme cardiaque - Difficulté à respirer - État de choc - Réaction somatique - Maux et douleurs - Étourdissement - Affaiblissement du système immunitaire

Le caractère envahissant de la fatigue de compassion

Impacts				
Sur le travailleur				Sur l'intervention
Exécution des tâches	Gestion émotionnelle	Comportements	Relations interpersonnelles	
- Diminution de la quantité et de la qualité du travail - Faible motivation - Évitement de certaines tâches, personnes et lieux - Perfectionnisme - Diminution de la qualité d'analyse - Erreur de jugement	- Perturbation de l'humeur - Détachement émotionnel - Intolérance - Perte d'espoir dans le changement - Négativité - Irritabilité - Perte ou diminution de l'empathie	- Omnipotence - Absentéisme - Manque de ponctualité - Changement d'emploi fréquent - Surmenage - Épuisement	- Diminution de la qualité des relations interpersonnelles - Perte de confiance - Évitement de certains collègues - Difficulté à communiquer adéquatement - Conflits au travail	- Diminution de la qualité des interventions - Traumatisme à un nouveau client - Recherche des compliments - Prétendre avoir des connaissances - Blâmer les clients - Empêcher les clients de s'exprimer librement - Décourager les clients à se confier à d'autres - Faire des commentaires inappropriés - Identification aux clients



L'auto-efficacité
émotionnelle:
c'est quoi?

7 compétences
émotionnelles
auto-évaluées

Les 7 compétences de l'efficacité émotionnelle



Méthodologie

Qui?

124 télécommunicateurs et
télécommunicatrices d'urgence du Québec
environ 14% de la population

Comment?

