

L'APPORT DE LA RECHERCHE BIOGRAPHIQUE A LA COMPREHENSION DES PHENOMENES DE SOUFFRANCE AU TRAVAIL

Christophe Niewiadomski

Université Charles de Gaulle – Lille 3
UFR des Sciences de l'Éducation
Domaine universitaire du « Pont de bois »
B.P. 60149
59653 Villeneuve d'Ascq Cedex.
christophe.niewiadomski@univ-lille3.fr

Mots-clés : recherche biographique, souffrance au travail, sociologie clinique

Résumé. Cette contribution s'attache à décrire les effets de souffrance au travail qui apparaissent étroitement liés aux mutations du monde du travail dans le contexte de la modernité avancée. A cette fin, nous présentons ici un dispositif de recueil et d'analyse de récits de vie permettant d'aborder quelques-unes des contradictions qui pèsent aujourd'hui sur des acteurs sociaux dont les idéaux personnels se trouvent parfois mis à mal par la prégnance de l'idéologie gestionnaire et managériale contemporaine. En effet, lorsque la rationalité instrumentale s'érige en modèle absolu et que l'idéal collectif dominant incite à mettre de côté ses « états d'âme » au prétexte d'une optimisation des performances, certains individus se trouvent alors confrontés à des contradictions identitaires et idéelles qui peuvent se révéler particulièrement délétères. Nous tentons de montrer ici de quelle manière la recherche biographique, en ouvrant des espaces contractualisés de dialogue et d'intercompréhension, permet d'éclairer pour partie les ressorts de ces phénomènes.

Introduction

Dans le domaine des sciences humaines et sociales, la spécificité de la recherche biographique relève tout à la fois des particularités de son objet d'étude et du mode d'appréhension des phénomènes qu'elle cherche à étudier. Elle ambitionne en effet de mieux comprendre la façon dont les individus construisent leurs expériences au sein du monde historique et social en tentant de saisir les interrelations entre les multiples composantes de l'existence humaine. Ce faisant, elle se distingue d'approches scientifiques plus répandues, qui, afin de produire des résultats à prétention scientifique, procèdent à un « découpage » de l'objet observé. Malgré la pertinence de ces approches en termes d'approfondissement disciplinaire, le discours du sujet, nécessairement empreint de subjectivité, n'est alors généralement pas considéré comme suffisamment fiable pour modéliser la réalité sociale. La recherche biographique, au contraire, cherche à prendre en compte cette subjectivité de l'acteur social et postule que les structures sociales dans lesquelles évoluent les acteurs ne peuvent être comprises que dans la mesure où l'on prend en compte la façon dont ces mêmes acteurs vivent et se représentent ces structures. L'une des particularités essentielles de ce courant est de travailler à partir de données biographiques et plus particulièrement à partir du recueil et de l'analyse de récits de vie pour tenter d'examiner l'articulation entre des registres tels que : l'objectif et le subjectif, le social et le psychique, l'économique et le psychosociologique, l'individuel et le culturel, etc.

Dans cette contribution, nous nous intéressons plus particulièrement à l'étude des rapports entre phénomènes de souffrance au travail et contradictions idéelles qui affectent aujourd'hui des

acteurs sociaux confrontés aux mutations qu'entraîne le développement de l'idéologie gestionnaire et managériale. Nous verrons comment la recherche biographique, en envisageant le rapport à l'idéologie au carrefour du registre social (les idéaux collectifs) et du registre psychique (sur-moi et idéal du moi¹) permet de décrire les situations de malaise identitaire que rencontrent aujourd'hui certains professionnels. Un exemple clinique, emprunté au domaine de la sociologie clinique, permettra d'exposer dans quelle mesure et à quelles conditions la recherche biographique peut aujourd'hui contribuer à une meilleure compréhension de ces phénomènes de souffrance au travail.

1. Rapport au travail et poids de « l'injonction à l'excellence » sur l'individu contemporain

Le travail, étymologiquement associé au mot latin « *trepalium* »² et à la malédiction divine, n'a pas toujours occupé la place qu'on lui connaît depuis un siècle et demi dans nos sociétés. Au sens moderne, il s'invente au milieu du XVIII^e siècle avec l'émergence de l'individu et de l'économie. Avant cette période, il désigne essentiellement les activités serviles. Investi de fonctions contradictoires, le travail évoque tout à la fois la peine, la contrainte, mais aussi l'activité créatrice susceptible de permettre l'accomplissement de l'individu (Marx, 1867) et sa socialisation (Durkheim, 1893).

Si le travail occupe aujourd'hui une fonction centrale dans nos sociétés contemporaines, les dernières décennies ont été marquées, au moins dans les pays industrialisés, par des modifications structurelles très importantes. Alors que les emplois des secteurs primaire et secondaire n'occupent plus respectivement que 2 à 4% pour les premiers et moins de 30% pour les seconds, ceux du secteur tertiaire ont connu un développement très important, en particulier en ce qui concerne le secteur des services aux personnes (santé, social...), mais aussi des services aux entreprises. En bref, on assiste aujourd'hui à un déclin de l'emploi industriel traditionnel, à une transformation des activités agricoles remettant en question la viabilité économique des petites exploitations et à une diversification considérable des emplois de service ouvrant à l'émergence de nouveaux métiers. Par ailleurs, les modifications des tâches professionnelles liées à l'introduction de l'automatisation et des nouvelles technologies, la féminisation de la population active, le resserrement de la pyramide des âges des travailleurs, l'augmentation régulière du niveau de formation, les difficultés d'insertion des jeunes, l'augmentation du chômage et du salariat précaire, se conjuguent aujourd'hui avec l'effritement de la société salariale (Castel, 1995), et le contexte d'une économie mondialisée hautement concurrentielle.

