

La limite de la compassion: Soutenir le bien-être dans des environnements très stressants et exposés aux traumatismes



Animatrice: Diana Vincze, Pallium Canada
Conférencière: Françoise Mathieu, M.Ed. RP
Date: 15 novembre 2024

Reconnaissance du territoire



Le projet ECHO en soins palliatifs

Le projet ECHO en soins palliatifs est une initiative nationale de cinq ans visant à cultiver des communautés de pratique et à établir un développement professionnel continu parmi les fournisseurs de soins de santé du Canada qui s'occupent de patients atteints d'une maladie limitant leur espérance de vie.

Restez connecté: www.echopalliatif.com

Le projet ECHO en soins palliatifs est soutenu par une contribution financière de Santé Canada. Les opinions exprimées aux présentes ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada.



Les fondements du LEAP

- Cours interprofessionnel qui porte sur les compétences essentielles pour offrir une approche de soins palliatifs.
- Enseigné par des experts locaux qui sont des cliniciens et éducateurs expérimentés en soins palliatifs.
- Livré en ligne ou en personne
- Idéal pour tout professionnel de la santé (p. ex. médecin, infirmière, pharmacien, travailleur social, etc.) dont le travail n'est pas principalement axé sur les soins palliatifs, mais qui prend en charge des patients atteints de maladies potentiellement mortelles et de maladies évolutives limitant l'espérance de vie.
- Accrédité par le CMFC et le Collège Royal.



Pour en savoir plus sur le cours et les sujets abordés en visitant:

<https://www.pallium.ca/fr/course/fondements-du-leap/>

Bienvenue et rappels

- Vos micros sont en sourdine. Il y aura une période de questions et de discussion à la fin de la session.
- Utilisez la fonction de clavardage pour vous présenter ou si vous éprouvez des difficultés techniques.
- Vous pouvez utiliser la fonction Q et R pour poser des questions.
- Cette session est enregistrée et sera envoyée par courriel aux personnes inscrites.
- Rappel: ne divulguez pas d'informations personnelles sur la santé (IPS) pendant la session.

Introductions

Animatrice

Diana Vincze

Gestionnaire du projet ECHO en soins palliatifs, Pallium Canada

Conférencière

Françoise Mathieu, M. ED., RP., CCC.

Spécialiste du stress traumatique secondaire

Directrice exécutive, TEND Academy

Déclaration de conflits

Pallium Canada

- Organisme à but non-lucratif
- Génère des fonds pour soutenir les opérations et la R&D à partir des frais d'inscription au cours et des ventes du livre de poche palliatif.
- Partiellement financé par une contribution de Santé Canada.

Conférencière/Animatrice

- **Françoise Mathieu:** Directrice générale de TEND, un groupe d'experts-conseils spécialisé dans la formation et les ressources sur la santé organisationnelle. Nous ne recevons aucun soutien de compagnies pharmaceutiques ni d'organisations externes susceptibles d'influencer le contenu de cette présentation.
- **Diana Vincze:** Aucun conflit d'intérêts à déclarer

Évaluation des facteurs contributifs

IDENTIFICATION DU STRESS LIÉ AU TRAVAIL

La première étape de la gestion du stress lié au travail consiste à identifier la source du stress. Le cadre des facteurs contributifs peut vous aider à comprendre vos facteurs de risque d'épuisement professionnel, de stress traumatique secondaire, de tension empathique, de détresse morale et d'autres problèmes connexes.

Ce cadre couvre sept domaines de facteurs de risque potentiels : conditions personnelles, chagrins et pertes liés au travail, exposition directe, traumatisme indirect, défaillances des systèmes, conditions de travail et contexte socioculturel.

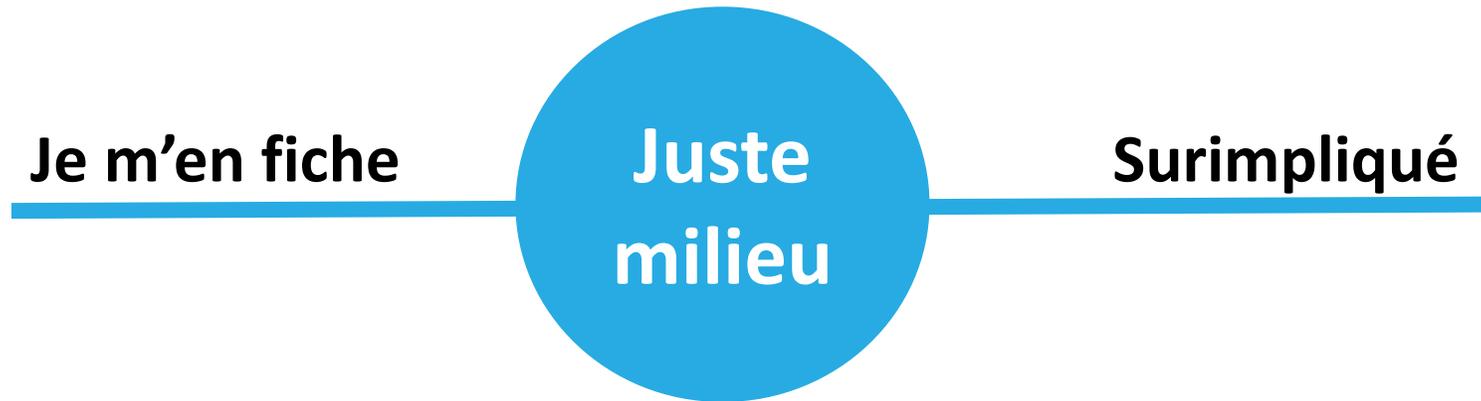


Cet outil a été développé par Françoise Mathieu, Leslie Anne Ross, UCLA et le Secondary Traumatic Stress Consortium, un groupe formé de chercheurs, formateurs, praticiens et militants qui visent conjointement à faire avancer la recherche dans le domaine du stress traumatique secondaire dans une optique de santé. Nous remercions le National Child Traumatic Stress Network Secondary Traumatic Stress Collaborative Group pour sa contribution à la section du diagramme Venn portant sur les facteurs socioculturels.

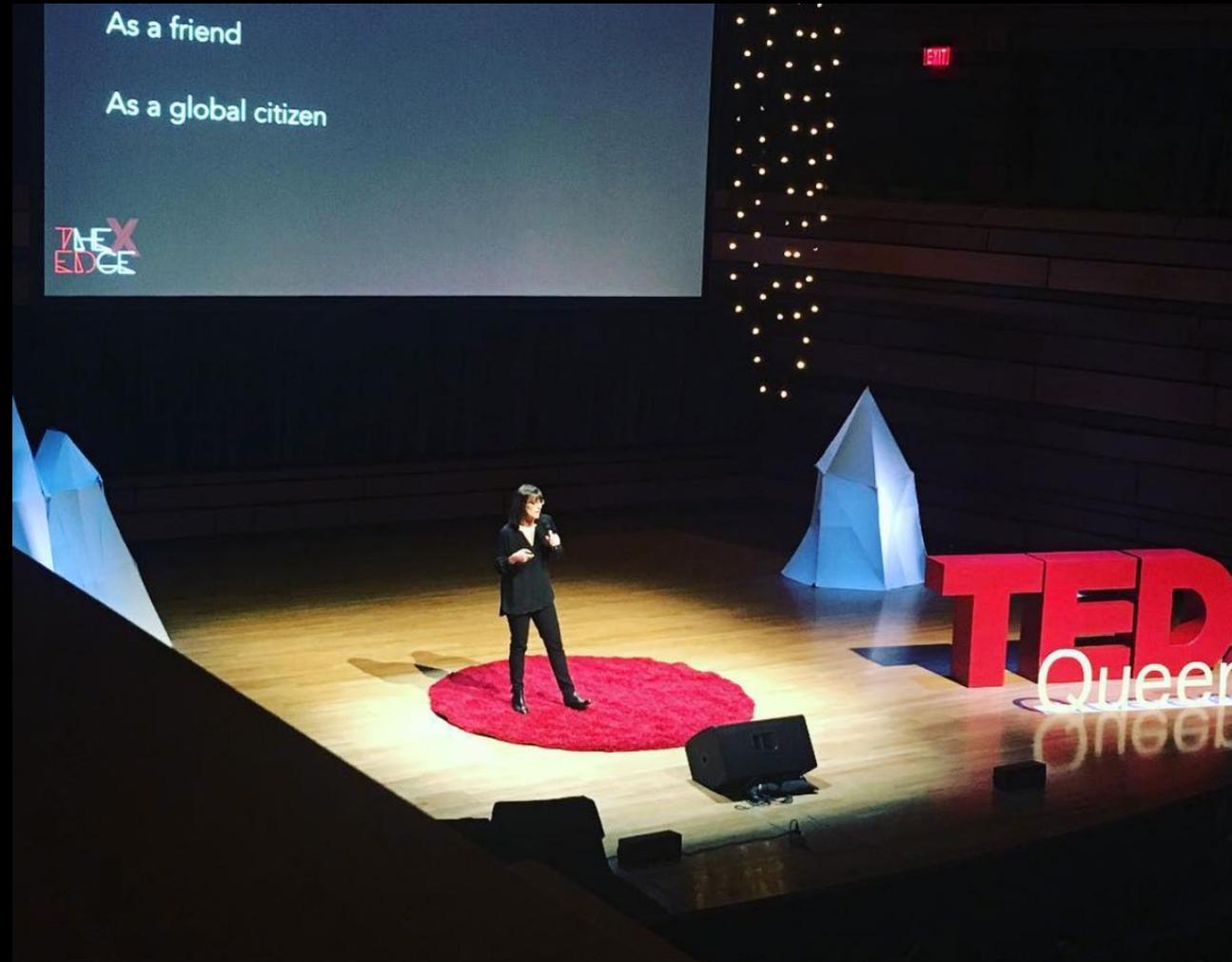
© 2024 TEND ACADEMY LTD | WWW.TENDTOOLKIT.COM



Trouver « le juste milieu » de compassion, ça existe ?



