

Le stress traumatisque secondaire: garder l'équilibre entre engagement et bien-être

Prof. Adélaïde BLAVIER

Centre d'Expertise en Psychotraumatisme
et Psychologie Légale

Burnout et trauma des intervenants

- Intervenants fatigués, démotivés, traumatisés, à bout
- Comment expliquer ces états psychologiques dans lesquels des travailleurs motivés et dynamiques peuvent se retrouver?
- Quelles sont les différences entre burnout, fatigue de compassion, traumatisme?
- Et surtout comment les prévenir et s'en protéger? En protéger ses collègues et collaborateurs?

Traumatismes directs et indirects

Types de Victimes	Processus de traumatisation	Publics Cibles	Conséquences spécifiques	Cadre
Victime Primaire	Traumatisation Directe	Survivant Témoin Sauveteur	Etat de Stress Aigu Etat de Stress Post-Traumatique	Rupture, effraction
Victime Secondaire	Traumatisation Indirecte	Sauveteur Intervenants Psy de crise Entourage, collègues	Etat de Stress Traumatique Secondaire Deuil traumatique	Cadre indéfini et fluctuant
Victime Tertiaire	Traumatisation Vicariante	Thérapeute	Compassion Fatigue	Cadre thérapeutique

Cadre conceptuel du processus de traumatisation. Serniclaes, 2000

INTRODUCTION

- A la fin du siècle dernier, certains auteurs comme Pearlman, Stamm et Figley se penchent sur les conséquences néfastes pour la santé du personnel des services de secours, de leurs interventions auprès des victimes d'événements traumatiques.
- Il ressort de leurs recherches que les secouristes peuvent, à la suite de contacts répétés avec des survivants ou avec des témoins d'événements traumatogènes, souffrir de burnout, de fatigue de compassion ou de stress traumatique secondaire.
- Reconnaissance des problèmes psycho-émotionnels des intervenants est récente en Europe
- USA et Canada : années 80-90

Fatigue de compassion



Définition:

Fatigue émotionnelle et physique des professionnels des services sociaux, due à l'empathie qu'ils utilisent à répétition envers leurs patients (Figley, 2002, Rothschild & Rand, 2006, Newell & MacNeil, 2010)



Caractéristiques d'un monde professionnel

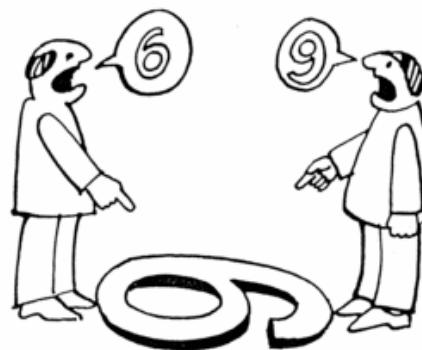
- Policiers et Scientifiques travaillant avec des Victimes de Violences Sexuelles sur Mineurs particulièrement à risque
- Métier qui mobilise l'empathie
 - Outil de travail indispensable dans ce secteur
 - Mais outil fragile et exigeant
 - à double tranchant quand il s'agit de l'intervenant



ontre

L'empathie

- Aptitude, disposition psychique à se mettre à la place de l'autre
- Prendre le point de vue de l'autre en restant soi-même, sans perdre son intégrité
- Condition du « comme si »
- ≠ fusion, identification, contagion, sympathie



L'empathie: 2 composantes

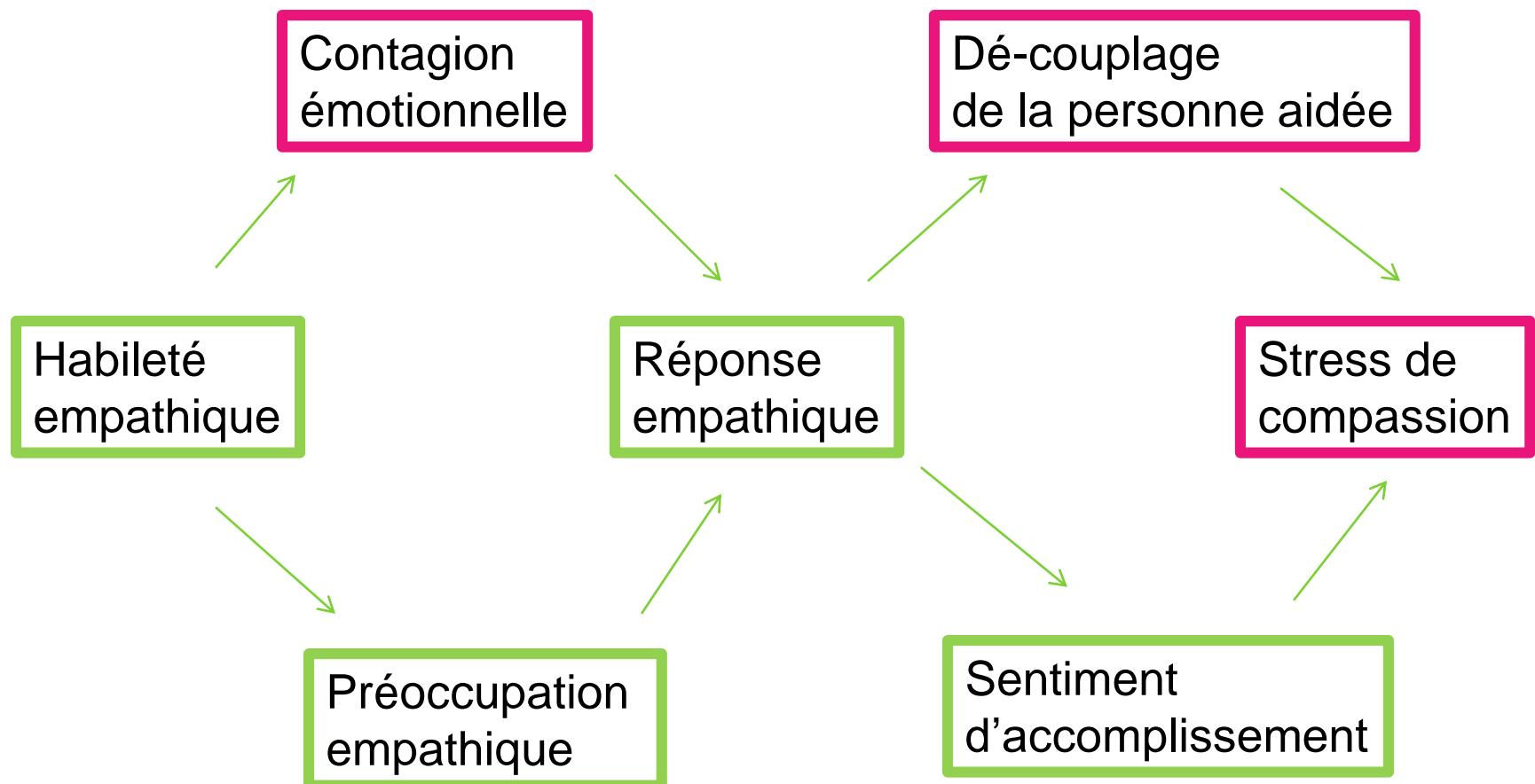
- Résonance motrice non intentionnelle // neurones miroirs,
 - Composante automatique
 - Effet de contagion
- Adoption intentionnelle du point de vue d'autrui
 - Distinction entre soi et autrui
 - Composante contrôlée



