

Communication de Madame Colette Westphal



Séance du 2 décembre 2016



Stress, harcèlement, épuisement... Réflexion sur les maux du travail à l'époque contemporaine

Le travail peut-il rendre malade ? Nul n'en doute dans le domaine physique. La silicose du mineur en est l'exemple le plus probant. A l'époque actuelle, où des progrès considérables ont été réalisés sur le plan des risques sanitaires et de pénibilité des tâches, la question semble se déplacer sur la santé mentale. Le travail peut-il rendre fou et conduire au suicide ? Depuis une quinzaine d'années, arrive dans les cabinets de psychiatrie une catégorie de patients peu connue jusqu'alors. La médiatisation a amplifié le phénomène en légitimant son existence. Les pouvoirs publics ont diligenté des rapports, créé des structures spécifiques et légiféré dans le cas du harcèlement. S'agit-il d'une maladie de civilisation ? En tout état de cause, les maux du travail révèlent les rapports complexes qu'un individu établit avec son activité professionnelle. Comme tout problème multifactoriel, il existe plusieurs approches possibles. Cet exposé se centrera sur la parole du patient venu consulter pour un trouble qu'il attribue au travail. La plainte s'exprime dans un vocabulaire dont je définirai d'abord le lexique d'avant d'aborder les mécanismes sous-jacents.

Petite histoire de la terminologie

Le **stress** est le premier terme d'allure savante apparu sur le sujet, remplaçant le vocable commun de « fatigue ». Souvent confondu avec l'anxiété, il désigne en réalité une défaillance des stratégies d'adaptation.

Dans les années 1930, Hans Selye, endocrinologue d'origine hongroise, introduit le concept sous deux formes : l'eustress, ou bon stress, qui mobilise dans l'organisme une chaîne de réactions nécessaires pour faire face aux contraintes de l'environnement ; le distress, ou mauvais stress, qui résulte du débordement des ressources adaptatives. Très vite, l'usage retiendra le seul distress, retrouvant sans le savoir le mot français « détresse » dont il provient, dans une acception très affaiblie. Le vocabulaire médical a conservé le sens fort de détresse, par exemple quand on parle d'un malade en détresse respiratoire qu'il faut intuber. Le stress au travail, par contre, s'est banalisé au point d'être imputé par un tiers des salariés dans les enquêtes.

Le harcèlement moral a une date de naissance très précise, 1998, à la faveur d'une parution qui a fait grand bruit. Le titre est explicite : « Le harcèlement moral : la violence perverse au quotidien ». L'auteur, Marie-France Hirigoyen, psychiatre-psychanalyste, emprunte son concept au vocabulaire des dérapages passionnels tels qu'ils figurent dans le champ de la victimologie. L'accent porté sur la victime explique sans doute le succès phénoménal du harcèlement qui devient rapidement un thème médiatique porteur. Pourquoi un tel effet de cristallisation ? On peut avancer plusieurs explications :

- Une fois n'est pas coutume, le mot français condense plusieurs termes anglo-saxons plus vagues et moins consensuels dans la littérature (mobbing en particulier).
- Le qualificatif « moral » place la problématique à un niveau éthique, plus distingué que son prédécesseur « harcèlement sexuel » aux relents toujours suspects.
- Le sous-titre « violence perverse au quotidien » oriente non seulement vers la description d'un agissement mais aussi sur un mécanisme pathogène dont l'auteur pourra être identifié. Le fauteur de trouble, c'est le pervers narcissique. Le terme ne figure pas chez M.F. Hirigoyen, qui se contente du mot « harceleur », en soulignant le peu d'études disponibles. Ce sont les harcelés qui fréquentent les cabinets de psy, non les harceleurs qui ne se reconnaissent jamais comme tels ! De plus, malgré son succès médiatique et son apparente limpidité, le concept de pervers narcissique n'a pas de pertinence psychopathologique. Les comportements d'emprise, de séduction ou de manipulation ne suffisent pas au diagnostic de perversion. Par ailleurs, le narcissisme n'est pas forcément toxique, il est même indispensable à la formation du moi. Par facilité de langage, « pervers narcissique » est devenu le quolibet privilégié pour stigmatiser un supérieur caractériel, un conjoint égocentrique, un homme politique affairiste ou un collègue séducteur quand l'histoire finit mal...

