L'Encéphale xxx (2015) xxx–xxx

Disponible en ligne sur
ScienceDirect
www.sciencedirect.com

Elsevier Masson France
EM|consulte
www.em-consulte.com

Article de recherche

Le syndrome d'épuisement professionnel et les facteurs de risques psychosociaux spécifiques au métier des personnels navigants commerciaux libanais, en comparaison avec un groupe témoin

Burnout and psychosocial risk factors in the career of flight attendants: Descriptive study of a population of Lebanese flight attendants

N. Richa [a], H. Zreik [a], S. Richa [b,*]

[a] *Faculté de psychologie, université Saint-Esprit de Kaslik, Kaslik, Liban*
[b] *Service de psychiatrie, Hôtel-Dieu de France, Achrafieh, Liban*

INFO ARTICLE

Historique de l'article :
Reçu le 27 novembre 2013
Accepté le 6 octobre 2014
Disponible sur Internet le xxx

Mots clés :
Personnels navigants commerciaux
Facteurs psychosociaux
Épuisement professionnel

RÉSUMÉ

Objectif. – L'objectif de notre étude est d'étudier l'influence des facteurs démographiques liés au travail et psychosociaux sur le développement du syndrome d'épuisement professionnel chez les personnels navigants commerciaux (PNC), et la nature des facteurs psychosociaux auxquels ils sont exposés.
Méthode. – Nous avons divisé notre échantillon en deux groupes : 67 PNC et 67 personnes occupant des métiers divers. Ils ont passé deux questionnaires : le questionnaire du burnout de Copenhagen et le questionnaire psychosocial de Copenhagen.
Résultats. – Le syndrome d'épuisement professionnel touche équitablement les deux groupes. Il touche pareillement les femmes aussi bien que les hommes, quelles que soient leurs catégories d'âge et leurs années d'expérience. Les PNC occupant un poste intermédiaire par ordre hiérarchique présentent le score le plus élevé sur le syndrome d'épuisement professionnel. Certains facteurs psychosociaux sont significativement plus retrouvés chez les PNC que dans le groupe témoin.
Conclusion. – Une amélioration des conditions de travail permet de prévenir les risques psychosociaux auxquels sont exposés les PNC et de prévenir l'épuisement professionnel.

© L'Encéphale, Paris, 2015.

Keywords:
Flight attendants
Psychosocial factors
Burnout

ABSTRACT

Objective. – The aim of our study was to investigate the influence of demographic factors (gender and age), work related factors (the position and years of practice) and psychosocial risk factors (cognitive demands, demands to hide emotions, work–family conflict, offensive behaviors. . .) on the development of burnout among flight attendants, and the nature of psychosocial factors to which they are exposed.
Methods. – The sample was divided into two groups: 67 flight attendants and 67 persons in various jobs. Our sampling units were informed and consented to fill in two questionnaires: the Copenhagen burnout inventory (CBI) and the Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ II).
Results. – The burnout syndrome affected both groups equally. It affected equally the women as well as men, whatever their age categories and their years of experience. The flight attendants occupying an intermediate position in the hierarchy had the highest score on the burnout syndrome. The psychosocial factors significantly found in flight attendants compared to the control group were: demands for hiding emotions, quantitative demands, emotional demands, temporal demands, lack of influence at work, of

* Auteur correspondant.
Adresse e-mail : samiric@idm.net.lb (S. Richa).

http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2015.12.016
0013-7006/© L'Encéphale, Paris, 2015.

Pour citer cet article : Richa N, et al. Le syndrome d'épuisement professionnel et les facteurs de risques psychosociaux spécifiques au métier des personnels navigants commerciaux libanais, en comparaison avec un groupe témoin. Encéphale (2015), http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2015.12.016

rewards, of possibility for development and variation of work, poor quality of leadership, exposure to sexual harassment, lack of social support from supervisors, colleagues, social community at work and work–family conflict. Four of them correlated positively with the development of burnout: quantitative demands, temporal demands, emotional demands and work–family conflict. Their expected work volume is very high (quantitative demands). They have to perform their tasks quickly in a limited time without forgetting the technical constraints (temporal demands). They have to work with an average of three hundred passengers besides colleagues and subordinates, which requires diligent control of the emotions promoted by the airline code of conduct based on repression of emotions (emotional demands). These demands affect the workers once they find themselves in their family environment and can have a negative effect on their private life (work–family conflict). However, the predictability seems to allow them to be aware of decisions and changes and protect them against burnout.

Conclusion. – The profession of flight attendants appears to be characterized by some psychosocial risk factors, some of which are positively correlated with burnout. Improved working conditions can prevent these risks and protect these employees from burnout.

© L'Encéphale, Paris, 2015.

1. Introduction

Le métier des hôtesses de l'air et des stewards passionne un bon nombre de personnes par son aspect enrichissant et aventureux. Il est considéré comme un travail séduisant vu la possibilité de visiter différents pays et de connaître différentes cultures. Mais comme chaque médaille a son revers, ce métier recèle un certain nombre d'exigences et de responsabilité. Ces professionnels peuvent vivre des situations extrêmement stressantes, connaître les horaires irréguliers et la fatigue d'après Avers et Johnson [1], souffrir de cinq problèmes majeurs : le stress, la perte de mémoire, les maux de tête, les maux de dos et la perte de l'ouïe dont les trois premiers semblent partager la même étiologie comme l'hypoxie, le décalage horaire et sommeil irrégulier d'après Sharma [2] et être sujets à des comportements offensifs tels que le harcèlement sexuel d'après Gunnarsdottir et al. [3]. Malgré les difficultés de ce travail, les PNC sont supposés donner le meilleur d'eux-mêmes et avoir constamment une attitude irréprochable. L'impact de ce métier sur la santé mentale semble être important puisque certaines conditions de travail sont contraignantes. L'étude menée par McNeely et al. intitulée « The self-reported health of U.S. flight attendants compared to the general population » montre que les PNC présentent 2 à 5,7 fois plus de troubles du sommeil, de dépression et de fatigue que la population contrôle [4].

