

PERCEPTIONS RELIÉES AU TRAVAIL DES INTERVENANTS DIRECTEMENT IMPLIQUÉS AUPRÈS D'UNE CLIENTÈLE MANIFESTANT DES TROUBLES GRAVES DU COMPORTEMENT

Par Carole Légaré

Sous la supervision de Diane Morin, Ph.D.



Introduction



- La présente étude se situe dans le cadre d'une étude plus large visant à évaluer l'efficacité d'un programme mis en place dans une ressource spécialisée en troubles graves du comportement (TGC) pour des personnes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA).

Introduction



- La Maison Lily Butters (MLB) est une ressource de transition spécialisée.
- Son mandat est d'évaluer et de stabiliser les TGC de sa clientèle (Morin et Rivard, 2012).
- La présente étude vise à évaluer si le programme de la Maison Lily Butters a un effet sur:
 - l'épuisement professionnel
 - la satisfaction au travail
 - le soutien social

Plan



- Contexte théorique
- Objectif
- Méthode
- Résultats
- Discussion
- Limites
- Recommandations futures

Contexte théorique: Troubles graves du comportement et la Maison Lily Butters

- Des études démontrent la difficulté pour les intervenants de travailler auprès de personnes manifestant des TGC (Hastings, 2002; Jenkins et al, 1997).

- Plusieurs aspects sont pris en compte dans le programme pour assurer le bien-être des intervenants à la MLB (CRDITED-ME, 2009).
 - ▣ Une d'équipe d'intervention est présente
 - ▣ Des formations spécialisées
 - ▣ Des aménagements physiques sécuritaires

Troubles graves du comportement



- Mettent en danger réellement ou potentiellement l'intégrité physique ou psychologique (Tassé, Sabourin, Garcin et Lecavalier 2010).
- Causés entre autres par des difficultés de communication, des problèmes de santé physique ou mentale (L'Abbé et Morin, 2001).
- Menacent l'intégrité physique, minent l'intégration (Hastings, 2002; Joyce, Ditchfield et Harris, 2001; Tenneij et Koot, 2008).
- Peuvent entraîner du stress chez les intervenants (Hastings, 2002).

Épuisement professionnel (*Burnout*)



- Syndrome psychologique en réponse à un stress professionnel chronique et non contrôlable (Maslach et al., 2001).

- **Trois dimensions** (Maslach, 1982; Maslach, 1993):
 - ▣ Épuisement émotionnel
 - ▣ Dépersonnalisation
 - ▣ Accomplissement personnel diminué

TGC, stress et épuisement professionnel des intervenants

- Le stress vécu par les intervenants a un effet direct sur le taux d'absentéisme et sur le roulement des employés (Hastings, 2002).
- Le *burnout* a un impact majeur sur les usagers (Hastings, Horne et Mitchell, 2004).
 - ▣ Les intervenants ont tendance à éviter les contacts avec eux
 - ▣ Les intervenants sont plus à risque de se comporter de façon inappropriée
- Un lien significatif existe entre le *burnout* et le fait d'être confronté à des TGC (Chung et Harding, 2009).

Satisfaction et soutien au travail



- La satisfaction est un état émotionnel positif que fait une personne de son travail (Locke, 1976).
- Le soutien correspond à la ressource sociale qu'on reçoit des autres et qui aide à gérer les demandes au travail (Devereux, 2009).

Satisfaction, soutien au travail et TGC



- Les intervenants confrontés aux TGC se sentent moins soutenus dans leur travail et sont moins satisfaits de leur emploi (Jenkins et al., 1997).

- Autres facteurs menant à l'insatisfaction (Robertson et al., 2005).
 - ▣ Instabilité liée à l'emploi
 - ▣ Salaire insatisfaisant

Objectif



- Évaluer les signes d'épuisement professionnel, la satisfaction et la perception de soutien social au travail des intervenants travaillant à la MLB et les comparer à des intervenants travaillant dans d'autres ressources pour personnes présentant des TGC en amont et en aval dans le continuum des services du CRDITED-ME.

