



La fatigue compassionnelle des travailleurs sociaux – problématique et pistes de prévention

SÉLECTION DE RESSOURCES

Service universitaire de promotion de la santé
de l'Université catholique de Louvain

Avec le soutien de



SELECTION DE RESSOURCES DU SERVICE UNIVERSITAIRE DE PROMOTION DE LA SANTÉ UCLOUVAIN/IRSS-RESO



La fatigue compassionnelle des travailleurs sociaux – problématique et pistes de prévention

Contexte de la demande :

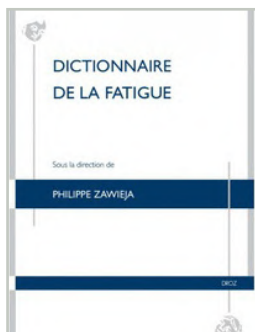
Cette sélection propose quelques ressources introductives à la problématique de la fatigue compassionnelle, une forme de burn-out qui touche particulièrement les travailleurs et travailleuses dans une relation de « care » avec des personnes en souffrance. Entre clarification de la problématique et pistes de solution, les ressources proposées ci-après permettront au lecteur de mettre des mots sur cet état d'épuisement fréquent chez les acteurs sociaux et qui a pu être aggravé par la crise sanitaire COVID-19.

Cette sélection de ressources a été réalisée en collaboration avec **Rachelle Rousseaux**, neuropsychologue et étudiante en santé publique.

Critères de recherche :

- Langue : français-anglais
- Mots-clés : « fatigue émotionnelle » ; « travailleurs sociaux » ; « stress secondaire (vicariant) » ; « contagion émotionnelle » ; « épuisement compassionnel » ; « fatigue compassionnelle » ; « charge émotionnelle » ; « exigences émotionnelles » ; « épuisement professionnel et émotionnel » ; « empathy fatigue » ; « cost of caring » ; « compassion fatigue ».
- Bases de données documentaires et moteurs de recherche consultés : Doctes, Science Direct, Google Scholar, Cairn,
- Nombre de ressources retenues : 19

Fatigue compassionnelle



Article

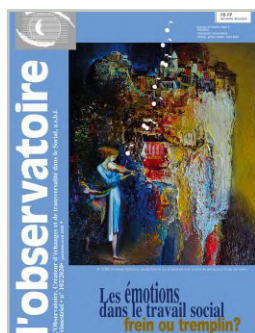
Au centre de documentation

Zawieja P. (2016). Fatigue compassionnelle. Dictionnaire de la fatigue. Genève : *Librairie Droz*, pp. 289 -292

[Lien vers la ressource](#)

Extrait : « La fatigue compassionnelle se définit comme un état d'épuisement et de dysfonctionnement biologique, psychologique et social, résultant d'une exposition prolongée au processus de stress compassionnel et notamment aux souvenirs traumatiques, d'ordre visuel principalement, qu'il provoque chez le soignant, et qui sont responsables de l'apparition des symptômes de l'état de stress post-traumatique ou de réactions associées, comme la dépression ou l'anxiété généralisée. Les perturbations importantes de la vie privée ou professionnelle (changement de style de vie, de statut social, de responsabilités professionnelles, etc.) aggravent le tableau. »

Les émotions dans le travail social : frein ou tremplin



Revue

Au centre de documentation

Leclercq C. (2020). Les émotions dans le travail social : frein ou tremplin. *L'Observatoire*, n°102, pp. 5-49

[Lien vers la ressource](#)

« Les travailleurs sociaux sont traversés, parfois secoués par des émotions. Positives, négatives, elles peuvent avoir toutes les couleurs. Faut-il les taire, les réguler, les travailler ? Quelle place leur donner dans la relation avec les usagers ? Comment dépasser l'injonction à la « bonne distance » pour faire de ces émotions des alliés, des appuis à l'accompagnement ? »

Au sommaire :

