



Manuel HEARTcare

Planification du bien-être émotionnel



Les termes de genre masculin utilisés pour désigner fonctions et collectivités s'appliquent à toute personne, quelle que soit son identité de genre ou son expression de genre. Ils sont utilisés uniquement dans le but d'alléger le texte et ne visent aucune discrimination.



The Alberta
Teachers' Association



UNIVERSITY OF
CALGARY

Auteure : Astrid Kendrick, D. Éd.

Collaboratrice : Lisa Everitt, D. Éd.

Projet inspiré de l'étude intitulée *Compassion Fatigue, Emotional Labour and Educator Burnout: Research Study (2020/21)* financée par l'Alberta Teachers' Association et l'Alberta School Employee Benefit Plan.

Préface

En janvier 2020, l'Alberta Teachers Association (ATA) et l'Alberta School Employee Benefit Plan (ASEBP) se sont associées pour financer une étude de recherche sur l'usure de compassion, l'épuisement professionnel et la surcharge émotionnelle au sein du personnel travaillant dans le secteur scolaire en Alberta. Cette étude de recherche de deux ans a recueilli des données à travers trois enquêtes en ligne qui ont rassemblé plus de 4 000 participants et 53 entrevues de recherche, et a fourni des informations cruciales sur la santé émotionnelle et mentale des travailleurs en éducation, en plus d'indiquer le besoin d'intervention immédiate pour promouvoir une bonne santé au travail.

Cet outil de planification HEARTcare a été développé en réponse aux résultats de l'étude. Cette étude de recherche a révélé que les travailleurs en éducation, y compris les enseignants, les administrateurs scolaires, les assistants en éducation, et le personnel de soutien scolaire souffraient d'une détresse mentale considérable due à l'usure de compassion et à l'épuisement professionnel.

Fournir aux travailleurs en éducation un outil de planification et une formation basée sur la recherche concernant ces risques professionnels est un important résultat de cette étude. Ce manuel vise à fournir aux travailleurs en éducation un point de départ pour développer leur propre plan HEARTcare afin de mieux atteindre la santé et le bien-être au travail au cours de leur carrière.

L'outil de planification HEARTcare n'est pas destiné à diagnostiquer ou à traiter quelque forme de détresse mentale que ce soit. Si, en parcourant ce manuel, vous vous rendez compte que vous souffrez d'un problème de santé mentale ou émotionnelle, veuillez contacter immédiatement un professionnel de santé mentale de confiance, votre association professionnelle locale, ou votre fournisseur d'avantages sociaux.

L'objectif est de motiver les travailleurs en éducation à examiner les sources de soutien et les ressources à leur disposition et de déterminer la meilleure façon pour eux de gérer leur stress lorsqu'ils travaillent au sein de communautés scolaires. De plus, ce manuel se concentrera sur les efforts collectifs nécessaires de la part de tout les travailleurs en éducation pour aborder la question de la santé au travail, tant sur le plan individuel qu'au sein de leurs cercles d'influence.



PLANIFICATION
HEART care

L'outil de planification HEARTcare n'est pas destiné à diagnostiquer ou à traiter quelque forme de détresse mentale que ce soit.

Si en parcourant ce manuel vous vous rendez compte que vous souffrez d'un problème de santé mentale ou émotionnelle, veuillez contacter immédiatement un professionnel de santé mentale de confiance, votre association professionnelle locale, ou votre fournisseur d'avantages sociaux.

Le cœur à l'ouvrage, ou « HEARTwork », des travailleurs en éducation

Les personnes qui décident de travailler dans le secteur de l'éducation ont une passion pour l'enseignement de différentes matières et pour le travail avec les enfants et les jeunes. Souvent, les enseignants parlent d'avoir une vocation pour l'enseignement, et indiquent n'avoir pas envisagé d'autres carrières. D'autres enseignants disent avoir trouvé leur chemin vers l'enseignement après avoir essayé d'autres types de travail. Une fois intégrés au secteur de l'éducation, la plupart des enseignants sont extrêmement fiers de bâtir ou d'influencer de manière positive l'avenir de la société à travers leur travail auprès des enfants et des jeunes.

QUESTIONS DE DISCUSSION

Qu'est-ce qui vous a poussé à entrer dans le domaine de l'enseignement? Avez-vous vécu une expérience charnière qui vous a incité à chercher à travailler dans le domaine de l'enseignement? Quelle était cette expérience?

