



**Penser un environnement capacitant
pour les intervenants
en protection de la jeunesse**

**Lyne Desrosiers, PhD
Journée de la recherche IUDJ
30 novembre 2020**

lyne.desrosiers@uqtr.ca

Le travail émotionnel





1. Le travail émotionnel !

Le travail émotionnel

- ✓ L'acte par lequel une personne tente d'afficher l'émotion socialement désirable dans le contexte
 - Réprimer l'affect qui ne convient pas
 - Amplifier l'émotion qui conviendrait

Hochschild, 1993

Les règles de sentiments

- ✓ Normes implicites partagées socialement qui régissent l'adéquation entre sentiment et situation
- ✓ Vis-à-vis la clientèle
 - Faire preuve d'intérêt, d'inquiétude et d'empathie tout en supprimant le dégoût, la frustration et l'anxiété
- ✓ Vis-à-vis l'institution
 - Défendre une décision administrative malgré une souffrance éthique

Le travail émotionnel

- ✓ Le jeu en surface
 - Exprimer sans ressentir
 - Faire comme si..
- ✓ Le jeu en profondeur
 - Ressentir l'émotion
 - Exprimer avec authenticité



Hochschild, 1993

lyne.desrosiers@uqtr.ca

“

*Quand je me fais agresser, je dois
retourner au travail le
lendemain...*

Ça fait partie de la job!

*Mais dans la vraie vie, si
quelqu'un m'attaque, cette
personne n'aurait plus de droit
d'être en contact avec moi.*

***Comment est-ce que je suis
supposer réagir?***

2. La petite histoire de Projet TANGO...

lyne.desrosiers@uqtr.ca

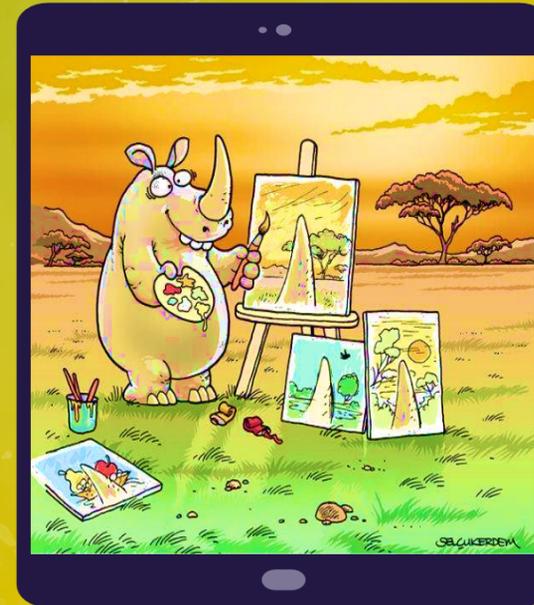
Formation Projet TANGO

- ✓ Entraîner les intervenants à utiliser des stratégies de régulation pour eux-mêmes
- ✓ Evaluer les effets de cette formation sur leur motivation et leurs habilités à intervenir



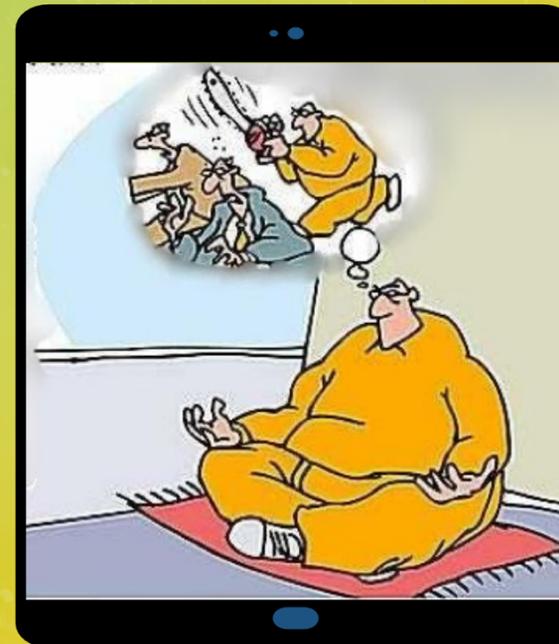
Motivation à intervenir

- ✓ Changer les attitudes et les perceptions envers la clientèle
 - ↓ Intentionnalité malveillante
 - ↑ Compréhension du fonctionnement
- ✓ Échelle des attitudes envers les personnes ayant un TPL (EA-TPL)



Habilités à intervenir

- ✓ Diminuer les interventions dépendantes des émotions
 - ⬆ Conscience des émotions
 - ⬆ Conscience des urgences d'agir
 - ⬆ Stratégies de travail émotionnel
- ✓ Échelle des difficultés de régulation émotionnelle (EDRS)



3. Des résultats pré-test étonnants

lyne.desrosiers@uqtr.ca

Habilités à intervenir

	CJ n=144		1 ^{re} ligne n=199		p
	M	(E.T.)	M	(E.T.)	
Conscience des émotions	15,0	(3,1)	15,1	(3,2)	
Clarté des émotions	9,1	(3,6)	11,0	(3,2)	< 0,000
Acceptation des émotions	10,2	(5,1)	10,84	(4,8)	0,001
Impulsivité	8,5	(3,1)	8,9	(2,8)	
S'engager vers but	10,1	(3,6)	13,4	(4,6)	< 0,000
Stratégies	11,8	(4,1)	13,4	(4,6)	0,001
Régulation émotionnelle	64,7	(16,6)	72,2	(16,1)	< 0,000
Aisance à interagir	50,1	(14,0)	49,7	(13,7)	