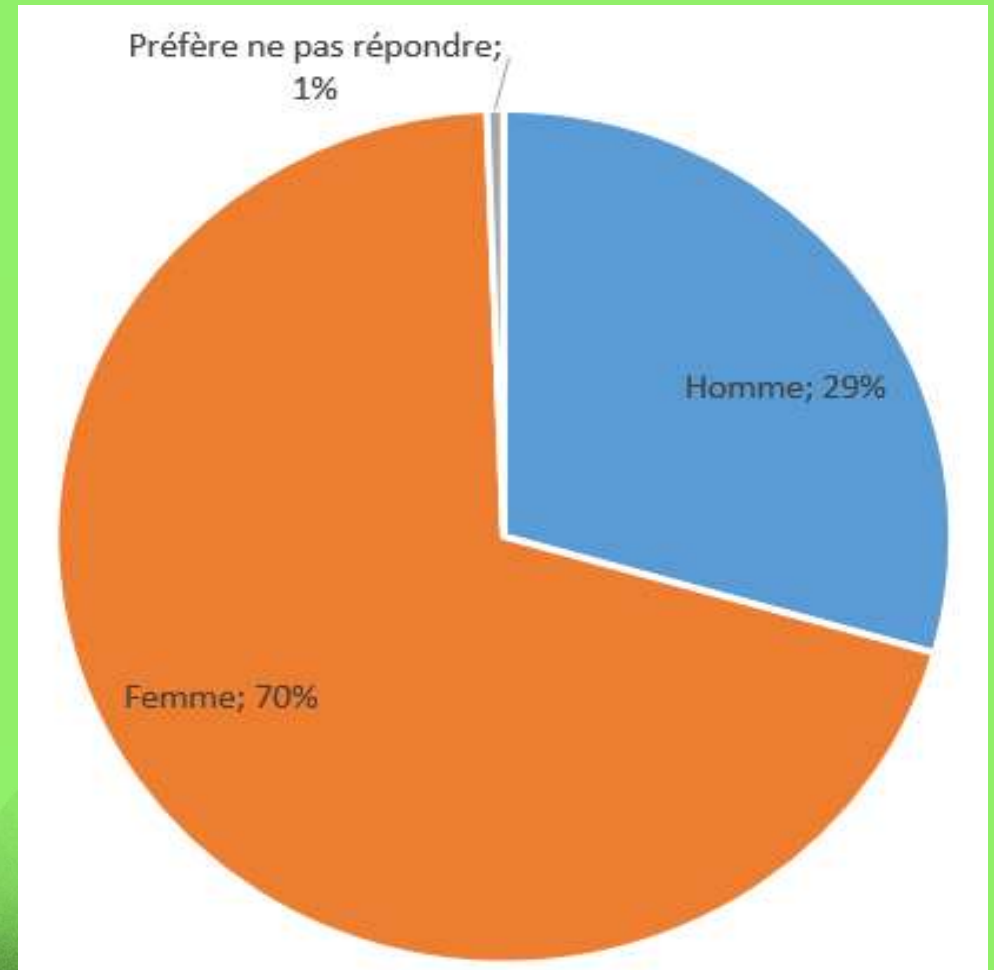
Questionnaires d'auto-évaluation

Merci à l'ACUQ, à CAUCA et au SPVM



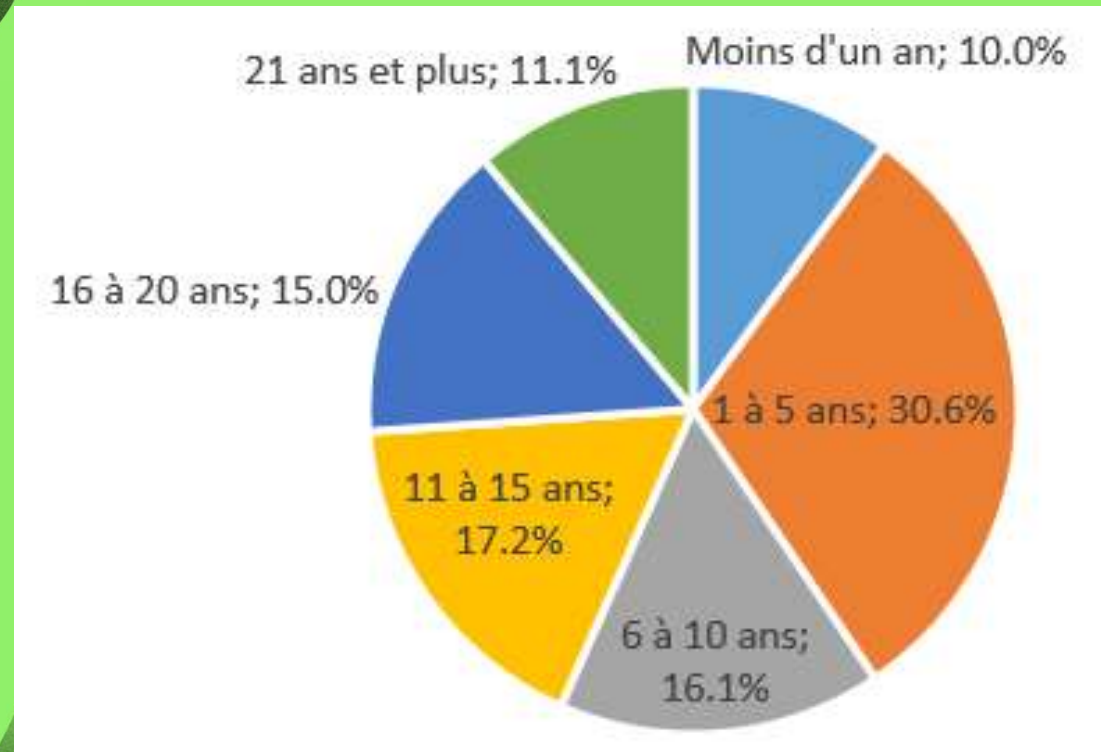
Caractéristiques des 124 répondants

Genre des participants



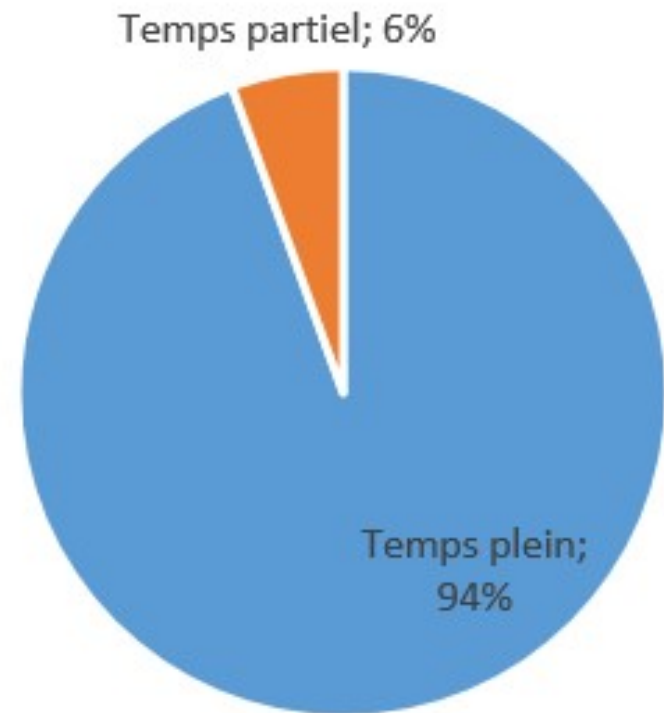
Caractéristiques des 124 répondants

Ancienneté des
participants dans leur
centre d'urgence



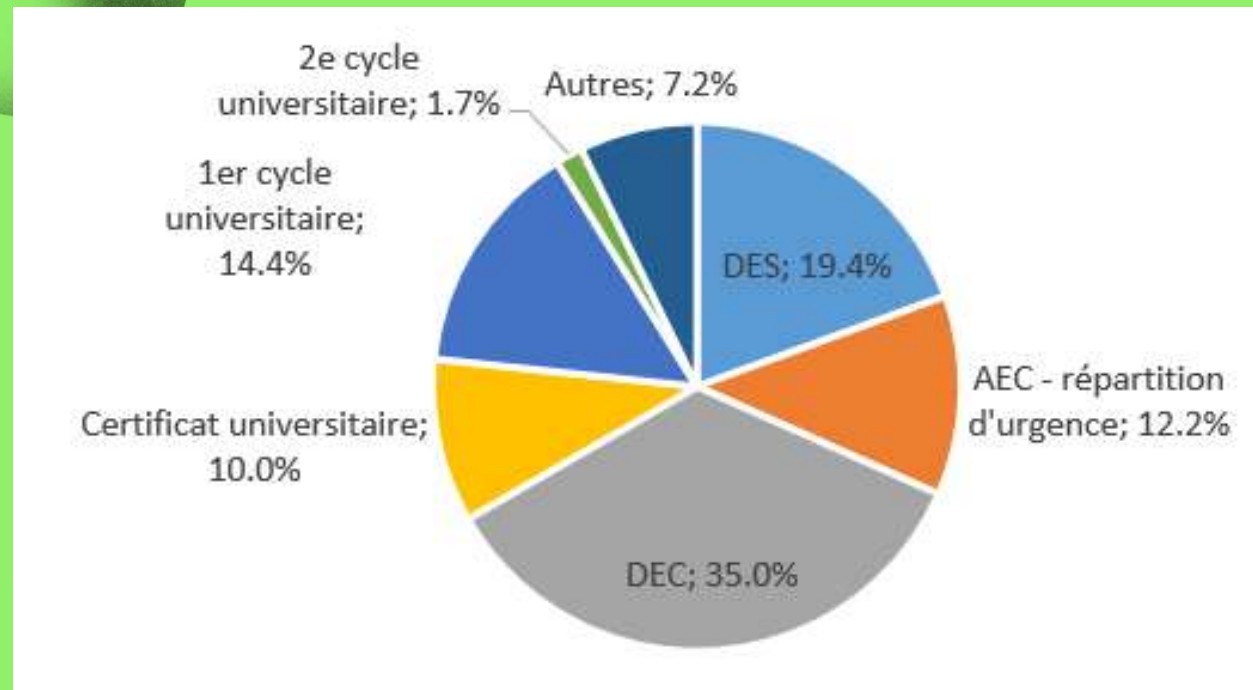
Caractéristiques des 124 répondants

Travail à temps plein
vs
Travail à temps partiel



Caractéristiques des 124 répondants

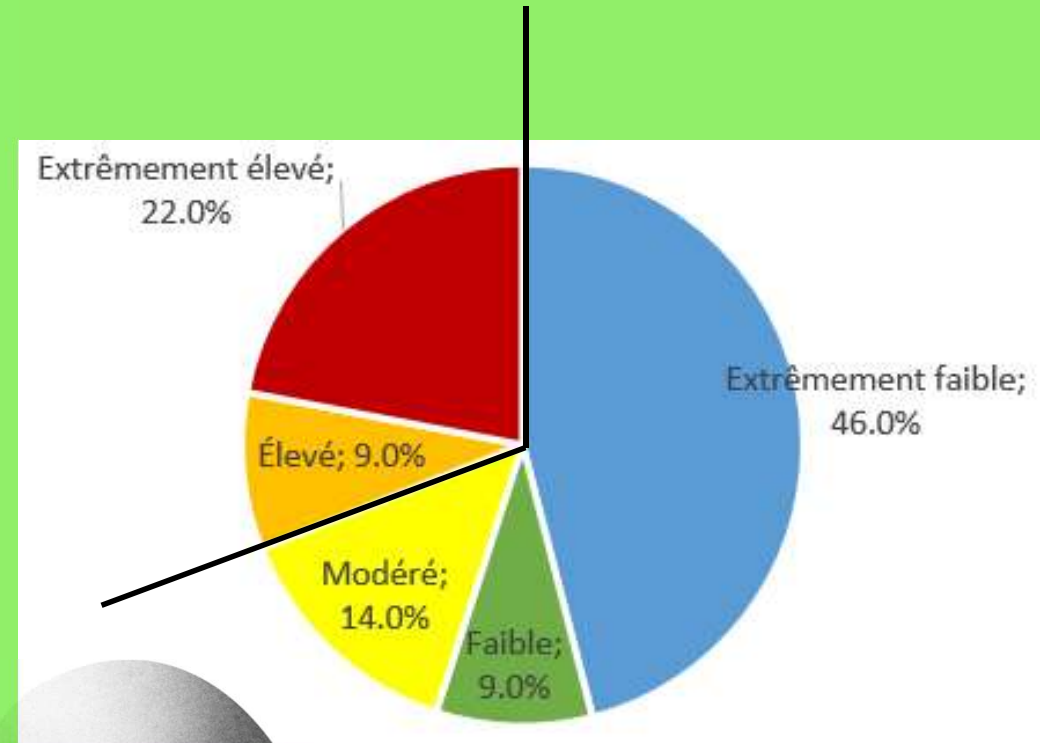
Scolarité des participants



Résultats

Niveau de risque chez les télécommunicateurs d'urgence