- Au cœur du travail social, les émotions des professionnels - Mael VIRAT
- La bonne présence plutôt que la juste distance - Roland COENEN
- De l'urgence à faire du savoir-aimer une compétence parentale et/ou professionnelle - Philippe GABERAN
- Les travailleurs sociaux en supervision : un espace de partage, d'exploration et de réflexivité pour se réconcilier avec ses émotions - Patrick LAURENT (interview)
- Pour une sociologie des émotions dans le travail social : un travail social également réparti dans les foyers de l'enfance - Charlène CHARLES
- L'écoute à Téléc-Accueil. Les émotions sont notre matière première - Alain DEKEULENEER, Myriam MACHUROT & Carine DEBEER
- De l'(im)pertinence du concept de résonance dans le travail d'équipe : entre potentialités et risques - Olivier UDRESSY & Dominique GOLAY
- Accepter ses résonances : un outil pour aider le professionnel face à ses émotions - Michel MAESTRE
- Petite enfance. Rendre visibles les émotions qui font lien - Isabelle CHAVEPEYER
- Les émotions en médiation : entre souffles créatifs et élans audacieux - Nathalie PHILIPPART

Souffrez-vous de fatigue compassionnelle ?



Article de presse

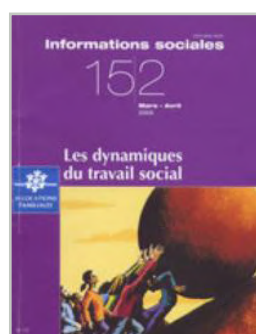
En ligne

Rebourg A. (2018). *Souffrez-vous de fatigue compassionnelle ?* Disponible sur <https://www.lci.fr/societe/fatigue-compassionnelle-en-souffrez-vous-symptomes-epuisement-burn-out-quelles-differences-2081465.html> [consulté le 1 septembre 2020].

[Lien vers la ressource](#)

« Interview de P. Zawieja. Si vous prêtez une oreille attentive à un proche en souffrance ou simplement à un interlocuteur avec qui vous êtes en contact professionnellement, un mal vous guette si vous n'y prêtez pas attention : la fatigue compassionnelle. Un état d'épuisement assez proche du burn-out qui se caractérise par une impression de fatigue persistante que rien ne soulage, des troubles de l'humeur ou encore un pessimisme permanent. »

Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux



Article

En ligne

Ravon B. (2009). Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux. *Informations sociales*, n° 152, pp. 60-68

[Lien vers la ressource](#)

Extrait : « L'épuisement professionnel pourrait être qualifié d'épuisement relationnel. Il se caractérise en effet par des prises en charge répétées d'usagers réputés difficiles, voire « inguérissables » (Truchot, 2005). Il menace prioritairement les agents impliqués dans la relation d'aide avec le public, et en premier lieu dans le champ de la santé (Davezies, 1992). S'agissant des travailleurs sociaux, le problème se pose principalement dans la sphère de la relation éducative en milieu fermé (Freundenberger, 1982) dans les secteurs de l'inadaptation sociale, du handicap et de l'enfance en danger (Villatte et al., 1993).

Les spécialistes (notamment psychologues) qui accompagnent les travailleurs sociaux connaissent bien ce problème qu'ils relient à la question du transfert. Affecté par la personne qu'il aide, parce que cette rencontre révèle des injustices qui lui sont insupportables ou qu'elle actualise des éléments douloureux de son histoire personnelle, le professionnel est confronté à une charge émotionnelle. Lorsque l'intervenant n'arrive plus à contenir ces affects, il risque un excès d'empathie (qui peut aller jusqu'à des formes d'emprise) ou, au contraire, de ne plus reconnaître ni supporter les valeurs et les comportements des usagers et de leurs familles (Villatte et al., 1993) jusqu'à devenir indifférent, cynique, dégoûté, violent ou maltraitant (Fablet, 1998). Cette tension relationnelle se traduit, notamment chez les professionnels les plus exposés, par un taux élevé d'absentéisme, une fatigue physique particulière souvent associée à des troubles musculo-squelettiques, un turn-over important, des sorties précoces de la carrière. »