Quelles autres expériences avez-vous vécues qui ont renforcé ce désir de continuer à travailler avec les enfants et les jeunes?

Le sentiment de fierté, de joie, ou d'espoir qui auraient pu caractériser ces expériences, c'est votre cœur à l'ouvrage (*HEARTwork*). Dans un contexte de surcharge émotionnelle, chaque fois que vous êtes capable de diriger les autres, d'encadrer vos collègues, ou de travailler avec des enfants d'une façon qui vous rappelle cette passion, vous agissez en profondeur – vos valeurs et votre identité s'alignent avec vos expériences de travail et vos attentes.

Rupture affective des travailleurs en éducation

Les ruptures affectives peuvent se produire de nombreuses façons pour les travailleurs en éducation. Par exemple, une rupture affective peut se produire si un enseignant perd son emploi, si sa tâche d'enseignement ou de leadership change de manière inattendue, si les élèves sous sa supervision vivent une crise ou un événement traumatisant, ou s'il se sent incapable d'établir une connexion professionnelle avec ses collègues et élèves.

QUESTIONS DE DISCUSSION

En tant que travailleur en éducation, avez-vous vécu une rupture affective?

Qu'est-il arrivé?

Comment avez-vous réagi sur le coup?

Cet événement a-t-il eu un impact à court ou à long terme sur votre travail avec vos élèves, vos collègues, ou le personnel?

En réfléchissant à cette expérience, comment vous sentez-vous maintenant?

Cette expérience continue-t-elle d'avoir un impact sur votre capacité à travailler à l'école ou dans un contexte de leadership?
Pourquoi ou pourquoi pas?

Satisfaction compassionnelle et usure de compassion : un continuum



La satisfaction compassionnelle est la joie qui vous permet de continuer

Dans le domaine de l'éducation, la satisfaction compassionnelle se construit au quotidien à travers les interactions constructives entre les travailleurs en éducation et les élèves, les membres du personnel ou leurs collègues. Ceci développe un réservoir émotionnel duquel ils peuvent tirer pour travailler efficacement avec les élèves ou leurs collègues en détresse. Pour les travailleurs en éducation, la satisfaction compassionnelle fournit un sentiment que leur travail a un impact sociétal positif et qu'il y a une correspondance entre leur cœur à l'ouvrage (*HEARTwork*) et leurs expériences quotidiennes.

QUESTIONS DE DISCUSSION

Lesquels de ces facteurs de renforcement de la satisfaction compassionnelle vous touchent le plus?

Relations positives, constructives et professionnelles avec les collègues, le personnel, les enfants et les jeunes.

Expérience et capacité à travailler dans des situations difficiles avec les collègues, le personnel, les enfants et les jeunes.

Sentiment de soutien communautaire pour le travail que vous faites de la part des parents, des entreprises locales, des responsables gouvernementaux et des autres citoyens.

Diriger les collègues ou le personnel dans un de vos domaines d'expertise.

Utiliser vos expériences passées d'enseignement et de leadership afin d'influencer la réussite d'un élève ou d'un collègue sur le plan personnel ou des études.

Je fais mon travail de rêve – c'est difficile certains jours, mais je ne peux pas imaginer faire autre chose.

Autre _____

Réfléchissez à votre réponse. Décrivez une expérience récente que vous avez eue qui a renforcé votre satisfaction compassionnelle.

À quelle fréquence ressentez-vous l'influence de facteurs de renforcement de la satisfaction compassionnelle?

Comment réussissez-vous à garder ces facteurs de renforcement de la satisfaction compassionnelle à l'avant-plan de votre travail quotidien?

Le stress de compassion, l'usure de compassion et l'épuisement professionnel ont des conséquences

Le stress de compassion (stress traumatique secondaire) et l'usure de compassion (trouble de stress traumatique secondaire) sont deux risques professionnels associés à la prestation de soins. Les enseignants, directeurs, assistants en éducation, membres du personnel de soutien et leaders du système sont des soignants au sein du système d'éducation qui orientent et prennent soin des élèves, de leurs collègues, du personnel et même de la communauté dans son ensemble. Pour les travailleurs en éducation, le stress de compassion et l'usure de compassion sont le coût émotionnel de la prestation de soins et du soutien offert aux enfants, aux jeunes et aux adultes qui traversent une crise ou un traumatisme.

QUESTIONS DE DISCUSSION

Les facteurs de risque liés au stress de compassion et à l'usure de compassion ci-dessous vous concernent-ils?