Ainsi, à partir des années 1980, les entreprises, sommées de s'adapter et de se réorganiser en permanence face aux défis économiques induits par les exigences du marché financier, vont profondément changer leurs logiques de management. Elles abandonnent progressivement les

¹ *Le sur-moi* désigne l'instance de la personnalité dont la fonction est de juger le moi. Pour Freud : « Le surmoi qui inhibe nos actes ou qui produit le remords est l'instance judiciaire de notre psychisme. » Il est classiquement défini comme l'héritier du complexe d'Oedipe, c'est à dire qu'il se constitue par l'intériorisation des exigences et des interdits parentaux. Plus simplement, on peut dire qu'il se constitue à partir d'une autorité externe parentale, culturelle et sociale. *L'idéal du moi* est une instance psychique qui choisit parmi les valeurs morales et éthiques requises par le sur-moi celles qui constituent un idéal auquel le sujet aspire. Cette instance psychique tente de concilier les exigences libidinales et les exigences culturelles auxquelles se trouve soumis le sujet. Il s'agit d'une instance de la personnalité qui résulte de la convergence du narcissisme (idéalisations du moi) et de l'identification aux parents, à leurs substituts et aux idéaux collectifs. Plus simplement, il s'agit d'un modèle auquel le sujet cherche à se conformer. *Sur-moi* et *idéal du moi* sont souvent confondus, tant se trouvent imbriqués les aspects de l'idéal et de l'interdiction. En fait, le moi se mesure à l'idéal en aspirant à un perfectionnement toujours plus avancé. A ce titre, on peut dire que le sur-moi est avant tout contraignant alors que l'idéal du moi est susceptible de jouer un rôle plus « exaltant » du point de vue du sujet.

² Instrument constitué de trois pieux servant initialement à ferrer les animaux et qui deviendra par la suite un instrument de torture.

systèmes hiérarchiques pyramidaux inspirés de l'ère industrielle, pour mettre en œuvre des modes de fonctionnement laissant une place importante aux notions d'adaptabilité et de réactivité. En effet, les entreprises ne sont plus seulement des lieux de production, mais deviennent également des « produits financiers », cotés en bourse, et dont l'activité doit obéir aux exigences des marchés. Dans cette perspective, précise de Gaulejac : « Les effectifs sont considérés comme un coût qu'il convient de réduire par tous les moyens, une « variable d'ajustement » qu'il faut flexibiliser au maximum pour s'adapter aux « exigences du marché. » (...) La performance et la rentabilité se mesurent à court terme, « en temps réel », mettant l'ensemble du système de production dans une tension permanente : zéro délai, juste à temps, flux tendus, management minute, etc. Il s'agit de faire toujours plus, toujours mieux, toujours plus rapidement, à moyens constants ou même avec moins d'effectifs. » (De Gaulejac, 2005, p. 27). Très vite, les modes de management de type « paternaliste »³ et « autocratique »⁴ vont laisser place à des modèles dits « participatifs »⁵ puis « adaptatifs ».

Apparu au début des années 1990, le management de type adaptatif insiste sur une gestion très individualisée des potentiels des acteurs de l'entreprise. L'accent est mis sur la nécessité de mobiliser les individus en les impliquant le plus possible. A tous les niveaux de la hiérarchie d'encadrement il convient d'œuvrer collectivement au développement des potentiels individuels des agents et d'employer les ressources des personnels au service de l'entreprise et de la collectivité qu'elle incarne. La culture de l'entreprise valorise ici un mode managérial très éloigné du modèle d'organisation taylorien (Taylor, 1912), traditionnellement attaché à centrer l'organisation du travail sur les capacités purement opératoires des acteurs. Ici, tout est fait pour que la motivation des personnels soit fortement sollicitée et relayée par le groupe qui est censé représenter un espace « contenant » et « porteur » pour la réalisation des objectifs professionnels des individus. Pour les personnes susceptibles de se conformer à ce système, l'entreprise favoriserait ainsi un « espace de réalisation personnelle » où l'individu est fortement encouragé à se montrer « créatif » et « entreprenant ». Synthèse apparemment séduisante de l'articulation des « intérêts du collectif » et de celles d'un individu destiné à « s'accomplir » à travers son activité professionnelle, ce modèle managérial, souvent présenté de manière délibérément séduisante, ne peut néanmoins s'exercer que dans la limite de ce qu'autorisent la culture et les objectifs de l'entreprise. En outre, il occulte deux réalités difficilement contournables.