Selon Feijo et al., la prévalence des troubles mentaux communs tels que la dépression non psychotique, l'anxiété, les plaintes somatiques, l'insomnie, la fatigue et l'irritabilité chez les PNC est de 29,8 % [5].

Certaines conditions psychosociales au travail font perdre à ce dernier son sens et le transforment en souffrance. Ceci a été retrouvé par l'étude danoise « Psychosocial work characteristics as predictors for burnout: findings from 3-year follow up of the PUMA Study » réalisée auprès de 1772 participants travaillant dans différents secteurs de services humains. Les faibles possibilités de développement, le sens élevé donné au travail, la faible prévisibilité, la qualité élevée de leadership, la faible clarté des rôles et le conflit de rôles élevé prédisent l'épuisement professionnel sur un suivi de 3 ans [6].

2. Matériel et méthodes

L'intérêt de notre étude réside dans l'absence d'études sérieuses publiées dans le monde arabe concernant les PNC. En effet, malgré l'explosion du trafic aérien et du nombre de vols quotidiens, nous avons trouvé bon d'approfondir les connaissances concernant la santé mentale des PNC. Notre recherche est une étude transversale descriptive d'une population d'agents de bord libanais formée de deux groupes : le groupe 1, expérimental composé de 67 PNC et le groupe 2 contrôle composé de 67 professionnels non PNC occupant des métiers divers et choisis au hasard. Ils sont tous de nationalité libanaise, de niveau universitaire, âgés entre 21 et 40 ans et qui exercent leur travail depuis au moins un an.

Les professionnels du groupe 1 ont été sélectionnés auprès d'une compagnie aérienne arabe. Cet échantillon est composé au total de 67 PNC, dont 33 stewards (hommes) et 34 hôtesses (femmes). La tranche d'âge des PNC de cette compagnie qui ont accepté de répondre à nos questionnaires est entre 21 et 40 ans, la moyenne d'âge est de 27 ans et la moyenne d'années d'exercice est de 3 ans.

Les PNC occupent des postes différents dont : les personnels de Grade 2 (GR2) qui travaillent en classe économique, les personnels de Grade 1 (GR1) qui travaillent en classe affaires, les personnels du premier grade (FG1) qui travaillent en première classe, les *senior flight stewards* ou les surveillants (SFS) responsables adjoints du chef de cabine principal et les *pursers* ou les chefs de cabine (PUR) responsables de la direction générale des différentes classes à bord et de tous les membres de l'équipage.

Le groupe témoin est composé de 67 personnes occupant divers métiers et choisis au hasard. Les métiers varient entre : pharmaciens, avocats, directeurs de ressources humaines, assistantes sociales, psychologues, nutritionnistes, comptables, gestion hôtelière et directeurs commerciaux.

L'échantillon est composé de 34 hommes et 33 femmes dont la moyenne d'âge est de 27 ans et la moyenne d'années d'exercice est de 3 ans.

Afin de contrôler les variables, les groupes ont été appariés.

Les critères d'inclusion pour les deux groupes sont : être libanais(e), avoir entre 21 et 40 ans, avoir un niveau d'éducation universitaire, avoir au moins une année d'exercice, ne pas avoir été traité par des antidépresseurs ou des psychotropes pendant au moins un an. Les individus qui ne répondaient pas à ces critères étaient exclus de notre étude.

Les PNC ont signé un formulaire de consentement précisant la nature de l'étude, les deux questionnaires à remplir en anglais et l'objectif de l'étude qui se fait dans le cadre d'un travail universitaire, garantissant une évaluation anonyme et la destruction du matériel une fois que les résultats sont collectés. L'entretien directif a permis de recueillir les données sociodémographiques de chacun des PNC (âge, poste occupé, niveau universitaire, nombre d'années d'exercice) et de s'assurer qu'il ne prend pas de psychotropes. Les auto-questionnaires administrés ont été distribués et collectés durant le mois d'octobre 2012 à bord de l'avion par un PNC qui les faisait passer à ses collègues.

Les questionnaires utilisés étaient : le questionnaire du burnout de Copenhagen (the Copenhagen Burnout Inventory [CBI]), et le questionnaire psychosocial de Copenhagen, la deuxième version (the Copenhagen Psychosocial Questionnaire [COPSOQ II]). Le questionnaire du burnout de Copenhagen [7] est une échelle de

Pour citer cet article : Richa N, et al. Le syndrome d'épuisement professionnel et les facteurs de risques psychosociaux spécifiques au métier des personnels navigants commerciaux libanais, en comparaison avec un groupe témoin. Encéphale (2015), http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2015.12.016

Download English Version:

https://daneshyari.com/en/article/4181459

Download Persian Version:

https://daneshyari.com/article/4181459

Daneshyari.com