

# ila...

## Café citoyen UPS #3

Centre international de culture populaire, Paris, 1<sup>er</sup> juillet 2015



Rue Carrière-Mainguet, Paris 11<sup>e</sup>

## Fatigue (ou épuisement) de compassion

« Mourir d'épuisement comme un caméléon sur une jupe écossaise »

Cette citation est une partie du titre de l'article de Denise Bourgeault et Monique Meloche  
Le *burnout* ou mourir d'épuisement comme un caméléon sur une jupe écossaise, Revue Intervention, Montréal, 1981

Présenté et animé par Lise Noël

Intervenante sociale et formatrice au Centre Saint-Pierre à Montréal

## « Mourir d'épuisement comme un caméléon sur une jupe écossaise. »

Cette image décrit, de belle manière, l'épuisement de compassion. À force de se soucier et de s'intéresser à l'autre, à force de vouloir alléger sa douleur et de se dévouer pour en enlever la cause ... On se vide de son énergie.

On parle beaucoup de fatigue de compassion (de détresse morale, de stress de compassion, d'épuisement, etc.) chez les professionnels de l'aide et les soignants. Or, on retrouve des similitudes chez les proches aidants, les activistes et les citoyens engagés dans l'aide humanitaire.

Voilà ce qui amène Ila Souria (et l'Université Populaire Syrienne) à s'intéresser à la fatigue de compassion. Explorer ce thème dans le cadre d'un Café citoyen, c'est proposer un espace collectif de réflexion et un partage autour de ce phénomène. C'est donc humblement et sans prétention que nous engageons une conversation avec ceux et celles qui soutiennent les Syriens parce qu'ils sont des proches aidants, citoyens engagés ou activistes, bref, des personnes dévouées en contact avec la détresse psychologique et émotionnelle.

Nous voulons apprendre ensemble à détecter et reconnaître les signes de la fatigue de compassion pour ne pas nous blesser et nous user à la souffrance de l'autre. Et parce qu'il est illusoire de croire qu'être submergé par le malheur, la souffrance et les pertes au quotidien n'a aucune influence sur nous.

## Quelques repères utiles...

### Burnout, épuisement professionnel

« *Un sentiment de fatigue intense, de perte de contrôle et d'incapacité à aboutir à des résultats concrets au travail.* » Organisation mondiale de la santé

Depuis les années 70, les gens sont devenus conscients de ce problème.

Au début, ce terme était réservé aux intervenants dans le domaine de la relation d'aide.

- Peut être expérimenté dans tout contexte de travail (pas seulement profession d'aide/de soin).
- Peut être causé/lié à la frustration, l'impuissance, le manque de support de l'organisation, une tâche trop lourde, le manque d'autonomie dans son travail, un manque de reconnaissance, un faible soutien social.
- Soulagé par un congé ou une réaffectation.

## Les symptômes du burnout

**Au niveau des sentiments et attitudes** : une perte d'efficacité dans le travail (la personne fournit de plus en plus d'efforts pour un rendement de moins en moins bon) ; l'insatisfaction dans le travail, l'irritabilité, la rigidité la résistance au changement se développe graduellement ; on note aussi un sentiment de surcharge émotionnelle et cognitive : « l'impression d'avoir le monde sur ses épaules » ; enfin, des attitudes cyniques face au travail, négatives et punitives face aux clients sont courantes.

**Des dérèglements au plan physique en lien avec le stress chronique** : de l'insomnie, des ulcères, des migraines, des maux de dos, de cou, etc.

**Au niveau de la vie personnelle** : usage de grande quantité d'alcool pour faire diminuer le stress, abus de médicaments. Enfin, des troubles conjugaux ou familiaux.

**Au niveau des relations avec les collègues** : retrait ou au contraire une trop grande socialisation. On note aussi des attitudes de condescendance ou encore de paranoïa tant avec les collègues qu'avec l'administration.

**Au niveau des services** : l'absentéisme élevé ou présentéisme (nouveau phénomène), changement rapide de personnel (*turn over*) sauf dans les périodes de pénurie d'emplois, le moral bas dans l'équipe ou le service.