Continuum des services du CRDITED-ME



Résidences

Maison
Lily Butters

Pavillon
St-Charles



Troubles graves du comportement

Méthode

Participants

Caractéristiques des participants

	<i>Hommes</i>		<i>Femmes</i>		<i>Total</i>	
	(n=7)		(n=14)		(n=21)	
	Moyenne	Écart-type	Moyenne	Écart-type	Moyenne	Écart-type
Âge	42,57	12,22	37,50	11,08	39,19	11,43
Expérience en TGC	4,04	3,69	4,70	2,47	4,48	2,85
Heures de travail/semaine	36,85	2,08	32,13	13,75	33,70	11,38
Heures de formation continue/an	10,00 ^a	10,00	22,00 ^b	33,88	18,00 ^c	27,90

^a n=3

^b n=6

^c n=9

Méthode

Variables et instruments de mesure

- **Épuisement professionnel** (*Maslach Burnout Inventory*) de Maslach et al., 1997
 - ▣ Cohérence interne: coefficients alpha de 0,90 pour sous-échelle d'épuisement professionnel, 0,64 pour la dépersonnalisation et 0,74 pour l'accomplissement (Dion et Tessier, 1994).

- **Satisfaction au travail** (*Le Minnesota Satisfaction Questionnaire*) de Weiss et al, 1967. V.F. : Roussel, 1996
 - ▣ Cohérence interne: coefficient alpha de 0,90 (Roussel,1996)

- **Soutien au travail** (*Le Job Satisfaction Questionnaire* ou *questionnaire de Karasek*) de Karasek, 1985
 - ▣ Cohérence interne : coefficients alpha de Cronbach de l'ensemble des échelles et sous-échelles sont tous supérieurs à 0,65 (Langevin et al, 2011) .

Résultats – Épuisement professionnel

Tableau 1. Moyennes et écarts types du Maslach Burnout Inventory

	<i>Résidences</i> (<i>n=7</i>)		<i>Maison Lily Butters</i> (<i>n=7</i>)		<i>Pavillon St-Charles</i> (<i>n=7</i>)		
	Moyenne	Écart-type	Moyenne	Écart-type	Moyenne	Écart-type	<i>F</i>
Épuisement émotionnel	22,57	9,14	21,29	9,52	24,00	7,83	0,16
Dépersonnalisation	8,14	2,61	10,14	4,81	7,00	2,23	1,52
Accomplissement personnel	47,29	6,78	40,43	10,24	47,14	4,34	1,90

Résultats – Soutien social

Tableau 2. Moyennes et écarts types du questionnaire de Karasek

	<i>Résidences</i>		<i>Maison Lily Butters</i>		<i>Pavillon St-Charles</i>		<i>F</i>
	<i>(n=7)</i>		<i>(n=7)</i>		<i>(n=7)</i>		
	Moyenne	Écart-type	Moyenne	Écart-type	Moyenne	Écart-type	
Latitude décisionnelle	26,86	3,76	25,14	2,26	28,43	2,50	2,22
Demandes psychologiques	21,86	4,38	20,29	3,04	23,43	2,70	1,45
Soutien social	37,71	3,3	34,57	2,64	33,71	1,70	4,48*

* $p < 0,05$

Résultats – Satisfaction au travail

Tableau 3. Moyennes et écarts types du Minnesota Satisfaction Questionnaire

	<i>Résidences</i>		<i>Maison Lily Butters</i>		<i>Pavillon St-Charles</i>		
	<i>(n=7)</i>		<i>(n=7)</i>		<i>(n=7)</i>		
	Moyenne	Écart-type	Moyenne	Écart-type	Moyenne	Écart-type	<i>F</i>
Score total	75	3,25	70,14	2,09	72,86	1,79	0,978