Le malaise des travailleurs sociaux : usure professionnelle ou déni de reconnaissance



Article

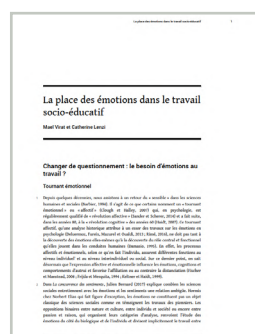
En ligne

Ravon B., Decrop G., Laval C. & et al. (2008). Le malaise des travailleurs sociaux : usure professionnelle ou déni de reconnaissance ? *La lettre, Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale*, n° 6, pp. 4-8

[Lien vers la ressource](#)

« Depuis l'avènement de la “nouvelle question sociale”, nombre d'observateurs émettent l'hypothèse d'un élargissement du burn out à d'autres sphères du travail social, notamment du côté des dispositifs où les intervenants sont confrontés aux personnes en grande difficulté sociale et à leurs situations inextricables (comment, par exemple, tenir la relation d'aide auprès de personnes en attente de logement sans avoir aucune solution à leur offrir ?). Bien qu'ayant été exposés à de telles difficultés, la plupart des travailleurs sociaux rencontrés ne relèvent pas des symptômes caractéristiques de l'épuisement professionnel : taux élevé d'absentéisme, fatigue physique particulière (comme on l'observe chez les agents hospitaliers par exemple), turn-over important ou sorties précoces de la carrière. Si l'épuisement professionnel n'est pas repérable au regard de ce genre de symptômes, de vives inquiétudes ont, par contre, été consignées dans tous les secteurs et à tous les niveaux de l'intervention sociale, chez les intervenants du front comme chez les agents et les cadres de « l'arrière », chez les professionnels les plus précaires ou les plus qualifiés. Mais, au contraire du syndrome d'épuisement qui envisage la souffrance au travail sous l'angle de l'individu, les plaintes recueillies renvoient à l'ensemble du système d'action, au-delà de la situation relationnelle intervenant/usager. »

La place des émotions dans le travail socio-éducatif



Article

En ligne

Virat M. & Lenzi C. (2018). La place des émotions dans le travail socio-éducatif. *Sociétés et Jeunesses en difficulté*, n° 20

[Lien vers la ressource](#)

Extrait : « Néanmoins, la question de la régulation des émotions a essentiellement été abordée sous l'angle du contrôle des affects. Les rares travaux qui y ont accordé une place ont spécifiquement observé qu'une compétence des travailleurs sociaux ou des personnes engagées dans des relations d'aide informelles résidait essentiellement dans leur capacité à réduire leur implication affective et à contrôler leurs affects (Arnal, 2015 ; Carmack, 1997 ; Charles, 2015 ; Lenzi, Pény et al., 2015 ; Lenzi, 2017 ; Zenasni, Boujut, Woerner et Sultan, 2012). Certains ont vu à cet endroit l'éthos véritable du travailleur social (Charles, 2015 ; Fortino et al., 2015), pour qui l'excès d'émotions paraît inadapté, comme en témoigne les expressions « gérer » ou « neutraliser » ses émotions et ses affects. Pourtant, en dépit du fait que tous les professionnels interrogés relèvent les injonctions de distance et de contrôle des affects, le travail social sans émotions est une pure fiction et apparaît comme quelque chose d'absurde (Dumont, 2010 ; Ingram, 2013). »

The edge of compassion



Video TED talk

En ligne

Mathieu F. (2018). *The edge of compassion*. [Vidéo]. YouTube. Disponible sur <https://www.youtube.com/watch?v=IcaUA6A37q8> [Consulté le 1 septembre 2020].