De fait, l'extension du concept a été telle que l'auteur a publié un additif en 2001, intitulé « Malaise dans le travail : harcèlement moral, démêler le vrai du faux ». Le faux étant la multiplication de fausses allégations favorisées par la judiciarisation du phénomène.

M.F. Hirigoyen retient la définition suivante : « *Le harcèlement moral au travail se définit comme toute conduite abusive (geste, parole, comportement, attitude...) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa systématisation, à la dignité ou à l'intégrité psychique ou physique d'un salarié, mettant en péril son emploi ou dégradant le climat de travail* ». Il s'agit donc d'agissements malveillants qui nuisent aux personnes ciblées.

Entré dans le Code du Travail et le Code Pénal, le harcèlement moral a une définition légale : c'est « *un ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel* ».

Définir ce que sont des agissements hostiles reste le point délicat puisqu'ils se constituent à rebours en fonction des dégâts qu'ils occasionnent. D'où de nombreuses jurisprudences, dont on retiendra deux points : il ne s'agit pas d'un simple conflit, mais d'une violence ; il n'est pas nécessaire que l'agissement répréhensible soit intentionnel.

Notons au passage que la qualification de pervers narcissique n'appartient pas au langage juridique, pas plus qu'au registre de l'expertise psychopathologique.

Un danger mérite d'être souligné : le recours abusif à des concepts mal utilisés (perversion, emprise) fixe la victime de harcèlement dans une logique de persécution qui n'est pas forcément favorable à son rétablissement.

La souffrance au travail intègre le harcèlement dans un ensemble plus vaste de situations envisagées, là encore, du point de vue de la victime.

Christophe Dejours, psychiatre-psychanalyste spécialisé dans la psychopathologie du travail, entend en faire un concept pertinent, notamment après l'émoi suscité par la vague de suicides à France-Télécom.

Il y a souffrance quand il y a écart entre l'organisation du travail et l'idéal éthique du salarié ; écart entre travail prescrit et activité réelle. Le modèle explicatif sort donc du schéma victimaire pour mettre l'accent sur un décalage, un déséquilibre entre une personne et son environnement de travail.

Le terme « souffrance » a rapidement été supplanté par son antonyme « santé » ou même « bien-être » au travail, dont la connotation presque euphorique nous

arrive directement de la psychologie positive américaine. Non seulement le travail ne doit pas nuire, mais il doit être un lieu de développement personnel et de réalisation de soi. Outre la composante doloriste, les détracteurs de la souffrance au travail y dénoncent la facilité d'une posture compassionnelle qui ferait l'impasse sur la dimension politique du problème.

En réaction au vocabulaire de l'affect apparaît un terme pseudo-scientifique : les **risques psycho-sociaux**, rapidement réduits à l'acronyme RPS. Il s'agit de quitter le domaine flou de la subjectivité pour entrer dans une dimension objectivable et quantifiable. Il y aura donc des enquêtes et des grilles d'évaluation, élaborées par des experts, dans le but de déceler les signes précurseurs du malaise et d'en prévenir les conséquences funestes. Le législateur en fait même une obligation : l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale des salariés.

Le burn out connaît actuellement un essor comparable à celui du harcèlement moral. Outre l'anglicisme, il évoque un mécanisme dont l'image est forte : la combustion. Cette métaphore de l'incendie convient à la problématique du travail, à la fois source d'épanouissement et de souffrance, à l'instar du feu qui tantôt illumine, tantôt détruit.

La paternité du terme, apparu dans les années 1970, revient à Herbert Freudenberger. Né en 1926 en Allemagne, réfugié à 15 ans aux États-Unis, ce psychiatre-psychanalyste travaillait dans une clinique ouverte de New York qui s'occupait de toxicomanes. Le praticien observe que le personnel soignant s'épuise dans la prise en charge peu gratifiante de patients vaincus par leur addiction. Surtout, il observe le phénomène sur lui-même et s'applique le diagnostic de « burn out », en l'occurrence le mot qu'il appliquait à l'état de délabrement du toxicomane consumé de l'intérieur par l'excès de drogues dures. Le glissement d'un même mot du malade au soignant dit quelque chose du mécanisme sous-jacent, à savoir une relation au travail qui comporterait une dimension addictive.