TEDxQueensU



As a friend

As a global citizen

THE X
EDGE

EXIT

TED
QueensU

Trouver l'équanimité

Psychotherapy Theory, Research, Practice, Training
2009, Vol. 46, No. 2, 203-219

© 2009 American Psychological Association
0033-3204/09/\$12.00 DOI: 10.1037/a0016081

PREVENTING VICARIOUS TRAUMATIZATION OF MENTAL HEALTH THERAPISTS: IDENTIFYING PROTECTIVE PRACTICES

RICHARD L. HARRISON AND MARVIN J. WESTWOOD
University of British Columbia

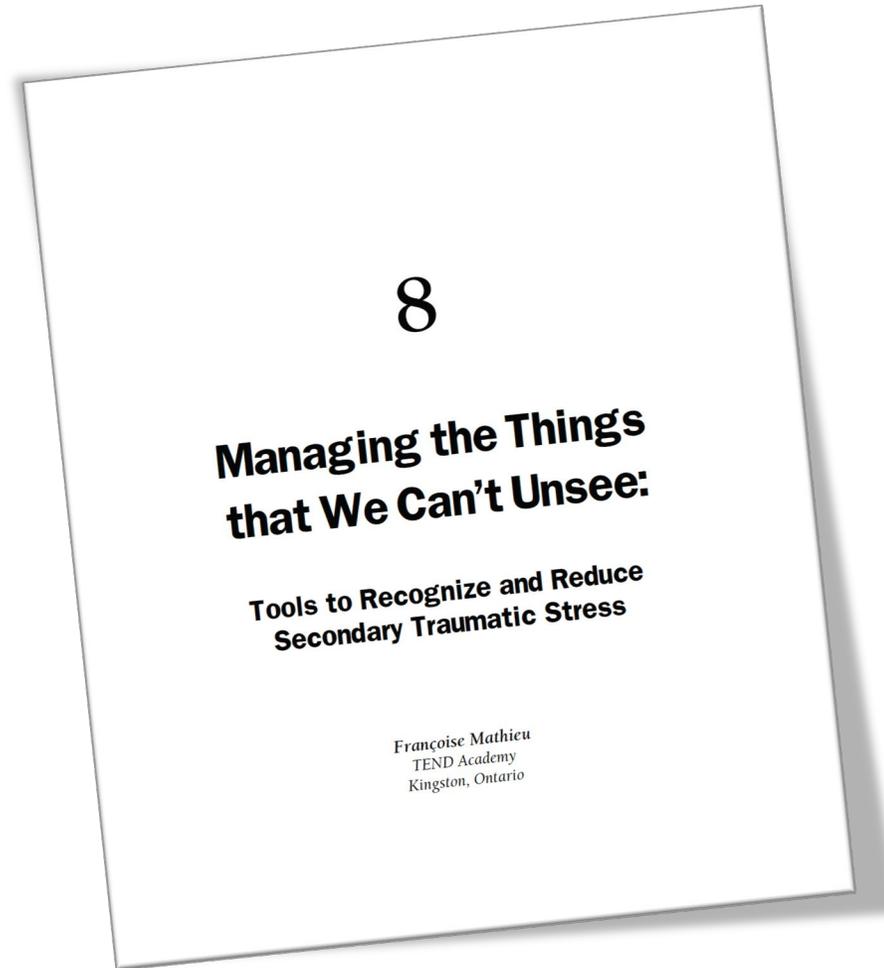
This qualitative study identified protective practices that mitigate risks of vicarious traumatization (VT) among mental health therapists. The sample included six peer-nominated master therapists, who responded to the question, "How do you manage to sustain your personal and professional well-being, given the challenges of your work with seriously traumatized clients?" Data analysis was

bility shared by employers, educators, professional bodies, and individual practitioners to address this serious problem. The novel finding that empathic engagement with traumatized clients appeared to be protective challenges previous conceptualizations of VT and points to exciting new directions for research, theory, training, and practice.

to be disseminated broadly.



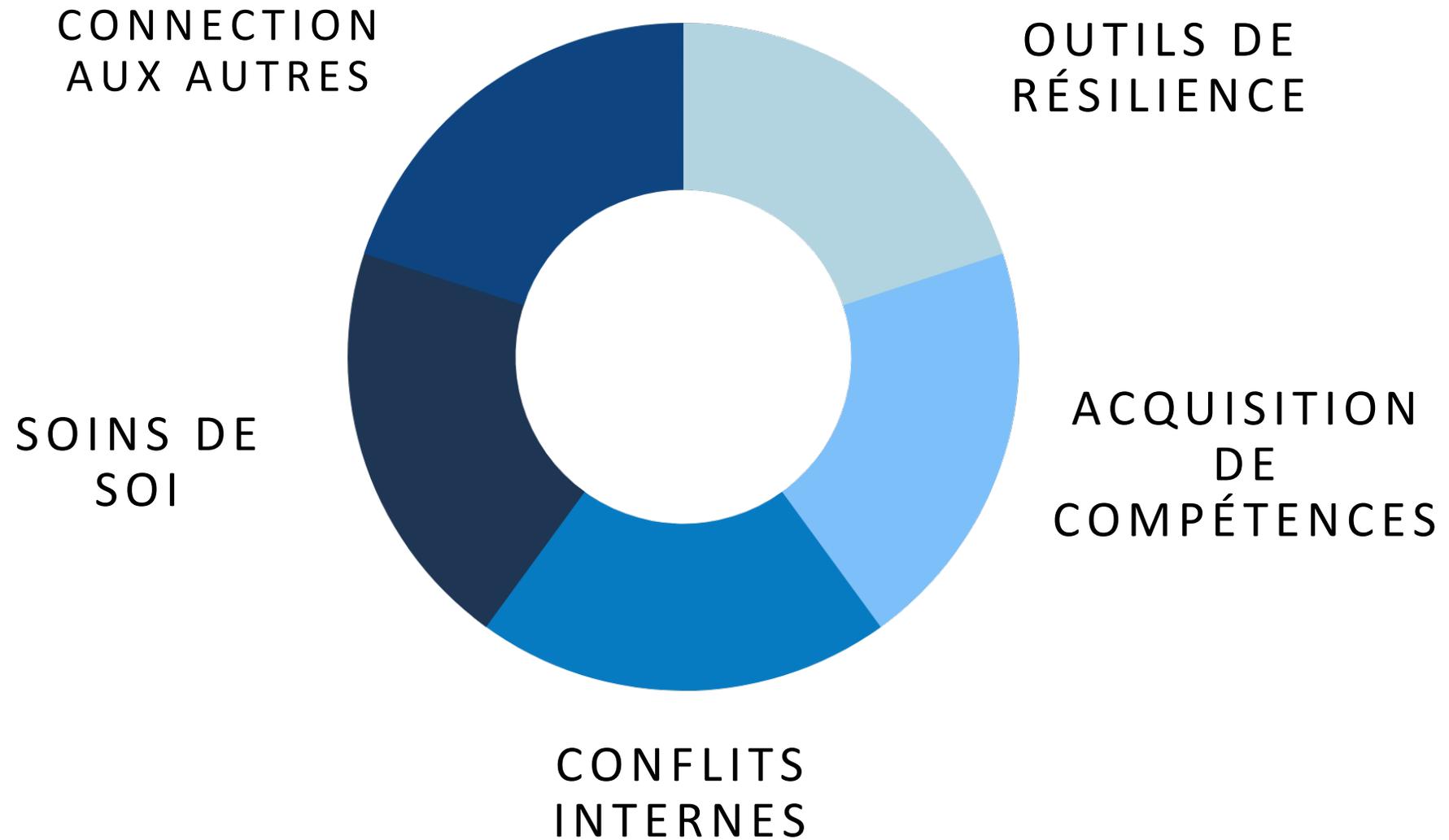
Gérer les histoires que nous ne pouvons pas oublier

