



Conduites d'appropriation individuelle et collective du soutien social : une recherche-action dans le cadre d'un dispositif d'aide aux personnes en situation de souffrance au travail

Nicolas Michaëlis

► To cite this version:

Nicolas Michaëlis. Conduites d'appropriation individuelle et collective du soutien social : une recherche-action dans le cadre d'un dispositif d'aide aux personnes en situation de souffrance au travail. Psychologie. Université Toulouse le Mirail - Toulouse II, 2012. Français. NNT : 2012TOU20075 . tel-00788691

HAL Id: tel-00788691

<https://theses.hal.science/tel-00788691>

Submitted on 15 Feb 2013

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Université
de Toulouse

THÈSE

En vue de l'obtention du

DOCTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE TOULOUSE

Délivré par :

Université Toulouse 2 Le Mirail (UT2 Le Mirail)

Présentée et soutenue par :

Nicolas Michaëlis

Le 26 septembre 2012

Titre :

CONDUITES D'APPROPRIATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DU SOUTIEN SOCIAL :

**Une recherche-action dans le cadre d'un dispositif d'aide aux personnes en situation de
souffrance au travail**

Ecole doctorale et discipline ou spécialité :

ED CLESCO : Psychologie

Unité de recherche :

Laboratoire Psychologie du Développement et Processus de Socialisation (PDPS) – EA 1687

Equipe de Psychologie Sociale du Travail et des Organisations

Directeurs de Thèse :

Brigitte ALMUDEVER, Professeure des Universités, Université Toulouse II Le Mirail

Jean-Marc SOULAT, Professeur des Universités, Université Toulouse III Paul Sabatier

Rapporteurs :

Dominique LHUILIER, Professeure Emérite des Universités, CNAM Paris

Jean Pierre MINARY, Professeur des Universités, Université de Franche-Comté



Université
de Toulouse

THÈSE

En vue de l'obtention du

DOCTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE TOULOUSE

Délivré par :

Université Toulouse 2 Le Mirail (UT2 Le Mirail)

Présentée et soutenue par :

Nicolas Michaëlis

Le 26 septembre 2012

Titre :

CONDUITES D'APPROPRIATION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE DU SOUTIEN SOCIAL :

**Une recherche-action dans le cadre d'un dispositif d'aide aux personnes en situation de
souffrance au travail**

Ecole doctorale et discipline ou spécialité :

ED CLESCO : Psychologie

Unité de recherche :

Laboratoire Psychologie du Développement et Processus de Socialisation (PDPS) – EA1687

Equipe de Psychologie Sociale du Travail et des Organisations

Directeurs de Thèse :

Brigitte ALMUDEVER, Professeure des Universités, Université Toulouse II Le Mirail

Jean-Marc SOULAT, Professeur des Universités, Université Toulouse III Paul Sabatier

Rapporteurs :

Dominique LHUILIER, Professeure Emérite des Universités, CNAM Paris

Jean Pierre MINARY, Professeur des Universités, Université de Franche-Comté

REMERCIEMENTS

Au terme de ce travail, j'exprime ma profonde gratitude au Professeur Brigitte Almudever, directrice de cette thèse, pour son implication permanente et son soutien.

J'adresse des remerciements sincères au Professeur Jean Marc Soulat, co-directeur de cette thèse, sans l'aide duquel notre recherche n'aurait pas pu voir le jour, ainsi qu'aux Professeurs Dominique Lhuilier et Jean Pierre Minary, pour l'intérêt qu'ils ont bien voulu porter à ce travail et pour avoir accepté de participer au jury.

J'adresse aussi mes remerciements à Marie Pierre Aeschlimann, psychologue du travail au sein du SPPE et co-animatrice des Groupes d'Analyse des Situations de Travail, ainsi qu'aux participants à ces groupes, pour la confiance qu'ils nous ont accordée et leur contribution à la recherche

Je remercie le Professeur Violette Hajjar qui a co-dirigé mon mémoire de Master Recherche et l'ensemble des membres du Laboratoire "Psychologie du Développement et Processus de Socialisation" pour les soutiens - informationnels et émotionnels - qu'ils m'ont apportés tout au long de ce parcours. En particulier, je souhaite exprimer ma reconnaissance au Professeur Raymond Dupuy pour ses conseils avisés et ses remarquables enseignements de psychologie, et remercie très sincèrement Sandrine Croity-Belz et Marie-Pierre Cazals-Ferré pour leur écoute et leur bienveillance à mon égard.

Pour les remerciements plus "informels" mais néanmoins importants, mes pensées vont vers Sabine qui m'a accompagné tout au long de ce travail. Je n'oublie pas Dr Ledu, J. Sac, Antoine, Alio, Jack, Marina, Mutti et tous ceux qui ont contribué, d'une manière ou d'une autre, à ce que ce projet aboutisse.

RESUME

Cette recherche vise à apporter une contribution à la controverse scientifique sur la variabilité des effets du soutien social, développée à partir d'études qui mettent en évidence des effets délétères du soutien social. Qu'est ce qui peut expliquer qu'un même soutien social puisse avoir des effets positifs pour certains de ses destinataires et des effets négatifs pour d'autres ?

C'est au regard du modèle théorique d'une socialisation plurielle et active, que nous posons l'hypothèse du rôle des conduites d'appropriation du soutien dans l'explication de cette variabilité.

Afin d'étudier les conduites d'appropriation dans leurs dimensions individuelle et collective, un dispositif de recherche-action a été mis en place dans le cadre de la consultation « Souffrance au Travail » du Service des Pathologies Professionnelles et Environnementales du CHU Purpan à Toulouse.

L'approche longitudinale et la comparaison de deux Groupes d'Analyse des Situations de Travail ont permis d'analyser et de modéliser les conduites individuelles et collectives d'appropriation de ce soutien, mises en œuvre par les participants à ces deux groupes, à savoir des personnes en situation de souffrance au travail adressées à la Consultation et volontaires pour contribuer à cette recherche.

Les relations observées entre appropriation individuelle, appropriation collective et effets du soutien étayent des propositions au plan théorique ainsi qu'au plan des pratiques de soutien en direction des personnes en situation de souffrance au travail.

Mots clés : Appropriation, Soutien Social, Souffrance au Travail, Groupe, Socialisation plurielle

ABSTRACT

This study aims at contributing to the scientific controversy about the variability of social support effects, based upon studies which highlight deleterious effects of social support. How can we explain that a same social support can generate positive effects for some of its recipients while generating negative effects for others?

According to the plural and active socialization theoretical model, we assume that social support appropriation behaviors play a role in explaining this variability. In order to examine the appropriation behaviors in their individual and collective components, a research action program has been drawn within the Suffering at Work Counseling of the occupational and environmental pathologies service of Purpan's University Hospital, in Toulouse.

The longitudinal approach and the comparison of two 'workplace situations analysis' groups have enabled us to analyze and model the collective and individual social support appropriation behaviors processed by the members of both groups who volunteered to participate in the study. These individuals have been experiencing work-related suffering and were thus referred to the counseling service.

The observed relationships between individual appropriation, collective appropriation and social support effects support theoretical and practical proposals about the prevention of work-related suffering.

Key words: Appropriation, Social Support, Suffering at Work, Group, Plural Socialization

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE 1 - Souffrance au travail et relations à autrui.....	7
1. Les relations à autrui, facteurs potentiels de souffrance au travail.....	9
1.1. Un autrui « persécuteur » : l'approche du harcèlement moral au travail	9
1.2. Les relations interpersonnelles comme "agents stressants" : l'approche du stress et des "risques psychosociaux"	11
1.3. Des dynamiques collectives aliénantes : souffrance au travail et idéologies défensives de métier	13
2. Les relations à autrui, éléments protecteurs de la santé psychique au travail	14
2.1. Autrui, pourvoyeur de soutien social : le rôle des relations interpersonnelles face au stress	14
2.2. Le collectif de travail : une ressource psychosociale. Le point de vue des cliniques du travail.....	16
2.2.1. <i>Le collectif de travail, source de reconnaissance sociale : le renversement de la souffrance en plaisir</i>	<i>17</i>
2.2.2. <i>Le collectif de travail : une ressource pour le développement de l'activité</i>	<i>17</i>
2.2.3. <i>Le collectif de travail, co-constructeur de significations : vers une réappropriation du sens de la pratique</i>	<i>18</i>
CHAPITRE 2 - La variabilité des effets du soutien social.....	21
1. Le soutien social : une notion en mal de définition ?	23
1.1. Intégration sociale et réseaux de soutien	25
1.2. Le soutien social reçu	26
1.3. Le soutien social perçu	29
2. La mesure du soutien social : la prédominance du souci d'opérationnalisation	31
2.1. La mesure de l'intégration sociale et des caractéristiques du réseau de soutien.....	31
2.2. La mesure du soutien social reçu et des comportements de soutien	32
2.3. La mesure du soutien social perçu	33
3. Les effets du soutien social : une grande variabilité	34
3.1. Les effets positifs du soutien social sur la santé physique et / ou psychique	34
3.1.1. <i>L'effet protecteur de l'intégration sociale et des réseaux de soutien.....</i>	<i>35</i>

3.1.2. Les effets bénéfiques sur la santé du soutien social perçu	36
3.2. Des effets négatifs du soutien social	39
3.2.1. Les effets potentiellement délétères de la densité du réseau social.....	39
3.2.2. Les aspects problématiques de la perception de soutien.....	40
a) Perception de soutien et baisse de l'estime de soi	40
b) Le risque du partage social des émotions	40
c) Le soutien perçu comme inapproprié et/ou contraignant.....	41
CHAPITRE 3 - Les modèles théoriques de l'appropriation.....	45
1. Définitions générales de l'appropriation.....	46
1. 1. L'appropriation en tant qu'apprentissage et maîtrise.....	48
1.2. Du traitement de l'information à la construction de significations	50
2. Deux champs privilégiés de l'étude de l'appropriation en psychologie du travail : l'appropriation de l'outil et l'appropriation de l'espace	52
2.1. L'appropriation d'un outil : nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et outils de gestion	52
2.2. L'appropriation de l'espace.....	56
2.2.1. Recherches sur l'appropriation de l'habitat.....	56
2.2.2. Recherches sur l'appropriation de l'espace de travail	57
3. L'appropriation entre individuel et collectif	59
CHAPITRE 4 - Problématique et hypothèses de la recherche.....	63
1. Le modèle théorique d'une socialisation active parce que plurielle	65
2. La problématique de la variabilité des effets du soutien social au regard du modèle d'une socialisation plurielle	68
2.1. La question de la signification du soutien social	68
2.2. La problématique de l'appropriation au regard du modèle d'une socialisation plurielle	71
2.3. La dimension collective des conduites d'appropriation du soutien social	72
3. Objectifs et hypothèses de la recherche	74

CHAPITRE 5 - Méthodologie de la recherche	77
1. Une approche de psychologie sociale clinique	78
2. Un dispositif de recherche-action	80
2.1. Historique de la collaboration avec le SPPE du CHU Purpan	80
2.2. Le dispositif de recherche-action : le Groupe d'Analyse des Situations de Travail.....	81
2.3. La population d'étude	87
3. La construction et l'opérationnalisation des variables	87
3.1. Les indicateurs des effets de la participation au GAST	88
3.1.1. <i>L'évolution des représentations de soi</i>	88
3.1.2. <i>L'évolution des représentations d'autrui</i>	88
3.1.3. <i>L'évolution des rapports au travail</i>	88
3.1.4. <i>L'évolution des conduites de participation sociale</i>	89
3.2. Les indicateurs des conduites d'appropriation individuelle du GAST	89
3.2.1 <i>La sélection personnelle de certains apports du GAST</i>	86
3.2.2. <i>La (re) définition d'un objectif personnel</i>	86
3.2.3. <i>L'usage du soutien du GAST en d'autres domaines de vie</i>	86
3.2.4. <i>L'association ou le cloisonnement du soutien reçu</i>	86
3.3. Les indicateurs des conduites d'appropriation collective du GAST	90
3.3.1. <i>La dynamique de construction du groupe</i>	90
3.3.2. <i>Les conduites d'appropriation collective du soutien du GAST</i>	91
3.4. Méthodes de recueil et d'analyse des données	92
3.4.1. <i>Méthode d'observation des séances collectives</i>	92
3.4.2. <i>Analyse de contenu des séances collectives</i>	93
3.4.3. <i>Grille d'entretien individuel</i>	95
3.4.4. <i>Analyse de contenu des entretiens individuels</i>	97
CHAPITRE 6 - Dynamique groupale et conduites d'appropriation collective du GAST 1	99
1. Les participants du G.A.S.T.1	101
2. Analyse de la dynamique de construction du groupe	106
2.1. Phases du groupe et processus saillants	107
2.1.1. <i>Première phase - La découverte du GAST (séance 1)</i>	107

2.1.2. Deuxième phase - Le temps des récits et de leur analyse collective (de la séance 2 à la séance 8) : la recherche de similitudes	107
2.1.3. Troisième phase - L'exploitation des analyses (séances 8, 9 et 10) : le conflit	109
2.1.4. Quatrième phase (séances 11 et 12) - La "réconciliation" et la conclusion du groupe	111
2.1.5. Cinquième phase - Synthèses et conclusions (Séance 12).....	112
2.2. L'émergence et l'évolution des rôles.....	114
2.3. Une thématique centrale : la dérobade des sources de soutien	115
3. Conduites d'appropriation collective du GAST1	116
3.1. La transformation du dispositif.....	116
3.2. La redéfinition collective des objectifs	117
3.3. La construction d'un imaginaire groupal.....	118
3.4. Synthèse - Dynamique d'appropriation collective du GAST1	119
CHAPITRE 7 - Dynamique groupale et conduites d'appropriation collective du GAST 2	121
1. Composition du GAST 2	123
2. Analyse de la dynamique de groupe.....	127
2.1. Phases du groupe et processus saillants	128
2.1.1. Première phase - "Lancement du GAST" (séance 1)	128
2.1.2. Deuxième phase - Le temps des récits et de leur analyse. La reconnaissance et la mobilisation des différences (de la séance 2 à la séance 6).....	128
2.1.3. Troisième phase - L'exploitation des analyses collectives (séances 7 et 8) : l'importance du débat.....	130
2.1.4. Quatrième phase - Synthèses et conclusions (séance 9)	132
2.2. L'émergence et l'évolution des rôles	134
2.3. Deux thématiques centrales : la critique sociale et les soutiens sociaux informels	136
3. Conduites d'appropriation collective du GAST2.....	137
3.1. La transformation du dispositif.....	137
3.2. La redéfinition collective des objectifs	138
3.3. La construction d'un imaginaire groupal.....	138
3.4. Synthèse - Dynamique d'appropriation collective du GAST2	139

CHAPITRE 8 - Conduites d'appropriation individuelle du soutien social et effets du GAST	141
1. Les conduites d'appropriation individuelle du soutien du GAST	142
1.1. La sélection personnelle des apports du GAST	142
1.2. La mobilisation des apports du GAST dans d'autres domaines, en vue d'autres buts	144
1.3. L'articulation / cloisonnement du soutien du GAST par rapport à d'autres soutiens.....	145
1.4. Une typologie des conduites d'appropriation individuelle	147
2. Les effets de la participation au GAST	150
2.1. Les effets du GAST sur l'évolution des représentations de soi.....	150
2.2. Les effets du GAST sur l'évolution des représentations d'autrui	152
2.3. Les effets du GAST sur l'évolution du sens accordé au travail.....	154
2.4. Effets du soutien social sur les projets de participation sociale	158
3. Les relations entre appropriation individuelle, appropriation collective et effets du GAST : discussion des résultats.....	160
CONCLUSION.....	165
Références bibliographiques	175
Annexes	199
ANNEXE 1 - Calendrier des séances de Groupes d'Analyses des Situations de Travail (GAST).....	200
ANNEXE 2 - Exemple d'une restitution de l'analyse psychosociale d'une situation de travail	201
ANNEXE 3 - Typologie des dynamiques subjectives et organisationnelles de la souffrance au travail	205
ANNEXE 4 - Tableau de synthèse des résultats de l'analyse de contenu des entretiens individuels (appropriation individuelle et effets positifs et négatifs du GAST)	208

INTRODUCTION GENERALE

Alors même que les situations de transition se multiplient dans les trajectoires de vie des individus - transitions plus ou moins difficiles en fonction de leur caractère attendu ou imprévisible, normé ou indéterminé, soudain ou progressif - les liens sociaux traditionnels qui pourraient constituer ancrages et ressources pour le dépassement de telles situations tendent à se déliter.

Là où les réseaux informels jouaient un rôle de premier plan face à la maladie, au deuil, à la perte d'emploi, aux difficultés d'insertion, de plus en plus de personnes se retrouvent isolées et n'ont d'autres recours ou appuis que des soutiens dits formels - assurés par des professionnels dans le cadre de structures et dispositifs spécifiques : cabinets de psychothérapie ou de conseil, missions locales d'aide à l'insertion, psychothérapeutes et autres professionnels du conseil, organismes d'aide à la reconversion professionnelle, etc.

Attaché à la mise en place et à la multiplication de tels dispositifs, le souci de l'évaluation de la portée de leur action constitue une préoccupation de terrain permanente. Quels dispositifs s'avèrent les plus efficaces ? Sous quelles conditions et sous quelles modalités le soutien apporté permet-il à ces "cibles" ou "bénéficiaires" de faire face aux situations aversives rencontrées, de recouvrer confiance et capacités d'agir, de relancer projets et engagements divers - personnels et sociaux ?

Ces préoccupations de terrain recoupent des questions de recherche qui structurent depuis plus de trente ans maintenant le champ d'investigation dédié à l'étude du soutien social et de ses effets. Le recul autorisé par ces recherches développées en particulier dans le cadre de l'épidémiologie et / ou de la psychologie sociale, mais aussi de la psychologie de la santé et de la psychologie du travail, concentre aujourd'hui l'attention des chercheurs, moins sur les modes d'action du soutien social - comment et sous quelles modalités un soutien social produit-il ses effets positifs ? - que sur la question de la variabilité de ses effets : par exemple, comment se fait-il qu'un même soutien social formel - fourni dans le cadre de tel ou tel dispositif - puisse avoir des effets positifs auprès de certains de ses bénéficiaires, mais des effets négatifs auprès d'autres ?

C'est à l'examen de cette question que notre thèse est dédiée. Pour aussi "naturel" qu'il puisse paraître - notamment dans le cadre des relations interpersonnelles, au quotidien, dans

l'entourage proche - , pour aussi "utile" et "efficace" qu'il soit réputé être - surtout lorsqu'il provient de sources et de professionnels hautement qualifiés - , le soutien social n'en présente pas moins des effets très contrastés ou pour le moins, souvent ambigus.

Le point de vue que nous défendrons dans ce travail relève du modèle théorique d'un sujet actif, tel que développé dans l'équipe de recherche dont nous sommes membre : ce positionnement théorique nous conduira, en vue de rendre compte de la variabilité des effets du soutien social, à nous décentrer de l'offre de soutien (sa nature, ses sources, son adéquation) vers la réception de ce soutien. Sous l'hypothèse que le "destinataire" du soutien est un sujet actif, nous nous intéresserons moins à "ce que le soutien fait au sujet" qu'à "ce que le sujet fait du soutien qui lui est proposé".

Dans cette recherche qui s'appuie sur - et s'inscrit dans - la lignée de travaux menés dans l'équipe depuis plusieurs années (Almudever, 2007 ; Almudever, Croity-Belz et Hajjar, 1998 ; Baubion-Broye et Hajjar, 1998 ; Cazals, 1995 ; Curie et Hajjar, 1987 ; Dupuy et Curie, 1996 ; Le Blanc, 2006 ; Mégemont, 2000...), nous nous proposons d'étudier les conduites d'appropriation du soutien social ; d'une part pour en décrire la diversité, d'autre part pour examiner dans quelle mesure elles permettent de comprendre et de rendre compte de la variabilité des effets du soutien observés.

Pour ce faire, nous avons choisi un terrain d'étude en lien avec une problématique particulièrement saillante dans les recherches actuelles en psychologie sociale du travail et des organisations, celle de la souffrance au travail. Cette question de recherche et de société, autour des années 2000, a motivé une évolution du cadre législatif et des pratiques de prévention avec, notamment la mise en place de dispositifs d'aide - sous la forme de "Consultations Souffrance au Travail" - en direction des travailleurs (salariés) de plus en plus nombreux à vivre des expériences de mal être, de stress, de burn-out, de harcèlement, d'usure au travail, se soldant souvent par des troubles physiques et psychiques nécessitant un retrait - plus moins durable - de leur environnement professionnel ; arrêts maladies, déclarations d'inaptitude, licenciement négocié.

Dans le cadre d'une collaboration avec le service des Pathologies Professionnelles et Environnementales du CHU Purpan¹, nous avons eu l'opportunité de développer notre

¹ Une autre thèse, S. Trentzsch-Joye (2011), a été réalisée, dans le cadre de ce partenariat, sur le thème de la rupture du contrat psychologique entre salarié et employeur comme facteur de souffrance au travail. De son côté, F. Delbos (2005) a réalisé un mémoire de DEA sur l'appropriation d'un dispositif particulier proposé dans le service des Pathologies Professionnelles : le groupe d'information, à destination des personnes en situation de harcèlement moral.

investigation sur le terrain d'un dispositif particulier proposé, parmi d'autres aux personnes en difficulté adressées à la Consultation Souffrance au Travail : il s'agit du Groupe d'Analyse des Situations de Travail (GAST - qui offre un cadre formel pour les personnes désireuses d'engager un travail collectif d'analyse et de co-construction de connaissances sur l'étiologie des dynamiques et situations de souffrance au travail, à partir de leur expérience.

L'originalité de ce dispositif - qui mobilise la dimension groupale, là où le plus souvent, les consultations Souffrance au Travail reposent sur la relation dyadique classique entre psychologue et "patient" - a constitué le support d'une étude longitudinale (suivi de deux GAST sur plus d'un an chacun) des conduites d'appropriation de ce soutien formel dans leur double dimension - individuelle et collective. Est affiché à cet endroit un autre objectif important de la recherche, qui est de développer une approche psychosociale du soutien social et de son appropriation qui dépasse le niveau de l'analyse des relations dyadiques - entre "pourvoyeur" et "récepteur" de soutien - pour envisager le niveau des dynamiques groupales et collectives. Il permet ainsi de resituer le soutien dans les cadres plus larges où celui-ci prend son sens - de ressource ou de contrainte - pour les sujets.