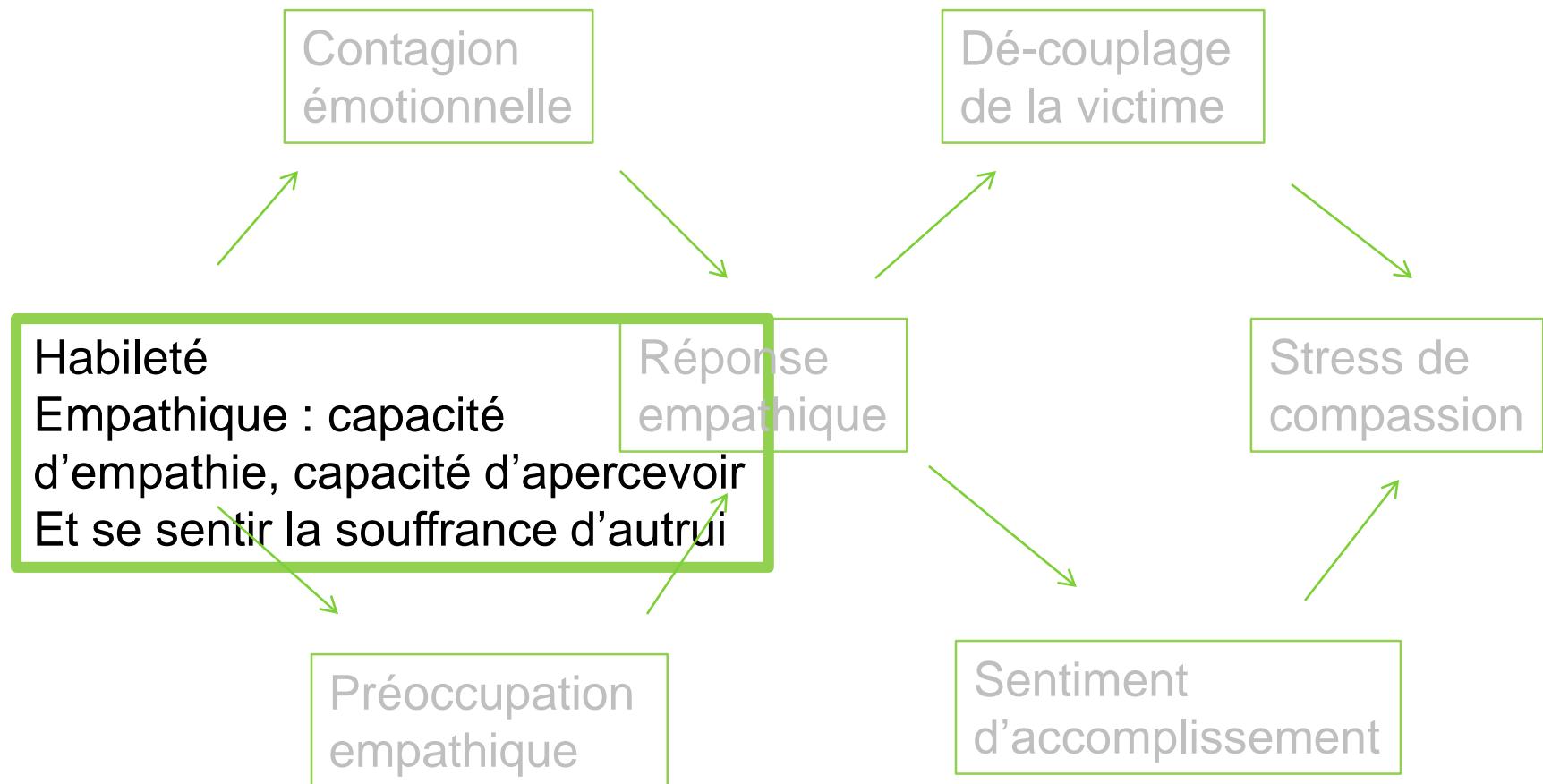
L'empathie

- Empathie n'est pas automatique, elle exige un contrôle actif de ses pensées et émotions
- Empathie est couteuse en ressources et peut être entravée notamment par
 - Fatigue
 - Surcharge de travail
 - Surcharge émotionnelle
 - Contagion émotionnelle/sentiment partagé
 - État émotionnel ou événements de vie
- Point de départ et rôle central dans la fatigue de compassion