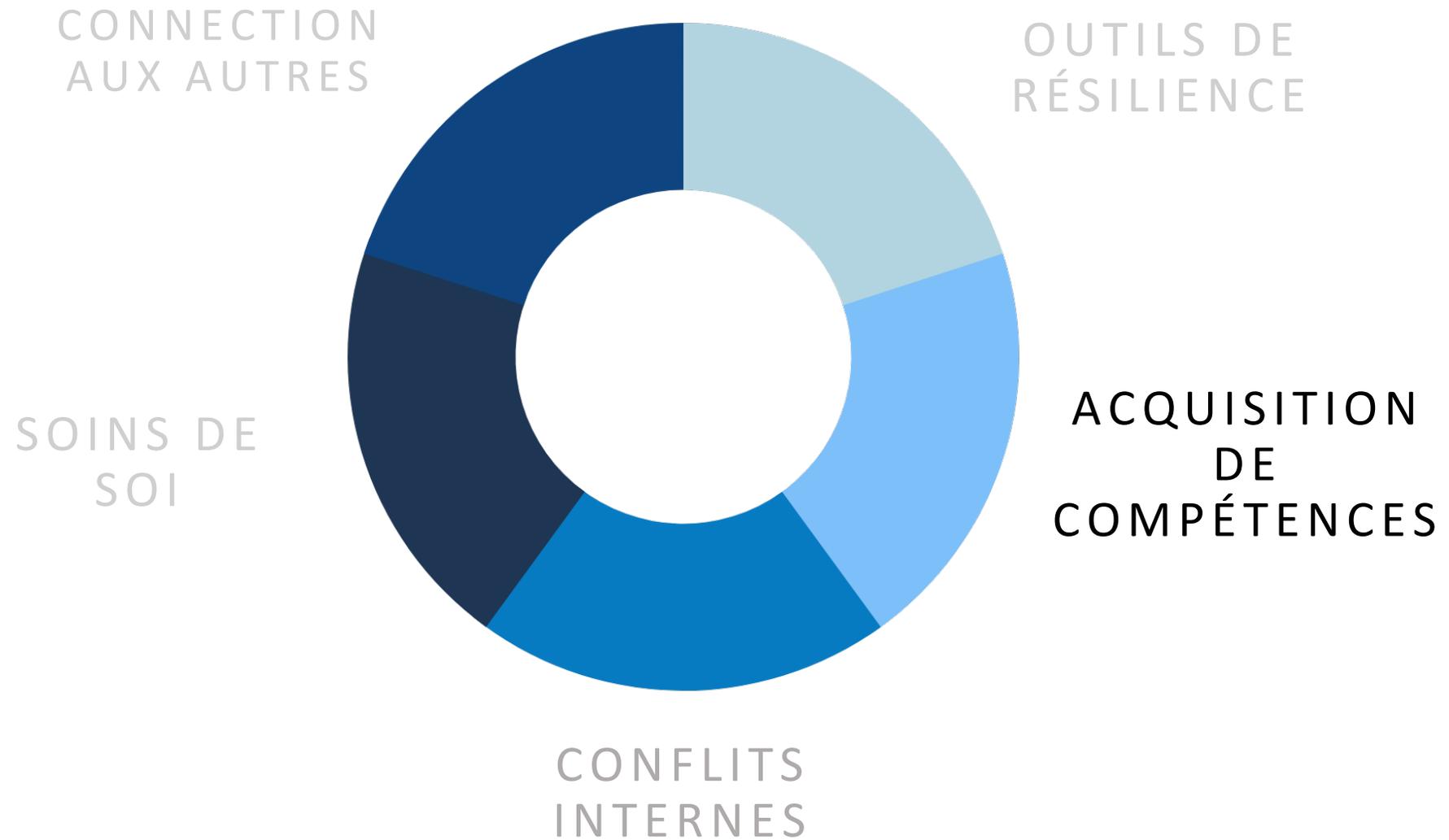


Mathieu, F. (2023) Managing the things that we can't unsee: tools to recognize and reduce secondary traumatic stress in *Child Sexual Abuse: Practical Approaches to Prevention and Intervention*. Huizar, T., Diloranzo, P. Editors. CWLA Press, Washington.



Cinq domaines d'intervention







Comportements de soutien de carrière

Pourquoi certaines personnes s'épanouissent-elles dans ce travail et d'autres pas ?

- Après quelques années, certains professionnels en difficulté choisissent avec sagesse de changer de métier.
- D'autres restent, mais leur fonctionnement se dégrade, et ils perdent en empathie envers les clients et les collègues.

(Dagan et al., 2016; Armes et al., 2020)



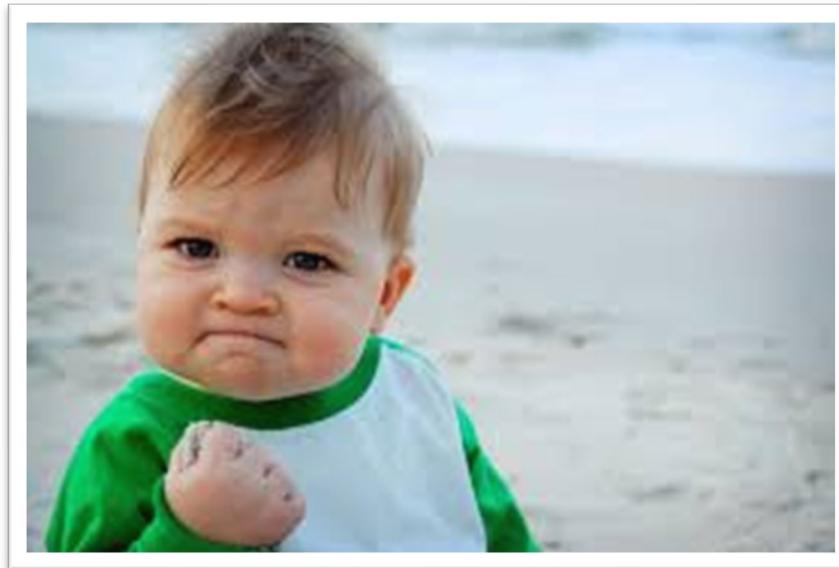
Comportements de soutien de carrière (CSCs)

Et pourtant, pour un troisième groupe, ce travail est une véritable vocation. Ces personnes semblent capables de continuer dans ce domaine pendant des décennies sans développer de burnout, tout en conservant une satisfaction professionnelle et un bien-être général.

(Dagan et al., 2016; Armes et al., 2020)



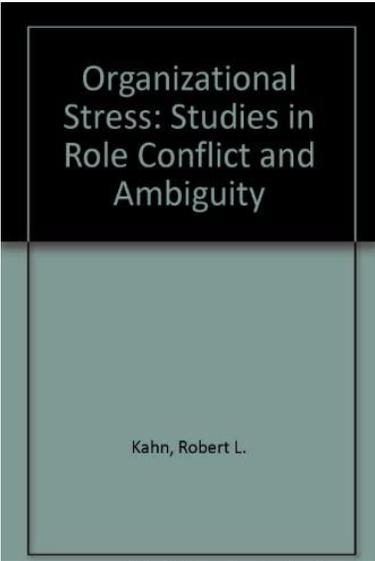
- L'un des principaux comportements de soutien de carrière (CSC) est le **sentiment de maîtrise**, défini comme la **confiance** et la **compétence** dans notre capacité à accomplir le travail.
- Pour les nouveaux employés, ne pas avoir le temps d'apprendre et de progresser au travail peut être une expérience très stressante.
- Cela est tout aussi vrai pour le personnel de première ligne que pour les nouveaux superviseurs et leaders.



Trois composantes d'un environnement de travail stressant

- **Conflit** de notre rôle: des demandes contradictoires
- **Ambiguïté** du rôle: "manque de clarté concernant les attentes liées au rôle d'un travailleur"
- **Surcharge** de travail

(Kahn et al 1964)



Que voulons-nous dire par "conditions de travail"?

- Charges de travail et **pressions temporelles déraisonnables et ingérables** (Brady, 2017 ; Hensel et al., 2015 ; Jirek, 2020).
- La **composition des dossiers** est également une source fréquente de préoccupation: plusieurs études récentes ont conclu que le ratio de cas complexes peut être un facteur de stress plus important que la charge de travail en tant que telle. (Hensel et al., 2015).

Les dangers du travail émotionnel “Emotional labour”

Devoir contrôler et parfois
produire des émotions
pour se conformer aux
exigences d'autrui



La recherche sur les comportements qui favorisent une carrière fructueuse

© Academy of Management Journal
2008, Vol. 51, No. 5, 847-872.

NAVIGATING THE BIND OF NECESSARY EVILS: PSYCHOLOGICAL ENGAGEMENT AND THE PRODUCTION OF INTERPERSONALLY SENSITIVE BEHAVIOR

JOSHUA D. MARGOLIS
Harvard University

ANDREW MOLINSKY
Brandeis University

We develop grounded theory about how individuals respond to the subjective experience of performing "necessary evils" and how that influences the way they treat targets of their actions. Despite the importance and difficulty of delivering just, compassionate treatment when it is most needed—when necessarily harming another person—little research has focused on those who must do so. Using qualitative data from 111 managers, doctors, police officers, and addiction counselors, we document how performers both engage and disengage when doing these tasks, unearth multiple forms of interpersonal justice, and identify four styles of response for handling necessary evils.