[Lien vers la ressource](#)

« For the past 15 years, Secondary Trauma specialist and compassion fatigue educator Françoise Mathieu has been exploring tools to help all of us navigate the challenges of sustaining compassion and empathy towards others - both as individuals and professionals. This talk explores ways to find the right balance between caring for others while staying healthy and empathic. Françoise is a Registered Psychotherapist and a compassion fatigue specialist. Her experience stems from over 20+ years as a mental health professional, working as a crisis counsellor and trauma specialist in university counselling, military, law enforcement and other community mental health environments. Françoise is co-executive director of TEND, whose aim is to offer consulting and training to helpers on topics related to secondary trauma, compassion fatigue, burnout, self-care, wellness and organizational health. Since 2001, Françoise has given hundreds of seminars on compassion fatigue and secondary trauma across North America to thousands of helping professionals in the fields of health care, child welfare, the criminal justice system and other similar high stress, trauma exposed professions. Françoise is the author of "The Compassion Fatigue Workbook" which was published by Routledge in 2012 as well as several articles and publications. This talk was given at a TEDx event using the TED conference format but independently organized by a local community. »

Compassion fatigue



Podcast

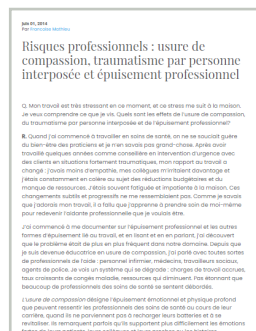
En ligne

Mathieu F. (2020). *Compassion Fatigue*. [Podcast]. Disponible sur <https://www.lethbridgetherapy.com/podcast-1/episode/28668224/5-compassion-fatigue-francoise-mathieu> [Consulté le 1 septembre 2020].

[Lien vers la ressource](#)

« Having compassion and being a shoulder to lean on takes a lot of energy and can result in helping professionals needing a lot of help themselves. Zac sit's down with Psychotherapist Françoise Mathieu to tackle the somewhat recent field of compassion fatigue and why it's so vital for helping professionals, first responders, military personnel, and more. »

Risques professionnels : usure de compassion, traumatisme par personne interposée et épuisement professionnel



Article

En ligne

Mathieu F. (2014). *Risques professionnels : usure de compassion, traumatisme par personne interposée et épuisement professionnel*. Disponible sur <https://infirmiere-canadienne.com/fr/articles/issues/2014/juin-2014/risques-professionnels-usure-de-compassion-traumatisme-par-personne-interposee-et-epuisement-professionnel> [Consulté le 1 septembre 2020].

[Lien vers la ressource](#)

Extrait : « Des recherches récentes ont montré que le plus efficace pour réduire les risques est d'apporter des changements systémiques et organisationnels en diminuant les charges de travail, en augmentant le contrôle qu'a le personnel sur ses horaires, en créant des équipes solidaires, en limitant l'exposition aux traumatismes et en offrant une formation complémentaire. »

Professionaliser ses émotions : une injonction qui divise



Article

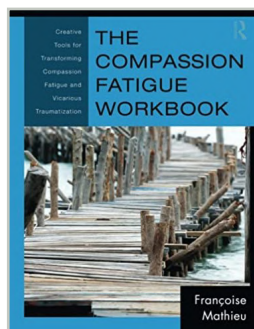
En ligne

Arnal C. (2015). Professionaliser ses émotions : une injonction qui divise. *La nouvelle revue du travail*, n° 6.

[Lien vers la ressource](#)

« En tant qu'activité de contact, les émotions font partie intégrante du travail des équipes de maraude dont l'objectif est de rencontrer les sans-abri directement dans la rue. A partir d'une enquête ethnographique menée dans trois associations parisiennes, cet article décrit les normes circulant dans ce monde social autour de l'injonction générale à "gérer ses émotions", à trouver "la juste distance au public". Il interroge la manière dont ces normes émotionnelles sont convoquées dans les conflits de perspectives ou de valeurs qui opposent en première lecture les travailleurs sociaux aux bénévoles. Mobilisant les entretiens biographiques menés auprès des maraudeurs, il montre cependant que les positionnements à l'égard des prescriptions émotionnelles – du respect à la défiance – dépassent cette césure statutaire et les rapporte à des conceptions différenciées de l'activité, à des carrières forgées dans des expériences préalables aussi bien professionnelles que militantes. »