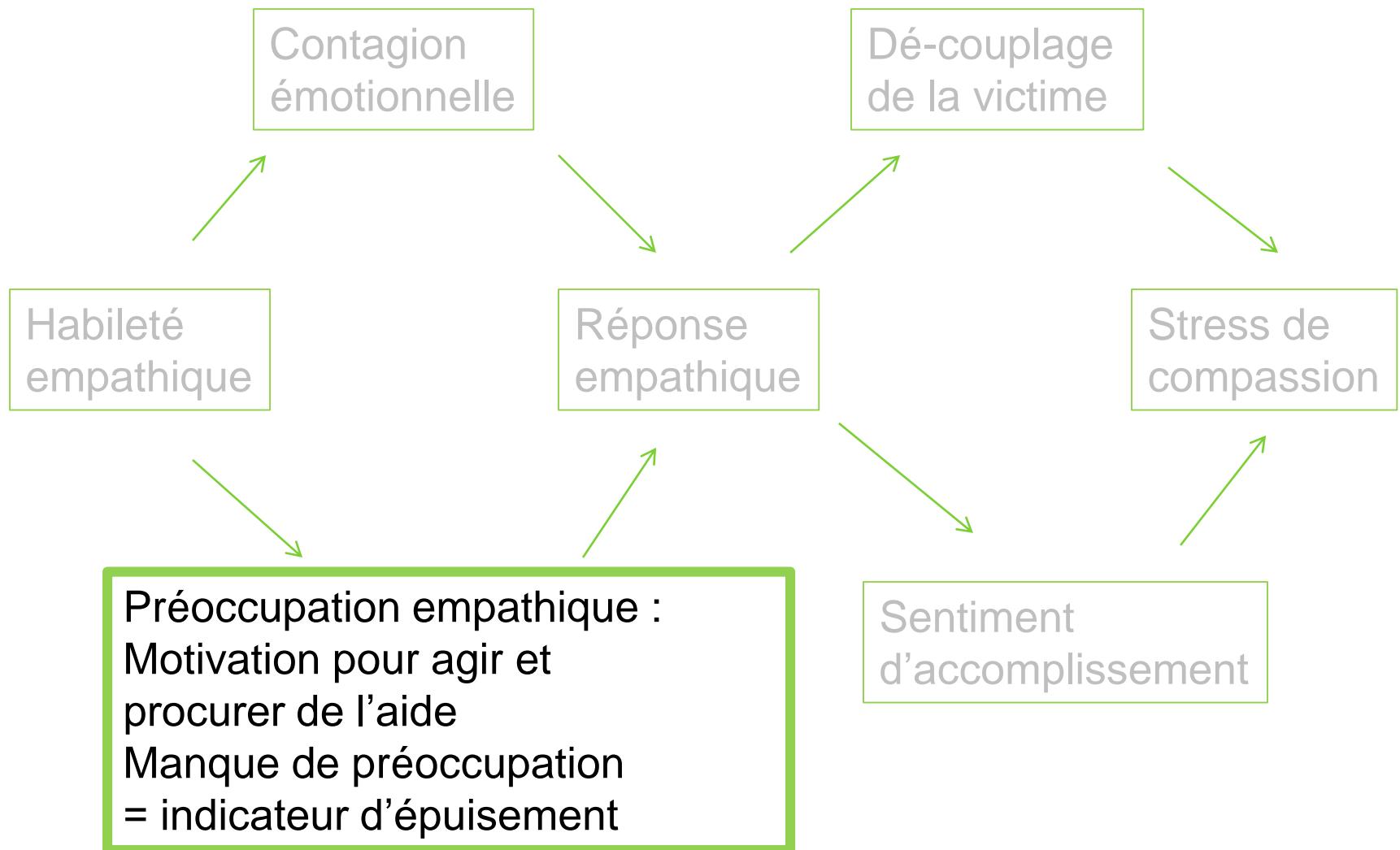
Modèle de transmission (Figley, 2016)



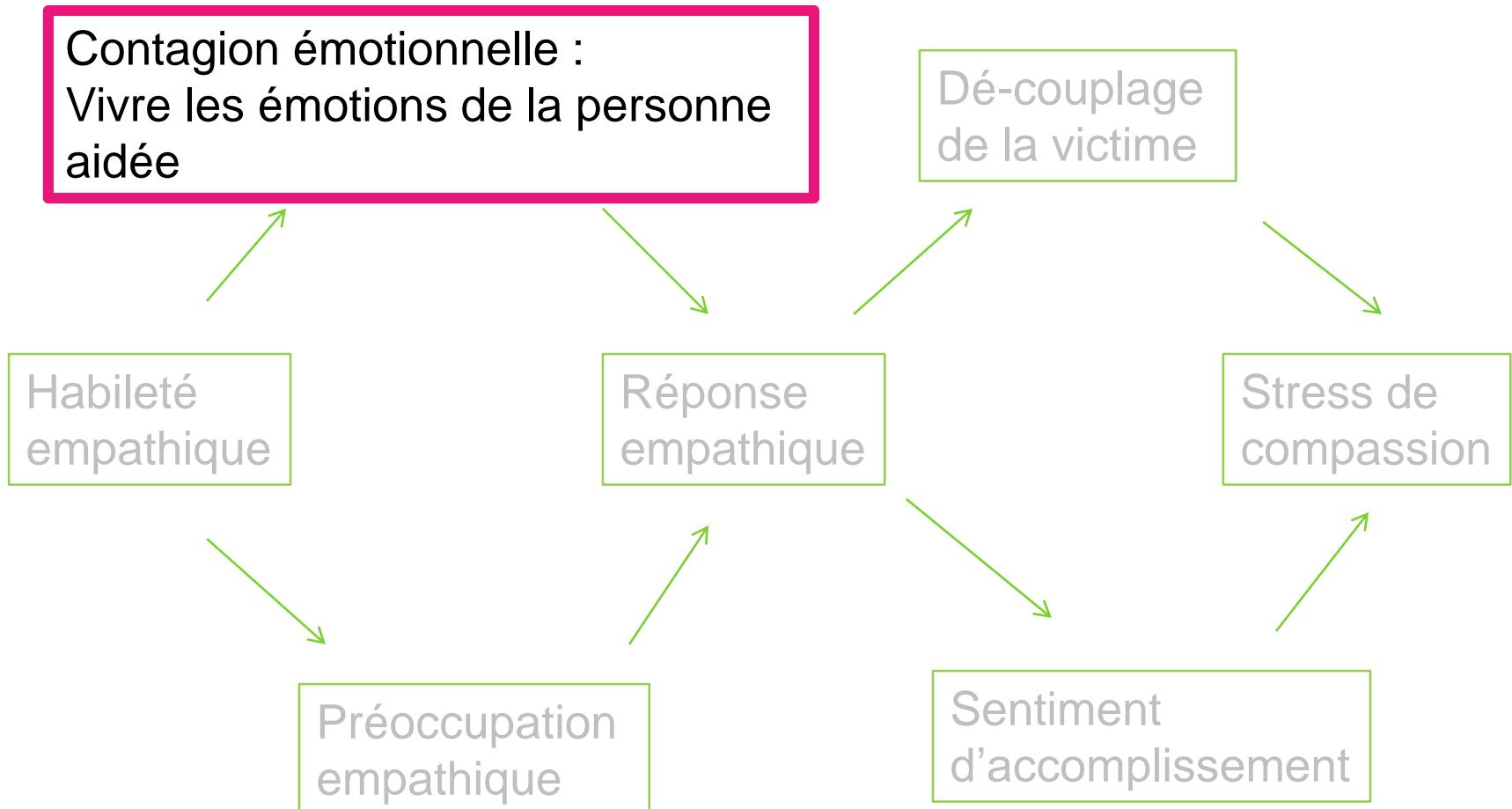
Modèle de transmission (Figley, 2016)



