

Approche psychophysiological des émotions liées à l'épuisement professionnel. Rôle de l'ergonomie

Julie FLUHR, Vincent GROSJEAN, Olivier REMY et Marc MOUZE-AMADY

1

PLAN

- I. Les émotions au travail : quel rôle pour les ergonomes ?
- II. Le contexte
 - II.1 marqueurs biologiques et approche bien-être
 - II.2 Cadre d'utilisation de marqueurs psychophysiologicals
l'épuisement professionnel
la théorie des marqueurs somatiques
- III. Présentation de l'outil central en cours de développement : l'outil « intégré »
- IV. Population investiguée
- V. Conclusion : intérêt pour les ergonomes et lien à l'approche bien-être

2



Investiguer les émotions : quel rôle pour la psychologie ergonomique ?

L'ERGONOMIE :
-s'intéresse de longue date à l'erreur humaine, à la fiabilité du fonctionnement cognitif
- est interpellée par les risques psychosociaux, comme d'autres disciplines

Lien émotion - cognition

Étude des processus de dégradation- liens à l'activité



II. Le contexte
II. 1. L'approche bien-être

investiguer les émotions au travail **objectivité vs pragmatisme**

Marqueurs biologiques en lien à l'activité : cortisol salivaire,
tension artérielle ambulatoire

Mesures par questionnaires : liens à des caractéristiques abstraites de l'organisation



Vers un dépistage précoce et objectif de l'épuisement professionnel chez le personnel infirmier ?

Perspective cognitive et intégrative

Démarche « bien-être » élaborée à l'INRS

- favoriser l'auto-régulation
- mettre en débat les pratiques, au niveau collectif comme individuel,
- insister sur les marges de manœuvre, là où elles existent, sur leur restauration



5

➤ Epuisement professionnel

- Forme de souffrance au travail
- Typique de métiers à forte composante relationnelle

- → prévalence au niveau
**des professionnels du soin (20 à 40 %) et
en particulier chez les infirmier(e)s (25 %) (Delbrouck, 2003)**

- **Signes extérieurs :**

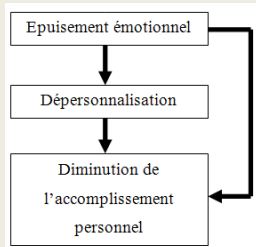
- Fatigue physique et psychique extrême
- Distanciation émotionnelle vis-à-vis d'autrui (dépersonnalisation)
- Atteinte à l'estime de soi



6

II. Le contexte
II. 2. Epuisement professionnel

➤ **Modèle tridimensionnel de l'EP (Maslach, 1981)**



➤ L'EP chez les soignants est relié à l'utilisation de stratégies de coping centrées sur l'émotion dont :

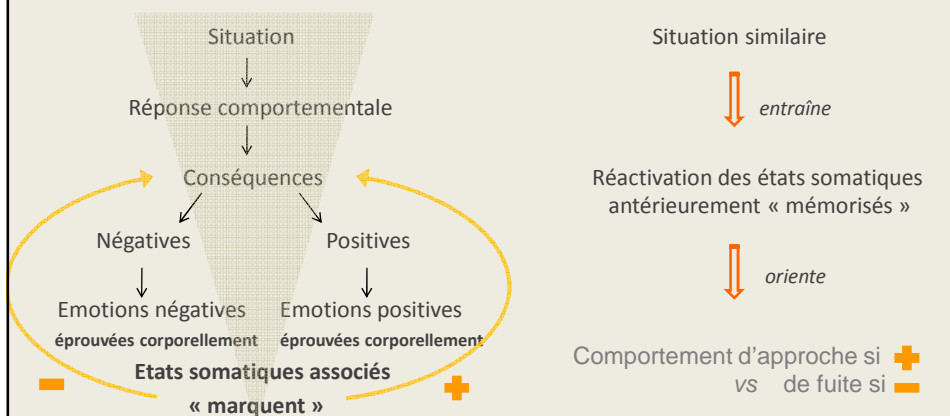
L' alexithymie → Difficultés à identifier les états émotionnels

➔ **Stratégie émotionnelle « adaptative »** → Troubles **EMOTIONNELS**

II. Le contexte
II.2.b. Hypothèse des marqueurs somatique

➤ **L'hypothèse des marqueurs somatiques (Damasio, 1994)**

Les émotions et les états somatiques associés **guident** les comportements tels **la prise de décision**.