Dans un premier temps (chapitre 1 à 3), nous explorerons le champ théorique de notre étude.

Il s'agira en premier lieu (dans le chapitre 1) de mettre en débat différentes approches et modèles théoriques relatifs aux processus à travers lesquels la santé psychique des personnes peut subir des atteintes en milieu professionnel. A travers cette présentation, nous rendrons compte de la pluralité des représentations des rapports de l'homme au travail pour mettre particulièrement en exergue le rôle des relations à autrui dans ce champ ; si, dans leurs différentes modalités, elles peuvent apparaître comme un facteur de risque important, elles peuvent aussi constituer une ressource importante pour la personne confrontée à des difficultés dans son activité professionnelle.

Modalité particulière de la relation à l'autre, le soutien social a fait l'objet de travaux dans différents champs : celui de la psychologie sociale, mais aussi celui de la psychologie de la santé, et plus spécifiquement de la psychologie du travail. Nous passerons en revue dans le chapitre 2 les recherches qui se sont attachées à examiner le rôle du soutien dans des situations où les sujets ont à faire face à des transitions, à des événements de vie susceptibles de porter atteinte à leur santé physique et psychique (maladies, ruptures, perte d'emploi, situations de précarité...). Après qu'ait été largement répandue et partagée l'idée d'effets systématiquement positifs du soutien, s'est imposée et a été empiriquement étayée, l'idée

d'effets parfois négatifs de celui-ci. Dans le cadre du débat sur la variabilité des effets du soutien social, nous avancerons l'idée que cette variabilité est liée à la façon dont le sujet receveur le signifie. Nous développerons une nouvelle piste d'investigation dans le champ des recherches sur le soutien social en étudiant une dimension peu étudiée : celle de l'appropriation du soutien. Pour cela, nous nous appuierons sur les recherches relatives au processus d'appropriation appliqué à d'autres objets : ainsi, l'appropriation du langage, l'appropriation du savoir, l'appropriation de l'espace de travail, l'appropriation des nouvelles technologies... De cette revue de travaux, qui fait l'objet du chapitre 3, nous dégagerons l'intérêt d'étudier l'appropriation dans sa dimension individuelle, mais également collective.

Nous définirons alors au chapitre 4 la problématique de la recherche ainsi que les hypothèses qui l'orientent. Afin d'expliquer les effets différenciés du soutien social formel proposé aux bénéficiaires de ce dispositif, nous mettrons l'accent sur le rôle d'un sujet actif dans sa socialisation (Almudever, 2007 ; Baubion-Broye & Hajjar, 1998 ; Curie et Dupuy, 1996 ; Le Blanc, 2006 ; Mégemont, 2007...), sujet qui donne sens à ses activités et projets dans un domaine de vie (ici, le domaine professionnel) en fonction des rapports qu'il établit (ou non) entre ses différentes sphères de socialisation. L'intérêt se portera donc sur ce que le sujet fait du soutien social en référence à la sphère perturbée mais également en référence aux objectifs et relations qu'il entretient en d'autres domaines de vie. Nous considérerons que c'est en faisant jouer ses inscriptions multiples (non seulement dans un milieu professionnel mais aussi dans ses sphères familiale, sociale, personnelle) que le sujet est à même de redonner sens à une expérience – celle de travail – désignée dans la souffrance et de s'approprier un soutien social dont il n'est pas le récepteur passif.

C'est au chapitre 5 que le dispositif méthodologique sera présenté. Notre recherche s'inscrit dans une démarche de recherche-action qui vise à favoriser la participation et l'implication des sujets de l'étude dans l'analyse des situations de travail auxquelles ils ont été confrontés : cela en vue d'une co-construction de connaissances sur les dynamiques de souffrance au travail dans les organisations et de l'élaboration collective de pistes de prévention. L'étude des processus d'appropriation de ce dispositif de soutien repose, d'une part sur l'observation longitudinale et la comparaison de deux groupes d'analyse des situations de travail, d'autre part, sur des entretiens de recherche individuels de suivi des participants à ces groupes.

Les chapitres suivants sont consacrés à la présentation des résultats de l'étude. Les chapitres 6 et 7 sont centrés sur l'étude des dynamiques groupales et des démarches d'appropriation collective de chacun des deux GAST. Le chapitre 8 rend compte des résultats de la recherche relatifs aux conduites d'appropriation individuelle du soutien et aux effets de la participation au GAST sur les personnes. Seront développés l'examen et la discussion des relations entre les trois variables clés de notre recherche : à savoir, l'appropriation individuelle du soutien, son appropriation collective dans les groupes et ses effets dans l'évolution des représentations et conduites des sujets.

La conclusion générale visera à dégager les principaux apports de la recherche. Nous soulignerons d'une part sa contribution à la conceptualisation et à la compréhension des processus d'appropriation du soutien, et formulerons d'autre part des propositions relatives aux pratiques d'aide face à la souffrance au travail.

CHAPITRE 1

Souffrance au travail et relations à autrui

Au cours des deux dernières décennies, les questions de santé mentale au travail sont devenues un sujet de préoccupation majeur pour un nombre croissant de professionnels de la santé (Davezies, 2004). Située au cœur d'enjeux financiers, politiques et socio-culturels, la scène du travail porte en effet les stigmates des profondes mutations qui agitent l'ensemble des secteurs de nos sociétés contemporaines.

C'est d'abord la place même du travail, au plan sociétal, qui est mise en débat. D'aucuns annoncent que la précarisation croissante de l'emploi, l'intensification de la charge productive et le délitement des collectifs de travail contribuent à une "déconstruction du monde du travail" (Boltanski et Chiapello, 1999), mènent à une "crise de la reconnaissance des activités de travail" (De Bandt, Dejours et Dubar, 1995) et à une "crise des motivations" individuelles et collectives (Lévy-Leboyer, 1984). D'autres précisent que c'est la valeur du travail qui s'érode lentement (Meda, 1995), érosion annonciatrice de la "fin du travail" (Rifkin, 1996), voire de l'émergence d'une société nouvelle, celle de la pluriactivité (Gorz, 1997).

Au plan du développement de la personne, là où le travail constitue un opérateur symbolique important du lien entre le sujet et le social, se voit aujourd'hui remis en question sa "fonction psychologique" (Clot, 1999) et son rôle dans la socialisation des sujets (Malrieu, 1983, 2003). Dans quelle mesure les métamorphoses du travail représentent-elles des chances de personnalisation ou à l'inverse, des risques de désocialisation pour le sujet (Almudever, 2007) ? Jamais le constat d'un malaise au travail n'a été aussi saillant qu'aujourd'hui : « épidémie » de troubles musculo-squelettiques, explosion des pathologies professionnelles, suicides en série sur le lieu de travail, dépressions réactionnelles... autant d'avatars de la souffrance qui touchent toutes les catégories professionnelles (ouvriers, cadres, fonctionnaires du service public, entrepreneurs...). Car ce n'est plus seulement une partie de la population qui est concernée, mais tous les acteurs de la scène du travail. En témoignent les nombreux faits d'actualité relayés par les journalistes ou encore l'audience des films et reportages traitant cette problématique sous différents angles : le suicide en entreprise², les difficultés de l'insertion de jeunes diplômés sur un marché du travail « déshumanisé »³, la compétition instaurée entre les individus pour l'obtention d'un poste⁴, l'aliénation ouvrière et le choc des

² Godet, F. (2005). *Sauf le respect que je vous dois* [Film]. Paris, France : Haut et Court.

³ Moutout, J.M. (2003). *Violence des échanges en milieu tempéré* [Film]. Paris, France : Les Films du Losange.

⁴ Gavras, K. (2005). *Le couperet*. [Film]. Paris, France : Mars Distribution.

générations⁵, la transformation du travail relative à la puissance des lobbys financiers⁶, le management des entreprises⁷, les consultations psychologiques sur la souffrance au travail⁸.

Le trait dominant caractéristique de ces situations et difficultés est l'isolement, la solitude ressentie par des travailleurs constamment sommés de se dépasser sous peine d'être renvoyés au rang d'"individus précaires" (Le Blanc, 2007, 2010). C'est aussi la perte de confiance à l'égard d'autrui, sous l'effet d'une compétition exacerbée et d'un contrôle social accru dans les organisations. Comment les atteintes de la relation à l'Alter, liées à ce type de situations, sont-elles susceptibles d'influer sur la relation d'aide dans ces contextes spécifiques ?

Pour comprendre le rôle et les effets parfois paradoxaux du soutien social dans ce type de situation, il nous a semblé important d'examiner au préalable la façon dont les différentes approches théoriques du stress et de la souffrance au travail envisagent les relations à autrui tantôt comme facteurs de souffrance, tantôt comme ressources contre la souffrance.

1. Les relations à autrui, facteurs potentiels de souffrance au travail

1.1. Un autrui « persécuteur » : l'approche du harcèlement moral au travail

En 1976, Brodsky publie pour la première fois des cas typiques de harcèlement moral. Il définit celui-ci comme « des tentatives répétées et persistantes d'une personne afin de tourmenter, briser la résistance, frustrer ou obtenir une réaction d'une autre » (Brodsky, 1976). En somme, il s'agit, pour l'auteur, d'un traitement persistant et régulier qui provoque, effraie, intimide ou incommode la victime qui perçoit, en outre, qu'elle a peu de recours pour se défendre. Se dessine ici une conception "personnologique" du harcèlement en lien avec des caractéristiques spécifiques attribuables au harceleur et à la victime.

⁵ Cantet, L. (1999). Ressources humaines [Film]. Paris, France : Haut et Court.

⁶ Viallet, J.R. (2009). La mise à mort du travail [Film documentaire]. Paris, France : Yami2 Productions.

⁷ Carles, P., Coello, C. et Goxe, S. (2003). Attention danger travail [Film documentaire] Paris, France : CP Productions.

⁸ Roudil, M.A. et Bruneau, S. (2006). Ils ne mourraient pas tous mais tous étaient frappés [Film documentaire]. Paris, France : Bodega Films.

Dans l'ouvrage qui a popularisé la notion de "harcèlement moral" en France, Hirigoyen (1998) définit celui-ci comme une "conduite abusive se manifestant notamment par des paroles, des actes, des gestes, des écrits, pouvant porter atteinte à la personnalité, à la dignité et/ou l'intégrité physique et psychique d'une personne et mettre en péril l'emploi de celle-ci ou dégrader le climat de travail" (Hirigoyen, 1998, p. 55). Considérant le harcèlement comme "une pathologie de la solitude", l'auteur fait de l'isolement l'un des ressorts principaux de cette stratégie perverse élaborée par un autrui persécuteur : le harceleur.

L'ouvrage de Hirigoyen va connaître un franc succès. Nombre de travailleurs se reconnaissent en effet dans cette proposition qui fournit une explication relativement convenable à la violence et à la solitude dont ils se sentent victimes. "La réception sociale de cette notion, jusqu'à son inscription dans le cadre législatif qui fait de cette pratique un délit (loi n°2002-73 du 27 janvier 2002) tient aussi essentiellement à la congruence de cette analyse avec les modes de penser contemporains des rapports sociaux comme des rapports interpersonnels [...] La victime est bien souvent qualifiée d'hystérique, de paranoïaque, de caractérielle tandis qu'en écho, le harceleur se voit qualifier de pervers" (Lhuilier, 2006, p. 17). Dans cette perspective, l'analyse de la souffrance, polarisée sur les niveaux individuel et interpersonnel, évacue la prise en compte du contenu organisationnel.

Tandis que la notion de harcèlement moral se répand dans les médias et sur les lieux de travail - car elle permet enfin de mettre des mots sur des problèmes diffus et insaisissables - , elle devient dans le même temps, une expression à usages multiples regroupant d'autres types de souffrance qui ne relèvent pas, au sens clinique du terme, du harcèlement moral, mais qui expriment un malaise plus général et surtout plus complexe. Quelques années après la parution de son premier ouvrage, Hirigoyen (2001) souligne d'ailleurs, dans un second ouvrage intitulé "Harcèlement moral : démêler le vrai du faux", combien le harcèlement moral n'est en fait qu'une situation de souffrance particulière, parmi d'autres, et surtout, comment les relations et communications pathologiques dans les organisations de travail peuvent relever moins de caractéristiques personnologiques que de facteurs et logiques organisationnelles, dépassant le niveau des individus.

1.2. Les relations interpersonnelles comme "agents stressants" : l'approche du stress et des "risques psychosociaux"

Tout comme le *harcèlement moral*, le *stress* est aujourd'hui devenu un "mot de passe pour dire le mal vivre au travail" (Clot, 1999), un terme particulièrement commode pour exprimer de façon synthétique les difficultés émanant de la sphère professionnelle. Relativement interchangeable avec une série d'autres expressions telles que surcharge, surmenage, usure, intensification, il permet en fin de compte de tout dire, « depuis la mondialisation jusqu'aux troubles du sommeil » (Davezies, 2001, p. 5).

Couramment usité mais doté d'ambiguïté, le stress est un concept dont les origines remontent aux travaux du biologiste canadien Selye (1962). Pour cet auteur, « l'agent stressant » est constitué par un facteur de charge externe, le stress lui-même étant la pression engendrée dans l'organisme, et dont il résulte une tension pouvant elle-même engendrer une pathologie. Dans le prolongement de cette proposition, Creespy (1984) définit le stress comme un « plan de mobilisation de l'organisme tout entier, en vue d'apporter une réponse à des agressions en provenance de l'environnement, mobilisation qui n'est pas suivie d'effets lorsque aucune réponse adaptée ne peut être fournie » (Creespy, dans Neboit et Vezina, 2003, p. 17).

Dans le champ des organisations du travail, les modèles du stress "objectif" retiennent cette représentation "d'agents stressants" dans l'environnement du sujet à même de susciter, dans une relation de causalité linéaire, des réactions de stress consécutives et des atteintes à la santé physique et psychique. Si l'on repère dans l'environnement de travail des stresseurs physiques (bruit, chaleur...), il convient aussi d'examiner la présence de stresseurs "organisationnels" au rang desquels figurent les relations à autrui quand elles se déclinent sur les modes du conflit, de la concurrence, de l'iniquité, de la pression, de la violence (externe et interne).

Ce type d'approche, qui s'est vu opposer le modèle du stress dit "subjectif" (le modèle transactionnel de Lazarus et Folkman), revient implicitement sur le devant de la scène à la faveur du succès actuel de la notion de "Risques Psychosociaux" (RPS).

La parution, en 2008 du rapport "Nasse-Légeron"⁹ sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail constitue un événement central dans l'émergence fulgurante de la notion. Sa montée en puissance dans le débat social est manifeste, tant sur les

⁹ Nasse P, Légeron P. (2008). *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail*. Paris : Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité.

scènes médiatique, politique et juridique qu'au sein de la sphère professionnelle. Selon l'Institut National de la Recherche Scientifique (INRS), les "risques psychosociaux" regroupent à la fois le stress au travail, les violences internes (commises au sein de l'entreprise par les salariés), les violences externes (commises sur des salariés par des personnes extérieures à l'entreprise), l'épuisement professionnel (burn-out) et toutes les autres formes de mal-être, de souffrance, de malaise ressenties par les salariés. Autrement dit, les "RPS" recouvrent une multitude de significations, formant une sorte de substrat général rassemblant différentes problématiques, différents paradigmes.

Outre le fait qu'il n'est pas toujours facile de distinguer ce qui ressortit aux causes (par exemple, de la violence), aux facteurs de risques, et aux incidences (par exemple, le "burn-out"), cette notion est controversée dans son application même du modèle du risque (physique, environnemental) au risque psychosocial. Le modèle de l'exposition sous-jacent (cf. Clot, 2009) renvoie ainsi à l'approche par le stress "objectif" faisant du "psychosocial" un facteur de risque à l'instar du risque chimique ou environnemental. Risque qu'il importe d'évaluer, voire de mesurer et dont il faut pour cela construire des indicateurs. Centré sur cette tâche, le Collège d'Expertise sur le suivi statistique de ces risques¹⁰, réuni par l'INSEE, a élaboré une batterie de 40 indicateurs de "Risques Psychosociaux" répertoriés dans 6 catégories : les exigences du travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et les marges de manœuvre, les conflits de valeur, l'insécurité socio-économique, les rapports sociaux et les relations de travail.

On retiendra que dans cette nomenclature, les relations à autrui apparaissent en tant que facteurs de risques dans deux catégories particulières :

- les exigences émotionnelles : quand elles renvoient aux "relations au public" ou aux "tensions avec le public" (par exemple, être en contact avec des personnes en situation de détresse peut être émotionnellement éprouvant) ;
- les rapports sociaux et relations de travail : à travers l'item relatif, par exemple à la "violence au travail", défini comme une "situation dans laquelle une personne subit de la part d'une ou plusieurs personnes de l'entourage professionnel (collègues, hiérarchie) des comportements

¹⁰ Constitué fin 2008 par l'INSEE, à la suite d'une demande du ministre en charge du Travail (à l'époque Mr Xavier Bertrand), le collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail comprend des économistes, des ergonomes, des épidémiologistes, un chercheur en gestion, des chercheurs en médecine du travail, des psychologues et psychiatres, des sociologues et des statisticiens.

hostiles de façon prolongée, cherchant à la blesser, l'isoler ou l'exclure (Leymann, 1990, cité par Nasse et Légeron, 2008, p. 14).

1.3. Des dynamiques collectives aliénantes : souffrance au travail et idéologies défensives de métier

Dans une perspective bien différente des approches par le stress ou les RPS, la psychodynamique du travail (Dejours, 1993, 1998, 2010 ; Molinier, 2008) s'attache à étudier comment font les gens pour ne pas devenir fous en dépit des contraintes du travail. L'accent est porté sur la capacité à se défendre de la souffrance et à conjurer la maladie en mobilisant des ressources individuelles mais également et surtout des ressources collectives co-construites dans les relations avec autrui, les pairs en l'occurrence.

L'existence de stratégies collectives de défense contre la souffrance constitue ainsi la découverte empirique la plus originale et la plus importante en psychodynamique du travail (Molinier, 2008). Ces stratégies, centrées sur la construction d'un univers symbolique commun, ne modifient pas le risque objectif mais en transforment la perception et assurent une maîtrise avant tout symbolique des risques encourus.

Ainsi dans les métiers du bâtiment par exemple, où le risque est objectif et connu de tous, la peur est incompatible avec la poursuite du travail. Pour la surmonter, les travailleurs agissent avant qu'elle ne se manifeste, et ce, paradoxalement, au travers de comportements dangereux, de compétitions périlleuses qui rajoutent du risque au risque, d'histoires qui tournent en dérision ceux qui donnent des signes de faiblesse... Un des objectifs de ces comportements est « le retournement du rapport subjectif aux contraintes pathogènes : de victimes passives d'un accident toujours possible, les travailleurs se placent en position d'agent actif d'un défi, d'une attitude provocatrice ou d'une dérision vis-à-vis des contraintes de travail. [...] C'est aussi l'occasion de mobiliser une habileté professionnelle, exercée et exaltée collectivement, le succès du jeu impliquant une bonne coopération entre membres du collectif"(Molinier, 2008, p. 200).

Pour autant, si ce type de défense permet de faire face, de continuer à travailler malgré la peur, il n'est pas forcément garant de la santé mentale des individus et peut masquer la souffrance et son expression. Dans certaines situations, ces défenses se radicalisent pour devenir ce que Dejours nomme une « idéologie défensive de métier ». Celle-ci émerge, dit-il,

dans des situations où il n'y a plus d'espace de discussion pour réaménager le rapport à l'organisation de travail d'une part, où le renoncement des agents à toute action d'amélioration se traduit par l'apparition d'une pratique dominante de dénonciation et par l'effort désespéré de maintenir la cohésion des agents entre eux par référence à l'ennemi commun » (Dejours, 1993, p. 79). Alors, la situation est bloquée, plongée dans une impasse et la "coopération défensive" (Dejours, 1993) qui évite les pathologies de l'isolement, ne s'en retourne pas moins contre le collectif : le recours à une idéologie vient se substituer à toute possibilité de discuter et mettre en question le réel de l'activité.

De cette "double face" des relations à autrui dans les situations de souffrance au travail, nous allons à présent exposer le versant positif, souvent à partir des mêmes modèles.

2. Les relations à autrui, éléments protecteurs de la santé psychique au travail

C'est autant dans les modèles du stress au travail que dans les cliniques du travail (Lhuilier, 2007) - psychodynamique du travail (Dejours, 1993, 1998 ; Molinier, 2008), clinique de l'activité (Clot, 1995, 1999, 2008, 2010), psychologie sociale clinique (Almudever, 2007 ; Barus-Michel, 1987, 2000, 2004 ; Giust-Desprairies, 2003) - que nous examinerons ici le rôle protecteur des relations à autrui.

2.1. Autrui, pourvoyeur de soutien social : le rôle des relations interpersonnelles face au stress

Si des modèles du stress "objectif" ont pu intégrer le soutien social fourni par autrui comme une variable susceptible d'influer sur la définition de situations de travail stressantes (ainsi, en 1990 Karasek et Theorell incluent-ils le soutien social comme troisième facteur de leur modèle du stress organisationnel aux deux dimensions "demande psychologique" et de "latitude décisionnelle"), c'est avant tout le modèle transactionnel du stress de Lazarus et Folkman (1984) qui s'est attaché à préciser le rôle protecteur du soutien social face à des situations potentiellement stressantes et qui a motivé le plus de recherches à son propos.

