



Disponible en ligne sur

ScienceDirect  
www.sciencedirect.com

Elsevier Masson France

EM|consulte  
www.em-consulte.com



Article original

## Conditions de travail, stress et burnout des professionnels belges de radiothérapie : analyse comparative et exploration du rôle du travail émotionnel



*Working conditions, stress and burnout of Belgian professionals in radiotherapy: Comparative analysis and emotional labor exploration*

J. Laurent<sup>a,\*</sup>, I. Bragard<sup>b</sup>, P. Coucke<sup>b</sup>, I. Hansez<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Unité de valorisation des ressources humaines, université de Liège, boulevard du Rectorat, B32, 4000 Liège, Belgique

<sup>b</sup> Radiothérapie, CHU de Liège, domaine du Sart-Tilman, 4000 Liège, Belgique

### INFO ARTICLE

#### Historique de l'article :

Reçu le 10 octobre 2014

Reçu sous la forme révisée

le 9 décembre 2014

Accepté le 11 décembre 2014

#### Mots clés :

Conditions de travail

Stress

Burnout

Travail émotionnel

Support

### R É S U M É

**Objectif de l'étude.** – Cette étude nationale visait, d'une part, à réaliser une analyse comparative des conditions de travail, du stress et du burnout des infirmiers, physiciens et médecins de radiothérapie et, d'autre part, à explorer le rôle du travail émotionnel dans l'apparition du stress et du burnout.

**Méthodes.** – Les questionnaires, validés, qui ont été utilisés pour cette étude sont le Working Conditions and Control Questionnaire, le questionnaire de stress professionnel positif et négatif, l'inventaire de burnout de Maslach, la sous-échelle « interaction négative travail–famille » du Work–Home Interaction Nijmegen, le questionnaire de support perçu, ainsi qu'une échelle de mesure du travail émotionnel. Une question ouverte concernait les situations professionnelles problématiques.

**Résultats.** – Quatre-vingt-dix-huit infirmiers et physiciens ont répondu à l'enquête (taux de réponse de 33 %), en plus des 66 radiothérapeutes issus d'une étude précédente. Bien que les scores de contrôle sur les conditions de travail, de stress et de burnout soient normaux, l'analyse comparative a identifié les physiciens comme un groupe présentant des risques de développer du stress et du burnout. Des régressions hiérarchiques ont montré que la régulation de surface (*i.e.* les tentatives de gérer les aspects visibles des émotions et de les aligner aux règles d'expression de l'organisation) des infirmiers et physiciens était un bon prédicteur du stress ( $\beta = 0,22$ ;  $p = 0,01$ ), de l'épuisement émotionnel ( $\beta = 0,32$ ;  $p < 0,001$ ) et de la dépersonnalisation ( $\beta = 0,43$ ;  $p < 0,001$ ). Le support organisationnel permet de modérer cette relation.

**Conclusion.** – Le personnel de radiothérapie se situe dans les normes. L'importance du support de la part de l'organisation a été démontrée afin d'éviter d'éventuels problèmes de santé chez les travailleurs confrontés à de fortes demandes émotionnelles.

© 2015 Société française de radiothérapie oncologique (SFRO). Publié par Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés.

### A B S T R A C T

**Purpose.** – This national survey aims, on the one hand, to perform a comparative analysis of working conditions, job strain and burnout of Belgian nurses, physicists and radiation oncologists working in radiotherapy and, on the other hand, to explore the role of emotional labor in the development of stress and burnout.

**Methods.** – We used the Working Conditions and Control Questionnaire, the Positive and Negative Occupational States Inventory, the Maslach Burnout Inventory, the negative work–home interaction subscale of the Survey Work–Home Interaction Nijmegen (NEGWHI), Perceived Organizational Support Scale and Emotional Labor Scale. One open question asked about problematic job situations.

**Results.** – Ninety-eight nurses and physicists participated (33 % response rate), in addition to 66 radiation oncologists from a previous study. Although global scores of working conditions, job strain and burnout corresponded to normal scores, comparative analysis identified physicists as focus group concerning job

#### Keywords:

Working conditions

Job strain

Burnout

Emotional labor

Support

\* Auteur correspondant.

Adresse e-mail : [j.laurent@ulg.ac.be](mailto:j.laurent@ulg.ac.be) (J. Laurent).

strain and burnout. Moreover, nurses and physicists surface acting was a good predictor of job strain ( $\beta=0.22$ ,  $P=0.01$ ), emotional exhaustion ( $\beta=0.32$ ,  $P<0.001$ ) and depersonalization ( $\beta=0.43$ ,  $P<0.001$ ). Nevertheless, perceived organizational support was a moderator in this relation.

**Conclusion.** – Radiotherapy employees were in the norms. The importance of organizational support was demonstrated to avoid potential health problems, for workers experiencing high levels of emotional demands.

© 2015 Société française de radiothérapie oncologique (SFRO). Published by Elsevier Masson SAS. All rights reserved.