31% des répondants présentent un **risque élevé ou extrêmement élevé** de fatigue de compassion





$r = -0,26^{**}$



Le lien entre les compétences émotionnelles et la fatigue de compassion

Que retire-t-on de l'étude?



Lien **ténu** entre la
gestion des émotions
d'un télécommunicateur
d'urgence et sa fatigue
de compassion

Caractère **multifactoriel**
de la fatigue de
compassion

Que retire-t-on de l'étude?



Susceptibilité des
télécommunicateurs
d'urgence à la **fatigue de
compassion**



Recommandations

Poursuivre les efforts de recherche pour cette population et la fatigue de compassion

Développer les compétences émotionnelles des télécommunicateurs d'urgence

Développer ses compétences émotionnelles



Les compétences émotionnelles (2023)

Mikolajczak, Moïra
Quoidbach, Jordi
Kotsou, Ilios
Nélis, Delphine



Limites de l'étude

État psychologique des participants

Population unique

Désirabilité sociale

Complexité des études sur les humains



Pistes de recherche

Prédiction et prévention de la fatigue de compassion chez les télécommunicateurs d'urgence

Facteurs organisationnels

- Soutien organisationnel
- Soutien des pairs
- Charge de travail
- Reconnaissance

Facteurs individuels

- Hygiène de vie
- Type de personnalité



Fatigue de compassion et télécommunicateurs d'urgence



**Merci de votre
attention!**

Jonathan Leduc

leduc.jonathan@gmail.com