NORMALIZING DIRTY WORK: MANAGERIAL TACTICS FOR COUNTERING OCCUPATIONAL TAINT

BLAKE E. ASHFORTH
Arizona State University

GLEN E. KREINER
University of Cincinnati

MARK A. CLARK
American University

MEL FUGATE
Southern Methodist University

Dirty work refers to occupations that are viewed by society as physically, socially, or morally tainted. Using exploratory, semistructured interviews with managers from 18 dirty work occupations, we investigated the challenges of being a manager in tainted work and how managers normalize taint—that is, actively counter it or render it less salient. Managers reported experiencing role complexity and stigma awareness. Four types of practices for countering taint were revealed: occupational ideologies, social buffers, confronting clients and the public, and defensive tactics. We discuss links between these practices.

Un “mal nécessaire”

« Tâches dans lesquelles une personne doit sciemment et intentionnellement causer un préjudice émotionnel ou physique à un autre être humain au service de l'atteinte d'un bien ou d'un but perçu »

© *Academy of Management Journal*
2008, Vol. 51, No. 5, 847-872.

NAVIGATING THE BIND OF NECESSARY EVILS: PSYCHOLOGICAL ENGAGEMENT AND THE PRODUCTION OF INTERPERSONALLY SENSITIVE BEHAVIOR

JOSHUA D. MARGOLIS
Harvard University

ANDREW MOLINSKY
Brandeis University

We develop grounded theory about how individuals respond to the subjective experience of performing “necessary evils” and how that influences the way they treat targets of their actions. Despite the importance and difficulty of delivering just, compassionate treatment when it is most needed—when necessarily harming another person—little research has focused on those who must do so. Using qualitative data from 111 managers, doctors, police officers, and addiction counselors, we document how performers both engage and disengage when doing these tasks, unearth multiple forms of interpersonal justice, and identify four styles of response for handling necessary evils.

Margolis, J. D., & Molinsky, A. (2008). Navigating the bind of necessary evils: Psychological engagement and the production of interpersonally sensitive behavior. *The Academy of Management Journal*, 51(5), 847-872. <https://doi.org/10.5465/amj.2008.34789639>

- Infliger de la douleur à un patient pédiatrique
- Expulsions
- Mises à pied
- Avis de décès
- Obligation de signaler
- etc.

Un “mal nécessaire”

Un “sale boulot”

Travail perçu comme désagréable/troublant par l'ensemble de la population

NORMALIZING DIRTY WORK: MANAGERIAL TACTICS FOR COUNTERING OCCUPATIONAL TAIN

BLAKE E. ASHFORTH
Arizona State University

GLEN E. KREINER
University of Cincinnati

MARK A. CLARK
American University

MEL FUGATE
Southern Methodist University

Dirty work refers to occupations that are viewed by society as physically, socially, or morally tainted. Using exploratory, semistructured interviews with managers from 18 dirty work occupations, we investigated the challenges of being a manager in tainted work and how managers normalize taint—that is, actively counter it or render it less salient. Managers reported experiencing role complexity and stigma awareness. Four types of practices for countering taint were revealed: occupational ideologies, social buffers, confronting clients and the public, and defensive tactics. We discuss links between these practices.

Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., Clark, M. A., & Fugate, M. (2007). Normalizing dirty work: Managerial tactics for countering occupational taint. *The Academy of Management Journal*, 50(1), 149–174. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2007.24162092>

- Exterminateurs
- Services correctionnels
- Agents de libération conditionnelle
- Agents de recouvrement
- Infirmières de services d'urgences
- Services funéraires
- Agents de police des affaires internes
- Travailleurs sociaux

“Sale Boulot”

Stratégies d'adaptation

Recadrage

- « si quelqu'un doit le faire, c'est aussi bien d'être moi »

"Tampons" sociaux

- aller à un congrès, avoir des amis seulement dans votre champ de travail

Humour sombre

- pour adoucir les tâches et soulager la tension

Évitement

- « Je travaille pour le gouvernement » ou « Je suis un caissier chez Walmart »

Comparaison sociale

- policiers vs ambulanciers

Distanciation

- Se distancer des clients/blâmer la victime

Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., Clark, M. A., & Fugate, M. (2007). Normalizing dirty work: Managerial tactics for countering occupational taint. *The Academy of Management Journal*, 50(1), 149–174. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2007.24162092>

Qu'est-ce qui fonctionne?

Actes personnalisés de sensibilité interpersonnelle

Margolis & Molinsky (2008)

Être authentique

Être authentique peut être un facteur de protection, pas un facteur de vulnérabilité.

Margolis & Molinsky (2008)



Avis de décès



Ontario Provincial Police



DEBRIEFING À FAIBLE IMPACT

4 étapes pour réduire la retraumatisation secondaire entre collègues et êtres chers



CONSCIENCE DE SOI

Efforcez-vous d'être plus conscient des histoires que vous racontez et du niveau d'explications que vous fournissez. Est-il vraiment nécessaire de fournir autant de détails? Est-il possible de transmettre l'information nécessaire à l'aide d'une version simplifiée?



AVERTISSEMENT RAISONNABLE

Un avertissement permet au récipiendaire de se préparer à recevoir l'information. Sachant que vous êtes sur le point de raconter une histoire troublante, il peut se préparer à l'entendre et réduire ainsi son impact.



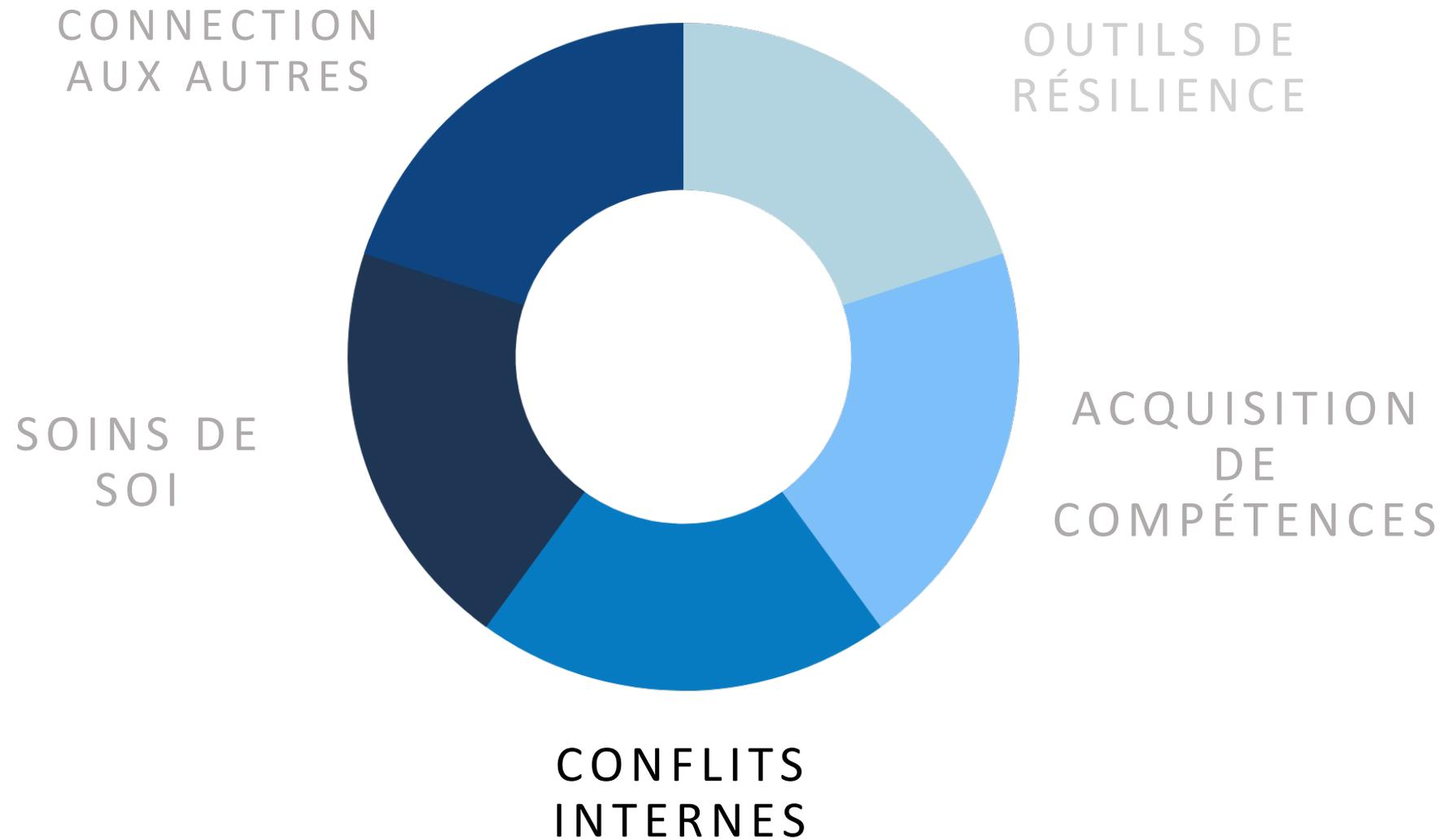
CONSENTEMENT

Avant de mentionner les détails, obtenez la permission du récipiendaire. Vous pouvez utiliser une formulation aussi simple que: "On m'a raconté quelque chose de vraiment difficile aujourd'hui. Est-ce que je peux t'en parler?". Le récipiendaire a alors le choix de refuser de vous écouter ou d'indiquer qu'il est capable d'entendre ou disposé à