## 1. Introduction

Si beaucoup d'études ont été menées afin de diagnostiquer les niveaux de stress et de burnout des professionnels de l'oncologie en général, relativement peu d'études, en revanche, se sont focalisées sur les professionnels de radiothérapie en particulier. Pourtant, les médecins spécialisés en oncologie sont connus pour être particulièrement enclins à vivre des situations stressantes pouvant notamment mener au burnout [1]. Dans une étude nationale française, la prévalence globale du burnout parmi les résidents en oncologie était de 26 % pour l'épuisement émotionnel et de 35 % pour la dépersonnalisation [2]. Aux États-Unis, une étude nationale de l'incidence du burnout en radiothérapie a indiqué que la prévalence du burnout des dosimétristes, par dimension, était de 53 % pour l'épuisement émotionnel, 45 % pour la dépersonnalisation et 41 % pour l'accomplissement personnel [3]. Plus récemment, au Royaume-Uni, la prévalence d'épuisement émotionnel des manipulateurs était de 38 % [4]. Bien que ces rares études réalisées en radiothérapie se soient ciblées sur des fonctions bien spécifiques, une étude allemande a comparé les niveaux de stress des différents groupes professionnels de 11 services de radiothérapie et a révélé que les infirmiers et les médecins étaient plus touchés que les physiciens par le stress professionnel [5]. Selon les auteurs, ces résultats seraient en lien avec le constat que les physiciens entretiennent peu de contacts avec les patients dans leur travail quotidien et seraient donc moins touchés par le stress dû à la compassion nécessaire face aux patients.

Bien que les métiers de service aux personnes soient connus pour être émotionnellement éprouvants, ce n'est qu'à la fin des années 1990 que la recherche a commencé à s'intéresser à la manière dont les employés gèrent leurs émotions et aux contraintes psychologiques qui en résultent [6,7]. Le travail émotionnel correspond à des réponses comportementales face à des demandes émotionnelles liées au rôle professionnel : la durée des interactions, la fréquence, la variété et l'intensité des expressions émotionnelles [8]. Deux stratégies interviennent pour répondre à ces demandes : d'une part, la régulation en profondeur consiste à essayer de ressentir réellement les émotions qui doivent être exprimées lors des interactions professionnelles. Autrement dit, il s'agit d'adapter ses sensations intérieures aux émotions qui doivent être affichées. D'autre part, la régulation de surface correspond aux tentatives de gérer les aspects visibles des émotions, qui apparaissent « en surface », et de les aligner aux règles d'expression de l'organisation, alors que les sentiments réels restent inchangés. Le travailleur met un « masque » mais ne change pas ses émotions profondes. Pisanelli et al. ont montré que la régulation de surface avait un impact négatif sur le niveau de stress et de burnout des infirmiers d'un hôpital australien, mais que la disponibilité de ressources présentes dans l'environnement de travail pouvait modérer cette relation [9].

Parmi les ressources disponibles au niveau organisationnel, le support organisationnel perçu, qui peut être défini comme la qualité de la relation entre les employés et leur organisation et réfère aux « croyances globales des employés concernant la mesure dans laquelle leur organisation valorise leurs contributions et se

préoccupe de leur bien-être » [10], est reconnu pour avoir des effets bénéfiques sur la santé des travailleurs. En effet, selon Akroyd et al., le support social au travail pourrait diminuer le niveau de burnout des radiothérapeutes [3]. Sur base des précédentes considérations, nous posons l'hypothèse que le support perçu de la part de l'organisation (POS), de la part des supérieurs (PSS) et de la part des collègues (PCS) permet de modérer l'impact négatif de la régulation de surface dans la prédiction du stress et du burnout. Cette étude vise à réaliser une analyse comparative des conditions de travail et du bien-être des infirmiers, physiciens et médecins de radiothérapie, mais aussi à explorer le rôle du travail émotionnel et du support organisationnel perçu dans l'apparition du stress et du burnout.

## 2. Méthodologie

### 2.1. Participants et procédure

Sur les 25 services belges de radiothérapie, 14 ont accepté de participer à l'enquête. Des questionnaires ont été envoyés à 293 infirmiers et physiciens francophones et néerlandophones, travaillant dans ces 14 services, en mars 2013. La majorité des questionnaires ont été diffusés en ligne via le logiciel Qualtrics, alors que deux services ont préféré la méthode « papier-crayon ». Quarante-deux infirmiers et physiciens ont répondu à l'enquête (taux de réponse de 33 %). Les taux de réponse par centre sont connus et varient entre 16 et 78 % du nombre de questionnaires envoyés. L'échantillon total est composé de 33 % d'infirmiers ( $n=54$ ), 27 % de physiciens ( $n=44$ ) et 40 % de médecins ( $n=66$ ) et comprenait également les données récoltées auprès des radiothérapeutes en septembre 2011 [11].

### 2.2. Mesures

Différentes échelles validées ont été utilisées, ainsi qu'une question ouverte demandant aux participants de décrire trois situations problématiques rencontrées dans leur activité professionnelle au quotidien.

Les conditions de travail ont été mesurées à l'aide du Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ) comprenant 80 items scorés de 1 (jamais ou rarement applicable à votre travail) à 4 (presque toujours ou toujours applicable à votre travail) [12]. Le WOCCQ comporte six dimensions de contrôle : sur les ressources, la gestion de la tâche, les risques, la planification du travail, la gestion du temps et l'avenir. Chaque item fait référence à une caractéristique du travail et est formulé à la première personne (c'est-à-dire « Je participe aux prises de décision qui concernent directement mes tâches »). Des normes sont disponibles afin de situer le niveau de contrôle des sujets sur les différentes dimensions. Ainsi, un niveau de contrôle moyen peut varier de 40 à 60. Des valeurs supérieures à 60 caractérisent un haut niveau de contrôle et des valeurs inférieures à 40 caractérisent un faible niveau de contrôle.

L'échelle de stress professionnel positif et négatif (SPPN) comprend 19 items scorés de 1 (jamais ou rarement) à 4 (presque

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/2117292>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/2117292>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)