Un syndrome psychologique en réponse à un stress chronique au travail qui se traduit par :

- un sentiment d'épuisement,
- du cynisme et du détachement à l'égard de son travail,
- de l'inefficacité et une absence de réalisation,
- du stress chronique et une surcharge de travail,
- un « épuisement physique et émotif qui résulte d'un stress et d'une frustration prolongée »,
- une habileté réduite de répondre aux demandes de son travail,
- un sentiment d'impuissance à atteindre des objectifs.

## Fatigue (épuisement) de compassion

*« Il s'agit d'une usure profonde, douloureuse, à la détresse d'autrui. »*

Pascale Brillon, 2015

Pour Pascale Brillon, psychologue spécialisée en deuil et stress post-traumatique, cette fatigue peut toucher les personnes qui ont un lien significatif avec des personnes souffrantes ou exposées au vécu émotionnel de victimes de façon répétée et qui veulent aider.

Charles Figley, psychologue de traumatologie, est aussi un spécialiste de la fatigue de compassion qu'il définit comme « (...) un syndrome d'épuisement dans lequel le stress traumatique est transmis des victimes aux intervenants ».

La fatigue de compassion, c'est une usure, une érosion graduelle de notre empathie, de notre espoir et de notre compassion non seulement pour les autres, mais aussi pour nous-mêmes. Cette usure change notre vie personnelle et professionnelle puisqu'elle entraîne des compromis dans notre bien-être.

Cette fatigue est tributaire des conditions de travail/conditions de notre engagement, du travail/du type d'aide et de la personnalité.

## **Quels sont les repères qui nous permettent de détecter et reconnaître les signes de « l'usure de compassion » ?**

L'épuisement n'est pas un état de fatigue que l'on peut faire disparaître avec le repos. Tout au plus le repos peut permettre à l'individu de continuer de se maintenir encore quelque temps (Arcand et Brissette, p.19).

La fatigue de compassion résulte des efforts des proches pour s'adapter aux effets à long terme de la traumatisation d'un être cher (Soutien Social Blessure Stress Opérationnel – [www.osiss.ca](http://www.osiss.ca)).

« L'usure de compassion est un épuisement qui affecte les personnes qui côtoient et accompagnent des gens dont l'histoire est marquée de souffrances humaines. L'écoute jour après jour de récits traumatiques épuise leur énergie. Leur équilibre physique, psychologique et émotionnel est perturbé. Leur vision de l'humanité et du sens de la vie est remise en question. (Linda Côté, l'usure de compassion ou le burnout de l'aidant)

### **L'usure de compassion se traduit par :**

- un épuisement profond, tant physique qu'émotif,
- un changement prononcé dans la capacité de ressentir de l'empathie pour les autres,
- un sentiment de détachement ou de perte d'intérêt,
- une forte réaction émotionnelle,
- une augmentation du cynisme et de la toxicité du milieu de travail/des espaces d'engagement ou d'aide,
- de l'irritabilité,
- une désensibilisation,
- une diminution de la tolérance.

### **Parmi les facteurs de risque, on note :**

- la fréquence de contact avec la souffrance, la détresse ; la durée et l'intensité de l'exposition,
- des sources personnelles de stress, la présence de stress traumatique primaire,
- les attentes face aux « aidants » sont élevées,
- les moyens d'action et de support sont limités par rapport aux objectifs,

- la reconnaissance exprimée aux « aidants » est limitée ou inexistante,
- les rencontres entre « collègues » sont limitées ou peu favorisées,
- la surcharge des responsabilités et des rôles,
- l'incapacité à prendre soin de soi,
- le manque d'expérience,
- l'expérience de vie, des antécédents personnels en lien avec la problématique,
- les limites personnelles/professionnelles (pas claire ou incapacité à poser des limites),
- la culture et les pratiques de l'organisation.