Cherchant à dépasser la conception d'une relation de causalité linéaire entre d'une part des stressseurs objectifs et d'autre part des effets délétères sur la santé des travailleurs, Lazarus (Lazarus, 1966, 1995 ; Lazarus et Folkman, 1984 ; Lazarus et Launier, 1978) propose de définir le stress comme "une transaction particulière entre un individu et une situation dans laquelle celle-ci est évaluée comme débordant ses ressources et pouvant mettre en danger son bien être" (Lazarus et Folkman, 1984, p. 19). A travers cette conception transactionnelle du stress, les auteurs soulignent que les événements de vie n'ont pas tous le même impact sur la santé des travailleurs. Ce n'est pas leur intensité, leur fréquence, ni leur gravité "objectives" qui sont stressantes en soi, mais leur retentissement émotionnel et leur signification pour un individu particulier. L'accent n'est donc pas mis sur les effets somatiques ou sur les conditions de travail mais d'abord sur les représentations, l'évaluation de la situation par le sujet.

Au-delà de l'évaluation subjective du stress, Lazarus s'intéresse en particulier aux stratégies d'adaptation (*coping*) déployées par les individus pour "faire face" aux situations stressantes. Définies comme "l'ensemble des efforts cognitifs et comportementaux, constamment changeants, déployés pour gérer des exigences spécifiques internes et / ou externes qui sont évaluées [par la personne] comme consommant ou excédant ses ressources" (Lazarus et Folkman, 1984, p. 141), ces stratégies d'adaptation dépendent des ressources personnelles dont dispose l'individu ; elles sont qualifiées de passives lorsqu'elles sont centrées sur les émotions ou l'évitement de la situation problématique et d'actives lorsqu'elles sont centrées sur la situation en vue d'éliminer / de contrôler la source du problème. Des travaux attestent par exemple que la recherche et la mobilisation de soutiens figure comme une stratégie de *coping actif* relativement efficace contre le stress (Spacapan et Oskamp, 1988).

Comme nous y reviendrons plus en détail au chapitre suivant, c'est à différents niveaux et sous des modalités variées que le soutien social peut exercer, de ce point de vue, un rôle protecteur de la santé psychique et physique des travailleurs : le soutien social peut exercer un effet bénéfique direct sur la santé, mais aussi un effet "tampon", atténuateur de l'impact d'une situation difficile sur la santé, tout comme il peut jouer en amont sur la difficulté même de la situation (celle-ci étant perçue comme moins menaçante dès lors que l'on bénéficie de soutien). Du fait de cet impact positif du soutien perçu dans l'entourage - soutien de différentes natures et provenant de différentes sources formelles et informelles - , la recherche, par le sujet, de soutiens sociaux, devient dans ce modèle une modalité importante du "faire face" (du *coping*) et de l'ajustement à des situations aversives.

Comme nous le verrons plus loin, cette part active du sujet dans la relation de soutien - à travers la recherche de celui-ci constitue une "entrée" dans la problématique de l'appropriation du soutien mais ne peut en englober toutes les dimensions. Dans ce chapitre introductif - et avant d'entrer de plain pied dans la controverse quant à la variabilité des effets du soutien social (cf. chapitre 2) - nous retiendrons que le rôle protecteur du soutien social vis à vis des effets du stress s'exerce avant tout, à travers le jeu des relations dyadiques entre "pourvoyeur" de soutien d'un côté et "récepteur" de l'autre.

C'est un apport important des cliniques du travail que d'avoir mis l'accent sur le rôle-clé du "collectif de travail" comme "ressource psychosociale".

2.2. Le collectif de travail : une ressource psychosociale. Le point de vue des cliniques du travail

Le courant des cliniques du travail ne constitue pas un cadre théorique émergent, encore moins une école de pensée (Lhuillier, 2007, p.179). Il regroupe plusieurs approches (psychodynamique du travail, clinique de l'activité, psychologie sociale clinique, sociologie clinique) et entretient des relations privilégiées avec d'autres disciplines (ergonomie, psychiatrie, psychanalyse, sociologie). Le lien entre ces diverses approches s'est créé autour d'un projet : celui d'étudier la souffrance au travail comme un processus situé au carrefour de dynamiques subjectives et organisationnelles.

Comme nous l'avons mentionné précédemment, l'accent est mis ici non plus sur les relations dyadiques, mais sur les relations intragroupes : que l'on parle en termes de collectif et de règles de métiers (psychodynamique du travail), en termes de genres et de styles d'action (clinique de l'activité), ou en termes de groupes de pratique (psychologie sociale clinique), le travail est pensé comme une activité sociale réalisée avec d'autres, pour d'autres, en fonction d'autres.

A l'articulation du psychologique et du social, le collectif de travail y prend une place centrale et les différentes approches évoquées vont chacune, éclairer sous un angle spécifique, la constitution de ce collectif en "ressource psychosociale" (Clot, 2010). L'utilisation de cette expression cristallise le contraste avec l'approche par les risques psychosociaux que nous avons évoquée plus haut : de facteur de risque auquel le travailleur est exposé, le "social" dont il est question ici constitue à l'inverse un ancrage et une ressource pour affronter les imprévus du travail et la résistance au réel.

2.2.1. Le collectif de travail, source de reconnaissance sociale : le renversement de la souffrance en plaisir

Pour Dejours (1995), "le travail vécu comme souffrance est premier" (Dejours, 1995, p. 188), en raison de la résistance opposée par le réel "aux croyances et désirs que le sujet a forgé sur le théâtre psychique interne de l'enfance (*ibid.*, p. 188). Pour autant, cette souffrance est transformable en plaisir : au regard de la psychodynamique du travail, l'opérateur de cette transformation, de ce renversement, est la reconnaissance.

L'analyse psychodynamique suggère ainsi que la rétribution attendue par le sujet au travail n'est pas réductible à une rétribution financière mais englobe une rétribution de nature symbolique reposant sur deux types de jugement : un jugement d'utilité - c'est-à-dire la reconnaissance de la réalité de la contribution du sujet à la réalisation d'objectifs partagés (jugement souvent proféré par la hiérarchie) et un jugement de beauté de la qualité du travail (reconnaissance particulièrement attendue du collectif des pairs, à même de reconnaître le "beau boulot", celui qui répond aux règles de "l'art" et porte en même temps, la patte singulière de son auteur).

La reconnaissance ainsi définie apparaît comme décisive dans la dynamique de la mobilisation subjective de l'intelligence et de la personnalité dans le travail (Dejours, 1998, p. 40). « De la reconnaissance dépend en effet le sens de la souffrance. Lorsque la qualité de mon travail est reconnue, ce sont aussi mes efforts, mes angoisses, mes doutes, mes déceptions, mes découragements qui prennent sens » (Dejours, 1998, p. 41).

2.2.2. Le collectif de travail : une ressource pour le développement de l'activité

Pour la clinique de l'activité (Clot, 1995, 1999, 2010 ; Clot et Faïta, 2000 ; Davezies, 2004), le travail réel ne peut être réduit, ni à la tâche prescrite, ni à ce qui est réalisé.

Pour se dégager des rapports sociaux de dépendance et de contrôle contenus dans les prescriptions et pour répondre aux "caprices" du réel, le travail est réorganisé par ceux qui le réalisent. "Pour dépasser les difficultés, pour gagner du temps, pour se protéger du danger, pour économiser de la peine, pour s'ajuster aux spécificités de la situation à traiter, il faut bien faire autrement que ce que prévoient les procédures officielles. Reste que des repères et des références sont essentiels pour définir en la matière ce qui est correct, juste, pour ne pas se perdre dans le labyrinthe des essais erreurs et trouver le sens de ce qu'on fait" (Lhuillier, 2003,

p.279). Aussi, le sens de l'activité de travail se co-construit : avec d'autres, pour d'autres, au travers d'échanges, de confrontations de points de vue, de débats, de conflits... Si le travail est une opportunité de construction de soi dans la confrontation avec le réel, il est aussi et fondamentalement une relation à autrui, une épreuve collective.

C'est un véritable travail sur le travail qui est ainsi mené par le collectif ; un travail générique" en cela qu'il s'agit de maintenir un métier "vivant" à travers la re-crédation du "genre professionnel". "Le genre, momentanément stabilisé, est un moyen de s'y retrouver dans le monde et de savoir comment agir, recours pour éviter d'errer tout seul devant l'étendue des bêtises possibles" (Darré, 1994, cité par Clot et Faïta, 2000, p. 14). C'est "un système souple de variantes normatives et de descriptions comportant plusieurs scénarios et un jeu d'indétermination qui nous dit comment fonctionnent ceux avec qui nous travaillons, comment agir ou s'abstenir d'agir dans des situations précises ; comment mener à bien les transactions interpersonnelles exigées par la vie commune organisée autour des objectifs d'action" (*ibid.*, p. 14).

2.2.3. Le collectif de travail, co-constructeur de significations : vers une réappropriation du sens de la pratique

Située au carrefour de la psychologie, de la psychanalyse et de la sociologie, « la psychologie sociale clinique étudie l'individu (c'est une psychologie) dans des situations sociales réelles (elle est sociale) qui existent en dehors de lui, par lesquelles il est influencé, qu'il peut comprendre et influencer lui-même » (Revault D'Allonnes et Barus-Michel, 1981, p. 240). Cet individu est d'abord un sujet divisé par les conflits intrapsychiques opposant les unes aux autres les instances qui poursuivent chacune des finalités qui leur sont propres, le « Je » se trouvant en charge de signifier entre elles quelque cohérence. Mais il est aussi un sujet social qui ne peut se construire hors du rapport à l'autre. Le social, tel qu'il est entendu ici, recouvre à la fois des rapports d'échanges (le symbolique) et des rapports de transformation de la réalité (praxis). Il ne se réduit pas aux « déterminations sociales » qui enferment le sujet dans un ensemble d'interdits, de contraintes, et/ou qui façonnent son aliénation. Il assure aussi une fonction d'étayage essentielle à la construction du sujet et constitue une ressource centrale pour l'action. L'épreuve que constitue l'affrontement au réel ne peut être individuelle puisque son dépassement suppose une progression de la symbolisation (Lhuillier, 2007, p. 181).

Aussi, l'analyse psychosociale, telle que l'entend Barus-Michel (1987) s'intéresse aux groupes de pratique (n'excédant pas une vingtaine de membres), aux équipes de professionnels, à savoir un groupe d'individus qui participent à une même pratique, même s'ils l'exercent dans des rôles différents. « C'est dans l'équipe, le groupe de pratique, que les acteurs sociaux peuvent accéder au « Nous », c'est-à-dire élaborer une énonciation collective et, quelles que soient leurs différenciations, rester à proximité de leur pratique, auteurs de leur projet, clarifier ce qui vient comme empêchement à l'acte et à la relation, autrement dit se constituer en sujet social » (Barus-Michel, 1987, p. 42).

Pour Barus-Michel (1987, 1996), ce que le psychologue social rencontre le plus souvent, au fondement de la demande qui lui est adressé par des équipes de professionnels aux prises avec des difficultés qui appellent une analyse, c'est une perte de sens de la pratique professionnelle : à quoi œuvrons nous ensemble au quotidien ? Qu'en est-il de nos pratiques au regard du projet collectif de transformation du réel qui nous réunit, au regard des valeurs qui le fondent ?

Si le "groupe de pratique"¹¹ constitue pour Barus-Michel, l'archétype même du "sujet social" auquel s'adresse l'analyse - et non "l'intervention"¹² - psychosociale, c'est qu'il est l'instance où un collectif peut se réapproprier le sens de sa pratique professionnelle ; lorsque celui-ci a été mis à mal par l'intrusion et/ou l'imposition de nouvelles logiques, valeurs et normes organisationnelles. Ce que représente le "Nous" forgé dans la praxis, dans cette "nécessité de traiter ensemble la réalité qui se présente comme obstacle" (op.cit, p. 45), c'est une ressource pour la co-construction - facilitée par le psychologue social analyste - de nouvelles significations à même de refonder la pratique et le sens du "faire ensemble".

¹¹ « La dimension du groupe de pratique (n'excédant pas une vingtaine de membres), son unité de lieu, de temps, d'objet (espace de travail rencontre quotidienne, même clientèle), semblent rendre possible en même temps que souhaitable la maîtrise de l'acte collectif, la levée des méconnaissances, l'élucidation des conflits » (Barus-Michel, 1987, p. 42).

¹² Barus-Michel (1987) distingue l'analyse psychosociale de l'intervention psychosociale : l'analyste, dit-elle, « doit s'interdire de rechercher un changement, autrement dit d'avoir d'autres finalités que celles esquissées dans la demande. L'analyse n'est pas une intervention, elle ne peut pas être le fruit d'un tiers qui propose une nouvelle dynamique correspondant à ses propres options ». L'analyse est un face à face avec les processus d'aliénation, elle n'est pas une intervention pour un changement programmé » (Barus-Michel, 1987, p. 117-118).

Au terme de ce chapitre, nous retiendrons la grande complexité des relations à autrui - envisagées à différents niveaux, selon différentes fonctions et sous des modalités différentes - dans laquelle se trament les situations de souffrance au travail comme les chances des sujets et des collectifs d'y faire face, de les surmonter, voire de les éviter ou même de les retourner en occasion de développement. A la fois facteurs de souffrance ou de stress et ressources psychosociales pour affronter ceux-ci, à la fois modératrices des effets de ces situations aversives et cibles de tels effets délétères, les relations à autrui sont marquées du sceau de l'ambiguïté dans ce type de situations.

C'est tout particulièrement dans le champ des recherches sur le soutien social que cette ambiguïté a pu être traduite dans les termes d'une controverse scientifique relative à la variabilité des effets des soutiens sociaux. Nous en détaillerons l'historique et les propositions dans le chapitre suivant.

CHAPITRE 2

La variabilité des effets du soutien social

Le champ de la relation d'aide est aujourd'hui saturé d'une multitude de significations et de dispositifs, rendant difficile l'analyse de ce qui se joue dans ce type de relation, pourtant fondamentale dans une société en proie à l'individualisme et au délitement des liens sociaux.

Classiquement incarnée, depuis les travaux de Rogers (1942) par une relation interpersonnelle dont les principales caractéristiques sont l'empathie, la neutralité bienveillante et le développement de soi, la relation d'aide se décline aujourd'hui en une multiplicité de formes : groupes de diagnostic ou de développement personnel, assistance hiérarchique, consultations par Internet, téléphone vert, dispositifs spécialisés dans tel ou tel domaine (par exemple, *Emmaüs* ou le *SAMU social* pour la grande exclusion).

Dans le même temps, la recherche sur la relation d'aide est traversée par une multitude de controverses épistémologiques, théoriques, techniques et éthiques liées d'abord aux rapports de force entretenus entre des professions classiques de la relation d'aide et des formes nouvelles (le coaching, par exemple), liées pour certaines à la montée en puissance de la gestion instrumentale. Ainsi, la démarche qualité instaurée dans les institutions sanitaires et sociales contribue-t-elle à développer une approche procédurale et gestionnaire des relations pensées sur le mode de "prestations de service". A tel point que l'on peut se demander s'il est encore légitime de la nommer "relation d'aide", lorsqu'elle est présidée par la rationalité et la réduction des coûts.

C'est la question que posent Amado et Minary (2008), dans un numéro spécial de la Nouvelle Revue de Psychosociologie consacré aux "*ambiguïtés de la relation d'aide*". L'interrogation actuelle sur les orientations et effets de tels dispositifs forment, par distinction avec l'aide puisée dans le jeu des relations informelles, un cadre pour la reprise de travaux classiques concernant le soutien social et l'explicitation d'une controverse - celle de la variabilité des effets du soutien social - à l'instruction de laquelle ce travail de thèse souhaite apporter sa contribution.

L'objectif de ce chapitre est donc en premier lieu de clarifier cette notion de soutien social qui, comme toute notion, n'est pas restée figée, mais a évolué au gré de reformulations et de réorientations théoriques, épistémologiques et idéologiques. Nous rappellerons rapidement dans quels contextes elle fut mise à l'épreuve, au sein de quelles disciplines elle a été théorisée et quelles méthodes ont été utilisées pour l'opérationnaliser.

Il s'agit moins ici de reconstituer de manière exhaustive l'histoire de la notion de soutien social que d'identifier les problèmes relatifs à son usage, dessiner sa trajectoire et surtout, ancrer dans cette tradition de recherche, la question qui sous-tend notre investigation : qu'est ce qui peut expliquer la variabilité des effets - pour les uns négatifs, pour les autres positifs - d'un même dispositif de soutien social ?

1. Le soutien social : une notion en mal de définition ?

A partir de la fin des années 80, nombre d'auteurs constatent que malgré l'accumulation de données de recherche sur la question du soutien et de ses effets, il n'existe pas de définition consensuelle du soutien social (Blanchard et al, 1995 ; Buchanan, 1995 ; Sarason et al., 1987 ; Ducharme, Stevens et Rowat, 1994 ; Heitzmann et Kaplan, 1988). Encore à l'heure actuelle, ce constat est réitéré de manière récurrente dans différentes revues de travaux consacrées à la notion (Caron et Guay, 2005 ; Ruillier, 2010). Différentes définitions se côtoient et rendraient finalement le soutien social quasi insaisissable.

La définition initialement proposée par les épidémiologistes Lin, Simeone, Ensel et Kuo (1979) est très générale : le soutien social est "le soutien accessible pour un sujet à travers les liens sociaux avec d'autres sujets, avec des groupes et l'ensemble de la communauté" (Lin et Al., 1979, p. 122). Cette définition porte l'accent sur l'aspect structurel de la relation de soutien, sans toutefois expliciter le contenu de ce soutien. En 1987, à l'occasion d'une étude historique et sociologique sur l'étiologie des maladies, l'épidémiologiste Renaud définit le soutien social comme "le résultat de l'intégration dans différents réseaux qui [lui] fournissent un appui cognitif, normatif, affectif et matériel" (Renaud, 1987, p. 91). La dimension structurelle du soutien est ici centrale, et les contours d'une typologie relative au contenu de la relation d'aide se dessinent. En 1989, Lin et Ensel proposent une nouvelle définition qui intègre la dimension fonctionnelle du soutien : il s'agit du "processus par lequel les ressources de la structure sociale se focalisent sur les besoins fonctionnels (i.e. instrumentaux ou émotionnels) dans les situations de routine et de crise" (*Ibid.*, p. 383).

Dans les années 90 apparaissent ainsi des définitions multiples dont on peut illustrer la variété à partir de quelques exemples :

a) pour Amiel-Lebigre et Gognalons-Nicolet (1993, p. 112), le soutien social consiste en tout ce qui permet à une personne de se sentir exister par rapport aux autres, d'être aimé, estimé et d'avoir un sentiment d'appartenance à un groupe, fût-il le couple conjugal ou le groupe professionnel" ;

b) George, Redd, Ballard, Colin et Fielding (1993, p. 161) définissent le soutien social comme "l'existence et la disponibilité d'autres personnes sur lesquelles l'individu peut compter, qui lui font savoir qu'elles se soucient de lui et qui lui signalent ce qu'elles apprécient chez lui" ;

c) pour Rahim et Psenicka (1996, p. 72), "le soutien social peut être défini dans ses grandes lignes comme la disponibilité d'une aide de la part des supérieurs hiérarchiques, des collègues, des membres de la famille et des amis au moment où le besoin se fait sentir" ;

d) dans une synthèse de ses travaux, Gottlieb propose en 1994 de définir le soutien social comme un "processus d'interactions sociales qui augmente les stratégies d'adaptation (coping), l'estime de soi, le sentiment d'appartenance et la compétence, à travers l'échange effectif (réel) ou prévisible de ressources pratiques ou psychosociales" (Gottlieb, 1994 dans Boucher et Laprise, 2001, p.123).

On le voit, le soutien social peut être appréhendé selon différents prismes mettant en valeur pour les uns, l'offre de soutien, pour les autres, les effets du soutien social chez les récepteurs.

De fait, un consensus existe entre les chercheurs pour affirmer la multidimensionnalité de l'objet "soutien social" dont Barrera rend compte, en 1981, en distinguant « l'intégration sociale » (*social embeddedness*), « le soutien reçu » (*enacted support*) et la « perception du soutien social » (*perceived social support*). Ces trois dimensions sont reprises dans l'ouvrage de Vaux entièrement dédié en 1988 à la question du soutien social, comme dans la revue de question de Pierce, Sarason et Sarason (1996, p. 434) qui la formulent quant à eux, en termes de « réseau de soutien » (*supportive network*), de « relations de soutien » (*supportive relationships*) et de « perception du soutien social » (*perceived social support*).

C'est en reprenant la terminologie de Barrera (1986), qui constitue un cadre général pour repérer et situer, les uns par rapport aux autres, les nombreux travaux attachés à l'étude des effets du soutien social, que nous rappellerons ci-dessous la distinction de ces trois "entrées" et angles d'approches du soutien social.

1.1. Intégration sociale et réseaux de soutien

C'est depuis plus d'un siècle que les sciences sociales s'intéressent au rôle des relations sociales dans la préservation de la santé des individus. Dès 1897, le sociologue Durkheim constate, dans sa célèbre étude sur le suicide, que celui-ci est plus fréquent dans les groupes sociaux caractérisés par un défaut ou par un excès d'intégration sociale. Dans la continuité de ces travaux fondateurs, Gibbs et Martin (1964) à leur tour démontrent que les populations peu intégrées sont les plus touchées par le phénomène de suicide. Dans leur ouvrage intitulé "*Social Factors of Suicide*", les auteurs établissent l'influence, sur la fréquence du suicide, du degré d'intégration du "*status*" (la compatibilité, la cohérence des positions sociales).

Parallèlement, nombre de recherches ont soutenu la thèse d'une causalité socio-économique des pathologies mentales. Il s'agit, à l'époque, de démontrer l'effet pathogène de la précarité sociale sur la santé psychique en mettant en valeur la fréquence accrue des problèmes de santé mentale chez les populations pauvres, sans emploi ou sans domicile. C'est dans cette perspective que se sont développés certains travaux de la célèbre école sociologique de Chicago, comme, par exemple, l'étude de Park et Burgess (1926) qui constatait l'augmentation des problèmes comportementaux chez les populations déracinées. De son côté, l'épidémiologie psychiatrique va elle aussi accentuer les résultats qui démontrent la piètre qualité du tissu social dans les agglomérations où se concentrent les taux les plus élevés de morbidité psychiatrique.