Mais il y a une autre source où puise Freudenberger, littéraire cette fois. Il avait été marqué par la lecture d'un roman de Graham Greene paru en 1961 : « A burnt-out case ». L'histoire se situe dans une léproserie du Congo, où arrive un architecte en plein désarroi. Graham Greene établit un rapprochement entre l'homme épuisé par sa vocation et le lépreux consumé par sa maladie. Les « burnt-out cases » désignent les cas où la lèpre arrête ses ravages après la perte des doigts et des orteils. Il faudra aussi que l'architecte abandonne une part de ses illusions pour se régénérer. L'emprunt au vocabulaire de la léproserie serait donc moins sombre qu'il n'y paraît puisqu'il laisse entrevoir une guérison possible, le début d'un renouveau.

Le concept de burn out sera ensuite formalisé par une chercheuse américaine, Christina Maslach, dans les années 1980. Elle retient trois signes caractéristiques :

- L'épuisement physique, intellectuel et émotionnel avec perte d'efficacité.
- Le désinvestissement avec une sorte de robotisation, voire de cynisme déshumanisé dans les relations interpersonnelles.
- La perte du sentiment de réalisation de soi au travail.

Ces trois composantes rendent compte d'un engrenage destructeur : le soignant épuisé, en charge de personnes vulnérables, peut devenir maltraitant ou négligent ; le responsable épuisé risque de développer des attitudes de harcèlement qui épuiseront ses subordonnés.

D'abord décrit dans les métiers comportant une relation d'aide, le burn out est actuellement banalisé et étendu à tous les secteurs d'activité. Mais de son acception première on retiendra que l'épuisement guette non les paresseux mais les enthousiastes, les battants, les désenchantés qui se sont, suivant l'expression courante « donnés à fond ». A ce titre, le premier cas de burn out est décrit dans la Bible : c'est le prophète Elie, animé d'un zèle fougueux et qui finit par sombrer dans une lassitude morose. L'épuisement peut effectivement revêtir deux formes opposées : l'ardeur de celui qui en fait trop ou l'abattement de celui qui a perdu le feu sacré.

Origines et mécanismes du malaise au travail

Dans le monde du travail, la question se pose souvent sur un mode binaire : la responsabilité incombe soit aux pratiques managériales, soit à la fragilité du salarié. La réalité des facteurs en cause est plus complexe. Nous tenterons de l'explorer selon trois dimensions : les déterminants liés à l'organisation du travail ; les mutations du monde contemporain ; les facteurs individuels.

Les déterminants liés à l'organisation du travail

La révision générale des politiques publiques a introduit des pratiques fondées sur des valeurs étrangères à la culture du service public. Dans le domaine de la santé notamment, la réforme hospitalière a privilégié une approche gestionnaire qui a singulièrement écorné l'image de dévouement et d'attention au malade encore attachée à l'activité soignante. L'adage selon lequel « la santé n'a pas de prix » s'est complété par « mais elle a un coût », réalité qui est passée au premier plan des préoccupations. Les exigences de performance, rentabilité, rapidité, s'appliquent mal ici et créent un écart croissant entre le travail rêvé et le travail réel.

Tous secteurs professionnels confondus, les plaintes des salariés en détresse tournent autour de trois doléances récurrentes :

L'accélération du temps

Tout est urgent, très urgent. Les technologies censées nous faire gagner du temps induisent en réalité de nouveaux besoins et une cadence supérieure au rythme naturel de l'individu normal. Le maître-mot est : réactivité. Aucune indulgence pour les lents.

Les nombres nous gouvernent

Tout est évalué, chiffré, comptabilisé. Les activités humaines sont placées sous l'égide du calcul économique, de sorte que les rapports de travail s'en trouvent profondément modifiés. Dans le monde industriel par exemple, le rapport hiérarchique se concevait comme un rapport d'obéissance mécanique à des ordres. Avec la gouvernance par les nombres, il se conçoit comme un rapport de rétroaction à des signaux chiffrés. Il faut atteindre les objectifs, coûte que coûte, et qu'importe s'il faut pour y arriver bâcler le travail, ruser avec les réglementations inapplicables ou même frauder.