La première réside dans le fait que l'individu au travail n'est évidemment pas uniquement au service de ses seuls intérêts développementaux. En fait, et malgré « l'effet de leurre » produit par l'exploitation du projet personnel de l'individu, ce dernier est avant tout au service d'une entreprise qui va tendre à produire des habitus qui installent désormais dans les collectifs de travail un véritable culte de la performance et du mérite individuel. Enjoint d'adhérer aux valeurs et à la culture de l'entreprise, l'individu internalise des injonctions souvent paradoxales (la liberté de choisir ses propres contraintes, l'obligation d'aimer passionnément ce qu'il fait, etc.) et, les faisant siennes, sera bientôt convaincu de travailler pour son propre projet de réalisation personnelle. Or, ce dernier ne peut exister que dans la mesure où il correspond au modèle de comportement attendu par l'entreprise. Instrumentalisé par l'idéologie entrepreneuriale, le sujet finit, au moins dans un premier temps, par aimer d'autant plus la servitude dont il est l'objet qu'il adhère au système qui tend à la produire.

³ Modèle largement répandu dans les petites et moyennes entreprises jusque dans les années 70. L'exemple typique étant représenté par le modèle de l'entreprise familiale où tous les employés sont dans un rapport de proximité directe à leur employeur.

⁴ Modèle lui aussi très répandu jusque dans les années 1970 dans l'industrie et qui accentue la centralisation des pouvoirs, la parcellisation et la spécificité des tâches des acteurs de l'entreprise.

⁵ Le management de type participatif apparaît dans les années 1970 à la faveur du développement des cercles de qualité dans l'industrie. Il cherche à privilégier la transversalité des fonctions des acteurs et la résolution collégiale des problèmes pratiques rencontrés dans l'entreprise.

La seconde réside dans les effets de la logique concurrentielle extrêmement rude à laquelle sont confrontées les entreprises. Dans ce contexte, l'alternative est relativement caricaturale : il faut vaincre ou disparaître. En d'autres termes, les sirènes du discours managérial évacuent l'idée selon laquelle la prise en compte du projet individuel d'un sujet dans une entreprise n'est acceptable que si, et seulement si celui-ci est susceptible de servir les objectifs de la logique de compétition économique dans laquelle se trouve placée l'entreprise.

Enfin, la force de ce système managérial puise également ses sources dans les conséquences individuelles et collectives de phénomènes macro-sociaux que des sociologues tels que Giddens (1994) ou Beck (2001) nomment la « seconde modernité ». Dans cette perspective, alors que les modèles normatifs traditionnels échouent désormais à définir des manières d'être et de se comporter avec soi et les autres dans un environnement en pleine mutation, l'individu contemporain, appelé parfois « hypermoderne » (Aubert, 2004), se trouve désormais confronté à la gestion du risque et à la réflexivité. Parallèlement au déclin des systèmes de valeurs traditionnels et à la faillite des grands récits de légitimation issus du siècle des Lumières (Lyotard, 1979), l'individualisation de l'existence ouvre en effet inexorablement le champ à l'espace du choix, dans un contexte où prévoir son avenir devient de plus en plus difficile. Aux risques collectifs (environnementaux, technologiques, industriels, génétiques...) engendrés par une activité humaine que les avancées scientifiques et les décisions politiques échouent manifestement à réguler s'ajoutent les risques liés aux décisions que l'individu contemporain se doit aujourd'hui de prendre pour orienter son existence. Or, les points de repères traditionnels susceptibles d'orienter ces choix se sont progressivement relativisés alors que les rôles sociaux attendus, les normes et les valeurs, le sens du vrai et du faux, du juste et de l'injuste ne s'imposent plus comme des allants de soi. L'individu doit désormais construire un système de valeurs, de croyances, qui ne peut plus s'appuyer sur les traditions qui l'ont précédé. Dans ce contexte, le projet d'excellence proposé par l'entreprise va parfois combler le vide laissé par l'amenuisement des valeurs traditionnelles que rencontre l'individu et répondre à l'impérieuse nécessité de devenir « l'entrepreneur de sa propre existence » en épousant l'idéal de l'entreprise.

En d'autres termes, l'idéal du moi du sujet se « branche » sur l'idéal organisationnel de l'entreprise, alors que la carrière professionnelle du sujet devient le moyen électif de réalisation de soi (Aubert & de Gaulejac, 1991 ; Dujarier, 2006). Mais, si l'entreprise peut être un lieu de « réalisation de soi », elle peut également être un lieu d'angoisse et de décompensation psychologique. En outre, la recherche de l'excellence peut conduire à des situations mortifères dans la mesure où elle tend à magnifier l'idéologie narcissique. Dans cette perspective, l'individu finit par souffrir du fait de n'aimer que sa représentation, c'est à dire une image de lui-même induite par l'organisation ou la structure sociale. Enfin, ce mode de fonctionnement, dès lors qu'un conflit apparaît entre le sujet et l'entreprise ou que l'injonction permanente à l'excellence vient à perdre sens, conduit au stress, à l'épuisement, à la dépression, au *burn out*, toutes ces pathologies qu'engendre finalement « la fatigue d'être soi ». (Ehrenberg, 1992, 1998)

En résumé, ce système managérial va se développer dans les entreprises privées puis dans le secteur public et la recherche d'une « qualité totale » va bientôt conduire au « souci d'excellence » (Aubert & de Gaulejac, 1991) qui marque aujourd'hui notre société contemporaine, alors que se développera simultanément l'idée selon laquelle l'entreprise serait un lieu de développement et de réalisation personnelle.