Pour autant, comme le souligne Thoits (1983), la définition même de l'intégration sociale demeure confuse, celle-ci étant envisagée tantôt comme l'accès à une diversité de relations (Thoits, 1983), tantôt comme l'implication dans une diversité d'activités sociales (House, Robbins et Metzger, 1982). Aussi, la notion de réseau social va-t-elle peu à peu se substituer à celle d'intégration, pour décrire le degré relatif d'intégration ou d'isolement d'un individu.

Caplan et Cassell figurent parmi les premiers épidémiologistes à souligner l'importance des réseaux sociaux dans l'étiologie des maladies. Désireux de comprendre pourquoi certaines personnes semblent mieux que d'autres résister au stress, Cassell (1976) transfère cette dimension du soutien social au domaine de la santé publique, insistant sur la nécessité des relations sociales et de l'intégration sociale pour la préservation de la santé. Les mêmes conclusions sont mises en exergue par le modèle de psychiatrie communautaire préventive de Caplan (1974), dont les recherches attestent de l'importance des groupes communautaires et des groupes de soutien pour la santé des personnes. De même, la définition de Lin et *al.*

(1979) évoquée plus haut et mettant l'accent sur le "soutien accessible pour un sujet à travers des liens sociaux avec d'autres sujets, des groupes et l'ensemble de la communauté" (Lin et *al.*, 1979) renvoie implicitement à l'existence de réseaux de soutien.

Les travaux des sociologues dans le domaine de l'analyse de réseau (Degenne et Forsé, 1994) ont soutenu une approche structurale du soutien social qui dépasse l'analyse des relations de soutien dyadiques (entre un pourvoyeur et un récepteur de soutien social). Cette approche "pose qu'il n'est pas possible d'expliquer et de comprendre une relation dyadique en l'isolant de la structure dont elle fait partie. C'est au sein du réseau relationnel complet du sujet que chaque lien doit être saisi, dans son articulation aux autres liens" (Almudever, 1998, p. 124).

Mais si l'existence de liens sociaux et de réseaux de sociabilité est une condition nécessaire pour recevoir du soutien, elle n'est pas une condition suffisante pour que ces relations soient bénéfiques. "C'est une relation intime, permettant de se confier à un autrui significatif qui est la forme de soutien la plus fonctionnelle, celle qui protège l'individu contre les effets de l'adversité" (Cohen et Wills, 1985 in Bruchon-Schweitzer, 2002, p. 77). Parallèlement aux travaux menés sur l'intégration sociale et les réseaux de soutien, de nombreuses recherches centrées sur l'aspect fonctionnel du soutien social ont ainsi été menées.

1.2. Le soutien social reçu

Le réseau social n'étant pas gage de soutien, il s'agit là de s'intéresser à l'aide effective apportée à un individu par son entourage (Winnubst et *al.*, 1988). Définis dès 1981 comme l'"ensemble des actions ou des comportements qui fournissent effectivement de l'aide à la personne" (Barrera, 1981, p. 69), les comportements de soutien (ou soutien reçu) font l'objet de classifications, dont la plus connue est celle de House (1981) qui distingue quatre fonctions du soutien :

- le soutien émotionnel "consiste à exprimer à une personne les affects positifs que l'on ressent à son égard (confiance, amitié...) et apporte à celle-ci des sentiments de réassurance, de protection ou de réconfort. Ces affects vont aider la personne à traverser des moments difficiles lors d'événements comme le décès d'un proche..."(Bruchon-Schweitzer, 2002, p. 328) ;
- le soutien d'estime consiste à rassurer une personne en ce qui concerne ses compétences et sa valeur. Ces encouragements lui permettront de renforcer sa confiance en elle-même dans les moments de doute, par exemple lorsque cette personne craint que les exigences d'une

situation n'excèdent ses ressources et ses capacités (surcharge de travail, conflit de rôle, épuisement professionnel...) ;

- le soutien informatif relève d'un apport de conseils, de suggestions, de connaissances par rapport aux problèmes rencontrés par ses destinataires. Il peut inclure des propositions concernant la résolution de ces difficultés ;

- le soutien matériel ou instrumental implique quant à lui une assistance effective sous forme de prêt ou de don d'argent, de biens matériels, ou encore sous forme de services rendus dans des moments difficiles.

Si la majorité des chercheurs intègrent dans leurs travaux ces quatre fonctions distinguées par House (1981), il existe néanmoins d'autres typologies souvent très proches, que Beauregard et Dumont (1996) ont répertoriées dans le tableau présenté ci-après.

Le soutien reçu : types de soutien et nature de l'aide apportée

Auteurs	Types de soutien	Nature de l'aide apportée
House (1981)	Emotionnel	Manifestation de confiance, d'empathie, d'amour, de bienveillance
	Instrumental	Prêt d'argent, assistance technique, transport
	Informationnel	Donner de l'information, des avis et des conseils
	Appréciation	Rétroaction (exemple : <i>tu fais un bon travail</i>)
Barrera (1981)	Aide matérielle	Aide financière, prêt ou don d'objets physiques
	Assistance physique	Partage des tâches
	Interaction intime	Expression et partage des sentiments et des préoccupations
	Conseil	Avis, « guidance »
	Rétroaction	Informations sur soi-même
	Participation sociale	Activités de loisirs
Cohen et Wills (1985)	Estime	Manifestation d'affection, de soutien émotionnel, de sympathie et d'encouragement
	Informationnel	Aide dans la définition et la compréhension d'événements problématiques ; éducation, conseils, références
	Accompagnement social	Activités de loisirs et activités sociales
	Instrumental	Aide financière et matérielle

Dans Beauregard et Dumont (1996). La mesure du soutien social. *Service social*, 45(3).

Cutrona et Russell (1987) proposent également une liste de *six composantes du soutien* : le soutien émotionnel, l'intégration sociale, le soutien de valorisation personnelle, l'aide matérielle, le soutien informatif et le sentiment d'utilité et de nécessité. Mais ils vont plus loin. Pour eux, il ne s'agit plus de considérer le soutien comme un objet que l'on reçoit comme tel, mais de l'appréhender comme une relation, car son efficacité dépend de la concordance entre comportements de soutien et besoins de la personne (Cutrona et Russell, 1990). Cette proposition incite à prendre en considération l'appréciation subjective du soutien par la personne "bénéficiaire".

1.3. Le soutien social perçu

Le soutien social étant lié à une expérience personnelle plutôt qu'à un ensemble de circonstances objectives (Buchanan, 1995), des mesures subjectives du soutien social perçu ont été développées. Ces mesures présentent davantage de liens avec la santé que des mesures objectives comme le nombre de personnes dans le réseau ou les comportements d'aide déployés en direction de la personne cible (Bruchon-Schweizer, 2002). Nombre de chercheurs sont ainsi amenés à considérer l'appréciation subjective du soutien social comme une dimension à privilégier pour la compréhension des liens entre soutiens sociaux et santé psychique.

Walker, Wasserman et Wellman (1994) relèvent par exemple que bien que le réseau de soutien social des Américains compte près de 1500 liens interpersonnels en moyenne, la majorité des individus disent entretenir des contacts fréquents et échanger du soutien avec une vingtaine de personnes significatives. Ce qui compte, c'est le fait que parmi ces relations, certaines soient suffisamment intimes pour permettre la compréhension, l'empathie et la possibilité de se confier dans les moments les plus difficiles. Par ailleurs, Sarason et *al.* (1983) avaient insisté sur la différence entre "réseau objectif" et "soutien perçu" en montrant comment la perception individuelle de soutien dans l'environnement peut rester stable à long terme, en dépit de changements majeurs affectant la composition du réseau.

Nombre de chercheurs sont ainsi amenés à considérer l'appréciation subjective du soutien social comme une dimension à privilégier pour la compréhension des liens entre soutiens sociaux et santé psychique. C'est ce que proposent Procidano et Heller (1983) qui invitent leurs collègues à considérer l'impact subjectif de l'aide apportée par l'entourage de l'individu et la mesure dont celui-ci estime que ses besoins et ses attentes sont satisfaits.

Généralement, le soutien perçu est appréhendé sur deux dimensions complémentaires qui apparaissent comme modérément corrélées au plan empirique (Bruchon-Schweitzer et Dantzer, 2003) :

- *La disponibilité* : il s'agit du fait de percevoir certaines personnes de l'entourage comme susceptibles de fournir une aide en cas de besoin (avis, information, écoute, réconfort, aide matérielle). Cette dimension renvoie à la quantité perçue des ressources du réseau social.
- *La satisfaction* : cette dimension renvoie quant à elle à la "qualité" perçue du soutien social. Pour Gentry et Kobasa (1984, cité par Ruillier, 2010, p. 142), la satisfaction vis-à-vis du soutien est « une ressource psychologique, qui correspond à la perception qu'un individu a de la qualité de ses relations interpersonnelles. Ce n'est pas le nombre de connexions sociales qui serait protecteur mais le fait que parmi ces relations, certaines soient suffisant intimes pour permettre la compréhension, l'empathie et le fait de pouvoir se confier dans les moments les plus difficiles".

"Communément utilisé pour rendre compte du processus par lequel les relations sociales ont un effet bénéfique sur la santé et le bien être" (Caron et Guay, 2005, p. 16), le soutien social se réfère ainsi tantôt aux réseaux de soutien et à l'intégration sociale, tantôt au soutien reçu, tantôt au soutien perçu par les individus. Face à cette diversité d'approches, Tardy propose en 1985 une grille d'analyse distinguant cinq dimensions du soutien. Almudever (1998, p. 122) les synthétise de la manière suivante :

- la direction du soutien (qui peut être reçu mais aussi donné) ;
- l'utilisation du soutien, par rapport à laquelle il importe de distinguer le soutien disponible du soutien effectivement utilisé) ;
- l'évaluation du soutien (qui implique qu'au-delà d'une description du soutien reçu soit appréhendé le degré de satisfaction des sujets à l'égard de ce soutien ;
- le contenu du soutien, pour la mesure duquel, selon Tardy (1985), la typologie proposée par House (1982) est la plus pratique ;
- les sources de soutien (sources informelles telles que la famille, les amis, le voisinage ou de sources plus formelles, telles que les associations, psychologues, médecins, syndicats...).

Pour autant, les tentatives de modélisation du soutien social comme un objet multidimensionnel, relèvent moins d'un effort d'intégration théorique que d'une distinction des niveaux empiriques de sa mesure (à travers un recensement des échelles de mesure existantes). Souvent réduit à une liste de caractéristiques, le soutien social se décline ainsi

selon les besoins de la recherche (Hupcey, 1988) et a surtout motivé des efforts d'opérationnalisation.

2. La mesure du soutien social : la prédominance du souci d'opérationnalisation

Il existe aujourd'hui près d'une quarantaine d'échelles pour évaluer le soutien social. Pour O'Reilly qui, dans un article de 1998, passe en revue 33 de ces instruments, "quelque chose qui mesure tout finit par ne rien mesurer" (O'Reilly, 1988, p. 869). A la même date, Vaux (1988, 1992) exprime aussi ses inquiétudes quant aux propriétés psychométriques des mesures du soutien social : la pléthore d'échelles rend ardue la réalisation d'une synthèse des travaux, compromettant un effort de validation soutenu.

Aussi, pour autant qu'il existe de nombreux instruments de mesure du soutien social, aucun d'entre eux ne fait plus particulièrement autorité au sein de la communauté scientifique. Certains explorent le réseau social, d'autres les sources et les types de soutien, d'autres le soutien social perçu avec parfois un chevauchement entre ces divers aspects. Nous en présenterons ici quelques exemples parmi les plus utilisés, référés aux trois dimensions du soutien exposées au paragraphe précédent.

Ici aussi, l'objectif n'est pas de réaliser une revue exhaustive mais de fournir au lecteur des repères méthodologiques utiles à la lecture de la troisième partie de ce chapitre, centrée sur les recherches relatives aux effets du soutien social.

2.1. La mesure de l'intégration sociale et des caractéristiques du réseau de soutien

Selon Barrera (1986), deux approches existent pour mesurer les ressources du réseau (ou l'intégration sociale, pour utiliser l'expression de cet auteur).

Une première approche consiste à utiliser des indicateurs de la présence de liens sociaux tels que le statut marital, la présence de fratrie plus âgée, la participation à des organisations de la communauté. Ces indicateurs sont utilisés avec l'hypothèse que les liens sociaux disponibles peuvent fournir du soutien lors de crises.

Une deuxième approche consiste à analyser les propriétés structurales du réseau, telles que l'accessibilité du réseau, sa densité (proportion des liens existants par rapport aux liens possibles) ou la "multiplexité" du réseau (une relation donnée est multiplexe si elle sert à plusieurs sortes d'échanges à la fois)" (Almudever, 1998, p. 124-125). Tel est l'objectif, par exemple, de la SNS (*Social Network Scale*) de Stokes (1983), questionnaire visant à mesurer le nombre de relations globales et privilégiées ainsi que le nombre de personnes interconnectées.

Nous l'avons vu, une critique faite à l'endroit des instruments qui mesurent les ressources du réseau est liée au fait que d'une part, ceux-ci ne permettent pas de démontrer comment ces ressources apportent du soutien social et influencent l'état de la personne (Barrera, 1986) et que d'autre part, on ne peut prétendre que les relations identifiées par une analyse de réseau soient automatiquement des relations de soutien (Wellman, 1981).

2.2. La mesure du soutien social reçu et des comportements de soutien

Des outils ont été conçus qui ne se limitent pas à une quantification des liens sociaux, mais offrent également la possibilité d'appréhender le contenu de ces liens.

Le *Social Support Resources Scale* (SS-R) élaboré en 1982 par Vaux est l'un des instruments les plus utilisés afin de mesurer les ressources du réseau de soutien. Le répondant est en effet invité à dresser une liste de 10 personnes qui lui apportent de l'aide selon cinq types de soutien (soutien émotionnel, assistance pratique, assistance financière, socialisation et conseils / avis). Cette liste permet l'identification d'une cinquantaine de personnes au maximum. Chaque type de soutien est décrit et des questions spécifiques sont posées pour faciliter le rappel. On obtient ainsi un score qui reflète l'ampleur totale du réseau et cinq scores spécifiques en fonction du type. Le répondant complète alors les items élaborés pour évaluer divers aspects de la relation, tels que la fréquence des interactions, la proximité, la réciprocité de la relation, la nature de la relation (conjoint, amis, etc.), les caractéristiques environnementales (classe d'école, voisin) et le nombre de membres du réseau que chaque membre connaît (la densité).

Plus spécifiquement, la *Social Support Behaviors Scale* (SS-B) de Vaux (1992) a été conçue dans le but de mesurer cinq types de comportements de soutien, soit le soutien émotionnel, l'assistance pratique, l'assistance financière, la socialisation et les conseils / avis. Le SS-B comporte 45 énoncés qui décrivent des comportements de soutien (ex.: " Aller voir un film ",

" Prêter de l'argent ") provenant de deux sources : la famille et les amis. Le répondant doit alors indiquer sur une échelle de cinq intervalles le degré de réalisation, par un membre de la famille ou par les amis, du comportement de soutien décrit dans l'énoncé.

De la même manière, l'ISSB (*Inventory of Socially Supportive Behavior*) construit par Barrera, Sandler et Ramsey (1981) mesure les comportements d'autrui divers qui procurent du soutien à un individu. L'instrument comporte 40 énoncés pour lesquels le répondant doit indiquer, à l'aide d'une échelle d'intervalle à cinq points allant de " pas du tout " à " environ tous les jours " la fréquence du comportement décrit dans l'énoncé, au cours des quatre dernières semaines. Par exemple, le répondant doit indiquer, pour les quatre dernières semaines, " le nombre de fois où une personne lui a démontré qu'il faisait quelque chose de bien " ou encore " le nombre de fois où une personne lui a assuré un moyen de transport ".

Remarquons, avec Bruchon-Schweitzer (2002) que les outils permettant de mesurer le soutien reçu sont la plupart du temps des questionnaires dans lesquels le soutien reçu est auto évalué par le répondant et, par là même, peut se révéler différent du soutien qui lui réellement dispensé. Pierce et *al.* (1997) ont aussi observé de très faibles corrélations entre la perception du soutien et l'aide objectivement reçue. Lorsque des évaluations sont réalisées à la fois sur le donneur et le receveur de soutien, par des méthodes d'observation et de questionnaire, le degré d'accord entre les deux protagonistes est seulement de l'ordre de 50 à 60% (Rascle, 1994). La mesure de la seule variable "soutien reçu" ne s'est donc pas forcément avérée très fidèle ou très valide. Certaines recherches montrent que le simple fait de percevoir que l'aide sera éventuellement présente en cas de besoin est fortement lié au bien être individuel et ce, indépendamment de la réception concrète d'aide (Gottlieb, 1994 ; Pierce, Baldwin et Lydon, 1997). D'où l'importance accordée, dans la plupart des recherches, au soutien perçu.

2.3. La mesure du soutien social perçu

Le SSQ de Sarason, Levine, Basham et Sarason (1983) reste à l'heure actuelle l'instrument de mesure du soutien social perçu le plus connu et certainement, le plus utilisé. Il existe en plusieurs versions dont une version longue à 27 items et une version courte à 6 items (SSQ6). Il permet un accès simple aux informations, en interrogeant le récepteur sur le nombre de personnes qui peuvent l'aider en fonction de différentes situations. Le questionnaire permet également d'évaluer le degré de satisfaction de l'individu vis-à-vis du soutien identifié en fonction de ces différentes situations. Les diverses études menées par ses

auteurs attestent de l'excellente validité de construit du SSQ. La fidélité test-retest du SSQ est très satisfaisante et de nombreuses études en psychologie sociale ont établi le soutien social perçu comme étant la dimension la plus prédictive dans l'étude de la relation entre soutien social et stress (cf. Ruillier, 2010).

L'échelle du soutien perçu ISEL (Interpersonal Support Evaluation List) a été développée par Cohen et Wills (1985) dans le but de tester l'effet modérateur du soutien social en ce qui concerne les effets du stress. Cette échelle mesure la disponibilité perçue du soutien dans quatre domaines (matériel, estime, affiliation, discussion). Enfin, le *Questionnaire de Soutien Social Perçu* (QSSP) de Bruchon-Schweitzer et Quintard (2001) permet de savoir pour chacun des quatre types de soutien identifiés par House (1981), combien de personnes le dispensent, qui sont ces personnes (famille, amis, collègues, spécialistes), et si le sujet en est satisfait.

La variété des outils et des niveaux de mesure du soutien social que nous avons voulu illustrer ici, est essentielle à prendre en compte dans l'examen, auquel nous allons procéder à présent, des recherches relatives aux effets du soutien social.

3. Les effets du soutien social : une grande variabilité

Une autre grande ligne de débat nous semble révélatrice de la fragilité théorique de la notion de soutien social : celle de la variabilité des effets du soutien. Dans cette troisième partie, nous constaterons d'abord la prédominance des travaux de recherche postulant de manière assez unanime l'effet systématiquement positif du soutien social. Mais nous mettrons aussi en exergue les hypothèses contradictoires et les résultats empiriques qui attestent de l'existence d'effets négatifs de ce dernier. De là, nous pourrions nous interroger sur les facteurs explicatifs d'une telle variabilité.

3.1. Les effets positifs du soutien social sur la santé physique et / ou psychique

Les études relatives aux effets du soutien social sur la santé montrent, dans leur grande majorité, les effets bénéfiques du soutien social sur la santé physique et mentale (Barrera, 1986 ; Cohen et Wills, 1985 ; Henderson, Byrne et Duncan-Jones (1981), Kessler et *al.*, 1994 ; Sarason, Pierce et Sarason, 1990). En 2004, les résultats d'une enquête sur la santé mentale

et le bien être des collectivités canadiennes menée par Caron et Guay confirment d'ailleurs clairement ces liens positifs entre soutien social et santé mentale : "les dimensions du soutien social s'avèrent parmi les prédicteurs les plus puissants de la détresse psychologique et du bien-être, tout autant chez les populations à faible revenu que chez celles se situant au-delà du faible revenu" (Caron et Guay, 2005, p. 24). Nous relèverons ici des travaux significatifs mettant en relief les effets bénéfiques de l'intégration sociale et des réseaux de soutien d'une part, du soutien perçu, d'autre part.

3.1.1. L'effet protecteur de l'intégration sociale et des réseaux de soutien

La recherche de grande envergure menée par Berkman et Syme en 1979 s'attache à examiner les associations entre le degré d'intégration sociale et la mortalité, à partir d'un vaste échantillon de 7000 sujets, résidents dans l'Etat de Californie, âgés de 30 à 69 ans. Les auteurs ont initialement calculé un score d'intensité des liens sociaux à partir d'indicateurs de propriétés formelles du réseau, et divisé leur échantillon en trois sous-groupes (soutien faible, moyen, fort). Les résultats montrent l'effet protecteur des liens sociaux sur l'état de santé des personnes. Ceux qui ont un soutien social faible ont, neuf ans plus tard, un risque de mortalité 1,8 à 4,6 fois plus élevé que ceux qui bénéficient d'un soutien social fort.

Cette association positive entre longévité et intégration sociale est ensuite retrouvée dans plusieurs études épidémiologiques du même type (Cerhan et Wallace, 1997 ; Schoenbach, Kaplan, Fredman et Kleinbaum, 1986 ; Vogt, Mullooly, Ernst, Pope et Hollis, 1992), venant ainsi renforcer le postulat des effets bénéfiques directs du soutien social sur la santé des personnes. Dans le même sens, des études soulignent que les personnes socialement intégrées ont une plus faible probabilité d'avoir une attaque cardiaque (Kaplan et *al.*, 1988), ou une plus forte probabilité de survivre à une attaque cardiaque (Berkman, 1995 ; Seeman, 1996). De même, les individus dont le réseau social est dense ont une plus grande chance de survivre à un cancer, et moins de risques de voir leur cancer récidiver (Helgeson, Cohen et Fritz, 1998). Posséder un grand nombre de rôles sociaux est également associé positivement aux auto-évaluations d'affectivité positive, d'estime de soi, de sentiment de contrôle personnel, ainsi qu'à un meilleur régime alimentaire et une meilleure qualité de sommeil (Cohen, 1991 ; Cohen, Doyle, Skoner, Rabin et Gwaltney, 1997).