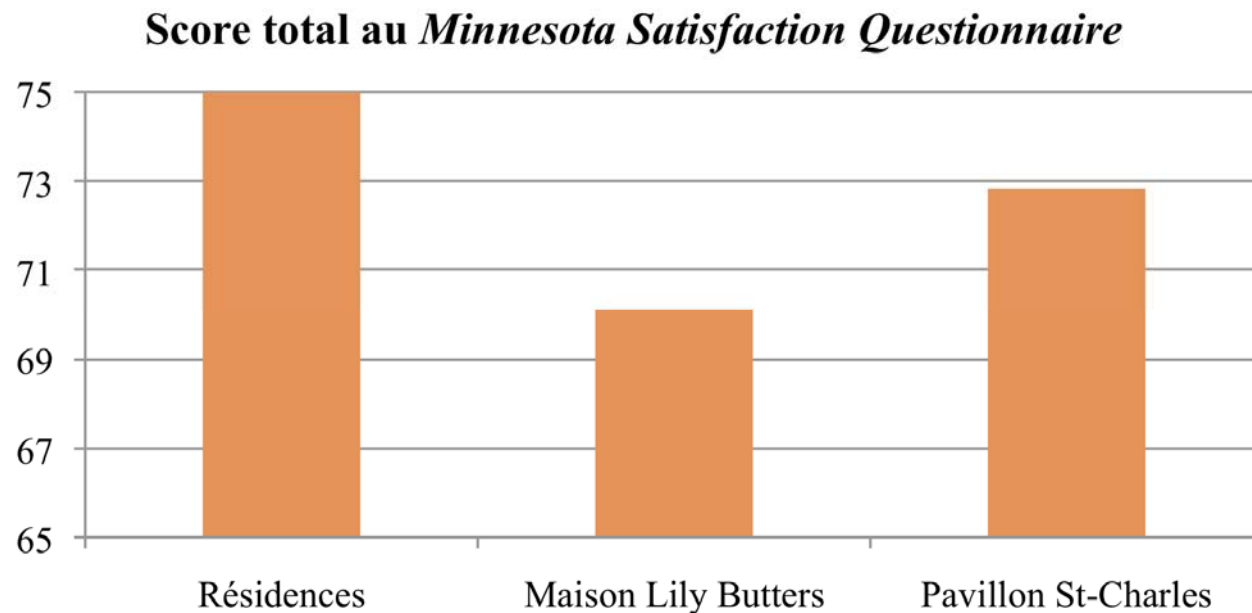
Discussion



- Les résultats ne répondent pas à ceux attendus.
- À partir des résultats préliminaires, il n'est pas possible de vérifier que les intervenants de la MLB vivent moins d'épuisement professionnel.