2. Un dispositif de configuration narrative et d'analyse collective du rapport à l'idéalité

Pour étudier l'impact de ces évolutions sur les individus, nous présentons ici un dispositif de groupe composé de 10 à 12 personnes, animé par un binôme mixte d'animateurs-chercheurs. L'objectif y est d'explorer quelques-uns des rapports entre idéologie individuelle et idéaux collectifs à partir du recueil et de l'analyse des récits de vie d'adultes participant à un séminaire intitulé « *Ce que je crois. Roman familial et trajectoire idéologique* ». Ce séminaire, d'une durée

de trois journées, trouve place dans l'offre de formation de l'Institut International de Sociologie Clinique et s'inspire, entre autres sources, de la perspective développée dans le cadre des groupes d'implication et de recherche « *Roman familial et trajectoire sociale* » (de Gaulejac, 1999). Il s'agit d'un dispositif qui articule recherche et formation. La dimension formative s'appuie sur les concepts et les outils de la sociologie clinique concernant le rapport à l'idéalité, et la dimension de recherche vise à analyser les « effets de formation » sur les sujets qui s'y inscrivent.

2.1. Intentionnalité du dispositif

L'individu contemporain, enjoint de choisir dans tous les domaines de son existence, ne peut sans doute plus, comme par le passé, s'appuyer sur les seules injonctions d'une tradition sociale ou familiale désormais obsolète. Si les structures sociales définissaient avant ces dernières décennies des rôles et des manières d'agir, l'individu doit aujourd'hui construire les conditions de son action alors même que la cohérence entre les idéaux personnels, familiaux et sociétaux n'est plus assurée. Les systèmes de croyance individuels et collectifs deviennent tout à la fois pluriels et relatifs au point que l'individu contemporain ne sait parfois plus « à quel sens se vouer ». Corrélativement, si l'on considère que l'être humain a toujours œuvré à élaborer des systèmes explicatifs destinés à lui permettre de comprendre et d'interpréter le monde dans lequel il évolue, il reste que ces constructions mentales sont également des systèmes de croyance et de légitimation qui se situent au carrefour des registres intrapsychiques et sociopolitiques. Ainsi, les grands systèmes de pensée et de valeurs qui traversent la société s'articulent avec les systèmes de représentation des individus, concourant ainsi à des constructions idéologiques pouvant être définies comme résultant du « rapport imaginaire que les individus accordent à leurs conditions concrètes d'existence ». En écho à ces productions idéologiques sociétales, l'individu oriente également son existence en fonction d'un espace intrapsychique où le rôle de l'idéal du moi, envisagé comme un modèle auquel le sujet cherche à se conformer, occupe une place centrale. A l'interface du collectif et de l'individuel, l'idéal se trouve donc co-construit par l'influence du « social » (à travers par exemple l'incidence des grands récits de légitimation politiques ou religieux ; l'appartenance de classe ; l'adhésion ou non aux scénarios familiaux ; la conformité aux normes et valeurs du ou des groupes d'appartenance, l'engagement dans l'entreprise, etc.) et par celle de « l'intrapsychique », c'est-à-dire l'économie singulière des relations entre les instances psychiques du sujet.

2.2. Méthodologie employée

A l'issue d'une phase de contractualisation soigneusement élaborée avec les participants, nous suggérons aux membres du groupe des supports de réflexion susceptibles de leur permettre d'analyser les rapports qu'ils entretiennent avec leur trajectoire biographique en termes de rapport à l'idéalité. Ces supports, au nombre de trois, sont réalisés sur de grandes feuilles *paper board* destinées à être affichées. Chaque participant socialise ensuite son travail avec le groupe lorsqu'il le juge opportun.

Le premier support, intitulé *carte d'identité idéologique*, permet d'initier le travail du groupe. Il s'agit, pour chacun des participants, d'indiquer par écrit plusieurs éléments relatifs à ses valeurs essentielles (positives ou négatives), d'identifier des modèles et des contre-modèles, de préciser sa sensibilité politique et religieuse, ses éventuels engagements, voire d'identifier un credo, c'est-à-dire une phrase clef susceptible de traduire son engagement idéologique.

Le second support consiste à proposer aux participants de dessiner ce qu'ils imaginent qu'était « l'enfant idéal » pour leurs parents.

Enfin, le troisième support consiste à faire réaliser leur « trajectoire idéologique » aux participants. Le dessin prend la forme d'un schéma intégrant en amont, à gauche de la feuille, tant dans la branche paternelle que maternelle, la structure socio-économique et culturelle de la famille sur deux ou trois générations, la territorialisation et les éventuels phénomènes de mobilité géographique et sociale, mais également les crédos familiaux, les croyances religieuses et

politiques, les valeurs, les modèles et les anti-modèles, les devises, etc. En aval, les participants sont invités à représenter une ligne précisant le contexte socio-historique dans lequel la trajectoire s'inscrit et à indiquer les événements biographiques marquants ainsi que les influences et rencontres jugées essentielles.