- Travail avec des enfants ou des jeunes qui ont vécu un événement traumatisant.
- Travail avec des enfants ou des jeunes qui vivent une situation de crise, telle qu'un incendie, une inondation ou autre catastrophe.
- Travail avec des membres du personnel ou des collègues qui ont vécu un événement traumatisant.
- Travail avec des membres du personnel ou des collègues qui vivent une situation de crise, telle qu'un incendie, une inondation ou autre catastrophe.

Avez-vous ressenti un ou plusieurs des symptômes de stress de compassion et d'usure de compassion ci-dessous?

- Difficultés relationnelles ou de connexion avec les élèves.
- Difficultés relationnelles ou de connexion avec vos collègues ou les membres du personnel.
- Isolement de soi – dissocier votre « moi » authentique du stress au travail.
- Prise en charge du traumatisme des gens avec qui vous travaillez.
- Sentiment d'impuissance même lorsque vous aidez les élèves, vos collègues, ou le personnel à réussir.
- Sentiment de désespoir lorsque vous vous demandez s'il est possible de créer un monde meilleur grâce à votre travail.

Une ou plusieurs des sources de complications suivantes s'applique-t-elle à votre situation actuelle?

- Peu ou pas de formation liée au travail avec les enfants ou les jeunes en crise ou qui montrent des signes de traumatisme.
- Peu ou pas de formation liée au travail avec les adultes ou les membres du personnel en crise ou qui montrent des signes de traumatisme.
- Milieu de travail négatif ou toxique dans lequel vous ressentez peu de soutien ou d'attention de la part de vos collègues ou de votre superviseur.
- Rupture affective : un élément essentiel à la construction de la satisfaction compassionnelle a été retiré de vos responsabilités actuelles.

Avez-vous vécu une expérience au travail qui vous a laissé une impression négative durable?

Pour plus d'information ou une liste plus détaillée de symptômes, veuillez lire l'étude de recherche intitulée *Compassion Fatigue, Emotional Labour and Educator Burnout: Research Study* ou passez l'évaluation en ligne gratuite [ProQOL \(Professional Quality of Life\)](https://surveys.teachers.ab.ca/s3/Compassion-Fatigue-PROQOL-Pilot-Study)¹.

¹ <https://surveys.teachers.ab.ca/s3/Compassion-Fatigue-PROQOL-Pilot-Study>

L'épuisement professionnel est la longue et lente érosion du cœur à l'ouvrage (HEARTwork) au fil du temps

L'épuisement professionnel est la lente érosion de l'énergie et de la motivation d'un soignant au sein du système d'éducation sur une longue période. Cela se caractérise par une intensification du travail, par un sentiment de manque de reconnaissance de la part des autres, et par un épuisement physique ou émotionnel. Les symptômes de l'épuisement professionnel et de l'usure de compassion peuvent être similaires et les travailleurs en éducation peuvent ressentir à la fois un épuisement professionnel et une usure de compassion ou un stress; cependant, ces phénomènes sont distincts les uns des autres et peuvent également être ressentis séparément.

Les symptômes d'épuisement professionnel forment un processus linéaire, ce qui signifie que si le premier ensemble de symptômes (l'épuisement émotionnel et physique) n'est pas résolu de manière adéquate, l'ensemble suivant (le manque de reconnaissance) se manifesterà, alors que l'ensemble final le plus dévastateur (la dépersonnalisation) s'installera avec le temps (symptômes mesurés par Maslach et Jackson, *Burnout Scale*, 1981).

Traiter les symptômes physiques et émotionnels de l'épuisement professionnel est très important pour s'assurer d'éviter le pire résultat, soit la dépersonnalisation.

QUESTIONS DE DISCUSSION

Ressentez-vous une fatigue sur le plan physique? Réussissez-vous à trouver l'énergie nécessaire pour faire de l'exercice, bien manger, ou socialiser?

Dormez-vous bien dernièrement? Quels facteurs influencent votre hygiène de sommeil?

Avez-vous eu l'impression que votre charge de travail était trop lourde? Qu'avez-vous fait pour gérer ou réduire votre charge de travail?

Quelles formes de reconnaissance sont les plus importantes à vos yeux? Avez-vous bénéficié de cette forme de reconnaissance récemment?

Sentez-vous que votre communauté locale et votre gouvernement se soucient du travail que vous faites?

