

« Le *Phénomène de résilience* chez les intervenants travaillant en *Centre jeunesse* au Québec exposé à *Iso-stress* : proposition d'une définition opérationnelle »

Pour écouter la présentation en 3 minutes: <https://youtu.be/1oIHLZKf-TA>

JANVIER 2021

SOPHIE MASSÉ, DOCTORANTE SOUS LA DIRECTION DE PIERRICH PLUSQUELLEC
ÉCOLE DE PSYCHOÉDUCATION, UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL

Université 
de Montréal

2015-2020 CRSH SSHRC



**Centre jeunesse*: terme pour représenter l'ensemble des équipes des directions Programme jeunesse et Protection de la jeunesse des CISSSS et CIUSSS du Québec.

Phénomène de résilience : proposition d'une définition opérationnelle

Revue internationale de la Résilience des enfants et des adolescents

Article théorique soumis le 16 novembre 2020
présentement en cours d'évaluation

Compte tenu que ...

- Intervenants CJ -> risque d'exposition à la **violence physique** ¹
- TS exposés violence, agressions, surcharge de travail = **risque de stress chronique** ²
- En milieu de travail, le **stress chronique** peut favoriser la **dépression et l'épuisement professionnel** ³
- Les troubles de santé mentale -> impact sur la **qualité de vie** des individus et le fonctionnement des organisations -> **coûts** ⁴

➤ Pertinent de s'attarder au concept de **Résilience**, plus spécifiquement chez les intervenants en contexte de stress chronique

¹ (Geoffrion, 2015)

² (Truter, Fouché et Theron, 2017)

³ (Marchand, Juster, Durand et Lupien, 2014)

⁴ (Crompton, 2011)

- Résilience = **Adversité** et **Adaptation** positive ⁵
- Phénomène de résilience = **3 perspectives d'étude** ⁶
- La résilience activée -> **interventions visant facteurs de protection** ⁸

PHÉNOMÈNE DE RÉSILIENCE

Inspiré du Modèle intégratif
Résilience Employés ⁷

ADVERSITÉ

Chronique/Aigu

(Bonanno et Diminich, 2013)

- ✓ Stress chronique
- ✓ Trauma (aigu)

CAPACITÉ DE RÉSILIENCE

Processus

- ✓ Évaluer l'adversité
- ✓ Chercher de l'aide
- ✓ Utiliser Coping

ADAPTATION POSITIVE

Issue

- ✓ Bonne santé psychologique
- ✓ Performance au travail

RESSOURCES

Individu

- ✓ **Trait** (Caractéristiques)

Environnement

- ✓ Soutien social



9
CENTRE D'ÉTUDES
SUR LE STRESS
HUMAIN (CESH)

Plan d'action d'équipe

⁵(Luthar, Cicchetti et Becker, 2000)

Leipold et Greve, 2009)

⁷(Britt, Shen, Sinclair, Grossman et Klieger, 2016)

⁸(Anautl, 2005)

⁹(Massé et Plusquellec, 2018)

Outils de mesures du *Phénomène de résilience chez les intervenants*

Indice d'ADVERSITÉ Chronique/Aigu

- ✓ **Stress perçu:** *Perceived Stress Scale (PSS)*
- ✓ **Stress chronique:** *Trier Inventory for the Assessment of Chronic Stress (TICS)*
- ✓ **Sentiment de sécurité face aux clients agressifs:** *Confidence in Coping With Patient Agression Instrument (CCPAI)*
- ✓ **Types d'adversités (qualitatif):** *Plan d'action d'équipe et question 1 du Ways of coping checklist*

CAPACITÉ DE RÉSILIENCE Processus: facteurs de protection

- ✓ **Recherche de soutien social:** « *recherche de soutien social* » (WCCL)
 - ✓ **Coping centré sur l'émotion:** « *coping centré sur l'émotion* » (WCCL)
 - ✓ **Coping centré sur la résolution de problème** « *coping centré sur le problème* » (WCCL)
- * *Ways of coping checklist (WCCL)*

Indice de DÉMONSTRATION RÉSILIENTE

- Issue: **adaptation positive**
Bonne santé mentale
- ✓ **Burnout:** *Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)*;
 - ✓ **Dépression:** *Beck Depression Inventory (BDI)*
- Performance
- ✓ **Incapacité au travail:** *Work Role Functioning (WRFQ)*;
 - ✓ **Ajustement au client :** *échelle maison*