2.3 Contexte « clinique » d'élaboration des résultats

Ces supports peuvent être considérés comme des « embrayeurs » du récit de soi quant à la thématique proposée dans le séminaire. Ils vont ainsi donner lieu à de multiples va-et-vient entre production orale, travaux avec les supports proposés, échanges avec les autres participants. Nous partons de l'hypothèse selon laquelle le fait d'échanger en groupe à partir de supports spécifiques abordant la problématique du rapport à l'idéalité permet de recueillir des matériaux biographiques susceptibles de mieux comprendre la manière dont l'individu contemporain construit son expérience à ce propos. Il s'agit, par exemple, d'explorer individuellement et collectivement les évolutions récentes du rapport à l'idéal du moi dans nos sociétés postindustrielles en s'interrogeant sur ses articulations avec le sur-moi ; d'examiner quelques-uns des effets de l'injonction à l'excellence chez les individus, de discerner en quoi l'idéal du moi se substitue parfois au sur-moi dans l'orientation des conduites de certains sujets, de saisir la nature et la qualité des relations intersubjectives lorsque celles-ci se trouvent influencées par l'instantanéité des échanges entre les individus, par la construction de liens multiples mais instables et temporaires, par des activités professionnelles de plus en plus fragmentées ; de saisir la manière dont s'actualise les phénomènes de souffrance au travail dans les trajectoires singulières et collectives des individus.

L'accompagnement à l'énonciation de ces récits s'effectue à partir d'un questionnement qui s'appuie sur la dialectique entre problématisation multiple et réflexion collective. Ainsi, la réalisation de ce travail de groupe s'appuie sur quelques principes méthodologiques d'orientation clinique. Un premier principe concerne la place du groupe dans le travail réflexif des participants. Celui-ci joue un rôle médiateur entre le sujet concerné d'une part, et les concepts et / ou les questions de la sociologie clinique proposées par les animateurs. Ces derniers interviennent régulièrement sur les supports réalisés et incitent les participants à faire de même, afin de proposer des hypothèses étayées sur l'analyse croisée des facteurs psychologiques, sociologiques et culturels qui conditionnent les histoires des individus. Produits d'une analyse clinique dans « l'ici et maintenant » du groupe, ces hypothèses sont validées par les animateurs et les participants en prenant soigneusement en compte leur pertinence telle qu'elle est « ressentie » par les personnes concernées. Le deuxième principe concerne le fait que chaque récit individuel est envisagé en tant que matériel clinique singulier venant rendre compte de la trajectoire spécifique d'un individu, mais permettant également de rendre compte des processus intrapsychiques et sociaux qui débordent le seul cas concerné.

Afin d'illustrer notre propos, nous allons à présent proposer au lecteur un exemple clinique montrant la manière dont une participante à l'un de ces groupes raconte et analyse une trajectoire biographique marquée par des contradictions idéelles particulièrement dommageables dans le cadre de son travail. Selon elle, ces facteurs l'ont conduite à développer une décompensation à fort retentissement somatique.

3. Les conséquences funestes d'une phrase apparemment anodine : « Tu es trop idéaliste... »

Sophie est une femme d'une cinquantaine d'années. Elle explique avoir souhaité s'inscrire à ce séminaire car elle ne comprend pas ce qui lui a souvent été renvoyé ces dernières années dans son contexte professionnel : « *Tu es trop idéaliste...* », lui dit-on. Cette phrase, dont on ne sait pas encore qui la prononce et à quelle occasion, fait manifestement énigme pour elle en tant qu'elle paraît venir cristalliser des registres qu'elle ne parvient apparemment pas à articuler. Directrice-adjointe d'un centre de formation dans le domaine du travail social pendant de nombreuses années, on devine immédiatement combien cette tâche de direction a été particulièrement délicate à gérer

pour elle. Sophie négocie actuellement son départ vers une autre structure. Le premier support travaillé, la carte d'identité idéologique, fait apparaître les éléments suivants : Sophie est issue d'une famille d'origine ouvrière ; mariée avec un enseignant, elle s'affirme « de gauche », tout en expliquant être actuellement « un peu perdue », compte tenu de l'évolution actuelle du champ politique ; les valeurs essentielles auxquelles elle adhère sont la solidarité, le respect et l'engagement ; celles qu'elle abhorre sont l'égoïsme, l'injustice et le mépris de l'autre ; ses combats actuels s'organisent autour de la défense des droits des personnes âgées et de la lutte contre « *ce qui exclue et ce qui simplifie* ».

Pour le dessin de « l'enfant idéal », Sophie se représente comme une petite fille aux cheveux bouclés, lumineuse et souriante. Plusieurs symboles accompagnent le dessin, en particulier une bouteille de champagne, des gâteaux, une école et des chaînes brisées. Sophie commente comme suit son dessin :

Ma naissance, très attendue parce qu'elle survenait après l'arrivée de deux garçons, a été fêtée au Champagne, ce qui représentait un luxe extrême dans ma famille. Ma mère était couturière et mon père boulanger. J'étais « la petite fille de mon père » qui me choyait avec des gâteaux. Les chaînes brisées représentent une injonction familiale forte : il fallait se libérer des chaînes, les couper pour être libre et pouvoir faire des choix. Chez mes parents, il y a toujours eu la peur de manquer. Mon père aurait souhaité que j'exerce un métier où je gagne de l'argent. Il fallait faire des études pour sortir de la condition ouvrière. Dans le même temps, il fallait également fonder une famille, c'est-à-dire se marier et avoir des enfants. Il y avait par ailleurs une autre forme d'injonction dans ma famille : « Sois vigilante... Méfie-toi des patrons, des bonnes intentions ».