### **Des indices, des signes (symptômes) :**

- un manque d'énergie
- des difficultés de sommeil,
- de l'anxiété,
- de l'impatience et de l'irritabilité,
- une perte d'intérêt pour la « cause »,
- un besoin de s'isoler ou de se retirer,
- une perte du sens de l'humour,
- un sentiment d'incompétence,
- un pessimisme et une perte d'espoir, perte d'empathie,
- des pensées qui rappellent les récits des drames entendus (partage plusieurs symptômes, rêves, images intrusives, souvenirs, etc.),
- une remise en question du sens de la vie.

La compassion que vous avez d'abord ressentie s'estompe pour faire place à des sentiments d'impuissance, de doute, de culpabilité, de colère et de perte d'espoir dans l'avenir.

La fatigue de compassion est un processus lent et cumulatif, de l'usure au contact de la vulnérabilité de l'autre et de sa propre vulnérabilité. Le chemin de l'épuisement n'est pas le même pour tous et la récupération de l'énergie ne passe pas par une seule voie.

## **Que pouvons-nous faire ?**

### **Actions individuelles**

- S'arrêter et prendre conscience des sources de stress,
- Identifier ce qu'on peut changer ou non : « qu'est-ce qui est en mon pouvoir ? »,
- Prendre conscience de « son modèle d'intervention » (valeurs, croyances, intentions, etc.),
- Pratiquer des auto-soins : relaxation, déterminer « comment je vais me libérer de mon stress », bien s'alimenter, s'adonner à des activités (loisirs, culturelles, etc.), exercices, garder une vie sociale,
- Prendre un engagement envers soi-même : mettre ses limites et connaître ses propres limites (temps, répit, priorité, attentes réalistes, son niveau d'énergie, sens de mon engagement, mes motivations, etc.),
- À la limite, quitter son lieu d'engagement, cesser ses activités militantes, etc.,
- Aller chercher de l'aide et du soutien (soutien social et professionnel).

## Actions organisationnelles

- Clarifier les attentes, les rôles et les responsabilités,
- Délimiter et baliser les espaces de pouvoir et de participation, espaces d'expression,
- Développer (et maintenir) des pratiques de reconnaissance et de soutien entre pairs (partage d'expérience, partage des savoirs, gestion des relations avec les autres),
- Maintenir un climat agréable au sein de « l'équipe »,
- Encourager à l'équilibre (engagement/vie personnelle),
- Offrir de la formation, du soutien professionnel (*debriefing* et *conselling*).

## Actions structurelles

- Décompartmenter travail/vie privée,
- Communication relationnelle : ouverte, coopération, alliance, respect,
- Pratique réflexive,
- Prévention.

## Bibliographie

Arcand, Michelle et Lorraine Brissette ; **Accompagner sans s'épuiser**. Éditions ASH, 2012

Aurousseau, Chantal ; **Construction du lien social et mécanismes défensifs dans les Environnement fortement médiatisés** – Une perspective relationnelle pour l'analyse du risque et l'action préventive. Actes de la journée d'étude organisée par l'Observatoire des risques psychosociaux en Aquitaine, Bordeaux, 2013

Brillon, Pascale ; **Quand la mort est traumatique : Passer du choc à la sérénité**. Éditions Québecor, 2012

Brillon, Pascale ; **Se relever d'un traumatisme : Réapprendre à vivre et à faire confiance** (guide à l'intention des victimes). Éditions Québecor (3<sup>e</sup> édition), 2010

Bourgeault Denise et Monique Meloche ; **Le Burnout ou mourir d'épuisement comme un caméléon sur une jupe écossais**. Revue intervention, été, Montréal, 1981

Centre d'écoute et de référence Halte-Ami. **Le burnout ou l'art de brûler la chandelle par les deux bouts**, UQAM

Gounonbé Ari (2013) ; **Fatigue de compassion**. Presses Universitaires de France, 2013

Ladouceur, R., Bélanger, L. et Léger, E. ; **Arrêter de vous faire du souci pour tout et pour rien**. Éditions Odile Jacob, 2003

Mathieu, Françoise ; **The Compassion Fatigue Workbook : Creative Tools for Transforming Compassion and Vicarious Traumatization**, 2010

Rothschild, B. avec Rand, M. ; **Help for helper : The psychophysiology of compassion fatigue and vicarious traumas**. Norton & Company, 2006