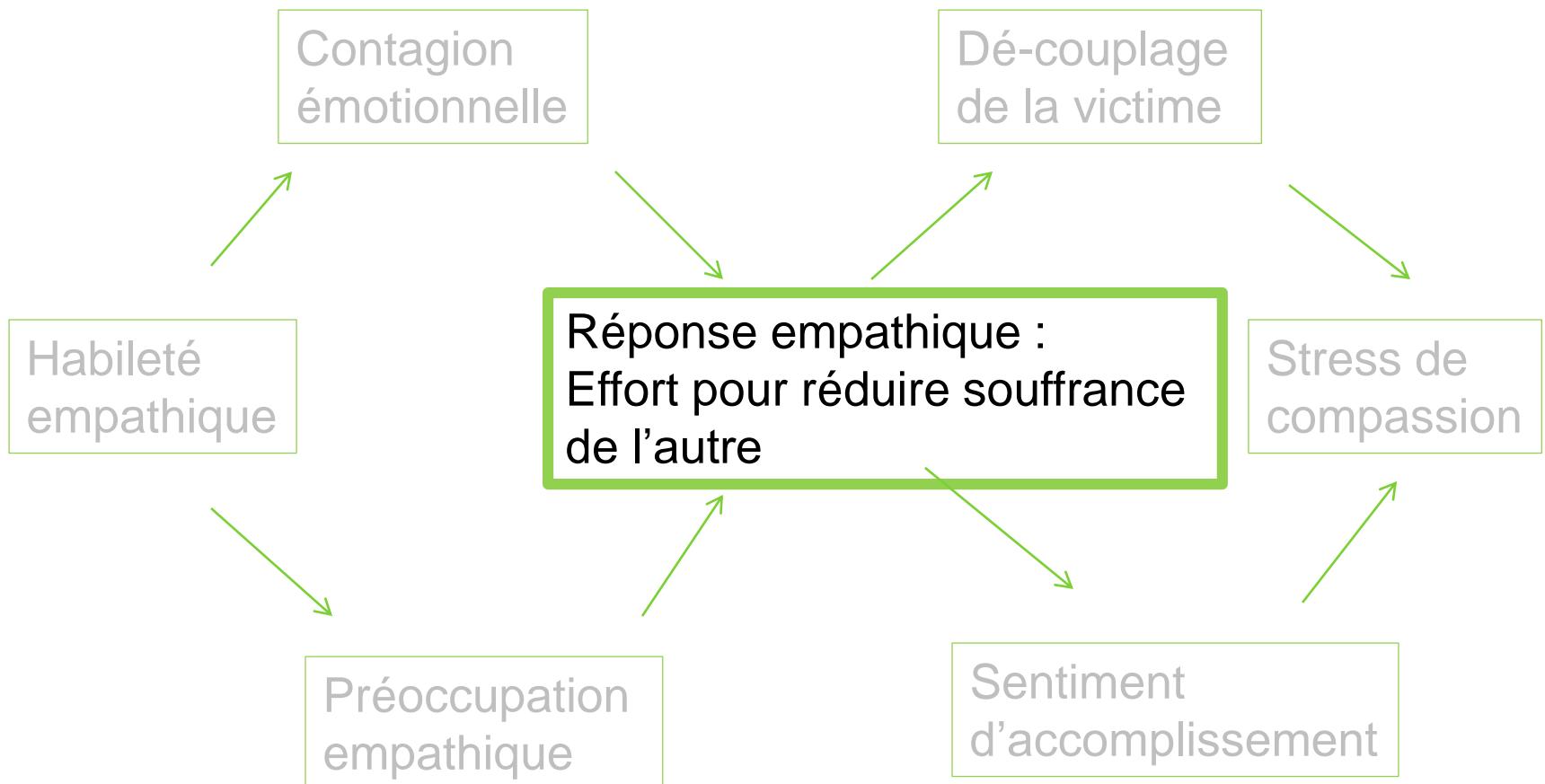
Modèle de transmission (Figley, 2016)