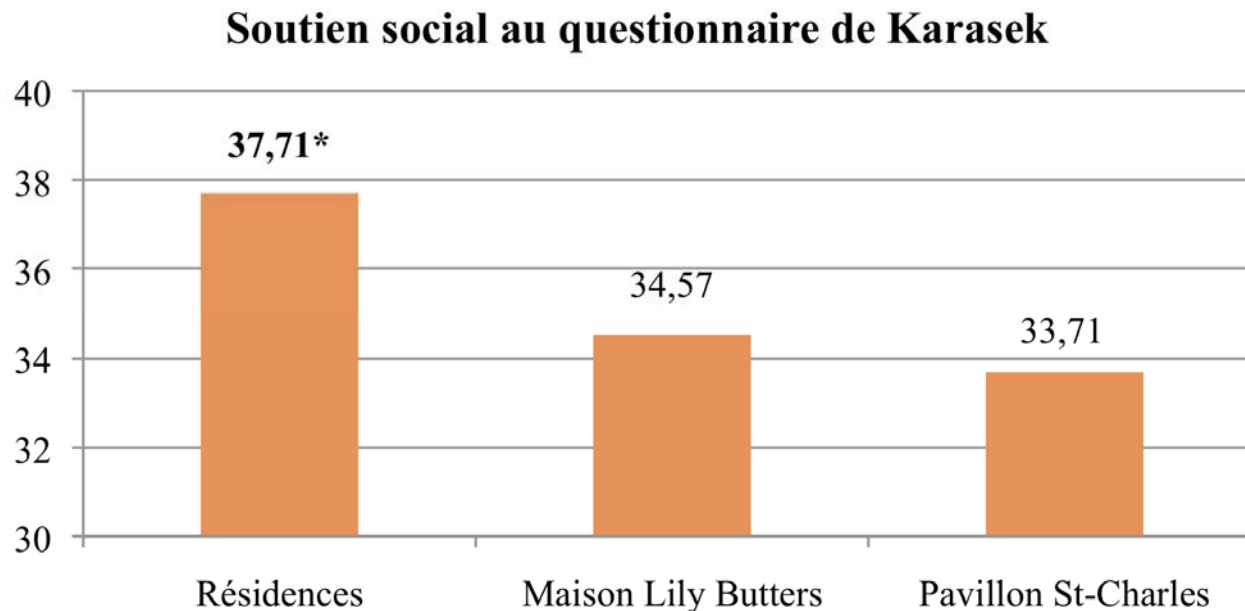
Discussion

- La satisfaction au travail des intervenants de nos 3 groupes ne nous permet pas de les différencier.



Discussion

- La variable significative de cette étude, le soutien social perçu, ne va pas dans le même sens que l'hypothèse initiale.



* $p < 0.05$

Limites



- Résultats préliminaires

- Variable du soutien social significative
 - ▣ Milieu de travail?
 - ▣ Effet de groupe?

- Validité externe

Recommandations



- ❑ Réaliser davantage d'études sur les services en troubles graves du comportement.
- ❑ Concentrer les études sur les facteurs qui peuvent mener à l'épuisement professionnel et sur les facteurs qui contribuent à la satisfaction et au soutien au travail
- ❑ Mettre en place des mesures pour diminuer le stress des intervenants et du même coup augmenter leur satisfaction au travail. Les intervenants, leurs employeurs et les usagers en bénéficieraient.

Références

- Chung, M. C., Harding, C. (2009). Investigating burnout and psychological well-being of staff working with people with intellectual disabilities and challenging behaviour: the role of personality. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 22, 549-560.
- Devereux, J. M., Hastings, R. P., Noone, S. J., Firth, A., & Totsika, V. (2009). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Research in Developmental Disabilities*, 30, 367–377.
- Dion, G., & Tessier, R. (1994). Validation de la traduction de l'Inventaire d'épuisement professionnel de Maslach et Jackson. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 26(2), 210-227.
- Hasting, R. P. (2002). Do challenging behaviors affect staff psychological well-being? Issues of causality and mechanism. *American Journal on Mental Retardation*, 6, 455-467.
- Hastings, R. P., Horne, S., & Mitchell, G. (2004). Burnout in direct care staff in intellectual disability services: A factor analytic study of the Maslach Burnout Inventory. *Journal of Intellectual Disability Research*, 48, 268–273.
- Jenkins, R., Rose, J., & Lovell, C. (1997). Psychological well-being of staff working with people who have challenging behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research*, 41, 502– 511.
- Joyce, T., Ditchfield, H., Harris, P. (2001). Challenging behaviour in community services. *Journal Of Intellectual Disability Research. Special Issue: Mental Health and Intellectual Disability: VIII*, 45(2), 130-138.
- L'Abbé, Y., & Morin, D. (2001). *Comportements agressifs et retard mental: compréhension et intervention*. Eastman, Canada: Behaviora.
- Maslach C. (1993) Burnout: a multidimensional perspective. In: *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (eds W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek), pp. 19–32. Taylor and Francis, Washington, DC.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach burnout inventory: Third edition. In C. P. Zalaquett, & R. J. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources*. (pp. 191-218). Lanham, MD, US: Scarecrow Education.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Morin, D., Rivard, M., (2012). Protocole de recherche sur l'évaluation de l'efficacité de la Maison Lily Butters.
- Roussel, P., (1996). *Rémunération, motivation et satisfaction au travail*. Economica.
- Tassé, M. J., Sabourin, G., Garcin, N., & Lecavalier, L. (2010). Définition d'un trouble grave du comportement chez les personnes ayant une déficience intellectuelle. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 42 (1), 42-49.
- Tenneij, N. H., Koot, H. M. (2008). Incidence, types and characteristics of aggressive behaviour in treatment facilities for adults with mild intellectual disability and severe challenging behaviour. *Journal of Intellectual Disability Research*, 52(2), 114-124.



MERCI!