

## Annexe 1 : Echelle de Maslach - Maslach Burnout Inventory (MBI)

### Evaluer votre niveau d'épuisement professionnel

Indiquez la fréquence à laquelle vous ressentez ce qui est décrit à chaque item. Entourer le chiffre correspondant à votre réponse	Jamais	Quelquefois par année au moins	Une fois par mois au moins	Quelques fois par mois	Une fois par semaine	Quelques fois par semaine	Chaque jour
1. Je me sens émotionnellement vidé par mon travail	0	1	2	3	4	5	6
2. Je me sens « à bout » à la fin de ma journée de travail	0	1	2	3	4	5	6
3. Je me sens fatigué(e) lorsque je me lève le matin et que j'ai à affronter une autre journée de travail	0	1	2	3	4	5	6
4. Je peux comprendre facilement ce que mes malades ressentent	0	1	2	3	4	5	6
5. Je sens que je m'occupe de certains malades de façon impersonnelle comme s'ils étaient des objets	0	1	2	3	4	5	6
6. Travailler avec des gens tout au long de la journée me demande beaucoup d'effort	0	1	2	3	4	5	6
7. Je m'occupe très efficacement des problèmes de mes malades	0	1	2	3	4	5	6
8. Je sens que je craque à cause de mon travail	0	1	2	3	4	5	6
9. J'ai l'impression à travers mon travail d'avoir une influence positive sur les gens	0	1	2	3	4	5	6
10. Je suis devenu(e) plus insensible aux gens depuis que j'ai ce travail	0	1	2	3	4	5	6
11. Je crains que ce travail ne m'endurcisse émotionnellement	0	1	2	3	4	5	6
12. Je me sens plein(e) d'énergie	0	1	2	3	4	5	6
13. Je me sens frustré(e) par mon travail	0	1	2	3	4	5	6
14. Je sens que je travaille trop dur dans mon travail	0	1	2	3	4	5	6
15. Je ne me soucie pas vraiment de ce qui arrive à certains de mes malades	0	1	2	3	4	5	6
16. Travailler au contact direct avec les gens me stresse trop	0	1	2	3	4	5	6
17. J'arrive facilement à créer une atmosphère détendue avec mes malades	0	1	2	3	4	5	6
18. Je me sens ragaillard(e) lorsque dans mon travail j'ai été proche de mes malades	0	1	2	3	4	5	6
19. J'ai accompli beaucoup de choses qui en valent la peine dans ce travail	0	1	2	3	4	5	6
20. Je me sens au bout du rouleau	0	1	2	3	4	5	6
21. Dans mon travail je traite les problèmes émotionnels très calmement	0	1	2	3	4	5	6
22. J'ai l'impression que mes malades me rendent responsable de certains de leurs problèmes	0	1	2	3	4	5	6

## Instructions pour le calcul des indices de l'échelle de Maslach

### **EPUISEMENT PROFESSIONNEL**

Questions 1.2.3.6.8.13.14.16.20

Degré de burn out

Total inférieur à 17 = bas

Total compris entre 18 et 29 = modéré

Total supérieur à 30 = élevé

### **DEPERSONNALISATION**

Questions 5.10.11.15.22

Degré de burn out

Total inférieur à 5 = bas

Total compris entre 6 à 11 = modéré

Total supérieur à 12 = élevé

### **ACCOMPLISSEMENT PERSONNEL**

Questions 4.7.9.12.17.18.19.21

Degré de burn out

Total supérieur à 40 = bas

Total compris entre 34 et 39 = modéré

Total inférieur à 33 = élevé

Des scores modérés, voire élevés, sont le signe d'un épuisement professionnel latent, en train de s'installer.

Si vous avez obtenu :

Un score élevé aux deux premières échelles et un score faible à la dernière : vous sentez vous épuisé(e) professionnellement en ce moment

Si vous avez obtenu :

Un score faible aux deux premières échelles et un score élevé à la dernière : vous êtes loin d'être épuisé(e).

