

# Qui sont les intervenants résilients en Centre jeunesse\* et que peuvent-ils nous apprendre ?

\* Centre jeunesse : un ensemble de services d'aide aux jeunes et aux familles qui connaissent des difficultés importantes, mettant en danger la sécurité et le développement des enfants et des adolescents.

## INTRODUCTION

- Les intervenants sont à **risque de stress chronique**<sup>1</sup> face à **diverses adversités** présentes dans leur milieu de travail : vécus traumatiques des jeunes et leur famille<sup>2</sup>; violence, agressions, situations dangereuses<sup>1</sup>; surcharge de travail, manque de ressources, roulement de personnel<sup>3</sup> ...

- La **résilience** au travail implique une **issue positive** (maintien d'une bonne santé mentale et une perception de performance au travail)<sup>4</sup> **en contexte d'adversité perçue significative**<sup>5</sup>.

⇒ Notre étude : **Identifier des intervenants résilients et mieux comprendre les facteurs favorisant cette résilience pour la favoriser et la soutenir.**

## MÉTHODES

**Participants** : 711 intervenants et gestionnaires de 85 équipes de la Protection de la jeunesse et d'un Programme jeunesse au Québec 2015-2020.

- **Mesures** :

- adversité** : stress chronique (TICS), sécurité face aux clients agressifs (CCWPA)
- issue** : épuisement professionnel (MBI), dépression (BDI), fonctionnement du rôle au travail (WRFQ)
- facteurs/ressources de résilience** : processus de coping (WCCL), relations aux collègues et aux superviseurs, Fit et Sens au travail, CD-RISC10, DERSF, IRI, ATP, SPT.

## RÉFÉRENCES

1. Truter et al. (2017). The resilience of child protection social workers: Are they at risk and if so, how do they adjust? A systematic meta-synthesis. *British Journal of Social Work*, 47(3), 846-863. / 2. Molnar et al. (2020). Vicarious traumatization among child welfare and child protection professionals: A systematic review. *Child Abuse & Neglect*, 110, 104679. / 3. Hallberg et Smith (2018). Understanding social work and child welfare: Canadian survey and interviews with child welfare experts. *Canadian Association of Social Workers*. / 4. Britt et al. (2016). How Much Do We Really Know About Employee Resilience? *Industrial and Organizational Psychology*, 9(2), 378-404. / 5. Windle (2011). What is resilience? A review and concept analysis. *Reviews in clinical gerontology*, 21(2), 152-169. / 6. Lizano et al. (2021). Caring for Our Child Welfare Workforce: A Holistic Framework of Worker Well-being. *Human Service Organizations: Management, Leadership and Governance*, 45(4), pp. 281-292. / 7. Ungar (2015). Practitioner review: diagnosing childhood resilience—a systemic approach to the diagnosis of adaptation in adverse social and physical ecologies. *Journal of child psychology and psychiatry*, 56(1), 4-17. / 8. Fletcher et Sarkar (2013). Psychological resilience: A review and critique of definitions, concepts, and theory. *European psychologist*, 18(1), 12-23.

## 3- Facteurs différenciant les intervenants résilients des non résilients.

Type d'adversité et d'issue	Adv. axée travail Issue + vs -			Adv. axée sociale Issue + vs -			Adv. axée globale Issue + vs -					
	N	Moy	dC	N	Moy	dC	N	Moy	dC			
<b>Facteur</b>												
<b>MCR</b>												
Coping centré sur le problème WCCL	106	30,58	54 29,00	0,33	62	28,48	20 25,45	0,55	15	29,67	60 27,73	0,37
Coping centré sur l'émotion	105	20,93	54 22,17	0,22	61	20,70	20 22,35	0,31	15	24,60	60 23,53	0,18
Recherche de soutien social	105	24,32	54 23,31	0,19	61	22,72	20 22,30	0,09	15	18,53	60 21,80	0,57
<b>RE</b>												
Relations gratifiantes collègues	93	39,41	50 38,06	0,21	53	36,06	14 35,86	0,03	15	33,53	57 34,32	0,10
Relation avec le superviseur	95	39,94	52 38,81	0,14	53	33,96	14 32,64	0,15	15	37,60	57 32,82	0,48
<b>RI</b>												
<b>FIT travail/personne</b>	95	15,88	50 13,52	0,77	52	15,15	14 12,36	0,97	14	15,43	57 13,74	0,59
<b>Sens au travail</b>	92	23,96	49 20,65	0,90	53	23,68	14 21,71	0,55	15	24,40	57 22,16	0,63
Résilience individuelle CD-RISC10	36	29,89	20 26,45	0,73	27	29,00	6 27,00	0,57	7	26,57	28 26,57	-
<b>Régulation émotionnelle total DERSF</b>	108	64,39	54 77,61	1,01	63	65,79	20 78,05	0,89	15	79,40	60 80,98	0,10
Non-acceptation des réponses émotionnelles	108	9,57	54 10,81	0,31	63	9,27	20 11,10	0,61	15	12,27	60 12,72	0,08
Difficulté de comportement dirigé vers buts	108	10,83	54 14,15	0,93	63	10,83	20 12,85	0,68	15	13,33	60 13,90	0,14
Difficulté d'impulsivité des émotions	108	8,04	54 9,93	0,76	63	8,30	20 10,35	0,65	15	10,53	60 10,15	0,12
Manque de sensibilité émotionnelle	108	14,55	54 16,87	0,75	63	15,31	20 16,85	0,43	15	16,80	60 16,43	0,09
Accès limité à des stratégies émotives	108	13,52	54 17,04	0,86	63	13,59	20 16,95	0,88	15	17,53	60 17,55	0,00
Manque de clarté émotionnelle	108	7,89	54 8,81	0,46	63	8,49	20 9,95	0,56	15	8,93	60 10,23	0,49
<b>IRI prise de perspective</b>	65	5,36	44 4,99	0,47	38	4,95	11 5,36	0,52	13	5,22	51 5,16	0,07
<b>IRI détresse personnelle</b>	65	2,66	44 3,29	0,76	38	2,70	11 3,32	0,66	13	2,79	51 3,23	0,47
IRI échelle de fantaisie	65	4,13	44 4,30	0,16	38	3,98	11 4,00	0,01	13	4,37	51 4,37	0,00
IRI préoccupations empathiques	65	5,66	44 5,25	0,55	38	5,38	11 5,36	0,03	13	5,59	51 5,42	0,22
<b>Ajustement au client ATP</b>	92	4,28	49 3,86	0,78	53	4,27	14 3,87	0,74	15	4,24	57 3,94	0,55
<b>Symptômes post-traumatiques SPT</b>	106	11,83	53 18,92	0,75	62	13,05	20 22,70	0,91	15	22,40	60 24,88	0,19