RESSOURCES DE RÉSILIENCE INFLUENÇANT LE PROCESSUS

Individu: facteurs de protection

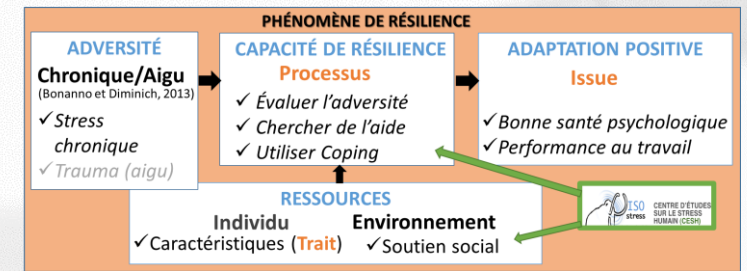
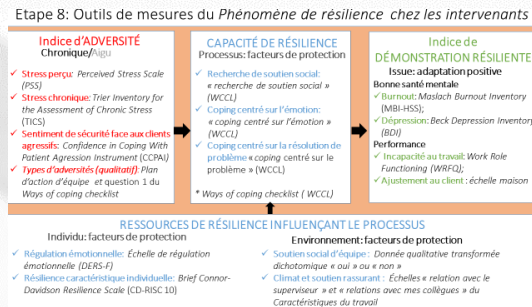
- ✓ **Régulation émotionnelle:** *Échelle de régulation émotionnelle (DERS-F)*
- ✓ **Résilience caractéristique individuelle:** *Brief Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC 10)*

Environnement: facteurs de protection

- ✓ **Soutien social d'équipe :** *Donnée qualitative transformée dichotomique « oui » ou « non »*
- ✓ **Climat et soutien rassurant :** *Échelles « relation avec le superviseur » et « relations avec mes collègues » du Caractéristiques du travail*

Prochaines étapes

➤ Tester, ajuster et améliorer la définition opérationnelle développée



➤ Vérifier l'état du Phénomène de résilience chez les intervenants

➤ Vérifier si *Iso-stress* favorise l'amélioration du *Phénomène de résilience* chez les intervenants

2015-2020 CRSH SSHRC



https://www.youtube.com/watch?v=_cpqCMfRy5iE&feature=youtu.be

Limites et Implications

Parmi le limites:

- Facteurs de protection considérés limités
- Généralisation : intervenants en « Centre jeunesse »

Implications:

- Modèle et définition opérationnelle → base à être adaptée à autres contextes et clientèles
- Modèle → mesurer l'état du *Phénomène de résilience* des employés et identifier composantes à améliorer
- *Si Iso-stress favorable à amélioration de la résilience* → transférer à d'autres types d'organisations (ex hôpitaux, écoles, etc.) pour favoriser la résilience



« *Phénomène de résilience* chez les intervenants sociaux travaillant en Centre jeunesse »

À SUIVRE POUR LES RÉSULTATS ! MERCI!

SOPHIE.MASSE@UMONTREAL.CA

Synthèse du contenu sur internet
[IUJD Pratique de pointe *Iso-stress*](#)

Références

Anaut, M. (2005). Le concept de résilience et ses applications cliniques. *Recherche en soins infirmiers*, (3), 4-11. <https://doi.org/10.3917/rsi.082.0004>

Bonanno, G. A. et Diminich, E. D. (2013). Annual research review: Positive adjustment to adversity—trajectories of minimal–impact resilience and emergent resilience. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 54(4), 378-401. <https://doi.org/10.1111/jcpp.12021>

Britt, T., Shen, W., Sinclair, R., Grossman, M. et Klieger, D. (2016). How much do we really know about employee resilience? *Industrial and Organizational Psychology*, 9(2), 378-404. <https://doi.org/10.1017/iop.2015.107>

Crompton, S. (2011). Qu'est-ce qui stresse les stressés? Principales sources de stress des travailleurs. *Tendances sociales canadiennes*, 11(8), 48-56. Cyrulnik, B. et Jorland, G. (2012). Résilience: Connaissances de bases. Odile Jacob. <https://www150.statcan.gc.ca/n1/fr/pub/11-008-x/2011002/article/11562-fra.pdf?st=2UHVZd2E>