Les nouveaux codes de communication

Avec la disparition du courrier papier, la généralisation des mails et autres texto, sont apparus de nouveaux codes langagiers qui, mal acquis, génèrent des malentendus et des excès. Beaucoup de personnes se plaignent d'une forte charge agressive dans les relations au travail et apportent pour preuve des mails incendiaires et dévastateurs. Sous l'allure d'un écrit, le courrier électronique utilise en fait le langage oral, sans mise en forme, avec une concision qui suppose un décryptage (les internautes ajoutent parfois une petite icône pour indiquer si le message doit être lu au premier ou au deuxième degré !) Certes, ce ne sont pas les nouvelles technologies qui créent l'agressivité, présente en chacun de nous, mais leur mésusage en favorise l'expression non distanciée.

Les mutations du monde post-moderne

Elles sont multiples mais trois d'entre elles retiendront l'attention : nous vivons dans une société du trop, de l'image et de la gestion.

Le règne du trop

Les études épidémiologiques montrent le développement des pathologies de l'excès. Nous mangeons trop gras, trop sucré, ou alors trop peu ; nos adolescents passent trop de temps devant les écrans ; nous accumulons les biens, les informations, les performances. Dans une société de consommation, le lien aux objets se fait sur un mode addictif, et le travail, en tant qu'objet d'investissement, n'y échappe pas. La juste mesure ne fait plus recette. Le dépassement de soi fonde l'héroïsme contemporain.

Le règne de l'image

Dans une société de l'écran, ainsi que le souligne plaisamment Alain Ehrenberg, Narcisse a remplacé Œdipe. On assiste à une inflation narcissique de toute la société, entendue comme la prééminence des images aux dépens des symboles, le diktat de l'apparence, de la posture, de ce qui se donne à voir. Au temps de la névrose freudienne, la question qui amenait les patients sur le divan était de l'ordre du conflit interne : « que m'est-il permis de faire ? » De nos jours, la question n'est plus névrotique mais narcissique : « que suis-je capable de faire ? » En témoigne le passage au langage du développement personnel, avec la peur de l'insuffisance qui a détrôné la peur de l'interdit. Il s'agit d'être « à la hauteur » aux yeux des autres.

Le règne de la gestion

La terminologie gestionnaire sort de son champ et envahit la sphère intime. On ne gère pas seulement son budget ou son patrimoine, on gère aussi ses émotions, son stress, et même ses enfants. Ou plutôt on se plaint de ne pas les gérer, en oubliant que par nature les enfants sont ingérables ! Une grande porosité a décloisonné vie publique et vie privée. Ainsi la vie intime relève de plus en plus de contrats et réglementations. La vie publique au contraire, en particulier le monde du travail, emprunte à la sphère privée une part importante de personnalisation et d'affectivité. Le règne de la gestion prévaut dans l'une comme dans l'autre et contribue à la confusion des genres.

Les facteurs individuels

Certains *traits de personnalité* favorisent l'impact pathogène du milieu professionnel.

En premier lieu les *tendances perfectionnistes*, qui se rencontrent dans les structures de personnalité de type obsessionnel. Fidèles à la logique déductive en ligne droite, aux raisonnements carrés, elles s'accommodent mal des pensées en réseau, tâtonnantes, où la fluidité remplace la rigueur, où la vérification est assimilée à une perte de temps.

Les *personnalités idéalistes* constituent un groupe plus complexe, relevant de plusieurs types de structure psychique. Rappelons d'abord que l'idéalisation est un mécanisme nécessaire à tout projet. Aurions-nous des enfants si nous ne projetions sur eux des désirs peu réalistes ? Lorsque l'enfant paraît, l'écart est évident entre l'image embellie de nos représentations et le nourrisson pleureur qui nous empêche de dormir ! Néanmoins nous parvenons à nous en accommoder et à investir positivement le bébé réel. Le même mécanisme est à l'œuvre dans tout projet professionnel. L'imaginaire construit une représentation désirable, attractive du métier que la réalité met plus ou moins à