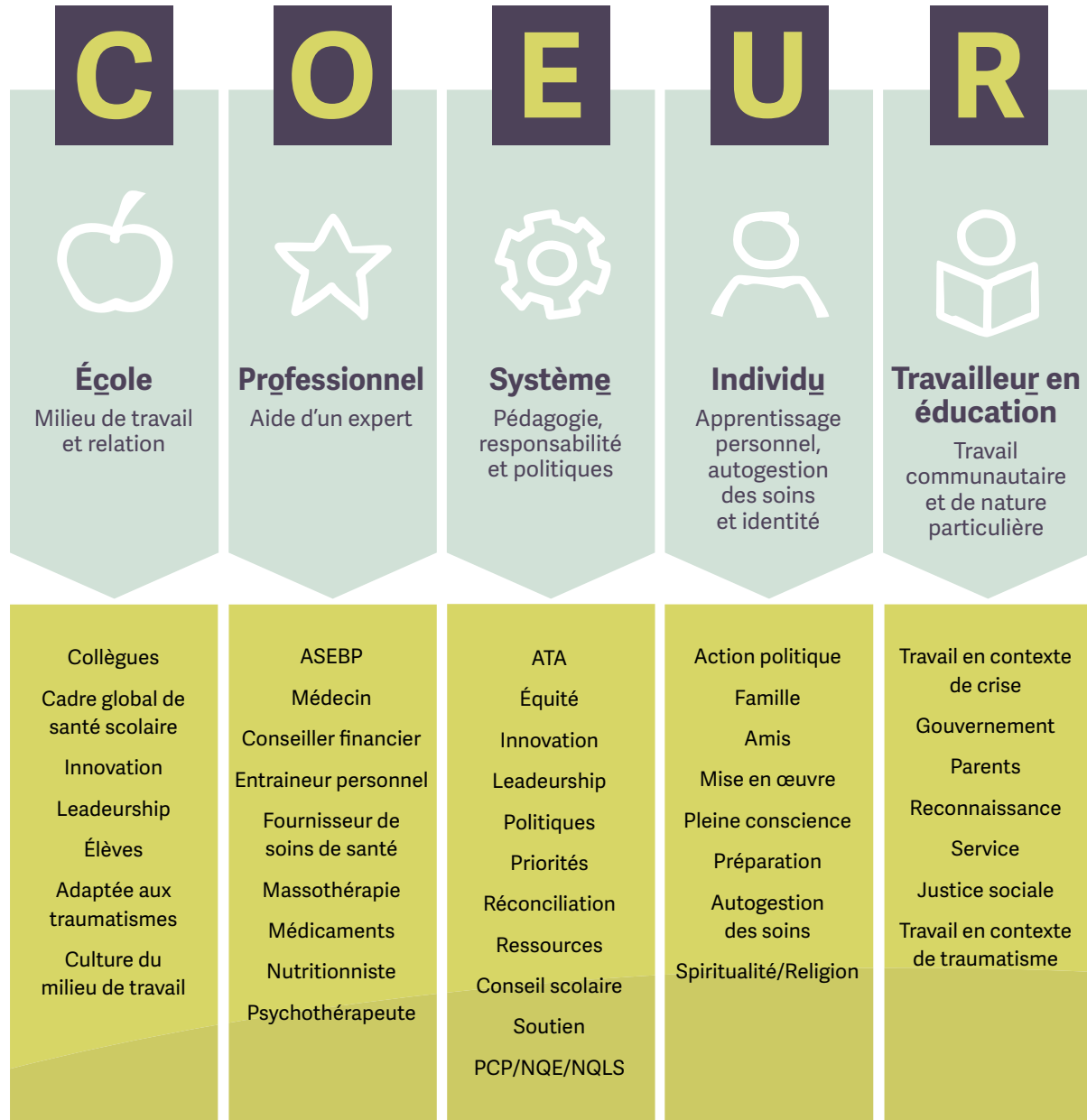
Avez-vous déjà eu l'impression que vous ne pouviez pas prendre en charge une chose de plus?

Avez-vous déjà pensé : « Je ne peux pas aider cet élève ou ce collègue, donc je n'essaierai pas »?

Si vous avez atteint un point où vous ne pouvez pas connecter avec les élèves, le personnel ou vos collègues, demandez de l'aide à un collègue de confiance, un professionnel de la santé mentale ou autre professionnel de la santé, une association professionnelle, ou un fournisseur d'avantages sociaux. Différentes possibilités s'offrent à vous!

Planification HEARTcare

L'outil de planification HEARTcare sert à protéger et à préserver votre compassion éducationnelle.