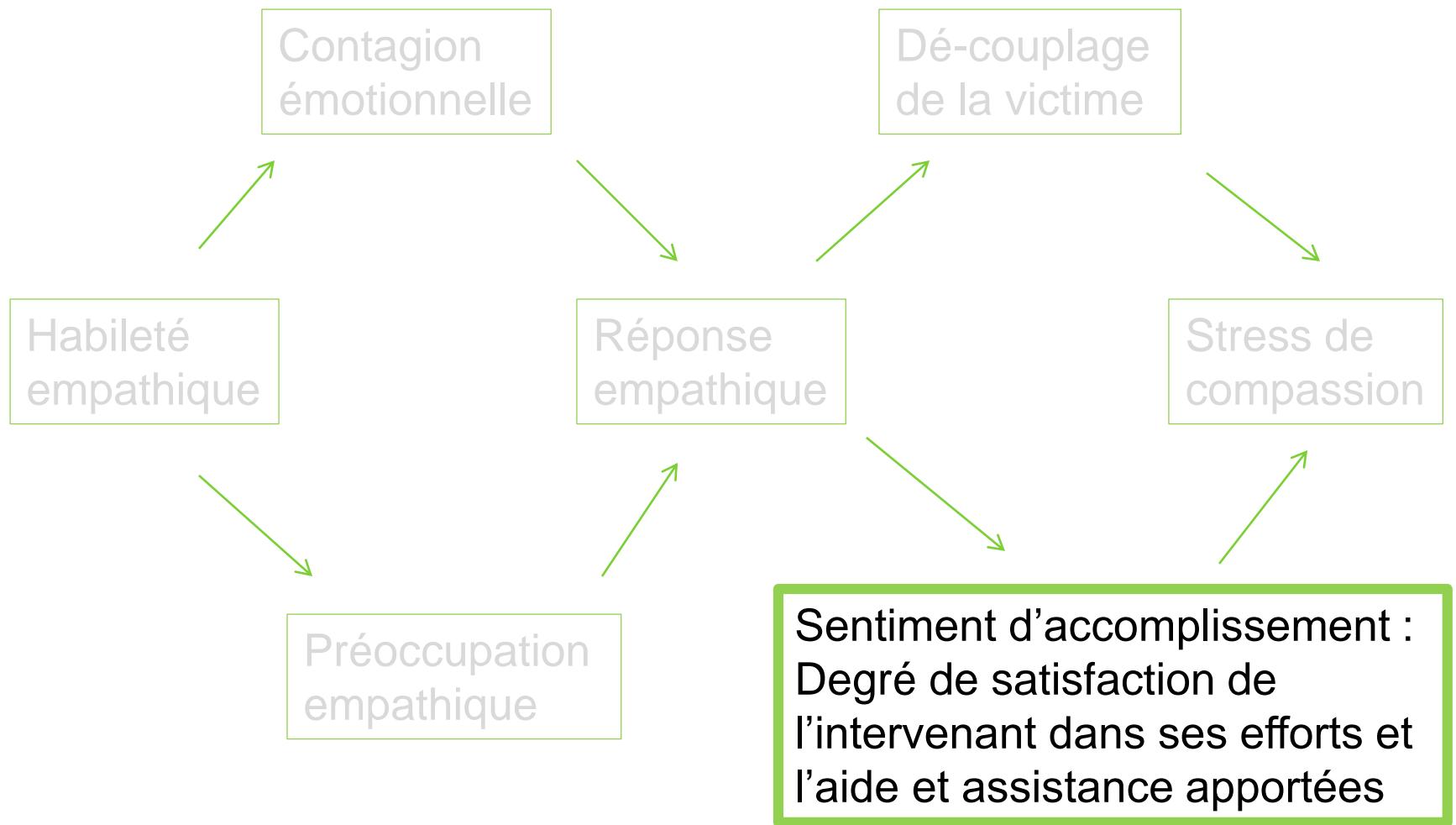
Modèle de transmission (Figley, 2016)



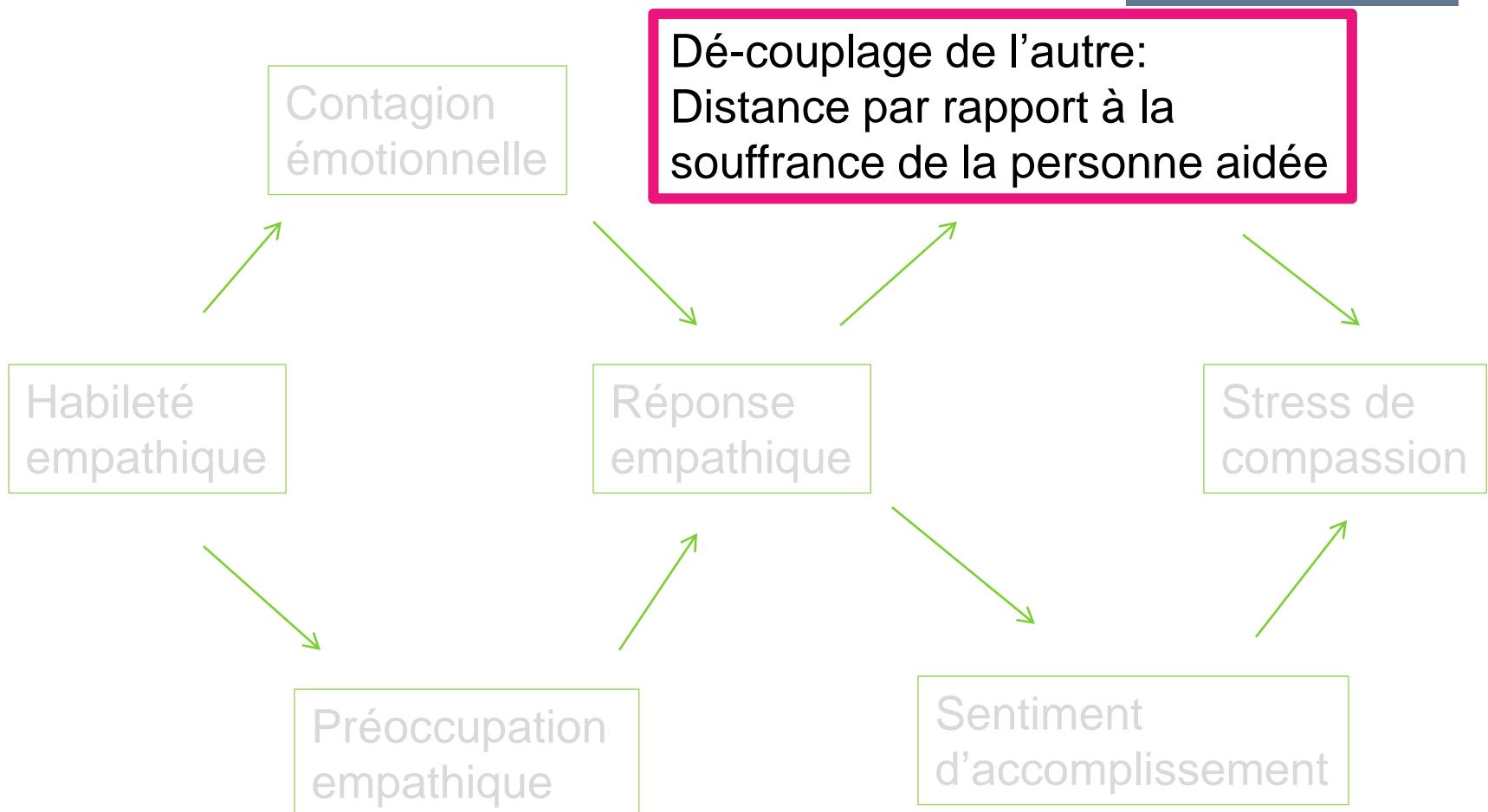
Modèle de transmission (Figley, 2016)