mal. Mais le désenchantement peut devenir abyssal chez les idéalistes passionnés qui ne supportent ni la modération, ni le compromis. Leur déception est à la hauteur de leur investissement, avec un risque de réactions extrêmes, parfois autodestructrices. Si la désillusion est un passage obligé, elle ne doit pas conduire à la désespérance ou au cynisme. Un tel cas de figure peut se rencontrer chez des personnes porteuses de troubles de l'humeur, alternant des phases d'exaltation et d'hyperactivité avec des périodes de dévalorisation et d'abattement. L'idéalisme passionné constitue également une forme clinique de la problématique paranoïaque quand son auteur se sent investi d'une mission dont il est incapable de remettre en cause la pertinence ou l'adaptation aux réalités du travail, quitte à entrer en conflit avec tout l'entourage.

Enfin, *les personnalités sensibles* représentent aussi une catégorie à risque. Décrite par Kretschmer au XIX^e siècle, cette entité de la nosographie classique repose sur une tendance interprétative où les interactions sont ressenties sur le mode de la dévalorisation systématique ou de l'humiliation intentionnelle. Il en résulte des réactions de défense et de retrait, voire de véritables états dépressifs avec risque suicidaire.

Le *parcours de vie* joue également un rôle important dans les capacités de résilience face à une difficulté rencontrée au travail. Par exemple, la sensibilité aux critiques, dont il vient d'être question, sera plus marquée chez une personne qui a connu une enfance émaillée de carences affectives ou de conflits parentaux ; l'intolérance aux changements imposés le sera en cas de passé chaotique ou abandonnique ; les exigences d'autonomie insécurisent les adultes dont les assises narcissiques fragiles sont en quête perpétuelle de réassurance.

Toujours dans l'histoire personnelle, une mention particulière concerne *le choix du métier*, si tant est qu'il résulte véritablement d'un choix. La version idéalisée est celle de la vocation : « J'ai toujours voulu être infirmière ». Le plus souvent, le choix est contingent, sur le mode de l'imitation « Je suis allée en Lettres parce que ma meilleure amie y allait » ou de l'acte manqué « Je n'ai pas fait Polytechnique parce que j'ai raté la date limite d'inscription ». Parfois le choix a été empêché « Mon père n'a pas voulu que je m'inscrive aux Beaux-Arts » ou à l'inverse induit par des désirs parentaux inconscients. Subsiste alors le regret illusoire d'une autre vie qui aurait été meilleure. Remarquons que la question du choix professionnel est récente. Autrefois, l'individu se définissait par ses appartenances : on devenait ouvrier dans une famille d'ouvriers et notaire dans une famille de notaires. Aujourd'hui, et c'est heureux, la reproduction du statut social n'a plus de fatalité, mais n'est-ce pas un marché de dupes que de laisser croire aux adolescents que tout est possible ? N'y a-t-il pas un double discours quand, après avoir questionné l'enfant sur ce qu'il aimerait faire plus

tard, l'adulte oppose aussitôt, au nom du réalisme, une contre-proposition à forme d'injonction paradoxale du type : « Fais ce que tu veux, mais passe ton bac d'abord » ?

La signification du travail

Travaille-t-on pour assurer sa subsistance, pour trouver un sens à la vie, pour laisser une trace derrière soi ? La philosophe Hannah Arendt a développé une réflexion profonde sur ce sujet. Elle distingue trois composantes de la vie active (par opposition à la vie contemplative). Ce sont : le travail, l'œuvre et l'action. Sa perspective présente l'intérêt de différencier plusieurs niveaux dans les relations entre un sujet et son environnement socio-professionnel.

Les trois composantes de la vie active

Le travail proprement dit, ou labeur, fait de l'homme un *animal laborans*, soumis comme les animaux à la nécessité de régénérer son organisme pour rester en vie et se reproduire. Il doit se nourrir chaque jour. Son activité est soumise aux cycles vitaux qui sont répétitifs, selon une temporalité circulaire. C'est le règne des biens de consommation, à renouveler sans cesse.