## **Annexe 2 : FORMULAIRE D'INFORMATION ET DE CONSENTEMENT**

### **L'impact des relations interpersonnelles sur le bien-être du jeune professionnel de soins de santé**

**Réalisé par :** Soraya Michaux      **Coordonnées:** [soraya.michaux@student.uclouvain.be](mailto:soraya.michaux@student.uclouvain.be)

**Promoteurs:** Patrice Gobert et Gérald Deschietere (Université Catholique de Louvain)

Avant d'accepter d'y participer, il est important de lire ce formulaire qui en décrit l'objectif et les modalités pratiques. Vous avez le droit de poser des questions à tout moment.

Je m'appelle Soraya Michaux et je suis étudiante à la Faculté de Santé Publique de l'Université Catholique de Louvain. Je réalise mon mémoire sur le bien-être / l'épuisement professionnel du jeune professionnel de santé. En effet, la fréquence de l'épuisement professionnel (burnout) n'a cessé de croître ces dernières années. La souffrance psychologique des jeunes soignants est souvent passée sous silence. Ce mémoire a comme objectif principal de comprendre les facteurs dans les relations interpersonnelles dans un cadre professionnel qui peuvent influencer le bien-être du jeune professionnel des soins de santé. La dynamique des échanges interpersonnels contribue au sens que va se donner le travailleur à son environnement de travail.

Cet entretien sera réalisé par moi-même, suivant vos disponibilités. Il durera entre 30 et 45 minutes et sera enregistré de façon anonyme pour faciliter le traitement des données. Les enregistrements seront retranscrits mot à mot de façon confidentielle. Les transcriptions ne seront lues que par moi-même. Par la suite, l'analyse des données sera réalisée par moi-même avec l'aide de mon promoteur. Votre participation à cet entretien est strictement volontaire. Vous avez également le droit de vous retirer de l'étude à tout moment, même après avoir signé le formulaire de consentement.

Votre identité et votre participation à cette étude demeureront strictement confidentielles. Vous ne serez pas identifié(e) par votre nom ni d'aucune autre manière.

Apposer votre signature ci-dessous indique que :

- vous avez lu et compris le contenu de ce formulaire de consentement;
- vous consentez à participer à cette étude;
- vous consentez à ce que l'entretien soit enregistré

*Nom et signature du participant*

*Date et Lieu*

*Nom et signature de l'intervieweur*

### Annexe 3 : Guide d'entretien du premier échantillon

Bonjour Monsieur/Madame, je vous remercie de m'accorder du temps pour cet entretien.

Je m'appelle Soraya, je suis étudiante à la Faculté de Santé Publique de l'UCL. Dans le cadre de mon mémoire, je m'intéresse à l'importance des relations au travail, considérées comme un risque psychosocial. Les relations sont autant associées au bien-être qu'au stress voir au burnout au travail.

Je vais vous poser une série de questions, sentez-vous libre d'y répondre. Vous pouvez m'interrompre quand vous le souhaitez pendant l'entretien et si vous souhaitez abandonner l'entretien, vous pouvez le faire aussi et ce sans justification. Cet entretien sera enregistré pour faciliter l'analyse des données, mais il est possible d'arrêter l'enregistrement à tout moment. Il se peut que je prenne des petites notes pour garder le fil de l'entretien. Toutes les informations qui me seront transmises seront strictement confidentielles et elles seront anonymes dans mon travail.

Avez-vous des questions ? Voici le formulaire d'information et de consentement, nous le signerons tout(e)s les deux, un exemplaire vous sera remis. Pouvons-nous commencer l'entretien ?

- 
- Puis-je vous demander de vous **présenter** en m'expliquant votre fonction au sein de l'hôpital ?
  