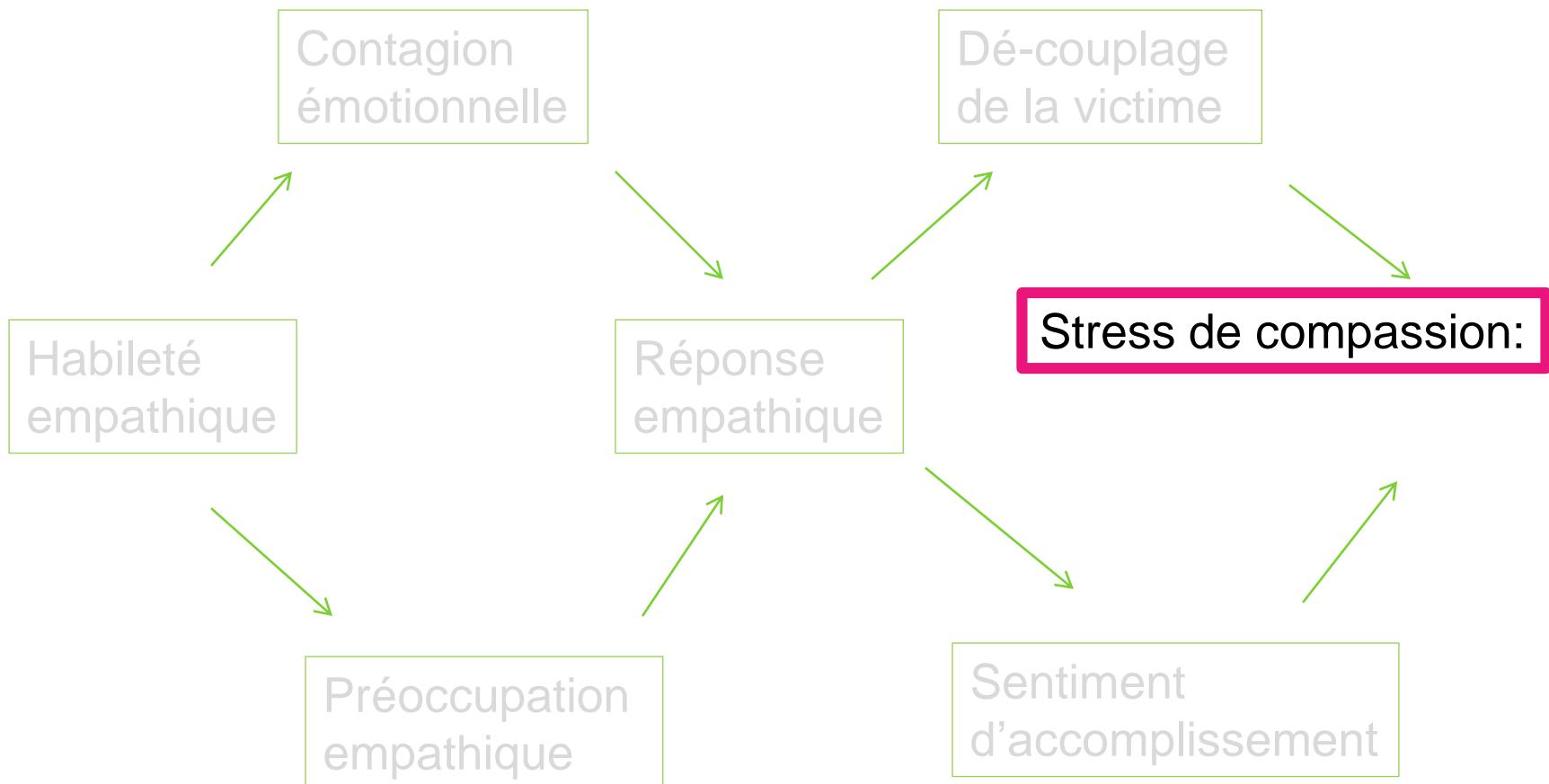
Modèle de transmission (Figley, 2016)



Modèle de transmission (Figley, 2016)



Modèle de transmission (Figley, 2016)



Modèle de transmission (Figley, 2016)

■ Sentiment d'accomplissement

- Sentiment de l'intervenant d'avoir tout fait
- Dans le meilleur intérêt du bénéficiaire
- Convaincu des effets bénéfiques de l'intervention

■ Découplage

- Désinvestissement personnel et émotionnel par rapport aux bénéficiaires
- Éviter de se sur-identifier aux problèmes des bénéficiaires