L'œuvre donne à l'homme sa dimension d'*homo faber*, celui qui fabrique un monde d'artifices, c'est-à-dire un monde d'objets faits de main d'homme. L'activité s'inscrit alors dans une temporalité linéaire, avec un commencement et un achèvement. *L'homo faber* contribue à un monde plus durable et plus stable que sa propre existence. Le prototype est l'œuvre d'art, qui sort de la logique utilitaire. Mais pas seulement. Tout objet fabriqué, du plus sophistiqué au plus commun, matérialise l'exercice d'une intelligence qui l'a conçu, d'un savoir-faire qui l'a réalisé, de tout un processus créatif qui donne à l'activité un sens et un motif de satisfaction.

Troisième dimension, *l'action*, qui ne se dissocie pas de la parole, nous insère dans le monde humain, comme une seconde naissance nous ouvrant à une histoire singulière ainsi qu'à une mémoire collective. Parce qu'ils ne sont pas déterminés dans leurs instincts et leurs comportements comme les animaux, les hommes doivent régler leurs affaires communes et construire leur avenir. C'est le domaine de l'action publique, de la vie citoyenne.

Le travail : bénédiction ou malédiction ?

A première vue, la dimension du labeur répétitif destiné à satisfaire les besoins vitaux apparaît comme une nécessité malheureuse. Considérant que la seule activité noble était la philosophie, les Grecs reléguèrent le travail servile au domaine privé et aux esclaves. L'aristocratie a maintenu ce discrédit sous

l'Ancien Régime. La tradition biblique propose une approche plus nuancée. Certes, la Genèse fait du travail un châtement : chassé du Paradis terrestre, l'homme devra gagner son pain à la sueur de son front et enfanter dans la douleur. Mais le labeur se double d'une possibilité de transcendance. Le culte divin, comme le travail de la terre, suit une temporalité circulaire. La quête de Dieu passe par les petites tâches de la vie quotidienne tout autant que par le faste des célébrations.

Par l'œuvre qu'il réalise, l'*homo faber* exprime sa grandeur et sa dignité. C'est aussi sa manière d'être immortel. L'excellence est pour les Grecs une vertu, une contribution à la beauté et à l'harmonie du cosmos. Dans la Bible, l'homme est créé à l'image et à la ressemblance de Dieu ; il est donc créé créateur, créateur d'objets, d'idées et de valeurs. Mais avec une limite : le repos du 7^e jour. L'obligation du Shabbat rappelle que le travail peut aussi devenir source d'idolâtrie.

Or, que constate-t-on à l'époque contemporaine ? La société de consommation, loin de nous affranchir des besoins répétitifs, les a multipliés en absorbant le champ de l'œuvre et de l'action. L'*homo faber* se rabat sur l'*animal laborans* ; l'œuvre perd sa durabilité pour devenir objet périssable ; l'action se réduit au fonctionnement à court terme. La mécanisation, censée faciliter le travail, impose des cadences toujours plus rapides et génère une société de travailleurs sans travail. On peut en dire autant de la numérisation, que n'a pas connue Hannah Arendt. Preuve en est que les opposants à la consommation outrancière vantent les mérites de la lenteur et de la durabilité. Travailler pour acheter des objets périssables, voire inutiles, participe au temps cyclique des besoins qui n'a d'autre sens que la répétition infinie. Parallèlement, la chute des idéaux collectifs contraint chacun à trouver un sens qui soutienne le temps linéaire, biographique, d'une vie professionnelle dont la finalité ne peut se résumer à capitaliser des points pour une retraite incertaine !

Le besoin de reconnaissance

La plainte récurrente qu'expriment les patients consultant pour des difficultés au travail tourne autour du manque de reconnaissance. De quoi s'agit-il ?

Le concept de reconnaissance a été élaboré par le philosophe et sociologue allemand Axel Honneth, qui le fonde sur un mécanisme de réciprocité. La reconnaissance est un acte de confirmation subjective par autrui des capacités et qualités morales que se prêtent les individus. Pour reprendre une terminologie freudienne, le narcissisme (ou estime de soi), se construit chez l'enfant à travers le regard que ses parents portent sur lui. Lacan a décrit sous la dénomination de « stade du miroir » ce moment de jubilation où le petit enfant se reconnaît