A l'occasion de la réalisation de la trajectoire socio-idéologique, Sophie aborde de manière plus précise l'histoire familiale : du côté de la famille maternelle, la grand-mère, longtemps agricultrice, a ensuite occupé les fonctions de domestique. Elle était quotidiennement « sonnée » par le notaire qui l'employait afin de monter le potage du soir, ce que Sophie décrit comme le symbole même de l'humiliation sociale. La mère, après avoir longtemps occupé la fonction de couturière à domicile, est ensuite devenue responsable-qualité dans une entreprise. Pour Sophie, sa mère porte tout à la fois les valeurs du syndicalisme ouvrier mais aussi les valeurs du travail et de la responsabilité dans ce domaine. Du côté de la famille paternelle, le père, après avoir été boulanger, devient ouvrier puis contremaître dans l'industrie et, comme son épouse, responsable syndical. Selon Sophie, les valeurs de sa famille s'organisent autour du plaisir de recevoir et de partager avec les amis et les proches : « *C'est une famille tolérante et où il fait bon vivre...une famille idéale.* » Cependant, elle confie l'histoire suivante :

Alors qu'il était âgé de dix-huit ans, mon père a été contraint de partir pour l'Allemagne dans le cadre du STO (Service du Travail Obligatoire) à la place du fils du maire du village. Issu d'un milieu modeste, il n'a pas pu s'opposer à l'arbitraire de cette décision, mais a toujours gardé le souvenir d'une terrible injustice.

Cet événement biographique va profondément marquer la famille et sans doute plus particulièrement Sophie, affectivement très proche de son père.

Jeune adulte, elle s'engage dans l'aventure des radios libres et rencontre son mari à cette occasion. Celui-ci partage les orientations politiques de Sophie et fait preuve du même enthousiasme qu'elle à la suite de l'élection présidentielle de 1981. Mais cet homme est issu d'un milieu familial beaucoup plus aisé que celui dans lequel évolue Sophie. Le beau-père, pharmacien, a réalisé d'excellents placements financiers et précise, au grand dam de Sophie : « *Je ne me suis jamais aussi enrichi que depuis que la gauche est au pouvoir...* » Agacée par cette remarque, Sophie, fidèle aux valeurs de la gauche, reconnaît avoir été assez troublée par le pragmatisme économique de la période mitterrandienne et par les débats qui ont traversé le parti socialiste français ces dernières années. Par ailleurs, Sophie a aidé son père à mettre en forme un livre autour de

l'histoire de sa déportation et de l'injustice qu'il a subie, mais cet ouvrage n'a finalement pas pu paraître pour des raisons de politique locale. Aujourd'hui malade, le père de Sophie est assez déprimé et vit très mal le fait de n'avoir pu faire reconnaître l'injustice dont il estime avoir été l'objet. Sophie se dit elle-même assez résignée. Elle précise : « *J'ai pris sur moi les injustices jusqu'à quarante ans. Je l'ai souvent fait de manière positive, car je voulais croire en l'autre. Aujourd'hui, j'avoue que je nourris quelques désillusions...* » Faisant le lien avec sa situation professionnelle actuelle, elle explique :

J'ai rencontré ces dernières années des moments très difficiles à l'occasion desquels je me suis demandé comment concilier des responsabilités de direction, c'est-à-dire le fait de diriger et de produire parfois du stress et de la souffrance pour autrui, et le souci d'accompagner ses collègues avec bienveillance. Je me suis fait réellement souffrir... Cette position de direction s'est finalement révélée insupportable et je l'ai exercée à mon détriment au point de me rendre gravement malade à deux reprises. »

Sophie évoque alors deux épisodes néoplasiques au cours des dernières années et fait immédiatement le lien avec son environnement professionnel : « *A chaque fois, je me trouvais confrontée à un obstacle professionnel particulièrement difficile à affronter. Finalement, lorsque les mots ne peuvent se prononcer ou s'écrire, ce sont les « maux » qui prennent leur place ...* » Sophie nous expose alors le détail d'une relation professionnelle très complexe et douloureuse avec son supérieur hiérarchique direct, sorte de « père professionnel », connu de très longue date, et avec lequel elle entretenait des rapports de confiance et d'amitié. Or, ces rapports vont progressivement s'altérer en raison d'un écart entre les valeurs de Sophie et les choix stratégiques opérés par ce supérieur hiérarchique qui se montre particulièrement attentif aux enjeux de « marchandisation » du centre de formation qu'il dirige. Cet écart deviendra peu un peu un « fossé » et c'est cet homme qui, à l'occasion de leurs échanges, prononcera cette phrase qui motive la venue de Sophie dans ce séminaire : « *Tu es trop idéaliste...* » Sophie explique avoir été sidérée et désarmée par cette formule : « *J'étais sans voix...* » Dans l'ici et maintenant du séminaire, Sophie témoigne de la colère qu'elle ressent autour de cette situation et explique attendre avec impatience de pouvoir quitter ses fonctions.