Note. \*p ≤ .05 \*\*p ≤ .01 \*\*\*p ≤ .001. dC = d de Cohen (effet de taille : 0,2 faible, 0,5 moyen, 0,8 fort). Indice de réactivité interpersonnelle (IRI). Mécanisme de coping résilient (MCR). Ressources de résilience provenant de l'environnement (RE). Ressources de résilience provenant de l'individu (RI).

## RÉSULTATS

- Les **résilients** des profils *adversité perçue axée travail* et *adversité perçue axée sociale* font plus de **résolution de problème**, ont une meilleure **régulation émotionnelle** et meilleur **ajustement au client**, et ont moins de **SPT** ;
- Le **sens au travail** est meilleur chez les **résilients** des profils *d'adversité axée travail* et *adversité globale* ;
- Le **Fit** (appariement) personne/travail est un **facteur de protection à tous les niveaux** d'adversité perçue, **même en présence de SPT**.



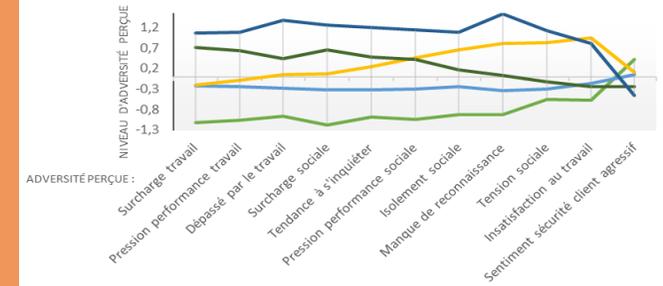
## DISCUSSION

- Pour favoriser la **résilience**, il semble important de **cibler les adversités liées au travail et les adversités sociales**<sup>6</sup> ;
- En concordance avec nos résultats, il semble que la **chronicité et l'intensité d'exposition à l'adversité significative**, même avec du soutien social, **augmentent la vulnérabilité au stress**<sup>7</sup> ; il semble donc **important de mettre en place des moyens pour diminuer ces adversités** ;
- Il est donc important que les **organisations ciblent les adversités provenant de l'environnement** immédiat des individus en plus de **promouvoir et favoriser le développement de facteurs de protection des individus**<sup>8</sup> ;
- Il pourrait être pertinent d'imaginer des **programmes ciblés par typologie d'adversité** pour favoriser la résilience.

## 1- Profils d'adversité perçue significative :

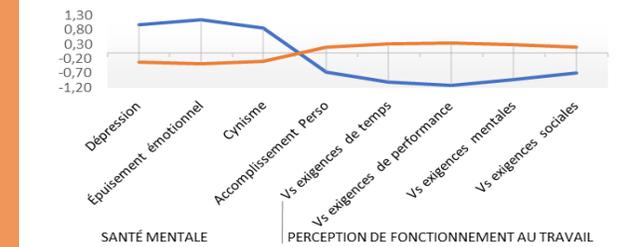
N=711 PROFILS D'ADVERSITÉ PERÇUE :

- 16% Peu d'adversité
- 11.7% Adversité significative axée sociale
- 10.7% Adversité très significative globale
- 38.5% Adversité dans la norme
- 23.1% Adversité significative axée travail



## 2- Issue positive: peu de problèmes de santé mentale et bonne performance au travail

n=711 PROFILS D'ISSUES: 22% Issues négatives, 78% Issues positives



## Identification des intervenants résilients

45% des intervenants perçoivent de l'adversité significative, parmi eux 58% sont résilients

Profils d'adversité perçue	Profils d'issue		Total n
	1-Issue négative	2-Issue positive	
1- Peu d'adversité	1	113	114
2- Adversité dans la norme	21	253	274
3- Adversité significative axée sociale	20	63	83
4- Adversité significative axée travail	55	109	164
5- Adversité très significative globale	60	16	76
Total n	157	554	711