Habilités à intervenir

	Hébergé n=72		Territoire n=72		p
	M	(E.T.)	M	(E.T.)	
Conscience des émotions	14,5	(2,8)	15,1	(3,2)	
Clarté des émotions	7,5	(2,5)	11,0	(3,2)	< 0,000
Acceptation des émotions	9,1	(3,3)	10,84	(4,8)	0,005
Impulsivité	7,4	(1,6)	8,9	(2,8)	< 0,000
S'engager vers but	8,7	(2,7)	13,4	(4,6)	< 0,000
Stratégies de régulation	10,3	(2,4)	13,4	(4,6)	< 0,000
Régulation émotionnelle	57,62	(10,2)	72,2	(16,1)	< 0,000
Aisance à interagir	52,0	(14,4)	49,7	(13,7)	



4. Le travail émotionnel des intervenants

Observez et décrivez
tout ce qui se passe
pendant la vignette

Comment faire le travail émotionnel...
Si je ne suis pas dans l'équation!

Le travail émotionnel... Par le jeu en surface

Résister à exprimer l'émotion véritable
Cacher ce que je ressens vraiment
Prétendre avoir une émotion que je ne ressens pas

“

*Quand je vois de l'agressivité
chez les filles,
si elles m'envoient promener,
je vais avoir l'air envahie,
mais en fait,
ça ne m'atteint pas du tout!*

“

*J'ai encore des cloches qui
sonnent: je sens que ce
jeune va s'attaquer à
quelqu'un, mais ça ne me
fait pas peur !*



4. Réflexions

Réflexions

✓ *Le jeu en surface*

- Prédit l'épuisement professionnel (Goussinsky & Livne, 2016)
- Associé à l'insatisfaction au travail (Kammeyer-Muller et al. , 2013)
- Associé à un environnement qui décourage l'expression d'émotions négatives (Kammeyer-Muller et al. , 2013)

✓ Règles de dévoilement

- Les règles de dévoilement perçues déterminent la stratégie de régulation (Grandey, 2000, Rubin & al. 2005)
- Prescriptions formelles ou informelles pour l'expression des émotions au CJ?
 - Omertà dénoncé par la commission Laurent

Facteurs de protection

- ✓ Climat d'authenticité entre collègues (Grandey et al. 2012)
- ✓ Soutien du superviseur ↴ jeu en surface (Goussinsky & Livne, 2016)
- ✓ Pleine conscience de ses émotions (Christopher & al., 2006, Salloum & al. 2015)
- ✓ Autosoin (Habitudes de vie, habitudes de travail) (La Mott et coll. 2019, Salloum et al. 2015)
- ✓ Travailler en équipe, moduler le caseload, équilibrer travail/vie personnelle (Salloum & al. 2015)

5. Penser un environnement capacitant

(Falzon, 2013)

lyne.desrosiers@uqtr.ca 24

Préventif

- ✓ Exposé à des situations à risque
- ✓ Fait face à l'imprévisibilité
- ✓ Intervient en contexte d'intensité émotionnelle
- ✓ Prend des décisions sans avoir toute l'information
- ✓ Risque élevé de se brûler



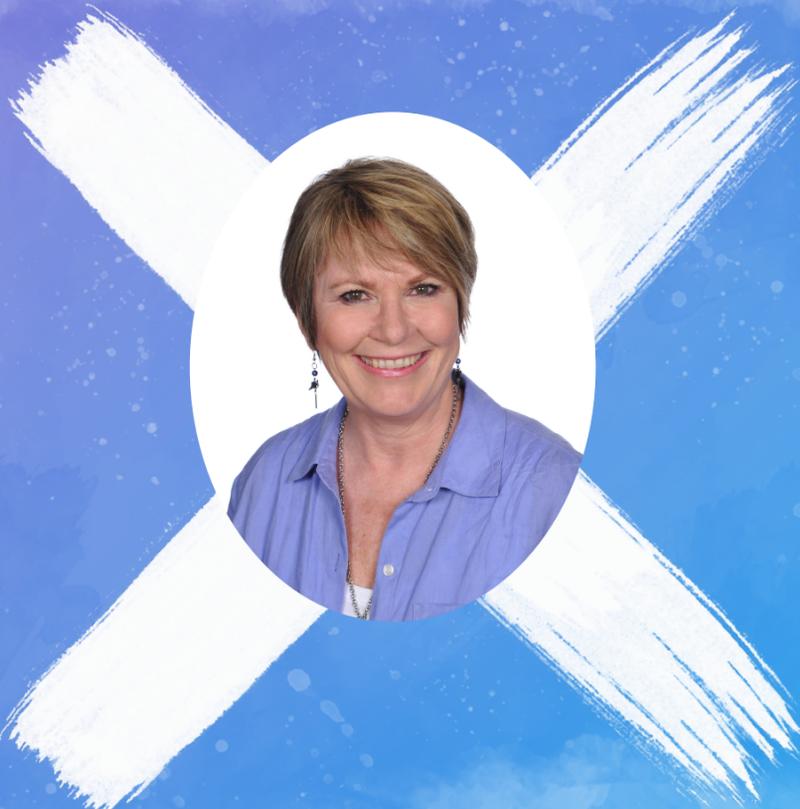
Environnement capacitant

- ✓ Valorise l'authenticité
- ✓ Prévient les blessures émotionnelles
 - Normes d'exposition aux situations émotionnellement exigeantes
- ✓ Prévoit un espace pour s'entraîner au travail émotionnel
 - Supervision ≠ discussion de cas
 - Formation

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
du Centre-Sud-
de-l'Île-de-Montréal
Québec

Merci!

UQTR
Université du Québec
à Trois-Rivières



lyne.desrosiers@uqtr.ca 27