## Webliographie

<http://acsmmontreal.qc.ca/la-fatigue-de-compassion>

<http://www.redpsy.com/tuc.html>

<http://energievie.ca/organismes-et-intervenants/chroniques-et-intervenants/lusure-de-compassion>

[https://www.ordrepsy.qc.ca/pdf/Psy\\_Qc\\_Mai2013\\_Dossier\\_04\\_Brillon.pdf](https://www.ordrepsy.qc.ca/pdf/Psy_Qc_Mai2013_Dossier_04_Brillon.pdf)

[http://www.osiss.ca/frgraph/about\\_f.asp](http://www.osiss.ca/frgraph/about_f.asp)

## Déroulement de la soirée

Lise Noël, intervenante sociale et formatrice au Centre Saint-Pierre, propose quelques repères pour comprendre le phénomène, son processus de développement, les facteurs de risques et les effets sur l'individu.

### Les conversations

#### 1<sup>ère</sup> ronde – Un brin de jasette

Il faut donner sans compter et sans espoir de retour

#### Combien de fois vous a-t-on fait un compliment cette semaine ?

Dans votre milieu, les gens se font-ils entre eux des remarques positives, des appréciations ?

#### Quel est le plus beau geste qu'un ou une collègue a fait pour vous ?

#### 2<sup>ème</sup> ronde – Les motifs qui vous poussent à être un citoyen engagé, un bénévole, un activiste, un aidant...

Quels sont les motifs de votre engagement ?

#### 3<sup>ème</sup> ronde – Accompagner sans s'épuiser

**Le Test d'Usure de Compassion (TUC)**, un questionnaire d'auto-évaluation pour estimer vos risques de souffrir d'épuisement ou d'usure de compassion

Pour illustrer les constats que vous avez faits et les échanges, nous vous proposons de faire ce résumé de façon imagée et créative.

Vos histoires d'engagement sont un livre :

**Quel type de livre êtes-vous** (un roman, un essai, un recueil de poèmes, une histoire pour enfants, une bande dessinée, ...) **et quel est le titre de ce livre ?**

#### Conclusions et échanges...

Quelques repères et pistes pour prévenir, ne pas se blesser et s'user à la souffrance de l'autre...

**Lise Noël** est intervenante sociale depuis plus de 30 ans.

Elle a développé une expertise dans les champs des processus qui favorisent la prise de parole et la prise en charge des citoyennes et des citoyens dans leur collectivité. Préoccupée des espaces publics où se rassemblent des acteurs décidés à faire quelque chose pour eux-mêmes et la collectivité.

Elle a complété une maîtrise en intervention sociale à l'Université du Québec à Montréal sur la thématique des identités collectives et du développement local. Ses expériences l'ont amené à toucher différentes facettes de l'intervention et de la formation (l'organisation communautaire, la concertation, l'accompagnement en développement organisationnel, le coaching individuel pour les praticiens) et la recherche.

## **Agenda Ila Souria & UPS – Septembre à décembre 2015**

### **Nouvelle programmation des Cafés citoyens UPS**

Septembre, octobre, novembre et décembre (Bruxelles, Lyon, Montréal, Paris, Toulouse)

### **Formation d'animateurs en Éducation populaire**

Istanbul, Lyon, Paris, Montréal, ...

**Actions terrains** : camps de réfugiés (Turquie et Jordanie), Syrie, ...

### **Colloque international et multidisciplinaire**

**Judi 19 et vendredi 20 novembre, "Plateau" du CNRS, Paris 14<sup>e</sup>**

En partenariat avec l'Association Syrie Moderne Démocratique Laïque

"Psychologies" : conférences et tables rondes sur le déni, la fatigue de la compassion, les traumatismes externes et la résilience.

"Expériences de reconstructions" : tables rondes débats avec des projets associatifs (psychologiques et éducatifs) au Rwanda et en Bosnie.

"Implications citoyennes" : de l'activisme politique à l'aide humanitaire. L'engagement des révolutionnaires pacifistes dans l'action humanitaire : la question de l'engagement, le rôle des ONG, les risques directs, les conséquences, ...

## **ILA SOURIA – UPS**