DIVULGATION RESTREINTE

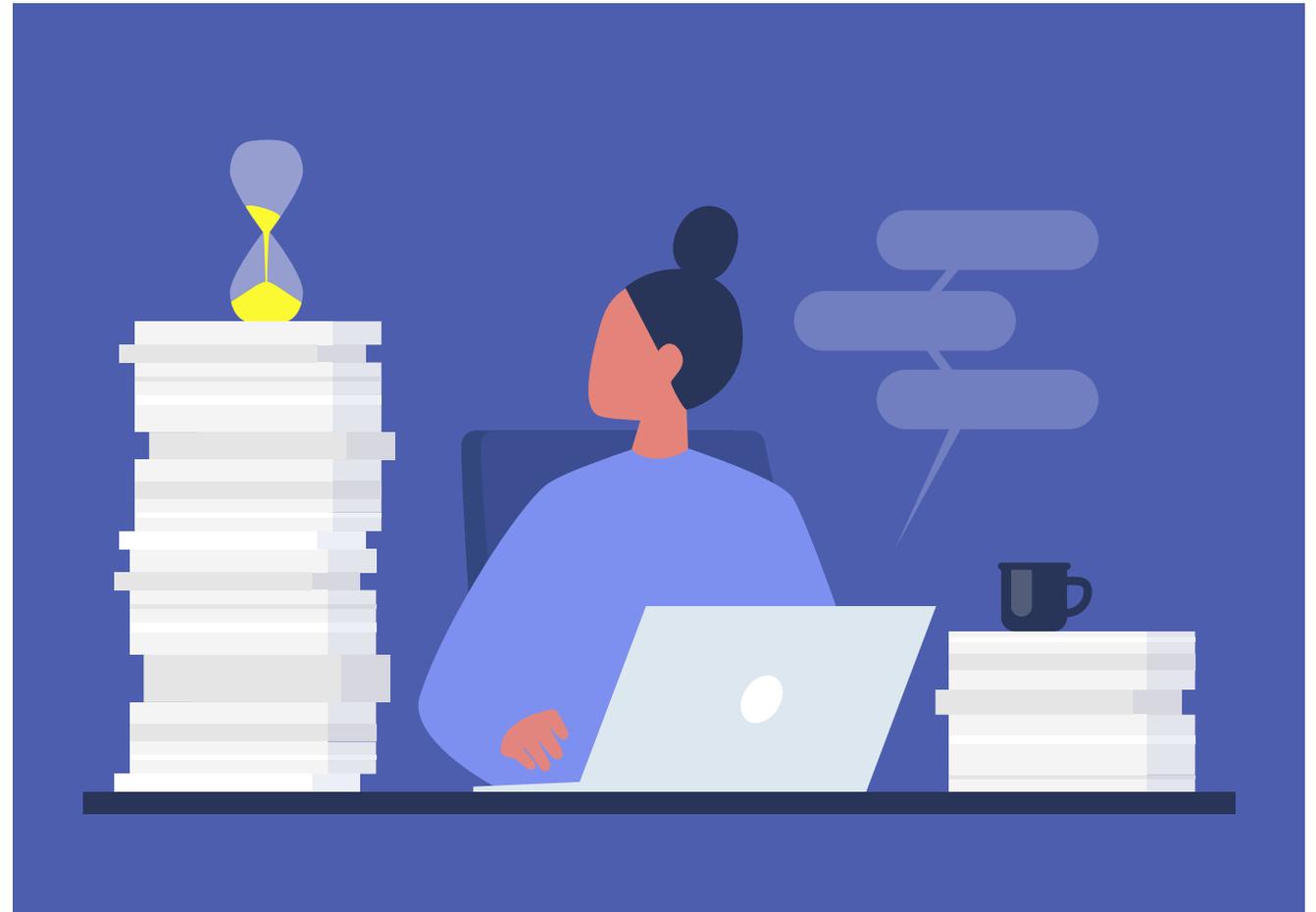
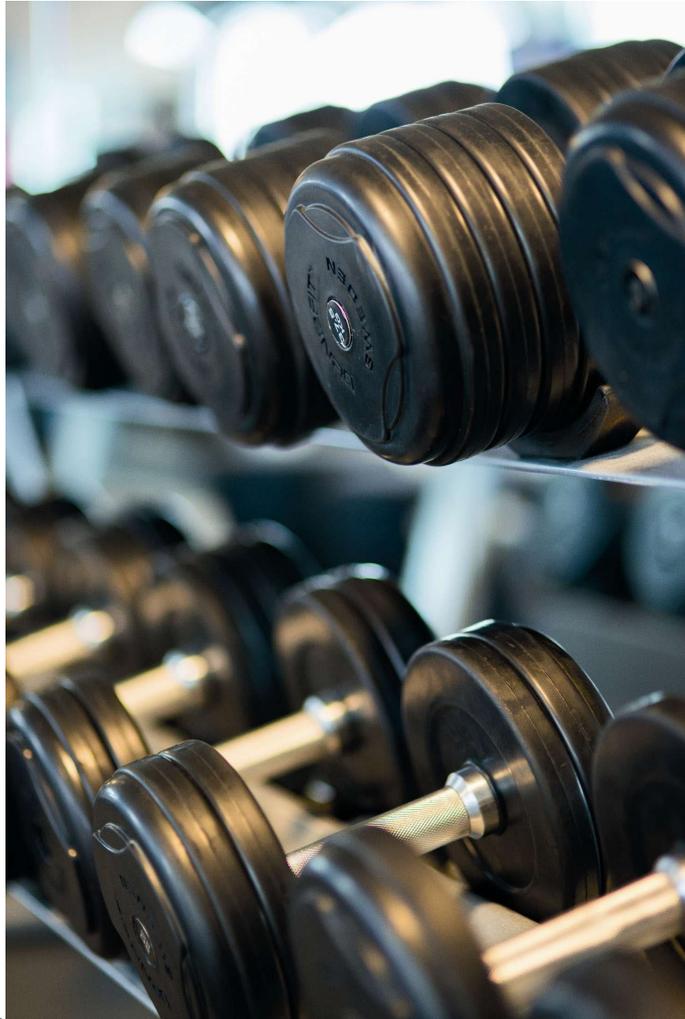
Racontez votre histoire en commençant par l'information la moins traumatisante. Poursuivez peu à peu vers le noeud du sujet. Fournir plus de détails en fonction de votre degré de perturbation personnelle.