  - Quand je vous évoque « les **relations de travail** », quand pensez-vous ?
    - A part les relations avec la hiérarchie / les collègues / les patients (selon son ordre) voyez-vous une **autre relation** qui a de l'importance sur votre lieu de travail ?
    - Il y a souvent une **3<sup>ème</sup> relation** prise en compte, celle de ... . Je vais vous poser des questions sur ces 3 types de relations dans un cadre professionnel par après (selon son ordre)
    - On a parlé de 3 types de relations : Pouvez-vous les **hiérarchiser** ? Laquelle impacte le plus votre stress au travail ? Laquelle pèse le plus dans votre bien-être au travail ?
  
  - Comment avez-vous **imaginé** les relations au travail ? (fantasme du métier – réalité)

### **RELATION AVEC LES COLLEGUES** : *(selon son ordre)*

- Comment décrieriez-vous votre **relation individuelle avec vos collègues** ?  
collaboration, entraide, transparence, confiance, cohésion, intégration
  - Sur le **plan collectif**, qu'est-ce que vous diriez des relations de travail avec l'équipe ?  
? individualisme, cohésion entre les interprofessions
  - Comment décrieriez-vous la **communication** avec eux ?
  - Comment ressentez-vous du **soutien / support** auprès d'eux ?
  - Selon vous, quels sont les **avantages / inconvénients** de travailler en équipe ?
- Quelles sont les **difficultés** que vous rencontrez avec vos collègues ?

### **RELATION AVEC LA HIERARCHIE** : *(selon son ordre – de proximité ou la haute direction)*

- Comment décrieriez-vous votre **relation avec votre hiérarchie** ? Chef direct / plus haute hiérarchie ?
- Différences entre votre relation avec votre **chef direct** ou avec **la plus haute hiérarchie** ?
- Le **management** actuel utilisé par votre hiérarchie vous semble-t-il adéquat ?
  - Reconnaissance ?
  - Soutien social ?
  - Autonomie ? Participation ?
  - Confiance ? Contrôle ? Imposition ?
- Quelles sont les **difficultés** que vous rencontrez avec votre hiérarchie ?
- Quelles sont les **valeurs essentielles** qu'une hiérarchie doit avoir ?

**RELATION AVEC LE BENEFICIAIRE DES SOINS (patient) :** *(selon son ordre)*

- Comment décrieriez-vous votre **relations** avec **vos patients**? reconnaissance, complianc, agressivité
  - Vécu de la **relation de soins** avec vos patients ? empathie, à bout de force, calme, insensible
  - Vous sentez-vous **respecté** dans votre travail au quotidien ?
  
- Selon vous, quels sont les principaux **défis** d'une relation de soins de qualité avec votre patient ?
  
- Quelles sont les **difficultés** que vous rencontrez avec vos patients et / ou leurs familles ?

-----

- Où est-ce que vous vous situez dans le **burnout** ? **Échelle** : Occasionnellement stressé / Régulièrement stressé / Constamment stressé / En pré-burnout / En burnout / En retour de burnout
  
- Quelle **importance** attribuez-vous à la **qualité** des relations interpersonnelles au travail ? **Échelle** : Importance majeure / Forte / Moyenne importance / Peu d'importance / Pas d'importance

-----

- A part les relations de travail, quelles **autres causes** attribuez-vous au stress vécu au travail ? charge de travail, horaires, ... → autres risques psychosociaux
  
- Comment ses **relations au travail** pourraient-elles être **améliorées** ? (préciser la relation) par vous-même, par les ressources humaines, par le manager de l'équipe
  
- Selon vous, comment l'**épuiement professionnel** pourrait-il être **prévenu** ?

Je vous remercie pour vos réponses et le temps que vous m'avez accordé.

Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?

Je reste à votre disposition pour d'éventuelles questions ou précisions. Au revoir et merci.

#### **Annexe 4 : Guide d'entretien du second échantillon**

Bonjour Monsieur/Madame, je vous remercie de m'accorder du temps pour cet entretien.