Malgré ces résultats, les processus explicatifs de l'effet de l'intégration sociale sur la santé n'ont pas été véritablement dégagés par les approches sociologiques ; si ces dernières

rapportent l'existence d'un lien entre les caractéristiques formelles du réseau et l'apparition, la progression ou la guérison d'un trouble de santé, elles n'éclairent en rien les mécanismes qui sous-tendent cette liaison et restent essentiellement descriptives. Or, le sens de l'association entre l'intégration sociale et l'état de santé n'est pas toujours évident : sont-ce les caractéristiques du réseau ou de l'intégration sociale qui prédisent l'état de santé de l'individu ou à l'inverse, ne serait-ce pas l'état de santé de la personne qui détermine la composition et la dynamique de son réseau social ?

3.1.2. Les effets bénéfiques sur la santé du soutien social perçu

Si "l'existence de liens sociaux est l'une des conditions nécessaires pour recevoir du soutien, elle n'est pas une condition suffisante pour que ces relations soient bénéfiques. C'est une relation intime, permettant de se confier à un "autre significatif" qui est la forme de soutien la plus fonctionnelle, celle qui protège l'individu contre les effets de l'adversité" (Cohen et Wills, 1985 in Bruchon-Schweitzer, 2002, p. 77).

C'est une conception psychosociale du soutien qui prévaut ici, centrée sur des indicateurs de sa perception (en termes de disponibilité, de satisfaction ou d'adéquation du soutien aux attentes du sujet), lesquels se sont en fin de compte avérés plus prédictifs que les indicateurs structuraux liés au réseau social (Furukawa, Sarason et Sarason, 1998).

Dans le domaine de la psychologie de la santé, de nombreux travaux viennent ainsi soutenir l'idée d'effets positifs du soutien social perçu sur la santé. C'est le cas d'études menées auprès de patients cancéreux attestant d'une relation positive entre soutien social perçu et bien être (Gerits, 1997). Selon cet auteur, le soutien social peut à la fois agir directement, en renforçant par exemple l'activité du système immunitaire, et indirectement, en facilitant l'adhésion thérapeutique du patient et le recours à certaines stratégies de coping. Chez les patients atteints de douleurs chroniques, mêmes conclusions : le soutien social semble là encore avoir des effets positifs directs - il atténue le comportement de maladie - et indirects - il modère l'anxiété et facilite l'élaboration de stratégies actives (Bruchon-Schweitzer, 2002).

Dans le même sens, une étude quasi prospective menée par Bidan-Fortier (2001) auprès de 82 patients séropositifs montre que le soutien social perçu est associé à une meilleure compétence immunitaire évaluée deux ans plus tard. Le soutien social jouerait ici un rôle significatif en renforçant le contrôle perçu des patients, contrôle qui en retour, a un effet bénéfique sur l'évolution de l'infection.

Dans le domaine de la psychologie du travail aussi, on s'intéresse en premier lieu aux effets directs du soutien social organisationnel perçu - par exemple, le soutien de la hiérarchie - sur la qualité de vie des salariés (La Rocco, House et French, 1980). Les résultats de différentes études empiriques concluent à son influence positive sur les diverses facettes de l'implication et de la performance (Coyle-Shapiro et Kessler, 2000 ; Coyle-Shapiro et *al.*, 2002 ; Rhoades et Eisenberger, 2002).

Certains chercheurs considèrent d'autre part que le soutien social du supérieur hiérarchique et des membres de l'équipe de travail a plutôt un effet modérateur sur la relation entre le stress au travail et l'épuisement professionnel (Russel, Altmaier et Van Velzen, 1987 ; Burke et Greenglass, 1995 ; Greenglass, Burke et Konarski, 1997 ; Pines, Ben-Ari, Utasi et Larson, 2002). Le soutien social perçu peut aussi être assimilé à un mécanisme de coping, réduisant les effets négatifs du stress (Johnson et Hall, 1988, p. 1336 ; Thomas et Ganster, 1995, p. 6). Ces études posent comme principe que le niveau de soutien social perçu par un individu dans une situation donnée, a un impact sur le processus général du stress.

Bref, il serait vain de vouloir faire état de l'ensemble des recherches constatant des effets bénéfiques du soutien social, tant elles sont nombreuses. Aussi, pendant des années, ce sont moins les effets du soutien social qui sont questionnés que ses modes d'action. La controverse entre modèle de l'effet direct et modèle de l'effet tampon (*Buffering Effect*) a alimenté de nombreuses recherches visant à trancher le débat.

Selon le modèle de l'effet direct, le soutien social aurait un impact positif sur la santé, indépendamment du niveau de stress expérimenté par les sujets. Ce sont particulièrement les recherches sur le réseau social qui étayent la thèse de cet effet direct : dans la plupart d'entre elles, un réseau social important et dense permet d'offrir des expériences positives régulières et un ensemble de relations sociales stables et renforçantes. Ce type de soutien, en permettant l'obtention d'affects positifs de sécurité, favoriserait un sentiment général de bien être (Cassell, 1976 ; Thoits, 1985).

Les tenants du modèle de l'atténuation du stress suggèrent plutôt que le soutien social jouerait un rôle modérateur des effets du stress sur la santé. Autrement dit, il se révélerait positif surtout pour les sujets présentant de hauts niveaux de stress. Premièrement, il agirait

positivement sur les perceptions qu'a l'individu de son environnement (notamment sur la croyance que les autres peuvent fournir les ressources nécessaires pour l'aider) et sur la perception de sa capacité à faire face aux différentes conséquences des événements stressants. Deuxièmement, le soutien social pourrait avoir un impact positif en agissant au niveau de la réponse émotionnelle liée à l'événement stressant et sur l'évaluation de ses conséquences.

Aujourd'hui, un accord semble se faire pour considérer, à l'instar de Caron et Guay (2005) que les deux modèles - de l'effet direct et de l'effet tampon - peuvent coexister et se compléter. Ainsi, si le fait d'être intégré dans un réseau social, de s'appuyer sur un réseau de soutien paraît avoir des effets protecteurs directs (assez modérés), la perception du soutien est plutôt corrélée à des effets indirects, au travers de l'atténuation de l'impact nocif des stressors (Pierce, Baldwin et Lydon, 1997 ; Bruchon-Schweitzer, 2002).

Partant, les efforts de recherches sont devenus plus disponibles pour la question de la variabilité des effets du soutien social. La question n'est pas nouvelle car, dès le début des années 80, des recherches questionnent le postulat d'effets systématiquement positifs du soutien. Certaines de ces études concluent à un faible effet modérateur du soutien social, voire même à une absence d'effets (Cheuk et Wong, 1995; Konarić et Dudek, 1996). D'après Gamassou et Moisson (2008) par exemple, "la relation de causalité entre *"la souffrance psychosociale"* des agents territoriaux et le soutien social ne peut pas être avérée" et l'on ne peut s'autoriser à conclure que le soutien social contribue à atténuer le stress ou bien que c'est la présence de soutien social qui empêcherait l'apparition de celui-ci" (*op. cit.* p.38). De même Langer (2003) constate-t-il que les interventions consistant à apporter un soutien (sous forme de conseils d'une assistance psychologique en matière de comportements sanitaires et d'une assistance en terme de soutien affectif) à des femmes enceintes présentant un risque de donner naissance à des bébés de faible poids de naissance n'ont permis d'améliorer ni la santé maternelle, ni la santé périnatale.

Au-delà d'une absence d'effets du soutien, c'est l'hypothèse d'effets potentiellement négatifs de ce même soutien qui est appelée à animer le débat sur la variabilité des effets du soutien social.

3.2. Des effets négatifs du soutien social

3.2.1. Les effets potentiellement délétères de la densité du réseau social

Très tôt, certains travaux passés relativement inaperçus, viennent remettre en cause le postulat d'effets systématiquement positifs du soutien social, notamment par rapport à la densité du réseau de soutien : Wilcox (1981, cité par Stellman, Stellman et Koenen, 2000, p. 34) affirme que les individus dont le réseau familial est relativement dense ont plus de mal à gérer un divorce, leur famille ayant tendance à rejeter l'idée que celui-ci soit une solution aux problèmes conjugaux.

Almudever (1998) rapporte la recherche menée par Hirsch (1981) : cette recherche montre, sur deux groupes de femmes (vingt jeunes veuves et quatorze femmes plus âgées ayant repris des études) que plus les liens entre famille et amis étaient denses, plus ces femmes présentaient des symptômes dépressifs et une faible estime de soi. "Cela signifierait qu'il est important pour des femmes confrontées à des transitions psychosociales (veuvage précoce ou reprise d'études) de se forger de nouvelles relations qui ne dépendent pas entièrement de leur rôle de mère" (Almudever, 1998, p. 126).

Dans le même sens, des travaux menés sur la toxicomanie et la violence domestique illustrent les éventuels effets négatifs du réseau social (Pines et Aronson, 1981), tout comme des recherches menées auprès de personnes en détention, qui montrent que l'existence d'un réseau dense de relations en liberté constitue une cause majeure de détresse (Harding et Zimmermann, 1989). Enfin, Kaufmann et Beehr (1986) observent que les sources et les réactions au stress sont plus élevées chez les individus détenteurs d'un large réseau de soutien. S'impose ainsi l'idée qu'"il n'existe pas de relation simple de cause à effet entre soutiens et santé mentale" (Zimmermann, 1988).

En 1984, Rook pose qu'un réseau social, c'est aussi des disputes, de l'embarras, de l'envie et bien d'autres sentiments qui ne sont pas sans importance lorsqu'on cherche à déterminer le rôle du réseau dans la santé des personnes. Il convient donc de n'oblitérer ni les tentatives infructueuses de soutien - quand l'intention d'aide est présente chez le pourvoyeur mais que le soutien émis est perçu négativement par le récepteur - (Wortman et Lehman, 1985), ni les interactions sociales négatives portées par le réseau et incluant critiques, expression de colère ou pression diverses (Rook, 1984).

3.2.2. Les aspects problématiques de la perception de soutien

D'après Buunk et Horens (1992), les recherches sur le rôle du soutien social et ses effets sur le stress sont donc, selon les cas, difficilement interprétables, voire parfois même contradictoires. Selon eux, ces faiblesses sont les conséquences d'un manque d'attention porté au rôle des processus interpersonnels et aux mécanismes par lesquels le soutien social produit ses effets. Ils montrent ainsi que la comparaison à autrui peut aggraver le stress, qu'un manque de réciprocité dans une relation de soutien n'affecte pas tous les individus de la même manière, et peut entraîner des effets négatifs.

a) Perception de soutien et baisse de l'estime de soi

D'après certaines recherches, le soutien social peut avoir un effet négatif sur l'estime de soi, le sentiment de compétence ou le sentiment de contrôle des sujets qui en bénéficient. En psychologie sociale, la revue de Fisher, Nadler et Whitcher-Alagna (1982) sur les réactions à l'aide offerte, conclut que la principale réponse au soutien est la baisse de l'estime de soi. Les personnes autonomes se sentent à ce égard plus menacées que les personnes dépendantes. "L'aide semble aussi d'autant plus troublante qu'elle provient de statut similaire au sien. Si elle provient d'une personne inférieure, elle menace moins l'estime de soi et, si elle est obtenue d'une personne supérieure, elle aura plus souvent valeur d'émulation et conduira davantage à se débrouiller seul" (Tousignant, 1988, p. 93).

Selon la théorie de l'équité, le don peut être considéré comme une atteinte à la liberté. Tout comme l'offre d'un service peut signifier l'incompétence de la personne qui en est le receveur. Pour certaines personnes, l'obtention de soutien diminuerait le sentiment de compétence en raison précisément du fait que le problème n'est pas résolu de manière individuelle (Solky-Butzel et Ryan, 1997). Les travaux de Krause (1987) ont montré en ce sens comment "trop" de soutien nuit au sentiment de contrôle des sujets bénéficiaires et développe chez eux un sentiment de dépendance.

b) Le risque du partage social des émotions

On peut aussi considérer que le partage d'émotions avec autrui puisse ne pas se révéler bénéfique. C'est du moins ce que laissent penser les résultats contradictoires relatifs à cette question. D'un côté, Horowitz (1986) ou encore Tait et Silver (1989) montrent que lorsqu'une personne parle à autrui de son expérience en tentant de déterminer les causes et les conséquences de celle-ci, le stress et ses effets néfastes s'estompent à long terme. Parler de

son expérience serait d'après les auteurs un moyen de faciliter le traitement de l'information émotionnelle, ce qui induirait une réduction des pensées et images mentales qui surviennent suite à un épisode traumatique.

Horowitz (1986) conclut ainsi que la seule évocation d'une expérience négative de forte intensité émotionnelle a des effets bénéfiques à long terme. Pourtant, certaines études ne parviennent pas à répliquer ce type de résultat (Greenberg et Stone, 1992 ; Stroebe, Stroebe et Schut, 1993 ; Zech et Rimé, 1996, cités par Christophe et Di Giacomo, 2003). Dans une étude longitudinale sur le deuil, Stroebe et *al.* (1993) ont par exemple demandé à 60 veuves et veufs de compléter un questionnaire sur leur état de santé physique et psychologique à trois reprises : 4 à 7 mois, environ 14 mois et 2 ans après le décès de leur conjoint(e). Les résultats ne montrent aucun effet bénéfique à long terme du partage social sur l'état de santé des sujets et indiquent même quelques corrélations négatives entre l'évocation de la perte du conjoint(e) et l'état de santé des sujets.

De la même manière, Zech et Rimé (1996), dans une réplique de l'étude de Horowitz (1986) ne parviennent pas à mettre en évidence un effet bénéfique à long terme du partage social des émotions sur la santé, le bien-être et la récupération émotionnelle des sujets interrogés. Selon Greenberg et Stone (1992), parler de ses expériences négatives à autrui pourrait même dans certains cas accentuer, plutôt que réduire, les émotions négatives qui leur sont associées, en raison des réactions inappropriées de l'entourage. "Si les réactions du partenaire du partage social sont un facteur déterminant du bénéfice de se confier, il est utile d'examiner quels types de comportements l'auditeur d'un récit émotionnel est susceptible de mettre en place" (*ibid.* p. 102). Ce qui introduit la question de l'évaluation du soutien social par son récepteur.

c) Le soutien perçu comme inapproprié et/ou contraignant

Dans une recherche récente, Capponi et Horbacz (2007) confirment d'une part, que les soutiens ne sont pas perçus de façon équivalente, d'autre part que certains d'entre eux, bien que fournis à titre préventif ou thérapeutique peuvent se révéler sources de mal être. Ils en donnent un exemple dans le cadre du suivi obstétrical de femmes enceintes pour la première fois : "le contact est aseptisé dans la mesure où le professionnel médical ne voit que trop souvent, en la jeune primipare, un objet d'examen, et non un sujet de relation" (Op.cit, p. 147). Les femmes ne se sentent alors pas suffisamment "partie prenante d'une relation créatrice" (Courtial et Le Dreff, 2004, p. 13).

Les conseils, les informations et les connaissances divulguées par l'environnement peuvent ainsi être considérées parfois comme "un empiétement provenant du dehors qui réduit l'espace et appauvrit le contenu" (Winnicott, cité par Davis et Wallbridge, 2002, p. 144). Par ailleurs, une réflexion est proposée sur le soutien marital et familial durant la période de grossesse ainsi que peu de temps après la naissance. "L'arrivée d'un bébé relève d'un système dynamique impliquant les professionnels de santé, la femme, le conjoint et leur famille qui se retrouvent tous aux confluents de plusieurs domaines à forte charge émotionnelle" (Capponi et Horbacz, 2007, p. 124). Cet élargissement de l'accompagnement au mari et à la famille doit être questionné : en effet, il s'avère que le soutien du mari ne semble pas adéquat pour de nombreuses jeunes femmes. Il en va de même pour le soutien de l'entourage plus large. Le soutien s'avère parfois tellement inapproprié que certaines jeunes mères préfèrent s'abstenir de parler de l'enfant ou de tout élément s'y rapportant, tandis que d'autres, déstabilisées, se trouvent dans un état de confusion.

Certaines tentatives de soutien ne s'avèrent donc pas fructueuses parce qu'elles ne surviennent pas au bon moment, parce qu'elles sont excessives ou tout simplement inappropriées (Coyne, Wortman et Lehman, 1988). Le soutien peut ainsi dans certaines situations, accroître l'impact du stress sur le bien être psychologique au lieu de l'atténuer ! (Christophe et Di Giacomo, 2003). C'est aussi le cas lorsque le soutien est "imposé" par les pourvoyeurs et est perçu par les destinataires comme une pression. Nous en donnerons ici deux exemples :

Rusniewski (2000) présente le cas d'une jeune femme soignée pour un cancer et qui reçoit le "soutien" quotidien d'une jeune infirmière. "A force de vouloir l'aider à réagir et à se battre, l'infirmière la bousculait sans cesse, avec gentillesse, mais fermeté...Mais en la faisant à son image, battante et souriante, que partageait elle de la souffrance d'un corps jeune, rongé par la maladie et sur lequel aucun trucage ne ferait jamais illusion ?" (Rusniewski, 2000, dans Jovenet, 2000, p. 16). La jeune femme recevait à la place du soutien social attendu et nécessaire, image fausse et enfermement. "Les malades ou les handicapés vont ainsi déployer des défenses pour se protéger d'un mal et d'une peur trop lourds à supporter : déni, rationalisation, régression, agressivité, humour...Mais ils ne sont pas les seuls : les soignants comme les parents, les enfants ou amis vont d'une autre façon mettre en place déni, mensonge, esquivage, fausse réassurance ou identification projective (*ibid.*, p.18).

Autre exemple, celui du soutien scolaire parental : obtenir une aide ou répondre à des encouragements place le sujet en position de devoir répondre aux espoirs et aux attentes placées en lui. Les appuis peuvent dès lors provoquer une émotion intense chez le receveur.

Ainsi Tousignant (1988) montre-t-il comment certains adolescents peuvent tout simplement abandonner leurs études si les parents investissent trop leur avenir scolaire et les "étouffent" par leurs conseils (Tousignant, 1988, p. 94).

La relation de soutien social s'avère donc plus complexe qu'il n'y paraît au premier abord. Un soutien de même nature peut en effet avoir des effets différents chez les sujets bénéficiaires. La mise en évidence de tels effets contrastés récuse l'idée d'un soutien social constitué comme une ressource en soi, en dehors de la manière dont les receveurs le signifient et se l'approprient. C'est à l'approfondissement de cette piste de recherche sur l'appropriation du soutien social que notre thèse souhaite contribuer, dans le prolongement des investigations engagées sur ce thème dans notre équipe. Avant de les évoquer dans la problématique (chapitre 4), nous proposons au chapitre suivant de préciser les processus auxquels renvoient ce concept d'appropriation.

CHAPITRE 3

Les modèles théoriques de l'appropriation

Si dans les années 1970/1980, le postulat d'effets systématiquement positifs du soutien social sur la santé des personnes semblait faire consensus auprès d'une large communauté de chercheurs, ce n'est plus le cas aujourd'hui. Si le constat de la variabilité des effets du soutien social s'impose, plus difficile est l'explication de cette variabilité, notamment lorsqu'il s'agit de comprendre pourquoi et comment un même dispositif de soutien - ce que l'on désigne comme un soutien formel - peut avoir des effets très contrastés auprès de ses destinataires. Sous l'hypothèse, très générale - et que nous affirmerons et développerons au chapitre suivant - d'un sujet "bénéficiaire" de soutien, acteur dans la relation d'aide et non simple "récepteur" passif, nous nous intéresserons dans ce travail à la façon dont les destinataires d'un soutien social s'emparent de ce soutien, se l'approprient. Aussi proposons-nous ici un cadrage théorique du concept d'appropriation qui, s'il a été étudié dans divers domaines, n'a pas été explicitement appliqué à l'objet "soutien social", au-delà des recherches engagées depuis quelques années par notre équipe de recherche du laboratoire Psychologie du Développement et Processus de Socialisation (PDPS).

Nous nous attacherons dans un premier temps à définir le concept d'appropriation pour ensuite en examiner la "mise au travail" dans les recherches consacrées, en psychologie sociale et / ou en psychologie sociale du travail, d'une part à l'appropriation de l'espace, d'autre part à l'appropriation de l'outil. Nous en tirerons matière à dégager ce que nous entendons, pour notre part, par appropriation du soutien social.

1. Définitions générales de l'appropriation

Si l'on se réfère en premier lieu à l'étymologie latine du terme « appropriation », on peut saisir d'emblée l'ambivalence qui caractérise ce concept. « *Proprius* » signifie à la fois « celui que je suis » et « ce qui m'appartient en propre » ; « l'être et l'avoir sont ainsi confondus » (Laulan, 1984). Là s'originent probablement de nombreux paradoxes qui confèrent au concept toute sa richesse et sa complexité.

Le concept d'appropriation apparaît d'abord dans les écrits économique-philosophiques de Marx en 1844. L'auteur considère que la production d'objets, d'artefacts constitue à la fois une

action sur soi-même et sur le monde ; une action de découverte et d'accomplissement individuel tout autant qu'une action d'externalisation d'un savoir ou d'une compétence. Revêtant les traits d'une vision humaniste, "l'appropriation des objets produits s'apparente ainsi à une prise de possession des savoirs dont l'intégration pousse [...] à l'enrichissement et à la découverte de soi-même (Taddei et Staii, 2008, p. 2). Or, Marx constate dans le même temps que le processus se produit dans le contexte particulier d'un système socio-économique où les rapports de dépendance et d'exploitation pervertissent les relations entre individus et objets. "La production (en série) n'est plus un vecteur permettant à l'homme d'approcher sa propre nature mais une contrainte et un moyen d'aliénation. Dans cette perspective, "l'appropriation devient acte de consommation" (*ibid*, p. 2).