L'histoire que rapporte Sophie paraît ainsi fortement l'enraciner dans un milieu populaire, paysan et ouvrier, c'est-à-dire du côté des « dominés », telle la grand-mère qui vit l'humiliation d'être « sonnée » par le notable. On note un fort ancrage à gauche de ses deux parents qui essaient de concilier leurs engagements syndicaux avec leur sens du travail et des responsabilités. Les valeurs sur lesquelles Sophie s'appuie aujourd'hui paraissent s'organiser en parfaite cohérence avec cet héritage idéologique familial. En outre, cet attachement aux valeurs de justice et de défense des dominés, des opprimés, des ouvriers et des pauvres se rattache aussi à l'histoire de son père. Elle attribue clairement la dépression de celui-ci à la non-réparation publique de l'injustice de classe dont son père a été victime. Sur un plan professionnel et personnel, Sophie semble parfaitement répondre à l'injonction parentale de réussite sociale. On remarque combien sa trajectoire professionnelle, orientée vers le travail social et l'insertion sociale, constitue un moyen particulièrement adroit pour négocier une ascension susceptible de lui permettre d'éviter l'écueil du conflit de filiation et de la « trahison de classe ». Cependant, au niveau politique, un conflit idéologique, symbolisé par la phrase du beau-père, « *On ne s'est jamais autant enrichi que sous la gauche* », laisse supposer qu'elle estime que sa famille d'appartenance, la gauche, l'a finalement trahie puisque sa belle-famille, dont elle réprovoque les valeurs et l'attachement à l'argent, se réjouit de ce hiatus entre un discours idéologique supposé préserver les intérêts des plus modestes et une réalité économique et financière favorisant finalement les plus nantis. Enfin, il semble que ces éléments se conjuguent avec des aspects intra-psychiques en rapport avec les liens que Sophie entretient avec son père et son « père professionnel ». Suite aux échanges menés dans le groupe, quatre hypothèses vont finalement émerger :

Une première hypothèse repose sur l'idée selon laquelle l'amitié et l'affection qui lie Sophie à son chef de service ne sont sans doute pas sans liens avec l'amour qu'elle porte à son père. Un point de

cristallisation affective, parfaitement identifié par Sophie, semble exister entre ces deux figures masculines. Point n'est besoin d'entrer ici dans de trop nombreux détails pour mesurer l'importance du registre intra-psychique à ce niveau.

Une seconde hypothèse s'articule autour du fait suivant : pendant de très nombreuses années, il existait une cohérence forte entre les valeurs issues de la famille, incarnées par le père, et les valeurs de son milieu professionnel, représentées par son chef de service. Si des injustices existaient (entre autres, celles subies par le père et celles subies par le public qui s'adresse aux travailleurs sociaux qu'elle forme), Sophie trouvait la force de « croire en l'autre » et dans la possibilité de trouver un sens à son combat. Cependant, plusieurs facteurs vont bouleverser cette donne : les changements socio-économiques et politiques troublent l'arrière-fond idéologique qui oriente son action, alors même que les contradictions qu'elle vit dans son travail deviennent de plus en plus insupportables. En effet, ses responsabilités de direction l'amènent à agir en contradiction avec les valeurs qu'elle a toujours défendues et auxquelles elle a toujours cru au point de la rendre malade. Ce brouillage des valeurs au niveau professionnel et organisationnel (conflits de valeurs entre « logique de marchandisation des formations en travail social » et fins visées dans le service aux personnes) se double d'un brouillage de repères au niveau politique (sentiment de « trahison » de sa famille politique, compromis avec la réalité qui aboutissent à l'inverse des idéaux professés).

Une troisième hypothèse permet de mieux saisir le sentiment de sidération qui s'empare de Sophie lorsque son chef de service lui renvoie : « *Tu es trop idéaliste...* » Sophie se trouve en effet ici dans une situation qui prend la forme d'un paradoxe : si elle se conforme aux attentes de son supérieur hiérarchique, elle invalide finalement les valeurs transmises par son père et tout ce en quoi elle croit. Si elle ne se conforme pas à ces attentes, elle échoue dans la mission qui lui est confiée et risque de perdre la reconnaissance que son père professionnel lui témoigne. Dans ce contexte, la phrase « *Tu es trop idéaliste...* » est proprement « sidérante » pour Sophie, puisque la cohérence de l'idéal qui se trouvait jusqu'alors incarnée conjointement par ces deux figures masculines essentielles pour elle ne fait plus sens. Qui et que convient-il désormais de croire ?