dans son reflet en croisant le regard de sa mère qui le tient dans ses bras. Chez l'adulte, l'accès à l'autonomie ne supprime pas le besoin d'être apprécié non seulement dans ce qu'il fait, également dans ce qu'il est. De nombreux psychanalystes dénoncent le mythe actuel de l'autonomie qui dénie le besoin de valorisation et d'affiliation. Le sujet n'est jamais délié de toute attache, il ne se fait pas lui-même et n'existe que par ses relations aux autres. Dans le milieu professionnel, la reconnaissance représente la contrepartie symbolique au travail fourni. Elle est d'abord constat de la participation efficace d'un sujet à la bonne marche de l'institution. Avec une dimension supplémentaire et plus subtile : la reconnaissance exprime aussi une forme de gratitude pour l'offrande de temps et d'énergie dévolue au travail que la seule rémunération ne suffit pas à représenter. Il ne s'agit pas simplement d'être reconnu pour avoir atteint des objectifs chiffrés mais de l'avoir fait d'une belle façon, d'avoir réalisé un beau travail, une belle œuvre. Par cette valeur ajoutée, la prime de plaisir transfigure la pénibilité de la tâche. Pour autant, la reconnaissance n'est jamais à la hauteur des attentes. Comme le souligne Christophe Dejours, « Travailler, c'est se mesurer au réel, donc se confronter à l'échec, à la souffrance, laquelle à son tour guide l'intelligence pour inventer des solutions. »

En conclusion : quelle place pour les psychothérapeutes dans les pathologies liées au travail ?

Notons d'abord que les praticiens sont réservés en raison du risque d'être instrumentalisés. Le souvenir des internements de dissidents politiques dans l'ex-URSS pour cause de prétendue schizophrénie a laissé des traces. Le psychiatre n'a pas pour mission première de rendre les travailleurs dociles et rentables, pas plus que de soutenir des revendications catégorielles par des certificats médicaux. A l'heure actuelle, le burn out ne figure pas dans la classification des troubles psychiques. Faut-il le considérer comme une forme de dépression, un trouble de l'adaptation, ou les deux ? Comment le reconnaître comme maladie professionnelle s'il n'existe pas en tant que tel ?

Se pose aussi la question des limites : le concept appartenant à la zone floue de la détresse humaine, à partir de quand est-on dans la maladie ? On assiste plutôt à une valorisation du diagnostic : être dépressif, c'est être faible ; être en burn out, c'est être héroïque. Le risque de sur-diagnostic est le symétrique du risque opposé de passer à côté de formes larvées.

Le recours au psychothérapeute ne peut être bénéfique que s'il est précoce, avant l'installation de situations relationnelles très dégradées. Son rôle est de favoriser la verbalisation des difficultés, de les contextualiser dans l'histoire du sujet et de faire émerger une solution singulière, au cas par cas.

Dans son étude de 1929 « Malaise dans la civilisation », Freud recensait trois métiers impossibles : soigner, éduquer, gouverner. Sa réflexion se situait après la première guerre mondiale et portait sur la question suivante : comment contenir et transformer les pulsions agressives tapies en chacun de nous ; comment éviter les engrenages mortifères inhérents à la psychologie des groupes ? Cent ans plus tard, dans un contexte différent de domination technique et économique, le problème reste entier et la liste des métiers impossibles semble s'allonger ! Le burn out apparaît comme un trouble miroir qui reflète la forme contemporaine du malaise dans la culture.



Bibliographie

- ARENDET H. (1958) : Condition de l'homme moderne. Calmann-Lévy. 1983.
- CHABOT P. (2013) : Global burn out. Presses universitaires de France.
- DEJOURS C. (2012) : Psychopathologie du travail. Elsevier Masson.
- EHRENBERG A. (2010) : La société du malaise. Odile Jacob.
- FREUD S. (1929) : Malaise dans la civilisation. PUF. 1971.
- GAULEJAC V. de (2011) : Travail, les raisons de la colère. Seuil.
- HIRIGOYEN M.F. (2014) : Le harcèlement moral au travail. PUF.
- LACAN J. (1949) : Le stade du miroir comme formateur de la fonction du Je. In « Ecrits ». Seuil, 1966, pp. 93-100.
- SUPIOT A. (2016) : Quand les nombres nous gouvernent. Etudes, 2016, 4230, pp. 53-65.