■ Stress de compassion

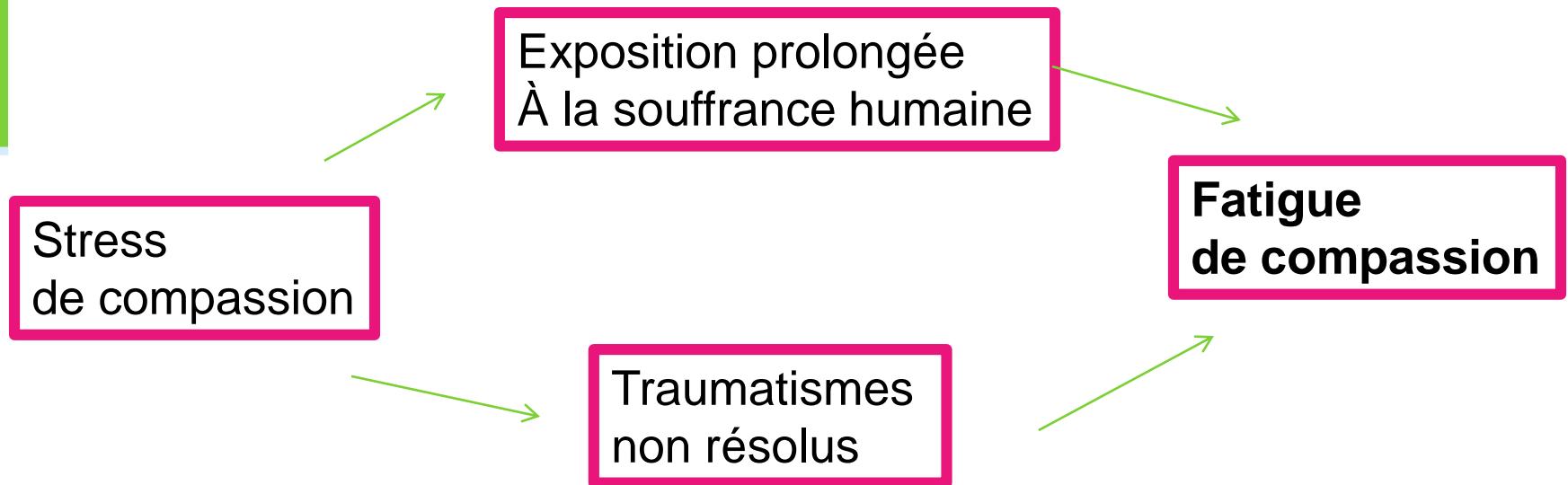
- Premiers signes de burnout: tentative de réduire stress

Tentative de réduction du stress de compassion

- Surestimer l'effet du soutien
 - = se sentir satisfait de manière erronée
- Rendre la distance psychologique envers la personne aidée (trop) grande
 - Désinvestissement personnel et émotionnel par rapport à la personne aidée
- Premiers signes de
 - Burnout
 - PTSD secondaire

Fatigue de compassion

- État d'épuisement et de dysfonctionnement aux niveaux bio, psycho et social, suite à l'exposition prolongée au stress de compassion
- = suite du stress de compassion
- 4 variables qui interagissent



Exposition prolongée

- Sentiment de responsabilité prolongée
- Manque d'apaisement des charges (physique et psychique) de responsabilité
- Impuissance à réduire le stress de compassion

Souvenirs traumatiques

- Répétitions des événements traumatisants
- Symptômes du PTSD
- Réactivation de situations de vie/traumatismes anciens non résolus influencent souvenirs récents et leur impact sur fonctionnement

Fatigue de compassion

- Sentiment de surcharge d'une nature humaine souffrante
- Hypersensibilité, impression de ne plus avoir de frontières protectrices
- Émoussement de l'empathie
- Comportements de distanciation des autres
- Lassitude, perte de vitalité et de plaisir
- Perte du sentiment de vocation

2 types de situations fragilisantes

Situations inhérentes à la réalité du travail :

- Accumulation de situations aversives
 - Usure, érosion
 - Facteurs de protection: habituation, humour
 - Facteurs de risque: indifférence, cynisme
 - Conséquences : Trauma de type 2/burnout
- Événement majeur qui ébranle/fissure la vocation professionnelle
 - Agression, récit qui ébranle, identification +++
 - Trauma de type 1 souvent avec une accumulation d'événements aversifs en plus

Caractéristiques du travail : secteur sous pression

- Très haut niveau de responsabilité sans beaucoup de contrôle ni de certitude
- Absence d'effet immédiat de ses actions
- Le niveau intime de la relation avec les victimes
- Confrontation avec les valeurs et croyances
- Effet pervers sur la vie privée
- Les exigences sociales et les jugements d'autrui

Se protéger et protéger les collègues

Être attentifs les uns aux autres: **repérer** les signes de mal-être chez les collègues et chez soi

- Manifestations de détresse émotionnelle, cognitive, physique voire spirituelle
- **Irritabilité**, manque de patience, hypersensibilité, repli social, manque de temps et d'énergie pour soi-même, cynisme, désespoir général
 - Ex: Boisson alcoolisée non pour le plaisir mais pour amortir
- Changements dans son identité, ses points de vue sur le monde, sa spiritualité

Se protéger et protéger les collègues

- Travail de sentinelle entre collègues
- Ex: cellule API (Aide Psychologique aux Intervenants) chez les pompiers
- 3 niveaux d'intervention
 - Support par les pairs



Se protéger et protéger les collègues

- Moments d'échanges formels et informels
 - La machine à café n'est pas (toujours) une perte de temps !
- Supervisions cliniques et institutionnelles
- Intervisions, gestion des situations d'inconfort dans le respect
- Gestion de la curiosité, maladresses et jugements
- Encouragement, soutien en équipe
- Partage de lectures, de conférences
- Visionnage de films ou documentaires en équipe



Se protéger et protéger les collègues

- Partage d'un socle commun et fédérateur (formation ou autre)
- Créativité individuelle et en équipe
- Activités de détente en fonction des affinités et en respectant les besoins de chacun
 - Dans sa vie privée et/ou avec ses collègues
 - Il n'existe pas une seule façon de se détendre.
 - Pour certains, ce sera dans la vie sociale
 - Pour d'autres, ce sera dans un moment seul
 - Pour la plupart des personnes, c'est une alternance des 2

Se protéger et protéger les collègues

- Rôle fondamental des directions et des RH
 - Reconnaissance institutionnelle
 - Arrêter d'hyper-responsabiliser le travailleur
 - Arrête d'individualiser la souffrance au travail
- **Réelle** prise en compte des risques psychosociaux
 - l'organisation du travail,
 - les conditions de travail,
 - le contenu du travail,
 - les conditions de vie au travail et
 - les relations au travail

 L'invalidité pour cause de burn-out et de dépression augmente encore plus fort : une facture de plus de deux milliards d'euros

L'incapacité de travail de plus d'un an pour cause de maladie mentale augmente surtout chez les jeunes, les femmes et les indépendants, montrent les dernières statistiques de l'Inami.