Geoffrion, S. (2015). Agression and accountability: How caregivers and law enforcers cope. [Thèse de doctorat]. <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/12327>

Leipold, B. et Greve, W. (2009). Resilience: A conceptual bridge between coping and development. *European Psychologist*, 14(1), 40-50. <https://doi.org/10.1027/1016-9040.14.1.40>

Luthar, S. S., Cicchetti, D. et Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543-562. <https://doi.org/10.1111/1467-8624.00164>

Marchand, A., Durand, P., Juster, R.-P. et Lupien, S. J. (2014). Workers' psychological distress, depression, and burnout symptoms: associations with diurnal cortisol profiles. *Scandinavian journal of work, environment and health*, 40(3), 305-314. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3417>

Massé, S. et Plusquellec, P. (2018). Iso-stress 2015-20: Évaluation de programmes de gestion du stress (équipes, jeunes) pour le bien-être collectif. *Notre dernière parution*, 24(2), 34. <https://images.sdm.qc.ca/fichiers/Public/2018/B876360.pdf>

Truter, E., Fouché, A. et Theron, L. (2017). The resilience of child protection social workers: Are they at risk and if so, how do they adjust? A systematic meta-synthesis. *British Journal of Social Work*, 47(3), 846-863. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcw048>

Références outils de mesure

Perceived stress scale (PSS):

Cohen, S., Kamarck, T., Mermelstein, R. J. J. o. h. et behavior, s. (1983). A global measure of perceived stress. 385-396. <https://doi.org/10.2307/2136404>

Confidence in Coping With Patient Agression Instrument (CCPAI):

Thackrey, M. (1987). Clinician confidence in coping with patient aggression: Assessment and enhancement. Professional Psychology: Research and Practice, 18(1), 57-60. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.18.1.57>

Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS):

Dion, G. et Tessier, R. (1994). Validation de la traduction de l'Inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson. [Validation of a French translation of the Maslach Burnout Inventory (MBI).]. Canadian Journal of Behavioural Science / Revue canadienne des sciences du comportement, 26(2), 210-227. <https://doi.org/10.1037/0008-400X.26.2.210>

Beck Depression Inventory (BDI):

Beck, A. T., Epstein, N., Brown, G. et Steer, R. A. (1988). An inventory for measuring clinical anxiety: Psychometric properties. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 56(6), 893. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.56.6.893>

Work Role Functioning Questionnaire, version francophone :

Durand, N. M.-J., Vachon, C. B., Hong, C. Q., Imbeau, C. D., Amick, C. B. et Loisel, C. P. (2004). The cross-cultural adaptation of the Work Role Functioning Questionnaire in Canadian French. International Journal of Rehabilitation Research, 27(4), 261-268.

<https://doi.org/10.1097/00004356-200412000-00002>

Ways of coping checklist: WCCL :

Cousson, F., Bruchon-Schweitzer, M., Quintard, B., Nuissier, J. et Rasclé, N. (1996). Analyse multidimensionnelle d'une échelle de coping: validation française de la WCC (Ways of Coping Checklist). Psychologie française, 41(2), 155-164. [http://pascal-](http://pascal-francis.inist.fr/vibad/index.php?action=getRecordDetail&idt=3128730)

[francis.inist.fr/vibad/index.php?action=getRecordDetail&idt=3128730](http://pascal-francis.inist.fr/vibad/index.php?action=getRecordDetail&idt=3128730)

Échelle de régulation émotionnelle (DERS-F) :

Dan-Glauser, E. S. et Scherer, K. R. (2013). The Difficulties in Emotion Regulation Scale (DERS). Swiss Journal of Psychology, 72(1), 5-11.

<https://doi.org/10.1024/1421-0185/a000093>

Brief Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC 10):

Connor, K. M. et Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). Depression and Anxiety, 18(2), 76-82. <https://doi.org/10.1002/da.10113>

Caractéristiques du travail de May:

May, D. R., Gilson, R. L. et Harter, L. M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and the engagement of the human spirit at work. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77(1), 11-37. <https://doi.org/10.1348/096317904322915892>