

La charge émotionnelle des PAB



Julie Tétreault
jtetreault@asstsas.qc.ca

Qu'est-ce que la charge émotionnelle ? Quels éléments du travail des préposés aux bénéficiaires (PAB) en soins de longue durée (SLD) contribuent à augmenter la charge émotionnelle ? Cet article résume une présentation de cette problématique réalisée par Nathalie Jauvin de l'INSPQ dans le cadre des webconférences de l'ASSTSAS.

La santé psychologique au travail est considérée comme un élément essentiel de la santé et de la sécurité des travailleurs. Depuis des années, on s'intéresse aux risques psychosociaux (RPS) du travail, mais la question de la charge émotionnelle, quant à elle, a retenu assez peu d'attention jusqu'ici. L'équipe de recherche, composée notamment de Nathalie Jauvin (INSPQ), François Aubry (UQO) et Isabelle Feillou (Université Laval), s'est penchée sur la réalité du travail des PAB en SLD dans le cadre d'une étude financée par l'IRSST. Les analyses ont permis de constater que la charge émotionnelle ressentie par les PAB dans le cadre de leur travail était assez importante.

Éléments de la charge

On reconnaît généralement que la charge émotionnelle est particulièrement importante pour les travailleurs exerçant un métier dit relationnel, comme c'est le cas par exemple pour le personnel du réseau de la santé et des services sociaux, pour le personnel de l'enseignement ou de la petite enfance, mais aussi pour le personnel policier ou celui qui offre un service à la clientèle.

Voici cinq éléments de la charge émotionnelle des PAB qui sont ressortis des entrevues et des questionnaires des travailleurs en SLD ayant participé à l'étude.

1. La qualité empêchée : avoir le sentiment que les clients ne reçoivent pas les services nécessaires. Témoignage d'un PAB : « T'arrives chez vous puis t'as pas le sentiment d'avoir accompli toutes tes tâches dans ta journée. Ça m'affecte beaucoup, parce qu'on travaille avec des humains puis je trouve que c'est pas normal. »

Qu'est-ce que la charge émotionnelle ?

Elle se définit ainsi : « ... le fardeau, le poids des états subjectifs intenses que vit une personne étant donné ses rôles au travail, ses missions, les choses ou les personnes dont elle a la responsabilité au travail. » Elle est en partie attribuable à la nature même du travail, mais elle peut être exacerbée par des conditions de travail qui l'amplifient. La charge émotionnelle découle du fait que la nature même du travail a une forte implication émotionnelle.

Source : Hellemans, C. (2014). Charge émotionnelle. Dans Zawieja, P., Guarneri, F. (dir.). (2014). *Dictionnaire des risques psychosociaux*. Seuil, p. 90.

2. Les dilemmes éthiques/moraux : accomplir des tâches d'une façon qui heurte sa conscience professionnelle ou ses valeurs personnelles. Témoignage d'un PAB : « On est parfois placés dans une situation où on doit choisir entre ne pas faire certaines tâches (en sachant qu'on lèse le résident) ou les faire et courir le risque de blessure (et c'est alors nous qui payons). »



LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL DES PAB

Cette brochure s'adresse aux préposés aux bénéficiaires des milieux d'hébergement et de soins de longue durée du Québec. Elle recense les différents risques liés au métier de préposé, tout en offrant des moyens de prévention.

asstsas.qc.ca/b39

3. **Des tensions interpersonnelles/conflits** : être exposé à des pressions importantes des clients, des familles. Témoignage d'une aide de service : « Il y a toujours des têtes fortes, c'est toujours la même qui écope et ça tombe sur le moral. Si tu n'as pas le moral, tu viens fatiguée. »
4. **Peur (dangerosité)** : menaces et agressions physiques ou verbales, peur d'attraper la COVID. Témoignage d'un PAB : « Certaines personnes sont lourdes, pas gentilles. Elle [une cliente] te regarde, elle sait où aller te chercher, où appuyer [...] elle te déterre tes vieilles bibittes, c'est dur pour la tête... »
5. **Exposition à des situations traumatisantes** : vivre des deuils, de la peine, être témoin de violence, agression. Témoignage d'un PAB : « [Pendant la pandémie,] y avait pas le droit de visite... c'est triste en maudit. Les voir [les résidents] dépérir de même, tout seuls, c'est triste... c'est inquiétant... aucun visiteur, pas le droit de personne... »

Ces éléments constituant la charge émotionnelle des PAB sont exacerbés par les conditions de travail. Elles peuvent augmenter l'occurrence de ceux-ci ou aggraver la charge émotionnelle. C'est pourquoi il est important de connaître les facteurs de protection dans le travail des PAB. Ces facteurs peuvent mitiger les effets néfastes des RPS et la connaissance de ceux-ci permet de miser sur des solutions efficaces pour améliorer la santé psychologique des travailleurs. Voici les facteurs de protection mis en lumière par l'étude en cours.

- **Le lien avec le résident**, les contacts humains
- **Le travail d'équipe**
- **La reconnaissance** (résidents, familles, collègues)

Prochaine étape

La première phase de l'étude (diagnostic) est terminée. À cette étape-ci, des pistes de solutions ont été émises.

- **L'organisation devrait reconnaître** que cette charge existe et qu'il n'est pas « normal » qu'elle soit élevée.
- **Favoriser la participation** des principales personnes concernées, les soignants, dans l'élaboration d'interventions préventives appropriées.
- **Soutenir la relation**, au cœur du travail des soignants, peut se révéler un ingrédient fondamental des stratégies préventives : dispositifs pour un collectif de travail soudé, formations permettant de mieux comprendre le comportement de certains résidents, etc.
- **Mettre en place des actions** ciblées à la suite de certains événements.

La deuxième phase (intervention) se termine à l'été 2023. Une réflexion plus approfondie sera faite sur les solutions possibles pour diminuer la charge émotionnelle. La recherche sera complétée à la fin de l'année 2023. ■

FACTEURS CONTRIBUANT À LA CHARGE ÉMOTIONNELLE DES PAB

DIMENSION PROFESSIONNELLE

Qualité empêchée | Dilemmes éthiques et moraux

DIMENSION RELATIONNELLE

Tensions interpersonnelles | Conflits

DIMENSION SÉCURITAIRE

Peur (dangerosité)

DIMENSION TRAUMATIQUE

Exposition à des situations traumatisantes



POUR VISIONNER LA WEBCONFÉRENCE
RENDEZ-VOUS SUR NOTRE SITE WEB

asstsas.qc.ca/2023-001