COOR-101-30-3bF 2021 05



École

Milieu de travail
et relation

Collègues

Cadre global de
santé scolaire

Innovation

Leadership

Élèves

Adaptée aux
traumatismes

Culture du
milieu de travail

Pour en savoir plus sur la création d'une culture scolaire

positive, consultez le cadre global de santé scolaire pour des idées et des rubriques d'évaluation. Le [Consortium conjoint pour les écoles en santé²](#) propose un outil de diagnostic qui peut vous aider à identifier les points forts et les points à améliorer de votre culture scolaire.

² www.jcsh-cces.ca

École

Développer une culture scolaire positive et constructive pour les enfants, les jeunes et les adultes qui travaillent avec eux est une étape préventive clé du plan HEARTcare.

Pour plus d'idées, consultez le site www.heartcareeducators.ca.

QUESTIONS DE DISCUSSION

Votre école est-elle un endroit où vous aimez vous rendre tous les jours? Pourquoi? Qu'est-ce qui fait de l'école un endroit agréable pour vous?

Au cours de votre journée de travail, avez-vous le temps de manger, d'être actif et de socialiser avec d'autres adultes?

Y a-t-il un espace sûr dans votre école pour les conversations entre adultes?

Si vous avez des difficultés avec un élève ou un collègue, y a-t-il quelqu'un à qui vous pouvez en parler? De qui s'agit-il?

Avez-vous le contrôle sur certains aspects de votre travail? Quelles décisions pouvez-vous prendre chaque jour?



Professionnel

Aide d'un expert

ASEBP

Médecin

Conseiller financier

Entraîneur personnel

Fournisseur de soins de santé

Massothérapie

Médicaments

Nutritionniste

Psychothérapeute

Professionnel

Les travailleurs en éducation peuvent se sentir stigmatisés lorsqu'ils vivent une détresse émotionnelle, mentale ou professionnelle et peuvent ne pas avoir accès aux ressources nécessaires. Le soutien et les ressources professionnelles sont des éléments essentiels permettant un retour à un état de bien-être général, en particulier pour les personnes souffrant d'épuisement professionnel ou d'usure de compassion.

Les formes de soutien professionnel comprennent les psychiatres, les thérapeutes, les médecins de famille, les massothérapeutes, les chiropraticiens et les travailleurs sociaux qui peuvent aider grâce à des interventions médicales et thérapeutiques ciblées. Ils peuvent confirmer une détresse mentale ou des problèmes de santé physique et devraient être consultés par les travailleurs en éducation pour retrouver équilibre et bien-être.

Pour plus d'idées, consultez le site www.heartcareeducators.ca.

QUESTIONS DE DISCUSSION

Ressentez-vous une stigmatisation de la part de vos collègues ou des membres du personnel concernant l'accès à de l'aide professionnelle?

Que pouvez-vous faire pour réduire la stigmatisation ressentie par les autres personnes dans votre cercle d'influence?

De quelles formes d'aide professionnelle pourriez-vous avoir besoin si vous ressentez une détresse émotionnelle, mentale ou spirituelle?

À quelles ressources (avantages sociaux, aide financière, programmes universitaires locaux) pouvez-vous accéder en période de stress et de détresse?

Qu'y a-t-il dans votre convention collective ou votre régime d'avantages sociaux qui peut vous aider à demander l'aide d'un expert pour atteindre vos objectifs en matière de bien-être?



Système

Pédagogie,
responsabilité
et politiques

ATA

Équité

Innovation

Leadership

Politiques

Priorités

Réconciliation

Ressources

Conseil scolaire

Soutien

PCP/NQE/NQLS

Les commentaires négatifs de la part des membres de la communauté, des parents, des médias locaux ou des représentants du gouvernement peuvent augmenter les symptômes de l'épuisement professionnel et du stress de compassion ou de l'usure de compassion. Trouver des moyens de faire la promotion du bon travail des travailleurs en éducation peut aider à renforcer la satisfaction compassionnelle.

Système

Les travailleurs en éducation estiment qu'ils ont des responsabilités à la fois envers leurs élèves, la communauté locale et la société en général. Souvent, ils cherchent à créer un monde meilleur à travers l'enseignement et prennent à cœur cette responsabilité envers la société. Il est important de souligner que le système d'éducation publique en Alberta est reconnu comme étant l'un des meilleurs à l'échelle mondiale et qu'il a été bâti grâce à des années d'engagement et d'efforts de la part des enseignants.