Je m'appelle Soraya, je suis étudiante à la Faculté de Santé Publique de l'UCL. Dans le cadre de mon mémoire, je m'intéresse à l'importance des relations au travail, considérées comme un risque psychosocial. Les relations sont autant associées au bien-être qu'au stress voir au burnout au travail.

Je vais vous poser une série de questions, sentez-vous libre d'y répondre. Vous pouvez m'interrompre quand vous le souhaitez pendant l'entretien et si vous souhaitez abandonner l'entretien, vous pouvez le faire aussi et ce sans justification. Cet entretien sera enregistré pour faciliter l'analyse des données, mais il est possible d'arrêter l'enregistrement à tout moment. Il se peut que je prenne des petites notes pour garder le fil de l'entretien. Toutes les informations qui me seront transmises seront strictement confidentielles et elles seront anonymes dans mon travail.

Avez-vous des questions ? Voici le formulaire d'information et de consentement, nous le signerons tout(e)s les deux, un exemplaire vous sera remis. Pouvons-nous commencer l'entretien ?

- 
- Pouvez-vous vous **présenter** en m'expliquant votre fonction au sein de l'hôpital ?
  - Quelle **importance** attribuez-vous à la **qualité** des relations interpersonnelles au travail ?  
**Échelle** : Importance majeure / Forte / Moyenne importance / Peu d'importance / Pas d'importance
  - On va parler de 3 types de relations : celle avec les collègues, avec la hiérarchie et avec les patients.  
Laquelle impacte le plus votre stress au travail ? /// Laquelle pèse le plus dans votre bien-être

#### **RELATION AVEC LES COLLEGUES :**

- Comment décririez-vous votre **relation avec vos collègues** directs (autres infirmiers) ?
  - Relation avec les autres paramédicaux et médicaux (ex : AS / kiné / médecins)
- Comment vivez-vous la **relation de travail** avec vos collègues ? gestion émotionnelle / différence de caract
- Vs sentez-vous **reconnu** à votre juste valeur auprès de vos collègues ? marque de considération

- Comment ressentez-vous du **soutien** auprès d'eux ? Pouvez-vous partager vos difficultés, vous sentez-vous écouté ? Pouvez-vous obtenir de l'entraide au quotidien des collègues ?

### **RELATION AVEC LA HIERARCHIE :**

- Comment décririez-vous votre **relation avec votre hiérarchie** ? Chef direct / plus haute hiérarchie
  - Votre hiérarchie joue-t-elle un rôle de protection / sécurité ET/OU relai d'information et d'orientation depuis la direction ?
- Comment vivez-vous la **relation** avec votre hiérarchie ? gestion émotionnelle
- Le **management** actuel utilisé par votre **hiérarchie de proximité** vous semble-t-il adéquat ?
  - Reconnaissance ?
  - Soutien social ?
    - Pouvez-vous obtenir de l'entraide (solidarité) de la part de vos collègues ?
    - Vous sentez-vous écouté ?

### **RELATION AVEC LE BENEFICIAIRE DES SOINS (patient) :**

- Comment décririez-vous votre **relation avec vos patients / leur famille** ?
- Comment vivez-vous la **relation de soins** avec vos patients ? gestion émotionnelle
  - Reconnaissance ?
  - Soutien ? (est-ce qu'ils disent parfois courage etc)
- Comment ces **relations au travail** pourraient-elles être **améliorées** ? (préciser la relation)
- Où est-ce que vous vous situez par rapport au stress ? **Échelle** : Occasionnellement stressé / Régulièrement stressé / Constamment stressé / En pré-burnout / En burnout / En retour de burnout  
Comment gérez-vous votre stress ?
- Selon vous, comment **l'épuisement professionnel** pourrait-il être **prévenu** ? exemple :  
bonnes relations

Je vous remercie pour vos réponses et le temps que vous m'avez accordé.

Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter ?

Je reste à votre disposition pour d'éventuelles questions ou précisions. Au revoir et merci.