Notons que cette dualité inhérente au concept se retrouve chez nombre d'auteurs en sociologie des usages. L'appropriation est ainsi référée à des oppositions entre les logiques du concepteur d'une part et les logiques de l'utilisateur d'autre part, entre usages prescrits et usages réels (Perriault, 1989, Jouet, 1993). De même, le concept est lié à des rapports de domination qui opposent l'individu et le système (De Certeau, 2002), pour d'autres, les hiérarchies organisationnelles (Alter, 1999). Néanmoins, "la connotation négative de l'appropriation (celle qui l'associe à une aliénation) s'atténue au fur et à mesure qu'est mise en évidence la force créatrice et subversive de l'usager et sa capacité à renverser les rapports imposés" (Taddei et Staii, 2008, p. 2).

Une seconde acception du terme, largement répandue, fait référence à la notion d'adaptation : « rendre propre à une destination précise », « adapter quelque chose à un usage déterminé », « conformer » à quelque chose ou à une situation, « convenir » (Mallet, 2006). « L'idée d'adaptation traduit un objectif d'harmonie entre une chose et l'usage auquel on la destine, un heureux appariement entre deux objets, deux actions ou entre un sujet et un objet. Elle traduit l'intention d'atteindre une certaine justesse dans l'action de modification de l'objet sur lequel s'exerce l'appropriation, justesse qui révèle une intelligence intime des qualités propres à cet objet et de ses potentialités » (Serfaty-Garzon, 2003, p. 12). Dans la littérature anglo-saxonne actuelle, l'appropriation est un concept clé de la théorie de la structuration adaptative. Nous reviendrons plus précisément sur cette conception, notamment à travers les travaux de Desanctis et Poole (1994) sur l'appropriation des technologies de l'information et de la communication.

Partageant ces racines étymologiques et ces présupposés, plusieurs disciplines des sciences humaines et sociales se sont ainsi intéressées à la notion d'appropriation : la psychologie du travail et des organisations (quand elle s'intéresse par exemple à l'appropriation de nouveaux modes d'organisations du travail), la sociologie de l'innovation, les sciences de gestion, les sciences de l'information et de la communication (appropriation de nouvelles technologies), la psychologie du développement (appropriation du langage par l'enfant), les sciences de l'éducation et de la formation (intéressées par l'appropriation des savoirs)...et la liste n'est pas exhaustive. Elles ne définissent pourtant pas toujours le concept de la même manière et ne sont pas toujours d'accord sur les modalités permettant de le rendre opérationnel. Certains auteurs considèrent l'appropriation comme un résultat, tandis que d'autres refusent catégoriquement cette idée et s'accordent à dire que l'appropriation est un processus. Par ailleurs, l'appropriation est soit envisagée comme un mécanisme permettant aux individus d'acquérir des connaissances sur un objet, soit étudiée comme un détournement de l'objet lors de son utilisation.

Nous mettrons ici en perspective plusieurs de ces travaux afin de mieux saisir l'ensemble des significations se rapportant à la notion.

1. 1. L'appropriation en tant qu'apprentissage et maîtrise

L'appropriation peut d'abord être abordée en référence à la théorie piagétienne relative au rôle des processus d'assimilation et d'accommodation dans les conduites d'apprentissage. L'assimilation permet d'intégrer les nouvelles connaissances à celles déjà en place dans les structures cognitives. L'accommodation « autorise » une transformation des activités cognitives afin de s'adapter aux nouvelles situations. Cette conception piagétienne de l'apprentissage a particulièrement influencé les recherches menées en sciences de l'éducation, en sciences du langage et en ergonomie, qui abordent l'appropriation comme "un processus qui permet à un individu de rééquilibrer sa structure cognitive suite à des perturbations dans son environnement" (Massard, 2007). Par exemple, les recherches de Guillevis (1988) sur l'appropriation cognitive de l'outil informatique s'inscrivent dans cette filiation théorique. Pour l'auteur, l'appropriation est « un processus actif de l'opérateur pour tenter d'intégrer l'outil dans l'ensemble des modes opératoires qu'il mobilise face aux situations de travail auxquelles il est confronté » (*ibid.*, p. 9). Conçue en termes de régulation des déséquilibres cognitifs dus à l'incompatibilité entre l'exigence procédurale du nouvel outil et les structures antérieures

construites par le sujet, l'appropriation est fonction de perturbations (inhibition, conflit, carence ou surcharge) que le sujet élimine. Plus il en reste à éliminer, moins le sujet a atteint un niveau d'appropriation élevé. « L'assimilation dans l'appropriation est l'activité qui consiste à puiser dans le stock des modes opératoires existants pour régler les perturbations. Si le processus assimilateur ne régule pas la perturbation, l'activité de l'opérateur va développer de nouveaux modes opératoires (accommodation). Si le processus accommodateur fonctionne, le nouvel outil sera donc utilisé et nous aurons une modification définitive du système (appropriation) » (Guillevic, 1988, p. 78).

Autrement dit, l'appropriation correspond à l'aboutissement d'un apprentissage, lorsque "la représentation fonctionnelle du nouvel outil se structure en adoptant les bases de connaissance du concepteur". Elle devient effective lorsque la logique de l'opérateur correspond à la logique du concepteur (Lasserre et Guillevic, 1988, p. 326).

Bien qu'il soit question d'un processus dans la définition de Guillevic, on peut se demander si l'appropriation n'apparaît pas finalement comme le résultat d'une intériorisation, d'un apprentissage des propriétés de l'objet. En fait, il convient de distinguer le processus d'appropriation et le résultat de cette appropriation. C'est dans cette perspective que Massard (2009), chercheuse en sciences de gestion, définit l'appropriation dans une recherche visant à conceptualiser l'appropriation d'un progiciel de gestion intégrée (plus connu sous le nom d'E.R.P.¹³) comme un "processus récursif dont le résultat se caractérise par une "stabilité" retrouvée suite à une phase de perturbation de la structure cognitive" (Massard, 2009, p. 2). "Le processus débute lorsque l'individu subit un changement dans son environnement [...] Ses représentations du dispositif technique ou de l'objet vont guider son action avec l'outil et cette action va réactualiser ses représentations. L'appropriation cognitive d'un outil correspond alors à la manifestation d'une "récurrence"¹⁴ en termes d'utilisation et se caractérise par une maîtrise cognitive et technique minimale du dispositif technique pour en faire usage" (*ibid.*, p. 2).

¹³ L'E.R.P. ("*Enterprise Resource Planning*"), signifie littéralement en anglais, « planification des ressources de l'entreprise », et traduit en français par Progiciel de gestion intégré » (PGI). Ce type de logiciel correspond pour une organisation au support de base capable d'assurer une "gestion intégrée", définie comme étant l'interconnexion et l'intégration de l'ensemble des fonctions de l'entreprise dans un système informatique centralisé

¹⁴ On peut parler également de "routines d'utilisation" (cf. les travaux de De Vaujany, 2005, p. 34).

Les travaux menés en sciences de l'éducation par Bataille (1989) à propos de l'appropriation d'une innovation se situent également dans une perspective cognitive, envisageant l'appropriation comme un traitement d'information en vue d'un apprentissage des propriétés du nouvel outil. Sur ce registre, l'auteur distingue deux processus cognitifs à l'œuvre dans l'appropriation :

- *L'étayage réciproque*, qui consiste en l'ajustement s'opérant entre la prise d'informations et la mise en œuvre effective de l'outil. Le sujet acquiert en premier lieu de l'information concernant l'innovation et élabore une représentation faisant office de guide pour la mise en œuvre. L'expérience de la mise en œuvre (par essais et par erreurs) détermine les informations pertinentes et les informations utiles. A l'issue de cette étape, le sujet ajuste sa représentation ou la réorganise.
- *L'annulation de surcharge*, en coordination avec l'étayage réciproque, rend compte de l'acte de sujet, de son élan, pour sélectionner et réduire la quantité d'informations disponibles.

A la différence de Guillevic (1988), Bataille considère toutefois que l'adoption de l'innovation / d'un nouvel outil va au-delà de l'adaptation à l'outil. Elle nécessite un travail de "détournement" par le sujet, motivé par la volonté de faire correspondre celle-ci à ses propres caractéristiques et au contexte dans lequel il se situe. Si l'innovation est intégrée à un ensemble de pratiques, elle est donc surtout modifiée par l'acte même de son intégration, le sujet imprimant à ce qu'il s'approprie la marque de sa subjectivité, la marque de ses savoirs, de ses attentes, de son imaginaire. En définitive, il semble donc que l'appropriation ne peut être réduite à un ensemble de processus de traitement des informations relatives à l'objet à s'approprier, mais a à faire avec des processus d'élaboration de significations.

1.2. Du traitement de l'information à la construction de significations

Qu'il s'agisse des travaux de Bakhtine (1984) en linguistique, de De Certeau (1980, 1990) et Alter (2000) en sociologie des usages, ou de Mallet (2006) en sciences de l'information et de la communication, l'appropriation est envisagée comme un processus par lequel un individu va investir des significations et des valeurs dans l'usage des objets. Dans cette perspective, les individus adoptent bien plus volontiers l'objet qu'ils ne s'y adaptent.

Les recherches réalisées par De Certeau (1990) visent ainsi à montrer que "l'homme ordinaire se soustrait en silence à l'organisation des choses et des gens que la raison technicienne croit savoir et pouvoir imposer à l'homme moderne comme son "destin" (De Certeau, 1990, p. 250). Interrogé par la puissance des médias, des outils culturels et de leurs influences, cet auteur s'intéresse en particulier à l'activité de lecture. Pour lui, l'activité du lecteur présente tous les traits d'une production silencieuse. "A chaque fois, des ruses, des coups, des figures, des tours, qui sont autant de retournements de sens opérés par les individus viennent rappeler que le sens littéral, imposé par l'auteur et les institutions qu'il incarne, n'est pas le sens reçu, retravaillé" [...] "Le lecteur insinue les ruses du plaisir et d'une réappropriation dans le texte de l'autre. Il y braconne" (*ibid.*, p. 259).

S'appuyant sur les recherches de De Certeau, les travaux de Perriault (1989) montrent à leur tour que l'utilisateur n'est pas un être passif ou docile mais au contraire, un sujet apte à bricoler, à dévier et à inventer de nouveaux usages se soustrayant ainsi à l'influence du producteur. Constatant de multiples pratiques déviantes, souvent intentionnelles, par rapport au mode d'emploi de technologies (appareil photo, téléphone, ordinateur, télévision...), l'auteur en déduit que les usagers ont une stratégie d'utilisation de ces appareils. L'individu peut utiliser l'appareil conformément à l'usage rêvé par le fabricant ou le créateur (comme les amateurs d'informatique qui manipulent avec plaisir cette technique, quel que soit le contenu véhiculé), voire moduler ou sous utiliser les capacités de l'appareil. "Dans d'autres cas, l'usage peut être transformé par détournement vers une autre fonction. Ainsi le minitel, d'un vecteur de consultation de banque de données est devenu parfois le support de messageries roses. L'usage peut être créatif, comme l'utilisation par des enfants de calculatrices à l'envers pour transformer des nombres inscrits en mots (713705 devient SOLEIL). Il peut également arriver que l'usage de la technique permette de faire glisser le projet sous une autre forme" (Perriault, 1989 dans Hamon, 2006, p. 109). Cela implique de considérer l'appropriation moins comme une intériorisation des propriétés de l'objet que comme une opération de transformation d'un objet, transformation réalisée par des usagers autonomes, des sujets capables de détourner l'usage prescrit par les concepteurs de l'objet.

Par ailleurs, Perriault (1989) ajoute que l'appropriation est une accumulation de décisions, d'essais, d'erreurs, de prise de conscience. Elle peut varier dans le temps, dans l'espace, et nécessite une observation à long terme pour en analyser l'évolution. Dès lors, ces travaux considèrent que l'appropriation est une activité développementale, et non le résultat de

l'intériorisation de l'usage prescrit d'une technique ou l'aboutissement d'un apprentissage. Ils intègrent ainsi la prise en compte d'une dimension temporelle inhérente à l'appropriation.

Nous approfondirons à présent cette conception développementale - doublement référée à la temporalité et à la créativité - sur l'exemple de deux ensembles de travaux relatifs, l'un à l'appropriation de l'outil, l'autre à l'appropriation de l'espace.

2. Deux champs privilégiés de l'étude de l'appropriation en psychologie du travail : l'appropriation de l'outil et l'appropriation de l'espace

2.1. L'appropriation d'un outil : nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) et outils de gestion

Face à la prolifération des outils de gestion (normes ISO, nouvelles règles comptables, Intranet, nouvelles techniques d'évaluation des compétences...) et la difficulté de nombreux professionnels à s'y former, une question s'est imposée : que deviennent ces objets, outils, règles, dispositifs de gestion dans les mains des acteurs qui les utilisent ?

Afin de rendre compte d'une part, du fait que toute nouveauté technique s'inscrit dans un milieu social, cognitif ou culturel qui la précède, dans des "manières de faire" déjà établies, d'autre part, du fait que les individus ne se comportent pas passivement face à ces nouveaux outils, Béguin (2007), chercheur en ergonomie, propose de se référer à la théorie instrumentale développée par Rabardel (1995). Selon la théorie de ce dernier, l'instrument est une unité mixte constituée d'un artefact et d'une composante liée à l'action, nommée "schèmes d'utilisation", "formée d'invariants organisateurs de l'activité du sujet" (Rabardel, 2005, p. 14). L'appropriation des outils est alors abordée sous l'angle d'une approche développementale de la construction des instruments, lesquels ne sont pas d'emblée offerts aux sujets mais se développent à travers un processus de "genèse instrumentale", doublement orienté ; d'une part, vers le sujet lui-même, par l'assimilation de nouveaux artefacts aux schèmes et par l'accommodation des schèmes aux nouveaux artefacts, (Rabardel parle d'instrumentation) ; d'autre part, vers l'artefact, à travers l'enrichissement des propriétés de l'artefact par le sujet

qui lui alloue le statut de moyen pour l'activité (Rabardel parle ici d'instrumentalisation). Les détournements d'usage peuvent être multiples pendant la "genèse instrumentale". L'utilisation d'un instrument à la place d'un autre ou pour un usage différent de celui pour lequel il a été conçu - autrement dit, la catachrèse - constitue "un indice du fait que les utilisateurs contribuent à la conception des usages des artefacts » (Rabardel, 1995, p. 100).

L'approche instrumentale décrite ici concerne aussi bien des artefacts matériels que des artefacts symboliques, telles les règles ou les procédures prescrites. Ainsi, Mayen et Vidal-Gomel (2005), dans une étude réalisée en ergonomie et portant sur le rapport aux règles de sécurité dans le domaine de la prévention des risques électriques considèrent-ils "que les règlements ou les règles de sécurité sont des artefacts prescriptifs" et soulignent-ils, "d'une part que les instruments qu'ils permettent de constituer ne sont pas donnés d'emblée et qu'il ne s'agit pas uniquement d'appliquer [...], d'autre part, [qu']un artefact prescriptif peut donner lieu à plusieurs instruments (Mayen et Vidal-Gomel, 2005, p. 115). Ainsi pour ces auteurs, l'application des procédures constitue une activité à part entière et "comporte toujours des choix" (*ibid.*, p. 116). En 1999, Mayen et Savoyant avaient proposé quatre étapes de tout processus d'appropriation des règles :

- étape 1 : "respect de la règle par absence de doute" ;
- étape 2 : "remise en cause de la règle au profit de la référence à ses propres perceptions, à son propre raisonnement, à sa propre capacité d'initiative (et revendication d'une part de liberté individuelle) ;
- étape 3 : " respect de la règle reconnue et réinventée, et certitude du bien-fondé de son action" ;
- étape 4 : "discussion de la règle après l'action, éventuellement pour la remettre en cause et participer à son évolution" (Mayen et Savoyant, 1999, p. 90).

Nous notons enfin que l'étude de l'appropriation des outils et des nouvelles technologies a également été abordée sous l'angle de l'appropriation des gestes que suppose leur utilisation par les opérateurs. A cet égard, Clot souligne que pour qu'un geste "soit effectivement approprié par moi - et il faut du temps et des échecs - il faut qu'il devienne approprié pour moi [...] un geste vraiment transmis, c'est à dire approprié, n'est plus tout à fait le même geste. Il est reconstruit, transformé, converti en "ressource interne à son propre développement" (Clot, 1999 *in* Cuvelier et Caroly, 2009, p. 60).

Dans ses travaux sur l'appropriation de l'outil de gestion, Mallet (2005, 2006) propose une définition de l'appropriation de l'outil qui synthétise en quelque sorte les propositions exposées précédemment. Pour cet auteur, l'appropriation d'un outil de gestion par un utilisateur renvoie, d'une part, au processus d'adaptation de l'utilisateur aux caractéristiques de l'outil et à la nouvelle norme qu'il véhicule, d'autre part au processus d'adaptation de l'outil par l'utilisateur pour son intégration dans un usage familial. Il s'agit ici de penser en même temps des individus qui utilisent et se représentent l'outil de gestion et des individus aux comportements régulés par les normes sociales de leurs collectifs d'appartenance. Dès lors, l'outil de gestion, loin d'être une technique purement rationnelle, se révèle une production humaine ; physiquement élaboré par des acteurs travaillant dans un contexte social donné, mais également construit socialement par des acteurs à travers les différentes significations qu'ils lui accordent (Orlikowski, 1992). Cette dialectique constitue le cœur de la définition de l'appropriation de l'outil de gestion proposé par Grimand (2006) : il s'agit d'un « processus de régulation conjointe articulant une régulation de contrôle (celle qui, explicitement ou implicitement, vise à normaliser les usages de l'outil, à standardiser les apprentissages) et une régulation autonome qui, le plus souvent, procède d'un contournement, détournement ou d'une réinvention de l'outil, afin de le rendre propre à un usage local, de servir un enjeu sociopolitique ou de se conformer à une logique identitaire » (Grimand, 2006, p. 26).

Ces travaux intègrent en fin de compte les recherches sur l'appropriation présentées plus haut. Si l'appropriation réside dans l'intériorisation de connaissances sur l'objet et de représentations sur les prescriptions d'usage, elle se lit aussi dans les transformations qu'apportent les sujets tout au long de leur interaction avec l'objet. Ces "*bricolages*" et "*improvisations*" servent des objectifs propres à chaque sujet et dépendent du contexte social et environnemental. Ces détournements amènent l'instrument à évoluer de façon récurrente et imprévisible au fil du temps. En résulte une incertitude quant à leur efficacité *a priori*. Quelles que soient les prescriptions dans lesquelles il est inscrit, "l'outil de gestion est potentiellement modifiable tout au long de son existence, ce qui relativise la proposition d'une phase de stabilisation quasi définitive des usages (telle que proposée par Guillevic) et redonne corps aux dimensions contextuelles et affectives présentes dans le phénomène d'appropriation" (Mallet, 2006, p. 4). L'appropriation est donc ici considérée comme un processus développemental appuyant une stratégie identitaire et se déployant dans le temps.

De Vaujany (2006) qui travaille aussi sur l'appropriation des outils de gestion, considère de même que l'appropriation est un processus "contingent, ouvert, complexe et continu" (De

Vaujany, 2006, p. 118), ne pouvant jamais être considéré comme définitivement achevé. En d'autres termes, l'outil peut ainsi faire l'objet de multiples réappropriations. De plus, l'outil de gestion est intégré dans un environnement socio-organisationnel, politique, culturel. Il fait constamment l'objet de transformations de la part du collectif de travail, de négociations avec la hiérarchie ou les concepteurs. L'auteur distingue trois phases dans le processus d'appropriation d'un outil par un collectif :

- la pré-appropriation ; le processus débute avant la phase d'utilisation de l'objet. Durant cette phase, le sujet élabore les premières interprétations de l'outil et construit des objectifs relatifs à l'objet, à ses effets et à son utilisation. Si l'outil fait l'objet d'une acceptation minimale, la seconde étape peut ensuite débiter ;
- l'appropriation originelle ; "de multiples processus sociopolitiques ou psycho-cognitifs sont activés dans l'organisation. Cela peut d'ailleurs se traduire par des tensions de toutes sortes. Cette étape s'achèvera avec l'entrée dans certaines routines d'utilisation" (*ibid.*, p. 118) ;
- les multiples réappropriations ; l'appropriation se poursuit bien après l'apparition de ces "routines d'utilisation". "Les bricolages et improvisations des acteurs amèneront l'instrument à évoluer de façon récurrente et imprévisible au fil de l'arrivée d'outils concurrents, de nouveaux acteurs, de changement dans l'environnement institutionnel ou concurrentiel...Le processus d'appropriation ne s'achève donc pas par la formation de routines définitives (*ibid.*, p.118).

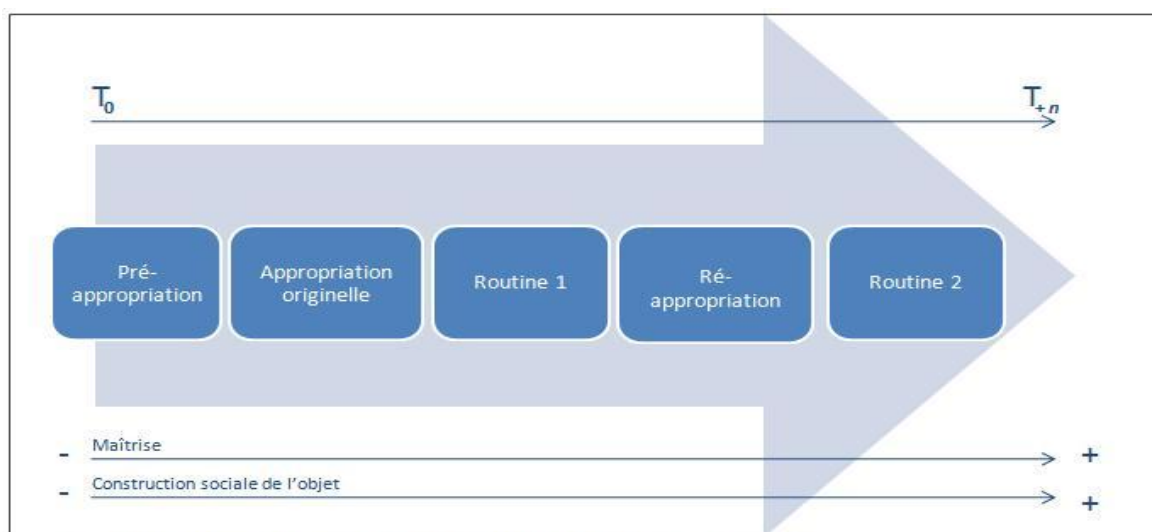


Figure 1 : le processus d'appropriation par un collectif (De Vaujany, 2005, p.34)

Les composantes cognitives (l'appropriation comme apprentissage) et développementales de l'appropriation (l'appropriation comme "re-création") sont particulièrement mises en exergue dans les recherches en sciences de gestion. S'il est également fait mention de son rôle dans les stratégies identitaires, cet aspect n'est pas aussi développé qu'il l'est dans les recherches sur l'appropriation de l'espace que nous allons à présent examiner.