Pour plus d'idées, consultez le site www.heartcareeducators.ca.

QUESTIONS DE DISCUSSION

De quelles façons ressentez-vous la reconnaissance de votre classe?

De votre conseil scolaire?

De votre communauté?

De votre province?

De votre pays?

De quelles façons contribuez-vous à l'amélioration de votre classe?

De votre conseil scolaire?

De votre communauté?

De votre province?

De votre pays?

U



Individu

Apprentissage personnel, autogestion des soins et identité

Action politique

Famille

Amis

Mise en œuvre

Pleine conscience

Préparation

Autogestion des soins

Spiritualité/Religion

Individu

L'élaboration d'un plan individuel d'autogestion des soins est un aspect très important de l'outil de planification HEARTcare. Prendre soin de vous-même, c'est notamment faire ce qui permet de maintenir votre propre bien-être physique, mental, émotionnel, spirituel, intellectuel, environnemental et professionnel.

Pour plus d'idées, consultez le site www.heartcareeducators.ca.

QUESTIONS DE DISCUSSION

Que faites-vous déjà pour construire, maintenir ou protéger votre bien-être?

Que souhaiteriez-vous faire?

Comment pouvez-vous aider les autres personnes de votre entourage à atteindre leurs propres objectifs en matière de soins personnels?

Quels outils utilisez-vous déjà pour développer votre santé (p. ex. : outil de suivi de la santé, applications basées sur la recherche, cours de pleine conscience)?

Quelles ressources utilisez-vous pour améliorer votre bien-être (p. ex. : régime d'avantages sociaux, abonnement à un centre d'entraînement)?

Quelles sources de soutien utilisez-vous pour bâtir votre bien-être (p. ex. : famille, groupes religieux ou spirituels, amis, superviseur)?

À quels outils, ressources, ou sources de soutien avez-vous besoin d'accéder ou lesquels sont ceux au sujet desquels vous avez besoin d'en apprendre davantage?

R**Travailleur en éducation**Travail
communautaire
et de nature
particulièreTravail en contexte
de crise

Gouvernement

Parents

Reconnaissance

Service

Justice sociale

Travail en contexte
de traumatisme

Travailleur en éducation

Travailler dans le domaine de l'éducation présente des défis et des récompenses uniques qui peuvent créer de la joie ou du stress chez les enseignants, les leaders scolaires, les assistants en éducation et les conseillers en orientation qui travaillent chaque jour dans les écoles.

Le système d'éducation publique est vital pour le fonctionnement d'une société civile. Les travailleurs en éducation ressentent une grande responsabilité à cet égard et sont légalement tenus d'établir des relations positives avec leurs élèves afin de promouvoir leur réussite personnelle et scolaire. Les leaders en éducation s'efforcent de construire un système plus diversifié et inclusif qui est sécuritaire et bienveillant pour les élèves et le personnel travaillant dans le secteur scolaire.

La nature du travail dans le domaine de l'éducation a radicalement changé au fur et à mesure que les écoles ont assumé davantage de responsabilités quant à la santé physique, mentale, émotionnelle et spirituelle des enfants et des jeunes qui les fréquentent chaque jour. L'étude du stress de compassion, de l'usure de compassion et de l'épuisement professionnel chez les travailleurs en éducation est une discipline relativement nouvelle, mais nécessaire pour comprendre l'impact humain sur les travailleurs en éducation appelés à faire face à des situations de crise et de traumatisme dans le cadre de leur travail.

L'élaboration de plans et de stratégies permettant de composer avec les montagnes russes qui font partie du travail avec les enfants et les jeunes nécessite une collaboration et un engagement envers le bien-être collectif des enfants, des adultes et des jeunes qui fréquentent les écoles.

Pour plus d'idées, consultez le site www.heartcareeducators.ca.

QUESTIONS DE DISCUSSION

Quelles récompenses uniques avez-vous reçues grâce à votre travail dans le domaine de l'éducation?

Quels sont les défis uniques auxquels vous avez été confronté?

Quelles mesures pouvez-vous prendre pour vous assurer que tout le monde dans votre cercle d'influence estime que son lieu de travail est sécuritaire, bienveillant et inclusif?

Toutes les améliorations éducatives ne sont pas de notre ressort. Quelles améliorations pouvez-vous faire? Lesquelles pourraient nécessiter plus de temps et un effort collectif?



The Alberta
Teachers' Association



UNIVERSITY OF
CALGARY