Une quatrième hypothèse, enfin, questionne la participation psychologique à l'apparition des troubles somatiques présentés par Sophie. Cette dernière s'interroge en effet sur « l'apparition de ses maux » alors même que les mots semblent alors faire défaut pour exprimer les contradictions vécues. Sophie suggère ici l'ébauche d'une théorie métaphorique qui met en relation la maladie avec une souffrance non exprimée. Sans exclure la possibilité d'une rationalisation causaliste s'effectuant *a posteriori*, l'on peut ainsi penser que les deux épisodes néoplasiques que Sophie met en lien avec les tensions professionnelles rencontrées à cette époque puissent pour partie résulter de la cristallisation somatique d'un conflit resté apparemment assez longtemps non métabolisable psychiquement⁶.

4. Des enjeux de recherche et d'intervention.

L'objectif de ce séminaire est de favoriser l'implication contractualisée des participants en articulant un niveau narratif, c'est-à-dire l'expression descriptive d'un vécu singulier, avec un niveau réflexif et analytique plus collectif visant à la co-production d'hypothèses étayées sur l'analyse croisée des facteurs psychologiques, sociologiques et culturels, dont les articulations, bien qu'habituellement peu conscientisées, conditionnent néanmoins les histoires des individus. Plus précisément, ce dispositif s'emploie à explorer les éventuelles contradictions entre idéaux collectifs et idéaux individuels à travers le recueil et l'analyse collective du récit des trajectoires

⁶ Pour les psychosomaticiens, les facteurs psychologiques peuvent en effet jouer le rôle de véritables facteurs étiologiques, tout particulièrement lorsqu'ils se trouvent associés à une vulnérabilité somatique. Freud, dès 1910, expliquait la psychogenèse de certains troubles somatiques par une intensification excessive du rôle érogène de l'organe. Cette intensification, selon lui, pouvait conduire à perturber les fonctions physiologiques, voire léser ses tissus.

individuelles des personnes qui composent ces groupes. L'articulation des différents niveaux d'analyse, au confluent des registres intrapsychique, familial, organisationnel et sociopolitique, permet ainsi de mieux comprendre comment le rapport qu'entretient chaque sujet à ses idéaux se situe toujours au croisement de l'histoire individuelle et sociale.

A l'heure où les modèles d'organisation du travail centrés sur l'idéologie entrepreneuriale et le culte de la performance individuelle s'imposent en dehors du secteur de l'économie marchande et imprègnent de plus en plus fréquemment le domaine des emplois de services, les professionnels des « métiers de l'humain » expliquent de plus en plus fréquemment ne plus pouvoir se satisfaire des seuls aspects d'évaluation, de performance, de réussite, de quantification qui pèsent de plus en plus lourdement sur les acteurs sociaux. Ces critères, induits par la raison instrumentale et le souci de productivité qui envahissent désormais nos sociétés postindustrielles, conduisent en effet à des difficultés considérables pour des professionnels conduits à exercer leurs fonctions dans des conditions de plus en plus difficiles alors même que les espaces de partage et d'échanges autour des difficultés liées à l'écart entre « travail réel » et « travail prescrit » semblent s'amenuiser, renforçant encore le poids d'une souffrance subjective dont les effets sont néanmoins parfaitement concrets. Sophie, quant à elle, semble être parvenue à se libérer de manière très pragmatique de la souffrance au travail que générerait sa situation singulière, en effectuant un double choix : elle quitte ses fonctions de direction et s'éloigne de son « père professionnel » en changeant de travail. Par ailleurs, sa participation au séminaire semble l'avoir aidée à clarifier les liens entre les différents registres qui se trouvent impliqués dans les difficultés évoquées. Ainsi, au-delà de l'histoire singulière rapportée ici et du « cas clinique » susceptible d'éclairer des formes de souffrance au travail qui trouvent leurs racines dans des contradictions idéelles, on devine combien le dispositif proposé peut contribuer à favoriser un espace de parole, d'échange, de réflexion et parfois d'allègement des difficultés que rencontrent les participants.

5. Références bibliographiques

- Aubert, N. (dir.) (2004). *L'individu Hypermoderne*. Toulouse : Erès.
- Bauman, Z. (2000). *Liquid modernity*. Polity press.
- Beck, U. (2001). *La société du risque*. Paris : Aubier.
- Castel, R. (1995). *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris : Fayard.
- De Gaulejac, V. (2005). *La société malade de la gestion*. Paris : Seuil.
- Durkheim, E. (1991[1893]). *De la division du travail social*. Paris : PUF.
- Dujarier, M.-A., (2006). *L'idéal au travail*. Paris : PUF.
- Ehrenberg, A. (1992). *Le culte de la performance*. Paris : Calmann-Lévy.
- Ehrenberg, A. (1998). *La fatigue d'être soi*. Paris : Odile Jacob.
- Freud, S. (1984 [1910]). Le trouble psychogène de la vision. In *Névrose, psychose, perversion*. Paris : PUF.
- Giddens, A. (1994). *Les conséquences de la modernité*. Paris : L'Harmattan.
- Liotard, J.-F. (1979). *La condition postmoderne*. Paris : Editions de Minuit.
- Marx, K. (1867) *Le Capital*. In *Œuvres*, Tomes I et II (1965-1968). Paris : Gallimard.
- Niewiadomski, C. & Bagros, P. (2003). *Penser la dimension humaine à l'hôpital*. Paris : Seli Arslan.
- Taylor, F. W. (1912). *Principes d'organisation scientifique des usines*. Paris : Dunod.