The compassion fatigue workbook



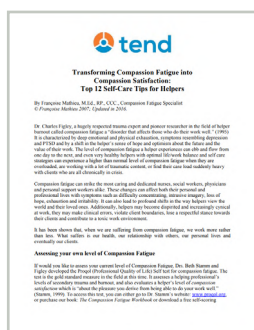
Livre

Au centre de documentation

Mathieu F. (2012) The compassion fatigue workbook. New York: *Routledge*, 180 p.[Lien vers la ressource](#)

Description : « *The Compassion Fatigue Workbook* E-book is a lifeline for any helping professional facing the physical and emotional exhaustion that can shadow work in the helping professions. Since 2001 the activities in this Workbook have helped thousands of helpers in the fields of healthcare, community mental health, correctional services, education, and the military. In addition to a comprehensive description of compassion fatigue and vicarious traumatization, *The Compassion Fatigue Workbook* leads the reader through experiential activities designed to target specific areas in their personal and professional lives. It provides concrete strategies to help the reader develop a personalized plan for identifying and transforming compassion fatigue and vicarious traumatization. »

Transforming compassion fatigue into compassion satisfaction : Top 12 self-care tips for helpers.



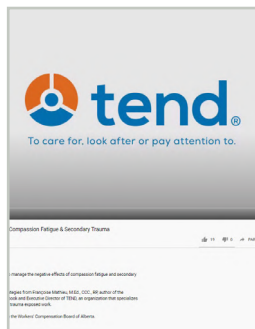
Article

En ligne

Mathieu F. (2016). Transforming compassion fatigue into compassion satisfaction : Top 12 self-care tips for helpers. Canada: *TENDAcademy*, 7 p.[Lien vers la ressource](#)

Extrait : « I believe that compassion fatigue is a normal consequence of working in the helping field. The best strategy to address compassion fatigue is to develop excellent self care strategies, as well as an early warning system that lets you know that you are moving into the caution zone of Compassion Fatigue. For the past 15 years I have been training and assisting helpers in developing a better understanding of this complex occupational hazard. Here is a sample of my favourite self care strategies to transform compassion fatigue into compassion satisfaction. »

Ten strategies for managing compassion fatigue & secondary trauma



Video

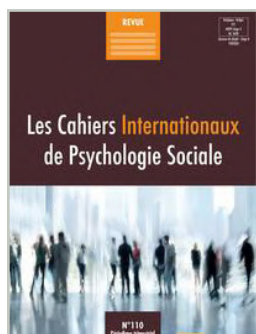
En ligne

TEND Academy (2020). *Ten strategies for managing compassion fatigue & secondary trauma*. [Vidéo]. YouTube. Disponible sur <https://www.youtube.com/watch?v=zy3MkhGyOrQr> [Consulté le 1 septembre 2020].

[Lien vers la ressource](https://www.youtube.com/watch?v=zy3MkhGyOrQr)

« What works in helping us to manage the negative effects of compassion fatigue and secondary trauma? Check out these top 10 strategies from Françoise Mathieu, M.Ed., CCC., RP, author of the Compassion Fatigue Workbook and Executive Director of TEND, an organization that specializes training for high-stress and trauma exposed work. Recorded in March 2018 by the Workers' Compensation Board of Alberta. »

Charge de travail, justice, soutien et résilience : quels effets sur l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux et quelles médiations par la satisfaction des besoins ?