2.2. L'appropriation de l'espace

Plusieurs travaux se sont penchés sur la question de l'appropriation de l'espace, de l'environnement, de l'habitat. Dans une large mesure, ces recherches s'intéressent aux dimensions intrapsychiques et interindividuelles à l'œuvre dans l'appropriation, mettant également l'accent sur l'aspect dialectique du processus. « Dans sa synthèse des recherches relatives à l'appropriation de l'espace, Pol (2000) propose une modélisation du processus d'appropriation selon deux composantes : la composante comportementale « renvoie à la conduite territoriale dans ses dimensions de transformation de l'environnement » (Rioux, 2004, p. 103) ; la composante symbolique, quant à elle, « est sous tendue par des processus cognitifs, affectifs et interactifs permettant à l'espace de devenir un « lieu » et favorisant ainsi l'identification du sujet ou du groupe à son environnement » (*ibid.*, p 103).

2.2.1. Recherches sur l'appropriation de l'habitat

"Dès la fin des années 50, puis au cours des années 1960/1970 se développe un courant microsociologique qui ancre ses travaux sur l'habitat" (Serfaty-Garzon, 1997, p. 5). A l'occasion de recherches en sociologie de l'urbanisme portant sur l'habitat pavillonnaire, Raymond, Raymond, Haumont et Haumont (1971) définissent "l'appropriation de l'habitat comme l'ensemble des pratiques et, en particulier, des marquages qui lui confèrent les qualités d'un lieu personnel [...] Ces qualités de lieu personnel ne sauraient exister sans l'existence d'un "nous" qui en cautionne la légitimité et sans les valeurs qui leur sont attachées" (*ibid.*, p. 5). Les modalités d'appropriation de l'habitat apparaissent comme des dispositions à engendrer des pratiques, comme des compétences qui peuvent éventuellement trouver à s'exercer. "Ainsi se révèle la capacité de l'habitant - et en somme sa créativité - qui est à l'œuvre dans ses gestes quotidiens les plus humbles : entretenir, ranger, décorer, mettre en scène, cacher...[...] Si l'habitat est produit, l'appropriation de l'habitat n'est pas un sous-produit mais l'aventure même

de l'habiter. D'un simple lieu, l'appropriation réside dans le développement d'un chez soi, à soi » (*ibid.*, p. 5).

Dans le même sens, la sociologue de l'environnement Serfaty-Garzon souligne l'importance du sens attribué au logement personnel. Pour elle, l'appropriation de l'habitat est "un mouvement, un processus d'élaboration du sens personnel de l'abri qui s'appuie sur la matérialité même des murs et du toit, la distribution des parois et des ouvertures pour délivrer les virtualités du lieu" (Serfaty-Garzon, 2003, p. 5). Mais elle souligne également l'importance, dans l'acte d'appropriation, du rapport que le sujet entretient avec différentes temporalités : « la maison appropriée recueille les choses, les événements et actions du passé, le temps vécu de l'habitant et représente ainsi un témoignage de sa propre continuité. L'appropriation de la maison se révèle dans la tension entre le temps vécu et l'à venir" (*ibid.*, p. 6).

2.2.2. Recherches sur l'appropriation de l'espace de travail

C'est probablement dans le cadre de la psychologie et de la sociologie des organisations que les recherches sur l'appropriation des espaces de travail ont connu le plus grand essor, s'attachant à définir et à opérationnaliser ce concept. Dès 1983, Fischer distingue trois dimensions du concept d'appropriation : la dimension juridique (emprise sur un objet ou sur un espace) ; la dimension technique (utilisation fonctionnelle et sa maîtrise instrumentale) ; la dimension psychologique (mécanismes de base du développement mental de l'être humain englobant toutes les formes et tous les types d'activités permettant une prise de position ou une appréhension de l'environnement).

A partir de ces trois dimensions, l'auteur formule la définition suivante de l'appropriation de l'espace : il s'agit de "l'ensemble des pratiques exercées sur l'espace en réponse aux besoins explicites de contrôle ou de personnalisation et aux besoins implicites de communication ou de reconnaissance" (Fischer, 1983, p. 121). Dans les organisations, l'appropriation de l'espace de travail s'exprime à travers de multiples aménagements et apparaît comme une mainmise personnelle sur son espace, construite au croisement de divers critères : le degré de spécificité du lieu, la clôture plus ou moins grande de l'environnement visuel, la capacité de modification personnelle, les rapports de voisinage (avec d'autres collègues ou avec les supérieurs hiérarchiques), le positionnement par rapport au pouvoir ou encore le degré d'attachement de l'individu à son poste.

En 1989, Fischer propose une nouvelle définition de l'appropriation de l'espace de travail, la considérant à la fois comme un processus et le résultat de ce processus. L'appropriation est ainsi vu comme un « processus psychologique fondamental d'action et d'intervention sur un espace pour le transformer et le personnaliser [...] et un ensemble de pratiques spatiales d'emprise sur les différents lieux de travail" (Fischer, 1989, p. 131). Trois modalités d'appropriation de l'espace sont ainsi distinguées (*ibid.*, p. 135) : *l'autogestion* correspond au réaménagement spontané des locaux ; *la nidification* concerne l'« injection de significations privées dans le travail (photos de famille, cartes postales de vacances) ; *la contre possession* correspond enfin à la prise de possession de l'espace comme moyen de pression et de négociation (par exemple, l'occupation d'ateliers pendant des mouvements de grève).

L'appropriation apparaît alors comme « un processus psychosocial fondamental qui rend compte d'une dynamique conflictuelle entre deux modèles dans toute l'organisation : le modèle de l'espace fonctionnel conçu et organisé dans une optique d'optimisation ergonomique et d'effcience du travail et le modèle de l'espace vécu, qui est celui de l'individu et des groupes de travail qui développent une relation cognitive et sociale au territoire et à autrui et qui cherchent à préserver leur identité dans un système qui tend à l'ignorer » (*ibid.*, p. 74). L'auteur envisage ainsi l'appropriation comme une stratégie identitaire, façon pour le sujet de montrer aux autres qu'il ne se réduit pas à la place assignée par l'organisation. Dans cette perspective psychosociale, l'autre est un élément fondamental intervenant entre les sujets et les objets : "l'appropriation est à la fois un processus de préservation de l'identité du sujet (transformation de l'espace) et une « expérience sociale au cours de laquelle l'activité et la représentation de chacun, prennent un sens à travers la relation à l'autre » (Fischer, 1989, p 402). Cette relation à l'autre relève aussi bien de relations interpersonnelles (avec des autrui significatifs) que des relations du sujet avec un (ou des) collectif(s) (de travail, d'habitat...). Autrement dit, c'est dans sa double dimension individuelle et collective que l'appropriation doit être étudiée.

3. L'appropriation entre individuel et collectif

Les recherches de Veyrac (1990) sur l'appropriation d'un outil informatique par des agriculteurs placent autrui au cœur du processus. Ainsi l'appropriation est à la fois interne (relation sujet – objet) et externe (ce que fait le sujet pour faire connaître aux autres sa relation à l'objet) : « le sujet s'est approprié un instrument lorsque l'instrument intervient dans la relation à l'autre, comme permettant de manifester l'existence d'une certaine relation entre le sujet et son instrument. Le sujet va re-signifier l'objet en associant des buts personnels qui font intervenir sa relation à l'autre. L'objet est vu comme un moyen d'atteindre l'autre, en cela il est détourné et ce n'est pas pourquoi il a été créé par le concepteur. Quand il y a appropriation, la relation du sujet aux autres est médiatisée par la relation du sujet à l'objet. L'objet approprié interviendrait ainsi dans la relation à autrui » (Veyrac, 1990, p. 92).

Dans un champ plus large, celui de l'appropriation du travail, les études de Bernoux (1981) pivotaient déjà autour de cette interrogation sur le rôle d'autrui dans l'appropriation. Pouvant s'effectuer sur chacun des objets porteurs d'enjeux dans l'organisation (l'espace, le temps de travail, l'organisation des activités), l'appropriation présente une double finalité : l'une, individuelle, de création et d'élargissement d'une zone d'autonomie et d'indépendance – une identité individuelle... L'autre, collective, de reconnaissance du groupe. Pour ce qui est de la racine individuelle, l'individu s'approprie son environnement pour définir une identité ; il se crée ainsi une marge personnelle d'autonomie pour devenir, au-delà de simple producteur, un acteur à part entière de l'organisation.

Concernant la racine collective, Bernoux avance l'idée que suite à la menace de domination ou face à une domination réelle de l'organisation, « les individus acceptent de perdre une part de leurs libertés pour se soumettre aux décisions de groupe qui, en échange, protègent leur domaine approprié » (Bernoux, 1981, p. 219). La dimension groupale du processus est donc ici particulièrement souligné : l'appropriation « n'est pas la manifestation d'un besoin individuel, elle est la seule stratégie possible d'existence du groupe [...] "Si les comportements d'appropriation, répondant à la domination, sont bien individuels, ils sont rendus possibles par le groupe, qui protège chaque individu et permet les comportements clandestins." (*ibid.*, p. 12). C'est ainsi que, par exemple, « les ouvriers spécialisés vont parler un langage commun, se doter de codes de reconnaissance particuliers, poser les frontières au-delà desquelles se trouve le territoire des chefs, des « ils », les dominateurs et les étrangers » (*ibid.*, p. 12). La

démarche d'appropriation mobilise ainsi des dynamiques proprement collectives – ayant pour siège des groupes constitués comme tels.

C'est dans le sens d'une appropriation collective du métier que l'on peut lire les travaux de Clot et de son équipe sur le "genre professionnel" (Clot, 1999, 2008 ; Clot et Faïta, 2000). Le genre professionnel est finalement le fruit d'un travail collectif sur le travail - à travers des controverses de métier - qui soutient la transformation, voire la re-crédation permanente de celui-ci, qui permet de le "garder vivant". La conceptualisation conjointe du "genre professionnel" - construction collective transmise et transformée - et du "style" personnel du travailleur - marque singulière et interprétation personnelle du genre - rend compte dans le modèle de la clinique de l'activité, bien que cela ne soit pas formulé en ces termes, de cette articulation entre appropriation individuelle et appropriation collective dont nous ferons un axe important de notre investigation.

Ces différents travaux sur l'appropriation confirment ainsi qu'au-delà d'un simple apprentissage, l'appropriation témoigne du pouvoir d'agir des sujets, capables de créer, modeler, configurer, confronter l'objet approprié aux objets et représentations déjà là, en eux. Elle est l'action d'un sujet plongé dans des temporalités diverses, pétri de souvenirs, de représentations, de projections. Un sujet que l'on ne peut concevoir comme un être passif face aux objets, sujet qui subirait les contextes dans lesquels il s'insère, qui subirait le temps et "internaliserait" les stimuli reçus dans son environnement mais comme un sujet actif, en ce qu'il donne sens aux contextes dans lesquels il déploie ses activités, en ce qu'il "habite" le temps et l'espace d'une façon qui lui est propre, et en ce qu'il investit les informations, les redéfinit, les recrée jusqu'à les transformer en significations valables à ses yeux. Une telle approche transforme l'activité d'appropriation apparemment passive et soumise en activité inventive et créative » (Clot, 2008, p 91). Par ailleurs, elle s'intègre dans des stratégies identitaires et se déploie toujours dans l'interaction avec d'autres, au carrefour de dimensions individuelles et collectives.

Au terme de cette revue de travaux sur l'appropriation, nous retiendrons les lignes de force qui s'en dégagent et qui soutiendront notre approche :

- l'appropriation relève de processus cognitifs d'apprentissage ; les sujets apprennent à utiliser l'objet (objet entendu ici au sens large du terme, et que nous extrapolerons à l'objet "soutien social") pour être capable d'en exploiter les possibilités.
- Mais l'appropriation est aussi une sélection parmi les possibilités offertes par l'objet., lesquelles n'ont pas la même valeur pour le sujet, lesquelles ne sont pas toutes significantes pour lui.
- En même temps, "l'appropriation peut englober le fait d'utiliser [l'objet] à des fins qui dépassent celles pour lesquelles il a été conçu à l'origine, ou pour servir de nouveaux buts" (Dourish, 2003, p. 467). L'appropriation intègre alors la dimension d'un détournement de l'objet et d'une transformation de celui-ci pour le rendre apte à servir des buts qui ne sont pas forcément ceux des concepteurs. A travers la sélection faite par les receveurs de certains éléments du soutien proposé, celui-ci peut être transformé de telle ou telle manière afin de mieux correspondre aux attentes et aux représentations que les sujets se font du soutien ;
- le suffixe "ation" dans "appropriation" désigne l'action en train de s'accomplir, non pas un état final ou quelque chose d'accompli mais un processus (Laulan, 1984 ; Veschambres, 2008). En tant qu'activité développementale, l'appropriation se situe donc dans une temporalité habitée par le sujet et doit être étudiée en tant que telle.
- l'appropriation comporte par ailleurs une dimension collective - moins souvent étudiée (Parisse, 1997) - en cela que tout processus d'appropriation est aussi porteur de sens pour autrui et porteur d'enjeux au plan des identités collectives et des rapports sociaux.

Ces repères théoriques étayeront dans la suite de notre travail, notre définition des conduites d'appropriation du soutien social et notre argumentation de leur rôle dans la variabilité interindividuelle des effets d'un même soutien social formel. Le chapitre "Problématique et Hypothèses" qui suit présente cette argumentation, construite en nous situant du point de vue du modèle d'une socialisation plurielle en active.

CHAPITRE 4

Problématique et hypothèses de la recherche

Le regard que nous portons sur le phénomène de la souffrance au travail est celui d'une psychologie sociale du travail et des organisations caractérisé par cette « lecture ternaire » (Ego - Alter – Objet) des réalités sociales (Moscovici, 1984) qui en fait la spécificité : les relations entre le sujet et l'objet - ici, entre le travailleur et la situation de travail - , sont médiées par l'Alter, par cet autrui dont Freud, déjà en 1921, indiquait qu'il "intervient à tout moment et à tous les niveaux de l'élaboration des conduites du sujet en tant que partenaire, modèle, obstacle, soutien...réel ou imaginaire" (Freud, 1921, cité par Baubion-Broye, Malrieu et Tap, 1987, p.477).

Nous avons examiné dans le premier chapitre de ce document, comment ces relations à autrui peuvent constituer tantôt des sources de souffrance, mais aussi tantôt des ressources, des soutiens, plus ou moins efficaces, contre celle-ci. A l'heure où se généralise la mise en place de dispositifs de soutiens formels - tels les consultations "Souffrance au travail" adressés à des personnes rencontrant de graves difficultés dans leur sphère professionnelle, nous nous sommes interrogés sur la variabilité des effets de tels dispositifs, inscrivant dès lors notre thèse dans le champ des travaux sur le soutien social.

La revue de travaux effectuée au second chapitre a permis de mettre en exergue les controverses relatives aussi bien à la définition de la notion de soutien social qu'à l'explication de ses effets : pourquoi un même soutien peut-il avoir des effets plus ou moins importants selon ses destinataires, voire des effets positifs pour certains et des effets négatifs pour d'autres ?

La position que nous défendrons dans cette thèse, étayée sur le modèle théorique d'une socialisation active parce que plurielle (*cf. infra*), récuse la représentation d'un "bénéficiaire" du soutien social, récepteur passif de ressources "externes" constituées en dehors de lui.

C'est en prenant en compte la part active du sujet destinataire de soutien social que nous proposons d'expliquer la variabilité des effets de celui-ci. Dès lors, il s'agit moins de considérer ce que le soutien procure au sujet que de s'intéresser à ce que le sujet fait du soutien. Ainsi avons nous fait des processus d'appropriation du soutien social l'objet central de cette thèse, nous appuyant pour cela (*cf. chapitre 3*) sur les travaux consacrés à l'étude de l'appropriation en d'autres domaines.

Le choix de cet objet d'étude inscrit notre thèse dans une ligne d'investigation ouverte par notre équipe de recherche, dont nous présenterons ici les travaux ainsi que le modèle théorique qui les fonde pour étayer la problématique et les hypothèses de notre recherche et définir sa contribution à l'entreprise collective.

Nous nous proposons ainsi de présenter tout d'abord le modèle théorique d'une socialisation active, plurielle, conflictuelle et prospective (Almudever, 2007 ; Almudever, Croity-Belz et Hajjar, 1998 ; Baubion-Broye et Hajjar, 1998 ; Cazals, 1995 ; Curie et Hajjar, 1987 ; Dupuy et Curie, 1996 ; Le Blanc, 2006 ; Mégemont, 2000) qui permet, en premier lieu, de soutenir l'idée d'un sujet actif dans la relation d'aide, mais ouvre également une voie originale pour appréhender les conduites d'appropriation du soutien.

1. Le modèle théorique d'une socialisation active parce que plurielle

C'est la référence au modèle théorique d'une socialisation active parce que plurielle, tel qu'il est développé par le laboratoire PDPS et dans notre équipe de recherche, dans le prolongement des travaux fondateurs de Malrieu (1973), qui étaye et spécifie notre approche des processus d'appropriation du soutien social. Il est attendu que son application à cette problématique particulière constitue une voie de son propre développement.

Dès 1973, dans le champ des recherches sur le développement de l'enfant, Malrieu propose une conception interactionniste de la socialisation : celle-ci ne consiste pas en une simple intériorisation des influences culturelles, car, le versant de l'acculturation est indissociable du versant de la personnalisation, définie comme "une action en vue de restructurer les systèmes d'attitudes et les cadres de référence" hérités de l'éducation (Malrieu, 1973, p. 41).

En effet, il y va, dans la socialisation "de se donner une signification à soi-même, soit en effectuant une œuvre qui exprime ses problèmes vécus, soit en marquant la vie sociale de son empreinte personnelle. Socialisation et personnalisation consistent en définitive dans un effort du sujet pour trouver la signification de ses actes et de son existence" (Malrieu, 1973, p. 218-226).

Cette conception de la socialisation dessine les contours d'une proposition centrale : l'idée d'une "inter-structuration du sujet et des institutions" (Baubion-Broye, Malrieu et Tap, 1987), C'est à dire d'une inter-construction entre ces deux instances qui suppose de *penser conjointement l'action de la société sur le sujet et celle du sujet sur la société*.

Qu'est ce qui permet d'envisager, au-delà de déterminismes sociaux univoques et de pressions à la conformité s'exerçant sur la personne, cette possibilité d'une participation active du sujet à la transformation de ses milieux d'appartenance ? Pour Malrieu, la réponse à cette question réside précisément dans la pluralité de ces appartenances. A l'instar de Wallon qui a profondément influencé sa pensée, Malrieu met l'accent sur la pluralité des milieux qui se recoupent en une seule et même personne et qui peuvent y entrer en conflit. Les hommes, dès l'enfance, s'inscrivent successivement ou simultanément dans une pluralité de milieux et domaines de vie (sphères familiale, amicale, professionnelle, sociale, de loisirs...) porteurs de valeurs et de règles pouvant être contradictoires : c'est pour dépasser ces contradictions et les conflits qu'elles peuvent engendrer, que le sujet, à la recherche de son unité, tente d'agir sur ses environnements. Autrement dit, la socialisation est active parce que plurielle : le sujet "se" constitue par ses activités sur ses milieux autant qu'il est constitué par eux. Il est actif et pas seulement réactif à ses environnements, parce qu'il en objectivise les désaccords et les soutiens, parce qu'il peut se rendre réceptif (ou non) aux informations qu'ils lui proposent" (Baubion-Broye et Hajjar, 1998, p.30).

La pluralité des engagements, des expériences et des sphères d'activité du sujet est donc centrale dans le modèle de la personnalisation. Comprendre la dynamique de celle-ci - et ses avatars - suppose dès lors la mise en œuvre d'une approche systémique. Dès 1949, Wallon, dans *Les origines du caractère chez l'enfant*, insistait sur la nécessité d'analyser les activités de l'Homme d'un point de vue systémique. "Un fait, souligne-t-il, n'a d'intérêt que dans la mesure où il est déterminé, et il ne peut l'être que dans ses rapports avec quelque chose qui le dépasse, c'est à dire avec un ensemble auquel il puisse être incorporé. Confronter un fait avec tous ces systèmes auxquels il peut être rapporté, c'est le traiter selon sa nature" (Wallon, 1949 dans Baubion-Broye (dir.), 1998, p. 35).

Le modèle du Système des Activités (Almudever, 2007 ; Baubion-Broye et Hajjar, 1998 ; Curie et Hajjar, 1987 ; Curie et Dupuy, 1994 ; Hajjar et Curie, 1985 ; Le Blanc, 2006) contribue à opérationnaliser une théorie de la socialisation plurielle. Il offre un cadre à l'étude des échanges entre différents domaines d'activité et à l'examen des mécanismes de régulation

de ces échanges à travers lesquels "l'acteur se comporte en sujet de sa propre histoire" (Curie et Dupuy, 1994)¹⁵.