II. Le contexte

II.2.b. Hypothèse des marqueurs somatiques

➤ L'hypothèse des marqueurs somatiques (Damasio, 1994)

Les émotions et les états somatiques associés **guident** les comportements tels **la prise de décision**.

Une dégradation du fonctionnement émotionnel lié à l'EP se traduira par :
 une **moindre réactivité émotionnelle visible au niveau physiologique**
 une **perturbation des prises de décisions** liée à une incapacité à valencer des informations
 + Association à l'alexithymie

Objectivation par une méthode intégrative
 dimension cognitive
 dimension physiologique
 dimension psychologique

9

II. Le contexte

III. Un outil intégré

➤ **Test du Casino** (Bechara & al., 1999)

Démo >>

OUTIL
« INTÉGRÉ »

L'outil « intégré » = Test du Casino + Mesure de l'activité électrodermale
 = Mesure cognitivo-comportementale + Mesure physiologique

10

III. Objectif et hypothèses

➤ Objectif à court terme :

Valider l'outil « intégré » pour l'objectivation du **Syndrome d'Épuisement Professionnel des Soignants (SEPS)**

➤ Hypothèses :

Hypothèse THEORIQUE	Hypothèses OPERATIONNELLES
<p><u>Corrélation des résultats</u></p> <p>(1) des mesures subjectives : Questionnaire d'évaluation classique avec</p> <p>(2) les résultats des mesures objectives : Outil « intégré »</p>	<p><u>Etat d'épuisement émotionnel perçu élevé</u></p> <p>↔ Stratégies de coping « alexithymie »</p> <p>↔ Troubles émotionnels</p> <p>↔ Difficultés de prise de décision</p>

11

III. Objectifs et hypothèses

➤ Objectifs à long terme :

Attester à travers de **l'outil « intégré »** du lien émotion ↔ performance

Mettre en débat les stratégies émotionnelles de personnel soumis à de fortes contraintes émotionnelles

12

III. Population étudiée et outils mis en œuvre

➤ Population : les soignants → **les infirmier(e)s**

- Etablissements de soins (hôpitaux, maternités, etc.)
- Tous services confondus

➤ Les outils :

2 instruments de mesure subjectifs

- L'Echelle Toulousaine de Coping
- Le Maslach Burnout Inventory – Human Services Survey

3 mesures objectives

- Le Test du Casino
- L'enregistrement de l'Activité Electrodermale
- L'enregistrement de la fréquence cardiaque

OUTIL
« INTÉGRÉ »

13

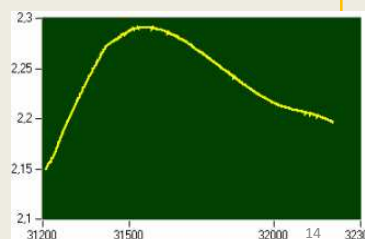
➤ Le Test du Casino :

- Relations émotions / prise de décision
- « Jeu » de cartes informatisé
- Conditions d'incertitude
- Récompenses *versus* Punitions → Gains *vs* Pertes

OUTIL
« INTÉGRÉ »

➤ La mesure de l'Activité Electrodermale :

- réponse émotionnelle suivie en temps réel
- Electrodes / Appareillage
- Réactions Electrodermales
→ Conductance Cutanée
- REDs Avant tirage *versus* Après tirage



VI. Conclusion

Intérêt pour l'ergonomie de tels outils ?

**L'outil « intégré » répond aux polémiques
il souligne les liens atteinte émotionnelle ↔ performance
... constitue un indicateur objectif et précoce de l'EP
fait la démonstration de l'importance des stratégies de coping
*OBJECTIVATION du SYNDROME***

⇒ base d'un débat sur l'importance des styles de coping dans des environnements extrêmement sollicitants

15

VI. Conclusion

Outil « intégré » → Utilisé pour la **détection précoce l'EP**

⇒ **DIAGNOSTIC / PREVENTION**

Démonstration pour initier débat sur les stratégies ↔ stressseurs extrêmes

⇒ **auto-régulation : que faire avec nos émotions?**

16

Merci pour votre écoute attentive...