Article

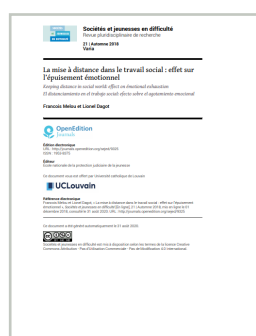
En ligne

Bouterfas N., Desrumaux P., Leroy-Fremont N., & et al. (2016). Charge de travail, justice, soutien et résilience : quels effets sur l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux et quelles médiations par la satisfaction des besoins ? *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, n° 110, pp. 177-207

[Lien vers la ressource](#)

« Cette étude tente de vérifier le rôle médiateur de la satisfaction des 3 besoins fondamentaux dans la relation entre les inducteurs organisationnels (justices distributive, procédurale, interpersonnelle, informationnelle, les soutiens hiérarchiques et des collègues), les inducteurs liés au travail (charge de travail et charge émotionnelle), l'inducteur personnel (résilience) et l'épuisement professionnel des travailleurs sociaux (N=369). L'opérationnalisation du modèle de médiation est essentiellement basée sur le modèle de santé psychologique au travail (Boudrias et al., 2011 ; Desrumaux et al, 2015). D'abord, les résultats des analyses de médiation suggèrent que la satisfaction du besoin d'autonomie médiatise partiellement le lien entre la justice procédurale, le soutien hiérarchique, la charge de travail, la résilience et l'épuisement émotionnel. Quant à la satisfaction du besoin de compétence, d'une part, elle médiatise partiellement le lien entre le soutien hiérarchique et la dépersonnalisation. D'autre part, elle médiatise le lien entre la charge émotionnelle, la résilience et l'accomplissement personnel. Enfin, la satisfaction du besoin d'affiliation sociale médiatise partiellement le lien entre le soutien hiérarchique et la dépersonnalisation. »

La mise à distance dans le travail social : effet sur l'épuisement émotionnel



Article scientifique

En ligne

Melou F. & Dagot L. (2018). La mise à distance dans le travail social : effet sur l'épuisement émotionnel. *Sociétés et Jeunesses en difficulté*, n° 21

[Lien vers la ressource](#)

« L'épuisement professionnel est une thématique largement commentée et qui peut concerner l'ensemble des individus au travail. Mais un travail, avec une demande émotionnelle est un facteur qui majore le risque d'épuisement. De ce fait, le travail social est concerné par le travail émotionnel. En effet, ces professionnel(le)s réalisent des missions variées, mais quelles que soient celles-ci, elles impliquent de gérer les émotions. Les travailleurs sociaux font face, au quotidien, à des situations difficiles avec des publics vulnérables, qui ont des impacts dans leur vie au travail. Dans cette étude, nous avons évalué l'épuisement émotionnel, la dissonance émotionnelle, ainsi que la dépersonnalisation et le désengagement au sein d'un échantillon de travailleurs sociaux (N =116). Les résultats mettent en évidence le rôle de la dépersonnalisation et du désengagement sur l'épuisement émotionnel et la dissonance émotionnelle chez les travailleurs sociaux. Une tendance se dessine qui ferait de la dépersonnalisation et du désengagement, deux dimensions antagonistes agissant sur l'épuisement émotionnel pour cet échantillon de travailleur sociaux. »

Les fatigues professionnelles, un phénomène complexe (1/4)



Article

En ligne

Zawieja P. (2017). Les fatigues professionnelles, un phénomène complexe. *Soins cadres*, n° 101, pp. 59-61

[Lien vers la ressource](#)

« L'intensification des contraintes expose les soignants à de multiples facteurs d'épuisement. Leurs fatigues prennent d'innombrables formes, en fonction du double matériau humain qui fait la spécificité du métier : eux-mêmes et les personnes soignées. Les soignants forment probablement l'un des corps de métier auxquels la fatigue professionnelle est le plus spontanément associée, par le grand public et par les professionnels eux-mêmes. Loin de constituer un phénomène unique et homogène, qui serait ressenti de la même façon par tous et quelle qu'en soit l'origine, les formes de fatigue sont nombreuses. Quoiqu'elles se révèlent souvent intriquées en pratique, il est possible de distinguer les fatigues physiques, les fatigues cognitives et les fatigues émotionnelles. Le cadre et le directeur des soins doivent être capables d'identifier ces différentes entités de fatigue afin de mieux contribuer à leur prévention, sans s'exposer eux-mêmes. »