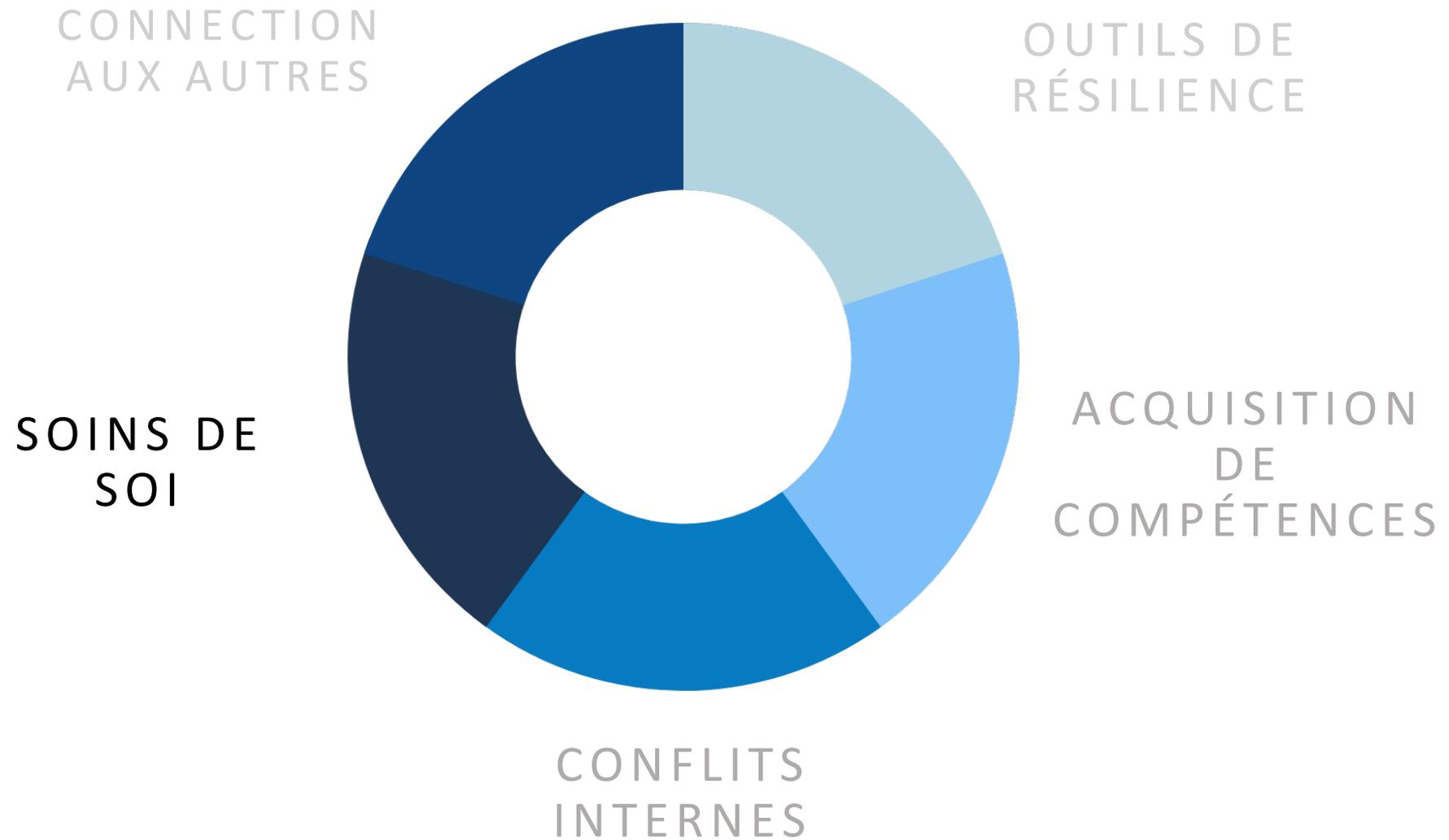




Bénéfices secondaires

Mieux comprendre les besoins émotionnels
rattachés à des comportements problématiques





On connaît
tous les bases
des soins-de-
soi, non ?



2015: au-delà du chou frisé

Beyond Kale and Pedicures: Can We Beat Burnout and Compassion Fatigue?

By Françoise Mathieu, M.Ed., CCC.

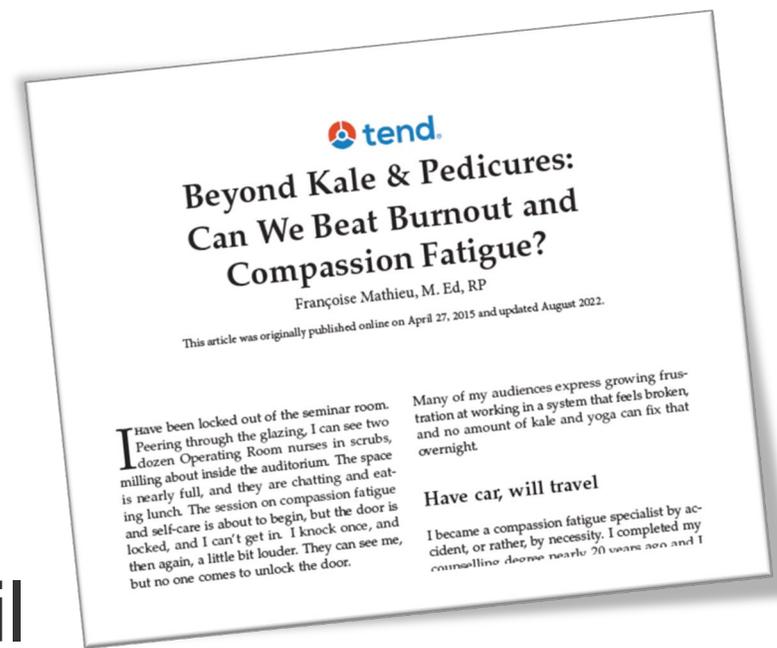
I have been locked out of the seminar room.

Peering through the glazing, I can see two dozen operating room nurses in scrubs milling about

Many of my audiences express growing frustration at working in a system that feels broken, and no amount of kale and yoga can fix that overnight.

"J'étais bien plus perturbé(e) par mes conditions de travail et ma charge de travail ingérable, et bien plus affecté(e) moralement par le fait de devoir refuser des patients que par leurs récits traumatiques."

www.tendacademy.ca/beyond-kale-and-pedicures/





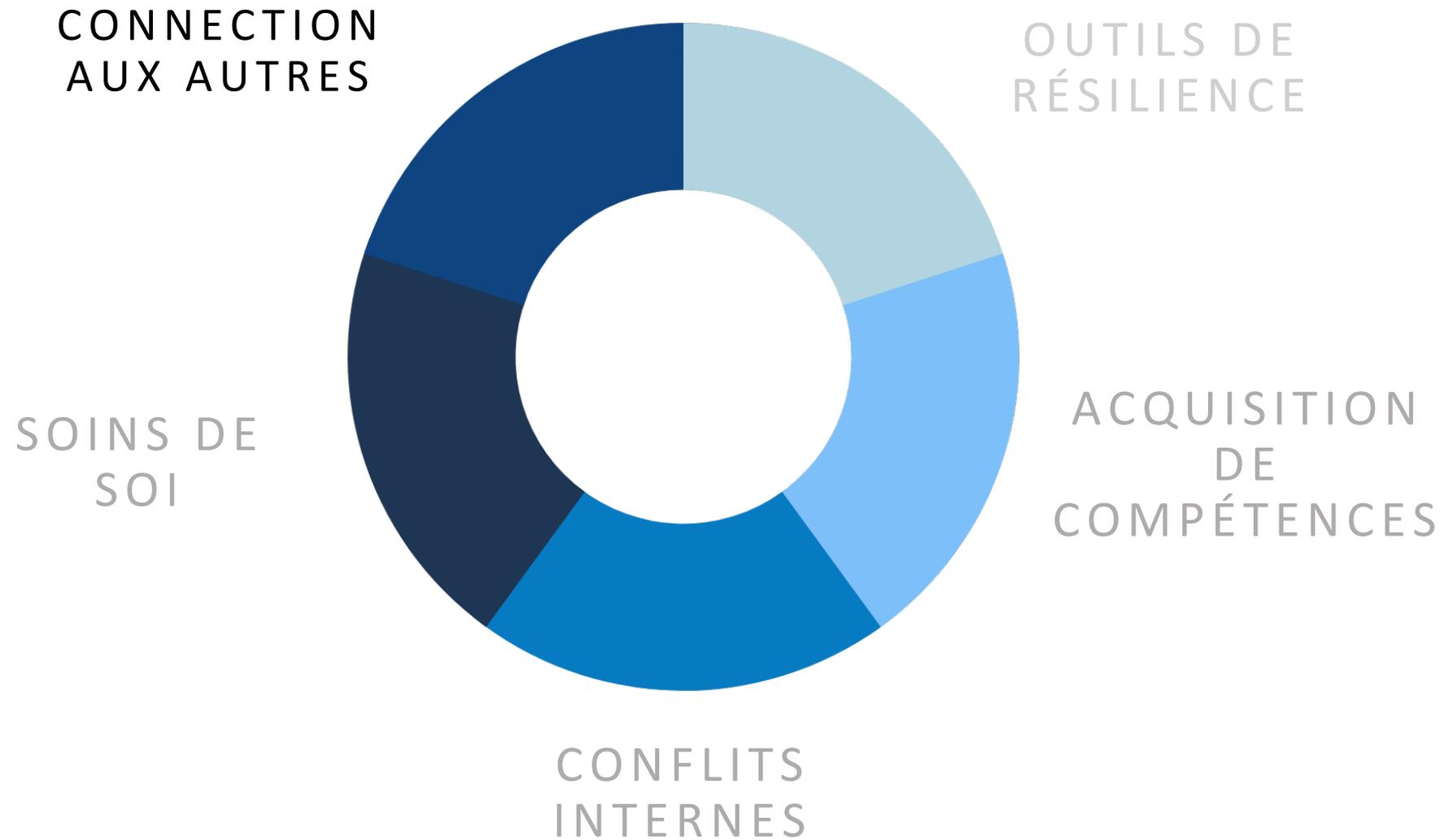
Quelle est la dose recommandée?



Respirez, refaites le plein d'énergie, repartez à zéro, rincez et recommencez

JANUARY 30, 2022 | IN EN FRANÇAIS | BY FRANÇOISE MATHIEU

Je ne crois pas que lorsqu'on s'affaire à la vitesse d'une fusée tout au long de la journée et qu'on se laisse tomber comme une masse sur son lit ou un tapis de yoga à la fin de la journée on peut considérer qu'on prend soin de soi. Je suis d'avis qu'on entend par auto-soins.