Laurent Gérard | Journaliste



Publié le 02-06-2025 à 16h09 - Mis à jour le 02-06-2025 à 16h28

 Enregistrer

Prévenir la victimisation secondaire

- réponse *inappropriée d'un système (judiciaire, policier, médiatique, médical, éducatif, etc.) ou d'un environnement (proches, amis et amies, famille, conjoint et conjointe, intervenants et intervenantes, etc.).*
- *La manière de réagir de l'entourage ou du système provoque des effets négatifs et douloureux pour la personne victime : on ne la croit pas, on minimise son traumatisme, on lui attribue une responsabilité pour ce qui s'est passé, on la blâme, on associe son malaise à son état de santé mentale, on la médicamente, on diminue son estime de soi, etc.*
- On est toujours Victimes de quelque chose
- Identification au statut de victime

Témoignage post-attentat de Bruxelles

- Policier
- *“Moi, j'aimais mon travail, j'ai été le premier policier sur place ce jour-là. Je peux vous dire qu'aujourd'hui ce que j'éprouve, c'est surtout de la haine envers la police. Le Didier qui est entré ce mardi-là dans la station de métro n'est pas le Didier qui en est ressorti. J'aurais voulu être soutenu par ma profession, ça n'a pas été le cas”* La Libre Belgique, 29/11/2022

Importance du soutien et de la reconnaissance

- *Je n'en veux à personne, sauf à la police. Pour le manque de considération. Pour l'absence de soutien et d'accompagnement. Parce qu'après le 22 mars j'ai continué à fonctionner, et je dis bien 'fonctionner' parce que c'était presque mécanique, je n'étais plus moi-même. Dans n'importe quel autre pays, on aurait mis un policier à l'arrêt après un tel choc. Moi, j'ai dû, de moi-même, prendre un congé sans soldes. Pour tenter de me réparer, de lutter.” La libre Belgique, 29/11/2022*

Témoignage suite

- *Je ne suis pas partie civile au procès, je n'ai pas le droit parce que la police considère que je n'ai fait que mon devoir. Un travail pour lequel je n'ai jamais été remercié. Je suis révolté. Comme cette odeur de sang qui ne s'en ira jamais vraiment, cette colère restera présente toute ma vie."*

Point de départ de l'épuisement

- Besoin d'exprimer compassion envers victimes
- Intervenant essaye de répondre aux mêmes 5? que les victimes:
 - Qu'est-ce qui s'est passé?
 - Pourquoi?
 - Pourquoi ai-je réagi ainsi?
 - Pourquoi est-ce que je continue à réagir ainsi?
 - Si cela devait à nouveau arriver, serais-je capable de résister?

Freudenberger (1974, 1977)

- burnout
- En qq années, soignants enthousiastes perdent dynamisme, engagement, motivation
- Douleurs physiques, fatigue, épuisement
- État de frustration
- Pressions, exigences professionnelles, obligations imposées
 - Par le milieu de travail
 - Par le travailleur lui-même

Les trois dimensions du burnout

- Épuisement professionnel
- Dépersonnalisation-désinvestissement de la relation à l'autre
- Réduction du sentiment d'accomplissement personnel et professionnel, sentiment d'inefficacité
- Origine des recherches sur le burnout dans les services d'aide

Variables organisationnelles prédictrices d'un burnout

- ≠ réalité objective des demandes de travail
- Mais = sentiment de contrôle des contraintes
 - Sentiment subjectif, perception
- Conflits de rôle, informations contradictoires, ambiguës, inadéquates, insuffisantes
- Manque de support social des supérieurs et collègues
- Impression de ne pas être entendu, écouté
- Impression d'être méprisé
- Micro-situations répétées, ressassées, ruminées

Robustesse

- La performance existe-t-elle dans le secteur psychosocial ? Se mesure-t-elle ?
- Privilégier la robustesse à la performance c'est :
 - Maintenir un système stable malgré les fluctuations (Hamant, 2024) ou l'incertitude
 - La stabilité au sein de l'instabilité

OLIVIER
HAMANT
**ANTIDOTE AU
CULTE DE LA
PERFORMANCE**
LA ROUSTESSE DU VIVANT



3,90€ / N°50

OLIVIER HAMANT
OLIVIER CHARBONNIER
SANDRA ENLART

**L'ENTREPRISE
ROUSTE**

Pour une alternative
à la performance



Robustesse

Pour durer dans le monde de la police...

- Être attentif à soi-même et aux autres
- Accepter l'incertitude, l'absence de résultat (immédiat), l'inachèvement, les incohérences
- S'accorder des pauses seuls et en équipe
- Rencontrer d'autres équipes, s'aérer et être ouvert à la créativité et à d'autres manières de pratiquer
- Travailler dans la **bienveillance** et non dans la bienfaisance

Bienveillance et robustesse

- Se ménager pour maximaliser sa résilience professionnelle dans un cadre défini
- Doser son engagement et son immersion dans le monde de l'autre
- Réagir sainement en présence de personnes hostiles, dénigrantes ou agressives
- Mieux gérer son sentiment d'impuissance
- Connaitre et s'occuper de ses fragilités, ses limites et/ou de sa sphère d'incompétence
- Se soutenir entre collègues, solidarité

Réaménagement positif de l'identité professionnelle

- Acquisition de nouvelles compétences
- Changement de valeurs
- Valorisation professionnelle
 - Émergence-confirmation d'une vocation
 - Avant et après qui structure la carrière
 - Interventions comme un rituel de passage qui relie les intervenants
 - Partage d'une symbolique commune
 - Gagner la confiance du groupe, se sentir appartenir et intégré au groupe
- Rôle de l'accueil et du soutien des collègues

QUESTIONS ?

MERCI POUR VOTRE
ATTENTION