Prévenir les fatigues professionnelles (2/4)



Article

En ligne

Zawieja P. (2017). Prévenir les fatigues professionnelles. *Soins Cadres*, n° 102, pp. 59-61

[Lien vers la ressource](#)

« La prévention de la fatigue professionnelle sera nécessairement au cœur des déclinaisons opérationnelles de la stratégie nationale d'amélioration de la qualité de vie au travail des soignants présentée par la ministre de la Santé le 5 décembre 2016. Il s'agit d'une question complexe, car les contraintes externes (réglementations, démarches de qualité, restrictions financières) peuvent limiter les possibilités d'intervention au niveau d'une unité ou d'un service, mais aussi, et peut-être surtout, parce que la fatigue est un élément central de l'identité soignante, oscillant entre les valeurs d'abnégation et de don de soi, les sensations de toute-puissance et la griserie des premiers moments de stress, qui jalonnent l'expérience soignante. »

Fatigue compassionnelle : quand l'empathie se retourne contre le soignant (3/4)



Article

En ligne

Zawieja P. (2017). Fatigue compassionnelle : quand l'empathie se retourne contre le soignant. *Soins Cadres*, n° 103, pp. 59-61

[Lien vers la ressource](#)

« Les métiers du soin, comme de nombreuses autres professions, placent la compassion au cœur de leur exercice. À côté des compétences théoriques et techniques, la compassion permet même de distinguer un soignant d'un "bon" soignant, animé par l'éthicité de sa relation aux personnes qu'il prend en soins. L'empathie désigne la capacité de percevoir ce que ressent autrui. La compassion est cette aptitude non seulement à se laisser affecter par cet autre, mais aussi à se mettre en mouvement pour lui venir en aide, sans se substituer à lui. La fatigue compassionnelle se manifeste chez les soignants en contact prolongé avec la souffrance d'autrui sous la forme de multiples symptômes. Diverses stratégies individuelles et organisationnelles permettent d'en limiter la gravité. »

« This isn't just about things, it's about people and their future » : A qualitative analysis of the working conditions and strains of social workers in refugee and homeless aid.



Article scientifique

Au centre de documentation

Wirth T., Mette J., Nienhaus A. & et al. (2019). « This isn't just about things, it's about people and their future »: A qualitative analysis of the working conditions and strains of social workers in refugee and homeless aid. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 16, n°20, 20 p.

[Lien vers la ressource](#)

Abstract : « Large parts of Europe have been affected by an influx of refugees and increasing homelessness in recent years. Social workers provide care services for refugees and homeless people, but little is known about their working conditions. The aim of this study was to examine their job demands, resources and health strains. 26 semi-structured interviews were conducted with social workers in refugee and homeless aid in Hamburg and Berlin between October and December 2017. The interviews were analysed following Mayring's qualitative content analysis. Additionally, the job demands and resources of social workers with and without long-term psychological strain were compared. Respondents particularly experienced demands concerning their job content and work organisation, including emotional and quantitative demands. Appreciation expressed by clients and social support from the team served as key resources. Respondents had problems switching off from work, were exhausted and exhibited signs of long-term psychological strain, such as symptoms of burnout or depressive states. Workers reporting long-term psychological strain were more likely to consider themselves as being adversely constrained by legal requirements and to describe inadequate supervision offers and team conflicts. In conclusion, the results indicate the need for job-specific health promotion measures reducing particularly demands concerning social workers' job content and work organisation and further strengthening their social support. »

Institut de Recherche Santé Société (IRSS)
Université catholique de Louvain
UCLouvain/IRSS-RESO

Bâtiment « École de Santé Publique » - 4ème étage
Clos Chapelle-aux-Champs 30 boîte B1.30.14
1200 Woluwe-Saint-Lambert

Horaires du centre de documentation du RESO :
Mardi, Mercredi et Jeudi
10h30 - 12h30
13h30 - 16h30

reso@uclouvain.be

www.uclouvain.be/reso