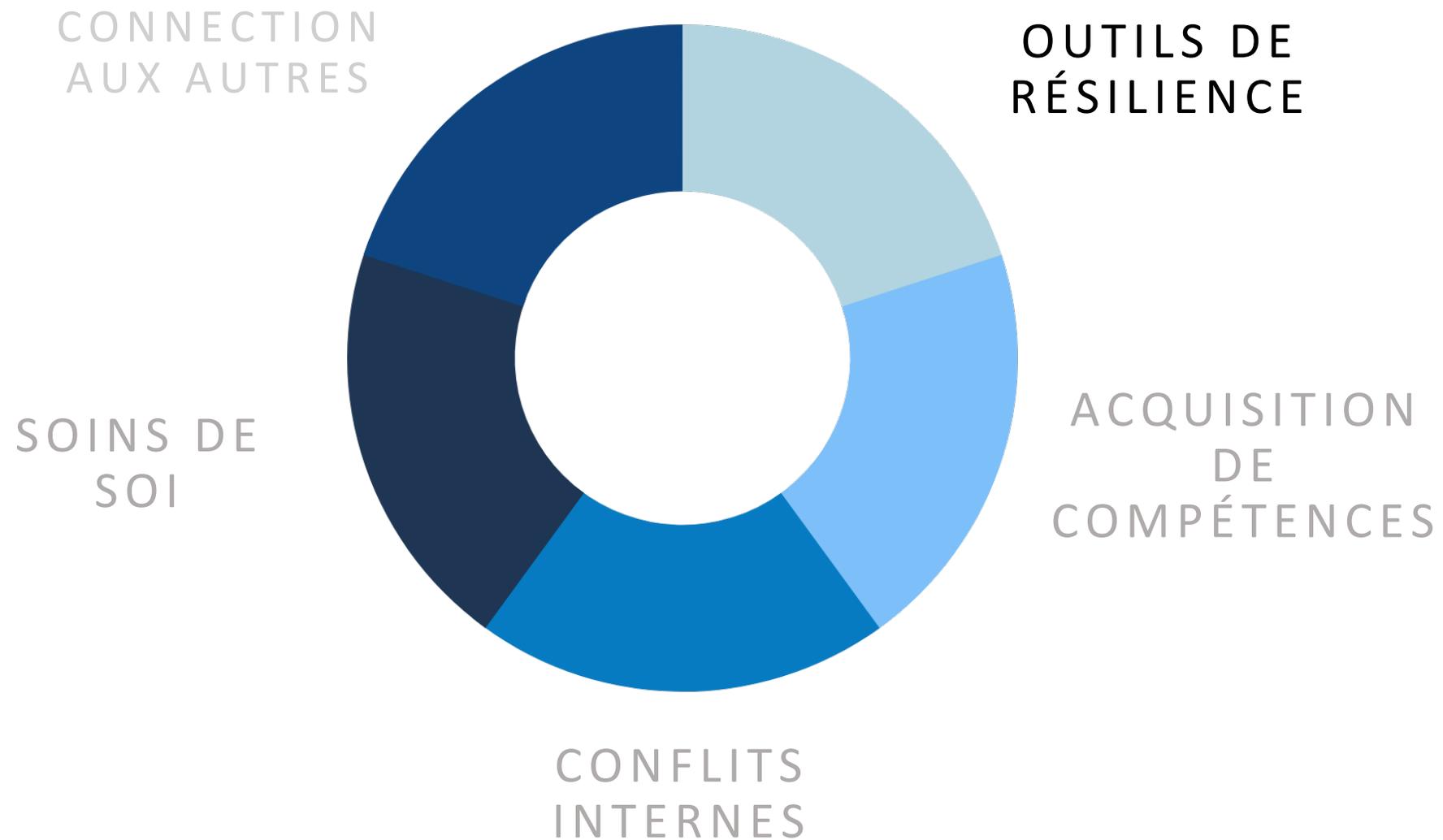
Réajustement

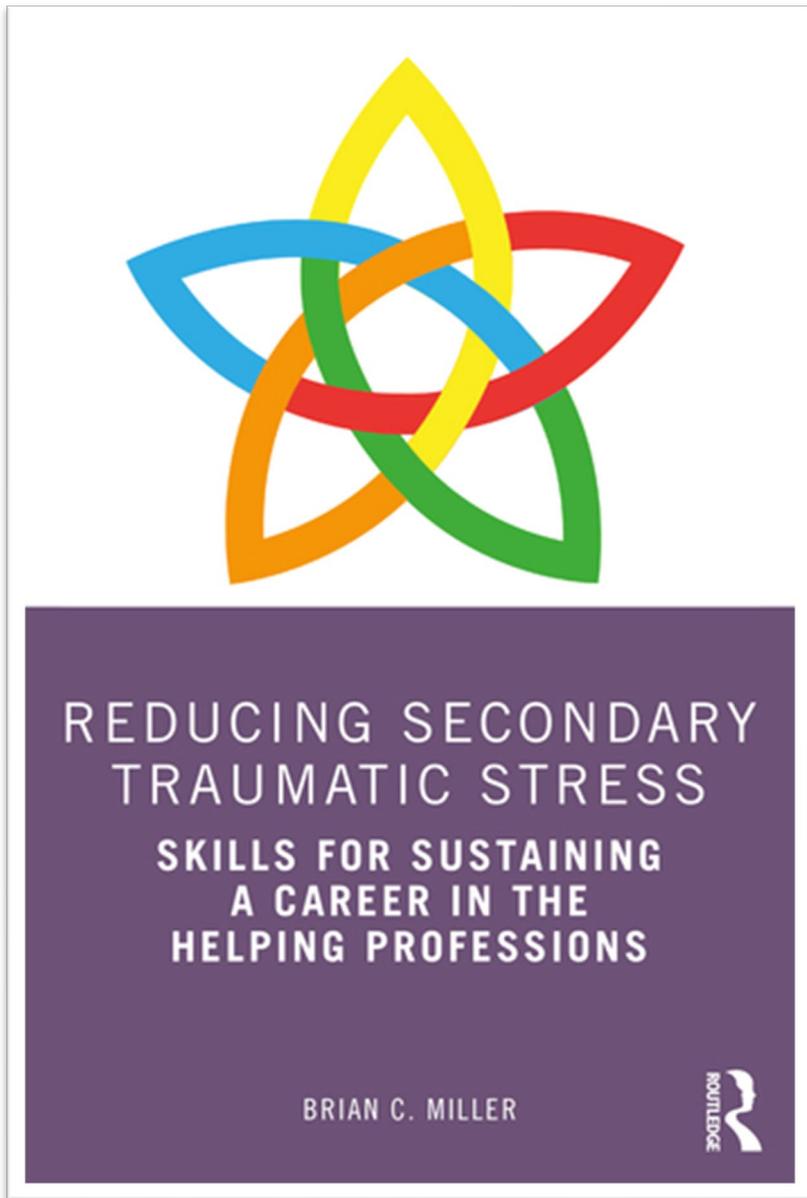
CONNEXION

« Aucune intervention neurobiologique n'est plus efficace qu'une relation sécuritaire. »

- Dr Bruce Perry







- Miller **remet en question** les bienfaits de la méthode de "**récupération après le travail**", qui consiste à attendre la fin de la journée pour traiter les expositions difficiles. (Miller, 2021).
- Lorsque nous sommes **émotionnellement dysrégulés**, même si nous parvenons à faire semblant que tout va bien, nous risquons davantage de perdre notre capacité à être pleinement présents, à réfléchir clairement et à résoudre des problèmes. (Rothschild, 2006; Siegel, 1999).



SECONDARY TRAUMATIC STRESS
CONSORTIUM

Best Practices for Addressing Secondary Traumatic Stress

PRINCIPLES FOR INDIVIDUALS & ORGANIZATIONS

Research has established that STS is an
services to

INDIVIDUAL GUIDANCE

ORGANIZATIONAL GUIDANCE

Bride, B.E., Sprang, G., Hendricks, A., Walsh, C.R., Mathieu, F., Hangartner, Ross, L.A., Fisher, P., Miller, B.C. (In press) *Principles for STS-Responsive Practice: An Expert Consensus Approach in Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*

Recommandations Pour les individus

Apprentissage continu sur le STS

Outils pour la récupération émotionnelle

Cultiver le sens et la raison d'être

Connaître ses forces et vulnérabilités

Soutien communautaire

Auto-surveillance et intervention,

Soutiens professionnels externes au besoin

TROIS MINUTES DE RESPIRATION



Un exercice de pleine conscience simple et rapide qu'on peut réaliser avant, pendant ou après un événement stressant.

Adapté à partir de Segal, Teasdale et Williams

PREMIÈRE MINUTE



CONCENTREZ-VOUS SUR LES SONS QUE VOUS ENTENDEZ

Quels sons sont proches de vous?
Quels sons sont éloignés?

Remarquez comment les sons
apparaissent et disparaissent.

Si vous constatez que vos pensées
s'égarer, revenez simplement aux
sons (sans aucun jugement).

DEUXIÈME MINUTE



CONCENTREZ-VOUS SUR VOS SENSATIONS CORPORELLES

Quelles parties de votre corps sont
chaudes? Quelles parties sont
froides?

Concentrez-vous sur vos sensations
de contact avec le sol ou
votre chaise.

Tout ce que vous remarquez est
parfaitement correct; cela ne doit
aucunement être modifié.

TROISIÈME MINUTE



CONCENTREZ-VOUS SUR VOTRE RESPIRATION

Dans quel endroit de votre corps
ressentez-vous votre respiration?
Dans votre nez, votre poitrine ou
votre estomac?

Remarquez l'expansion, puis la
relaxation de votre corps pendant
que vous respirez.

Suivez attentivement votre inspiration
et votre expiration lors de chaque
respiration.

**Creusez là où
le sol est
mou.
Élaboration
d'un plan
d'action.**





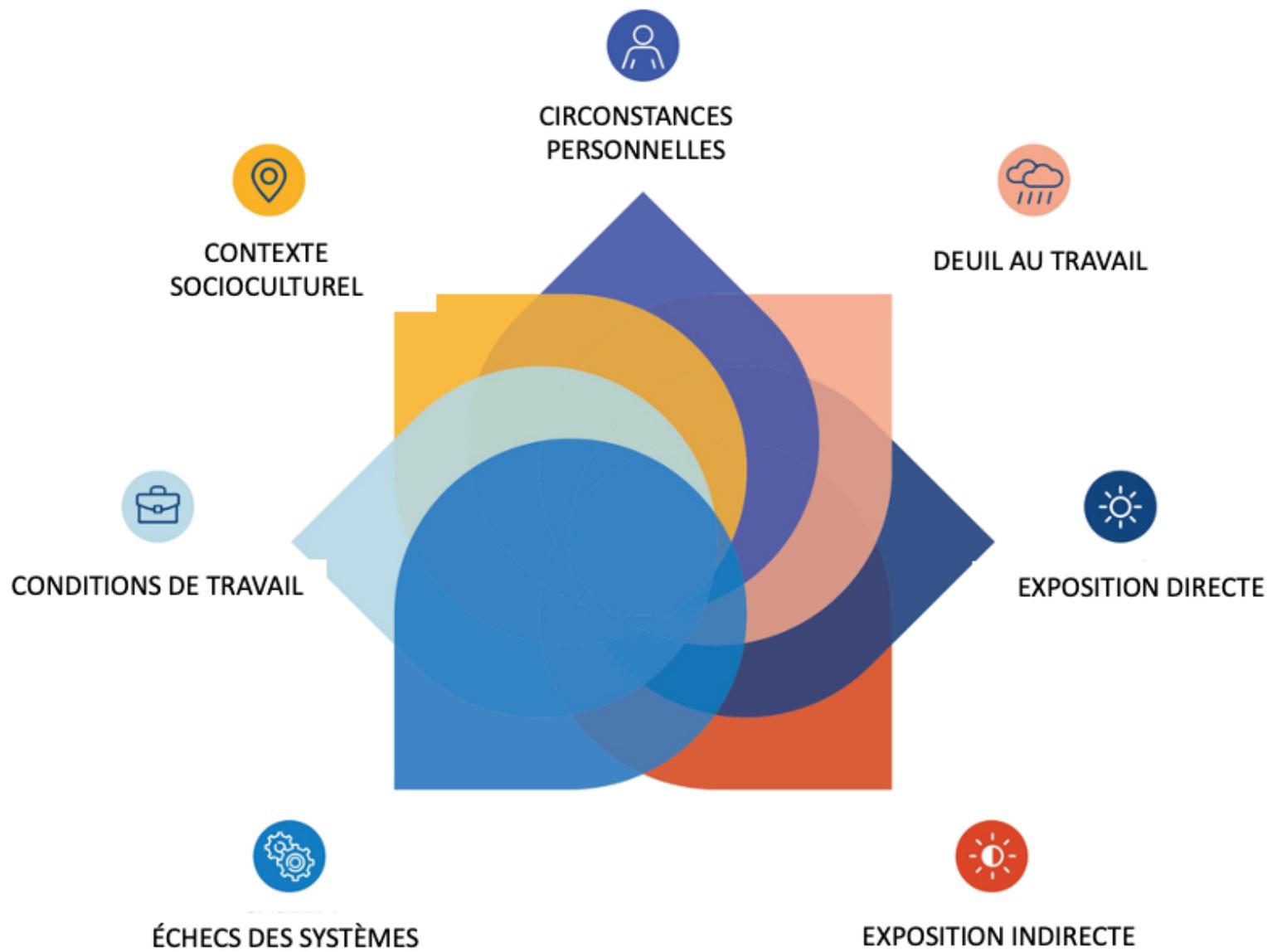
Commencez par vous:

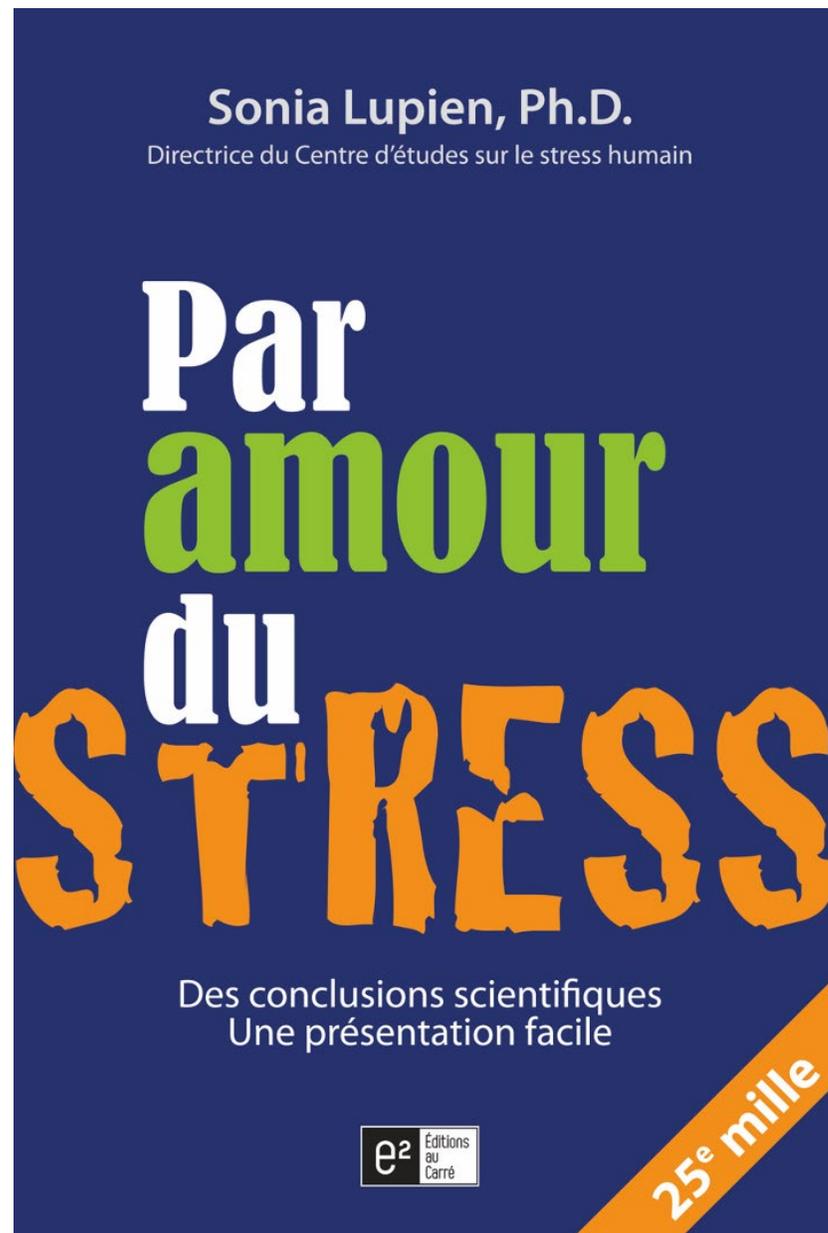
- **Évaluez** les facteurs qui augmentent vos sources de stress et de ceux qui contribuent à atténuer les impacts de votre travail.
- Identifiez vos **signes avant-coureurs** et votre zone de tolérance.
- Rappelez-vous que les recherches sur la récupération après une montée émotionnelle montrent **qu'il existe des stratégies** qu'on peut intégrer dans nos pratiques quotidiennes pour se recentrer et se rééquilibrer.
- Prenez le temps d'apprendre ce qui fonctionne pour vous.



- **Entourez-vous de collègues** en qui vous avez confiance et avec qui vous vous sentez en sécurité pour être vulnérable.
- Si vous êtes **superviseur**, je vous encourage à **réfléchir à votre propre capacité fonctionnelle**, à l'impact de **l'exposition aux traumatismes secondaires** sur votre bien-être, ainsi qu'à vos stratégies pour vous rééquilibrer lorsque votre équipe se tourne vers vous pour obtenir du soutien et des conseils.

Simplifier	Santé physique	Soulagement du stress
Comprendre mes réactions au changement	Soutiens sociaux et émotionnels	Travail et loisirs stimulants et motivants
Reconnaissance et gestion des traumatismes secondaires	Gestion du stress occupationnel et du ressentiment	Bénévolat





Q et R

Pour conclure

- Veuillez remplir notre sondage de retroaction, un lien a été ajouté dans le clarvardage.
- Un enregistrement de cette session sera envoyé par courriel aux inscrits dans la semaine qui suit.
- Merci pour votre participation!

Merci



PAR
Pallium Canada

Demeurer à l'affût:
www.echopalliatif.com