Comme son appellation le souligne, ce modèle affirme que les activités accomplies (ou projetées) par les sujets dans les différents milieux de leur socialisation forment un système, dans la mesure où chacune d'elles peut constituer une ressource ou une contrainte pour l'ensemble des autres. Dès lors, les activités du sujet sont interdépendantes : en réalisant une activité dans un domaine de vie (professionnel par exemple), la personne peut s'appuyer sur d'autres activités relatives à des domaines différents, tenir compte des obstacles éventuels que constituent certaines des activités extérieures au secteur (Martin-Canizarès, 2005) ou transférer des compétences acquises ailleurs et en d'autres temps (Cayado, 2009). Chaque activité est donc, pour l'autre à la fois cause et effet. On peut parler ici d'"emprise réciproque", au sens de Gadbois (1975).

C'est principalement dans l'instauration de ces échanges entre domaines de vie que le sujet apparaît comme un sujet actif. "C'est à lui que revient de définir les termes du problème à résoudre, de procéder à des arbitrages entre des objectifs et des activités qu'il juge concurrents, d'évaluer le coût et les insuffisances des choix qu'il a faits, d'anticiper leurs conséquences sur soi et sur autrui. Il est instance de régulation et d'orientation des échanges entre expériences de domaines séparés : dans la mesure où il organise et anticipe ses activités dans un domaine selon des significations que celles-ci revêtent, pour lui, en d'autres domaines de sa socialisation actuelle et à venir" (Baubion-Broye et Hajjar, 1998, p. 40).

Malrieu utilise l'expression d' "intersignification des conduites" pour rendre compte de ces processus de construction de sens (Malrieu, 2003) qui mobilisent un travail de mise en lien par le sujet, d'expériences multiples réalisées en différents domaines de vie, et qui signent sa part active dans le processus de socialisation. C'est dans ce cadre théorique que de nombreux travaux de notre équipe de recherche ont montré l'importance du sens attribué par le sujet au soutien social qu'il perçoit dans son entourage, pour en expliquer les effets.

¹⁵ Bien que l'établissement d'une taxonomie des activités relève d'une certaine gageure méthodologique (Curie, Hajjar et Baubion-Broye, 1990), plusieurs études menées au sein du laboratoire se sont accordées à distinguer quatre domaines d'activités : familial, social, professionnel et personnel.

2. La problématique de la variabilité des effets du soutien social au regard du modèle d'une socialisation plurielle

2.1. La question de la signification du soutien social

L'idée de l'intersignification des conduites, opérationnalisée à travers le modèle du système des activités et l'étude des échanges entre domaines de vie à l'aide de l'outil ISA, figure au cœur de nombreuses recherches menées au sein de notre équipe à propos des effets du soutien social.

Ces travaux montrent que les effets du soutien varient en fonction du degré d'interdépendance / cloisonnement établi par les individus entre leurs domaines de vie. Ils ouvrent des pistes pour rapporter cette variabilité des effets à une différence de signification attribué au soutien perçu par le sujet, selon sa congruence / dissonance avec les modes d'organisation du Système des Activités. Nous en donnerons ici plusieurs exemples.

Dans une recherche menée auprès de 84 sujets en recherche d'emploi, Cazals, Almudever et Fraccaroli (1993) étudient l'impact sur le bien être psychologique des soutiens reçus pendant cette phase de transition. Les résultats montrent d'abord qu'il n'y a aucune relation directe entre le soutien reçu et le bien être psychologique, confirmant l'idée selon laquelle le soutien social n'a pas d'effets bénéfiques ou négatifs en soi et à priori. Plus précisément, deux interactions statistiquement significatives viennent conforter l'hypothèse d'effets d'interaction entre soutien reçu et modes d'organisation du système des activités sur le bien être psychologique. En effet, un haut niveau de soutien social reçu est associé à un meilleur bien être psychologique pour les sujets qui établissent de nombreux échanges entre leurs domaines de vie ; à l'inverse il est associé à un moindre bien être psychologique pour les sujets qui limitent ces échanges. Par ailleurs, un haut niveau de soutien social reçu est associé à un meilleur bien être psychologique pour les sujets qui valorisent le moins les objectifs de la sphère professionnelle, tandis que c'est l'inverse qui est observé pour les sujets qui valorisent le plus fortement leurs objectifs professionnels (Cazals et *al.*, 1993 dans Almudever, 2007). Les résultats de cette étude nous éloignent d'une interprétation en termes d'adéquation ou de compatibilité entre soutien reçu et stratégies des sujets. Ils invitent à s'interroger sur le sens attribué par le sujet au soutien social en fonction de ses stratégies (Almudever, 2007).

Dans une autre recherche, menée auprès de 170 jeunes en transition entre la sortie du système scolaire et une insertion professionnelle incertaine, inscrits dans le dispositif du "Crédit Formation Individualisé" (CFI), Almudever et Cazals (1993) montrent que le soutien en provenance du "correspondant" CFI a des effets variables sur l'implication en formation des sujets selon que ceux-ci activent ou inhibent les échanges entre leurs différents domaines de vie. "Il apparaît qu'un fort soutien cognitif du correspondant et un fort soutien émotionnel sont associés à une plus grande assiduité pour les jeunes qui établissent de nombreux échanges de ressources entre leurs domaines de vie, alors qu'ils sont associés à une moindre assiduité pour les jeunes qui limitent ces échanges" (Almudever et *al.*, 1993, dans Almudever, 2007, p. 127).

On peut lire dans ces résultats une signification différente attribuée au soutien émotionnel fourni par le correspondant : pour le premier groupe de jeunes, à savoir ceux qui mobilisent des ressources nombreuses dans leurs différents domaines de vie, ce soutien - qui est un soutien parmi d'autres - semble principalement avoir une valeur affective et il s'agit alors, par l'assiduité, de "faire plaisir" au correspondant, ou, tout au moins, de ne pas le décevoir. Pour le second groupe de jeunes, à savoir ceux qui mobilisent peu de ressources hors formation, ce soutien du correspondant est signifié comme une aide beaucoup plus centrale pour la réussite de l'insertion future : s'il a peu d'impact sur une implication "passive" dans la formation - limitée à l'assiduité -, les sujets s'en saisissent par contre de manière active pour mieux s'intégrer dans le groupe de pairs et pour prendre des initiatives dans le cadre des cours.

D'autres recherches n'utilisent pas l'Inventaire du Système des Activités pour appréhender les échanges entre domaines de vie mais s'appuient plus directement sur l'étude des relations interpersonnelles et des échanges entre sphères de sociabilité (Almudever, 1998) pour étudier les modes d'articulation - mise en relation versus cloisonnement - , par les sujets, de leurs différents soutiens.

Nous donnerons ici l'exemple d'une recherche menée auprès d'une cinquantaine de personnes en situation de grande précarité, sans domicile fixe, auprès desquelles a été évalué le degré d'articulation, par ces personnes, entre sources de soutien informel (autrui significatifs de l'entourage : amis, membres de la famille, habitants du quartier...) et sources de soutien formel (bénévoles dans des associations caritatives, prêtre, assistants sociaux...). Après que chaque sujet ait été invité à mentionner les personnes importantes pour lui dans ces deux catégories de soutien, il lui était demandé de préciser dans quelle mesure il parlait - ou évitait de parler - de ces personnes les unes aux autres, dans quelle mesure il faisait en sorte de les faire se

rencontrer ou évitait ce type de mise en relation (Almudever, 2002 ; Florin et Gutierrez, 1998).

Parmi les résultats saillants de cette recherche attachée à étudier les effets du soutien formel selon qu'il est plus ou moins articulé au soutien informel, nous retiendrons :

- d'une part, qu'un haut niveau de soutien social formel perçu est associé à un moindre BEP, mais ne présente pas de relation directe avec les sentiments d'internalité ou d'externalité des sujets ;

- d'autre part, que dès lors qu'il est fortement articulé à des sources de soutien informel, ce fort soutien formel perçu est significativement associé à un plus fort sentiment de contrôle externe. Dans le même sens, on observe que lorsqu'une longue durée de "l'expérience de la rue" va de pair avec un haut niveau d'articulation des sources de soutien entre elles, elle est liée à de plus faibles sentiments de contrôle interne. Autrement dit, l'articulation des soutiens formels et informels entre eux - dont on pouvait penser qu'elle serait bénéfique au sujet - non seulement n'atténue pas la relation entre fort soutien formel et faible BEP, mais contribue au développement d'un moindre sentiment d'être "cause" dans sa vie (Almudever, 2002, p. 101).

Ce type de résultats aide à comprendre certains effets paradoxaux du soutien social au-delà d'interprétations mettant en question son intensité (quand "trop" de soutien peut avoir des effets délétères, cf. Krause, 1987) ou son adéquation au problème affronté (quand certains soutiens s'avèrent inefficaces ou inopportuns, cf. Bruchon-Schweitzer, 2002). La référence au modèle d'une socialisation plurielle invite à prendre en considération de nouvelles dimensions susceptibles de rendre compte de tels effets : ainsi la combinaison - et les possibles antagonismes - entre différentes sources de soutien ; ainsi la dimension contraignante d'un "maillage" serré des sources de soutien entre elles qui peut conduire le "bénéficiaire" de ces aides à les signifier comme un "contrôle social" renforcé et/ou comme un indicateur de sa propre incapacité à faire face aux difficultés rencontrées. En ce sens, les résultats que nous venons d'évoquer amènent à questionner l'hypothèse de terrain de la plus grande efficacité des pratiques d'aide "en réseau" (Almudever, 2002).

Pour ce qui nous concerne, nous retiendrons de ces travaux que la façon dont un sujet peut œuvrer à articuler ou à cloisonner les différents soutiens qu'il perçoit et mobilise dans ses différentes sphères de sociabilité, est à même de constituer une dimension importante des conduites d'appropriation du soutien social.

Nous confortent en ce sens d'autres travaux de l'équipe portant spécifiquement sur les conduites d'appropriation appliquées à un objet autre que le soutien social - en l'occurrence, l'outil informatique - et analysées, elles aussi, sous l'angle du modèle d'une socialisation plurielle.

2.2. La problématique de l'appropriation au regard du modèle d'une socialisation plurielle

Dans une recherche visant à expliquer la diversité des usages de l'outil informatique par les agriculteurs, Bages et Lanneau (1991) examinent ces usages sous l'angle de leur inscription dans le Système des Activités du sujet. Les auteurs soutiennent que "l'analyse [de l'appropriation d'une innovation] suppose que soient prises en compte les transformations des ressources informationnelles, motivationnelles et les obstacles qui existent dans le fonctionnement du système total et des échanges entre les sous-systèmes" (*ibid*, p. 9). Il importe de considérer à la fois les modes d'entrée dans l'innovation, révélateurs des préoccupations des sujets vis à vis de la nouvelle pratique, mais aussi les projets - professionnels et/ou extra-professionnels - auxquels l'entrée dans cette nouvelle pratique est référée. Car "c'est en fonction des fins que le sujet se donne que [...] la conduite d'appropriation s'inscrit dans une stratégie mobilisant des activités propres à différents sous-systèmes " (*ibid*, p. 10). Les auteurs distinguent alors différents degrés d'appropriation de l'outil informatique en fonction de l'amplitude et de l'intensité de l'intersignification dont il fait l'objet au sein du Système des Activités : l'intersignification peut en effet se limiter à un domaine d'activités ou à une partie de celui-ci, concerner une fraction du système d'activités (par exemple, la vie professionnelle et la vie familiale) ou être généralisée à l'ensemble de celui-ci (quand l'adoption de l'innovation conduit à redéfinir les liens entre tous les registres d'activités). L'instrument peut ainsi être utilisé de manière strictement fonctionnelle (réponse à une insatisfaction située dans le sous-système professionnel) ou expressive (moyen élargi de réalisation de soi).

Dans la même lignée, les travaux de Faurie (2004), relatifs à l'appropriation d'Internet par une population d'étudiants, décrivent des conduites d'appropriation contrastées selon que l'engagement des sujets dans la pratique d'Internet implique une intégration plus ou moins élargie de l'outil dans leur système d'activités en le signifiant comme une aide ou un obstacle à l'atteinte et à la réalisation de buts relevant de différents domaines de vie (Faurie, 2004, p. 68). Il est intéressant de noter qu'une différence importante entre "experts" et "novices" dans la

pratique d'Internet tient à la capacité plus grande des premiers à inhiber les liens entre utilisations professionnelles et extra-professionnelles de l'outil en cas de difficultés rencontrées dans la sphère du travail (Faurie, Almudever et Hajjar, 2004). Dans le processus d'appropriation, pluri-signification de l'outil au regard des différents investissements du sujet et contrôle de son intégration dans les échanges entre domaines de vie, semblent donc aller de pair.

De ces approches de l'appropriation sous l'angle du modèle d'une socialisation plurielle, nous retiendrons la définition qu'en donne Lanneau : *"l'appropriation n'est pas un simple apprentissage des propriétés de l'objet mais la transformation de l'instrument en actes de manière à y marquer les multiples places, professionnelles et extra professionnelles de l'utilisateur"* (Lanneau, 1990).

Appliquée à l'appropriation du soutien social, cette définition nous invite à prendre en considération la manière dont les sujets de notre recherche vont signifier et mobiliser (ou rejeter) le soutien proposé au sein de la consultation "Souffrance au travail", non seulement au regard de leur position et rôle de travailleurs - ici, en difficulté - mais aussi au regard de leurs autres rôles et places - de père/mère, époux/épouse, militant/militante... Rapporté à l'étude du soutien social, cette conception implique de se pencher sur "la façon dont les bénéficiaires l'articulent à d'autres soutiens (formels et informels) en provenance d'autres milieux, et la façon dont ils le perçoivent, le signifient, l'utilisent (ou le rejettent) selon les visées qu'ils poursuivent dans les activités de leurs différents domaines de vie" (Almudever, 2009, p. 194).

Néanmoins, au-delà des dynamiques intra-individuelles sur lesquelles nous avons mis l'accent jusqu'ici, la démarche d'appropriation mobilise aussi des dynamiques proprement collectives quand elle concerne des groupes constitués comme tels. L'approche de cette dimension collective de l'appropriation, dont nous avons vu au chapitre 3 qu'elle était moins développée, constitue aussi un objectif important de notre recherche.

2.3. La dimension collective des conduites d'appropriation du soutien social

Nous avons présenté au chapitre précédent cette dimension collective de l'appropriation, à travers notamment les travaux de Bernoux (1981) et Fischer (1987) relatifs à l'appropriation des espaces de travail. L'appropriation collective y apparaît comme une démarche ordonnée à la construction de buts collectifs : il s'agit en l'occurrence de se saisir de

l'espace pour remettre en question l'organisation et les aliénations qu'elle provoque, pour résister à son emprise.

De la même façon, les travaux de Lanneau (1990) que nous avons évoqués plus haut, s'intéressent à cette dimension collective de l'appropriation de l'outil informatique par les agriculteurs lorsqu'ils examinent comment ceux-ci se saisissent de cette innovation technologique pour redéfinir une identité de métier sous l'égide d'une représentation entrepreneuriale de leur profession (Almudever, Aissani et Lanneau, 1992).

Plus près de notre objet de recherche et sur une population comparable de personnes adressées à la consultation "Souffrance au travail" du Service des Pathologies Professionnelles du CHU Purpan, Almudever et Delbos (2004, 2005) ont comparé trois groupes auxquels a été proposé un même soutien formel sous la forme d'un groupe d'information sur les questions de souffrance au travail et de harcèlement moral, animé par un médecin - inspecteur du travail. Le cadre stable de ces réunions (même animateur, même durée, même lieu et même trame) a rendu possible la comparaison des trois groupes, et à travers elle, la caractérisation de leur démarche d'appropriation collective de ce soutien. Trois dimensions principales du processus d'appropriation collective ont été dégagées, relatives :

- à la nature des échanges entre participants
- au thème central de discussion
- à la relation entretenue avec l'animateur

Sur cette base, trois types d'appropriation collective du soutien social ont pu être dégagés (Almudever, 2007) :

- une appropriation collective "réparatrice" de l'objet-soutien : il s'est agi, pour le premier groupe, de construire collectivement une image positive et proche de l'animateur, afin de restaurer une représentation positive des soutiens sociaux formels en général, représentation entamée par une accumulation d'expériences personnelles négatives de ce type de soutiens.
- une appropriation collective "destructrice" du soutien ; à l'inverse, le deuxième groupe a constitué l'animateur et la médecine du travail dont il est le représentant comme "Mauvais objet". Ce groupe s'est approprié le soutien proposé de manière à se doter d'un adversaire, de manière à élaborer un conflit à travers lequel se redonner des prises sur sa situation.

- une appropriation collective "paradoxe" : c'est en évitant, tacitement, de se constituer comme un groupe - il n'est jamais fait référence au *Nous* dans les échanges - que les participants du troisième groupe s'approprient "collectivement" la réunion d'information comme support de différenciation moi / eux (les autres membres du groupe), de manière à pouvoir opérer des comparaisons sociales permettant d'analyser et de ré-évaluer sa situation propre.

Les contrastes relevés entre ces trois groupes et les indicateurs qu'ils ont fournis concernant l'élaboration de représentations et de buts collectifs sur un empan de temps réduit (une réunion de 2h à 2h30) ont constitué des acquis et une motivation pour approfondir l'analyse de tels processus d'appropriation du soutien groupal à plus long terme. Les groupes d'analyse des situations de travail - terrain de notre recherche - autorisent une observation et une analyse qui restitue aux conduites d'appropriation leur épaisseur temporelle.

3. Objectifs et hypothèses de la recherche

Les groupes d'analyse des situations de travail proposés à des personnes en situation de souffrance au travail dans le cadre du SPPE (voir leur présentation au chapitre suivant) constituent un soutien formel, institutionnalisé, dont les analyses que nous venons de développer invitent à ne pas considérer comme un soutien en soi, *à priori*. Ce sont ses destinataires qui vont le signifier - ou non - comme une ressource à travers la façon dont ils s'en saisissent, individuellement et collectivement.

Cela nous amène à envisager les conduites d'appropriation du soutien social comme un facteur clé de la variabilité des effets de celui-ci, et à définir deux objectifs principaux pour notre recherche :

- Premier objectif : la caractérisation et la modélisation des conduites individuelles et collectives d'appropriation du soutien social.

A partir des travaux consacrés à l'appropriation en général (cf. chapitre 3), du regard spécifique que la référence au modèle théorique d'une socialisation plurielle et active nous conduit à porter sur ces processus (cf. *supra*) et des travaux initiés dans l'équipe concernant de manière plus spécifique l'appropriation des soutiens sociaux, nous proposerons au chapitre

suivant une opérationnalisation des conduites individuelles et collectives d'appropriation du soutien social. Cette opérationnalisation :

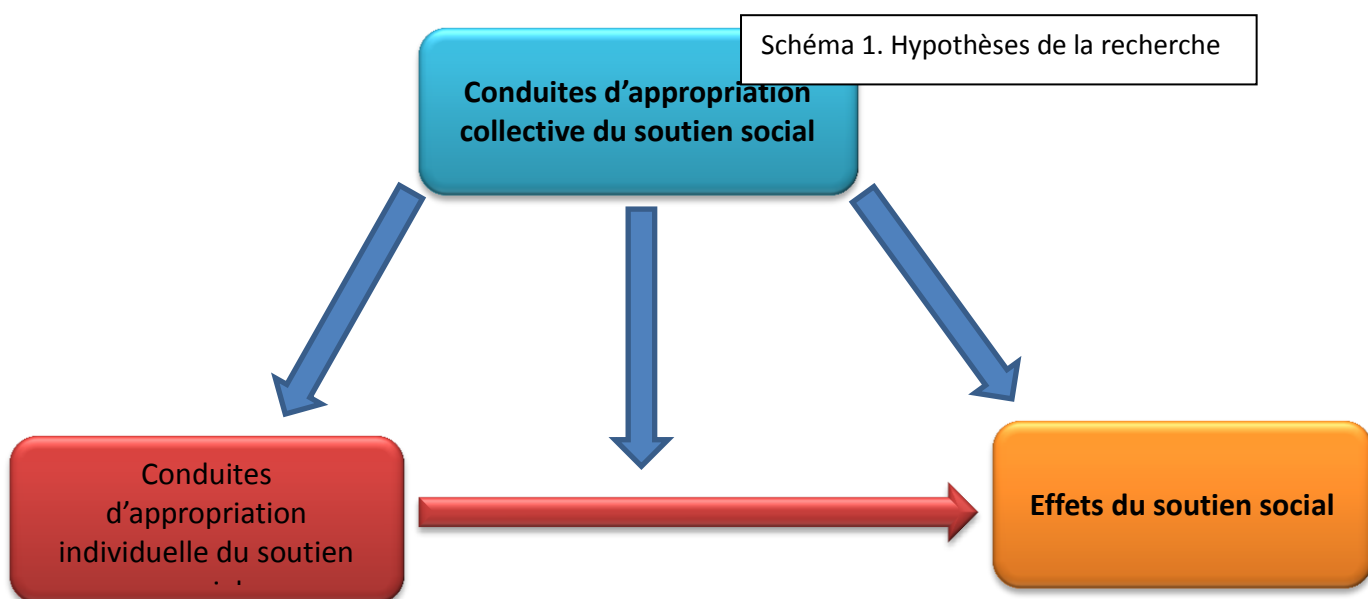
- servira de grille d'analyse pour étayer l'observation et le recueil des données auprès des sujets et groupes de notre étude ;
- soutiendra la caractérisation et l'effort de modélisation des conduites individuelles et collectives d'appropriation ;

- Second objectif : la compréhension et l'explication des effets du soutien social.

La question de départ de cette recherche, rappelons-le, concerne la variabilité des effets du soutien social : qu'est ce qui permet d'expliquer qu'un même soutien puisse avoir des effets contrastés auprès de ses différents destinataires ? Nous adosserons à la poursuite de nos objectifs de compréhension et d'explication de cette variabilité la formulation de deux hypothèses générales :

HG1 : Les effets d'un soutien social formel auprès de ses destinataires varient en fonction des modalités d'appropriation individuelle de ce soutien.

HG2 : La démarche d'appropriation collective d'un soutien social formel, au sein d'un groupe, influence l'appropriation individuelle de ce soutien et ses effets.



Autrement dit, nous explorerons les liens entre les trois variables représentées dans le schéma 1 ci-dessus.

Nous présenterons à présent le dispositif de recherche-action mis en place au sein de la consultation "Souffrance au travail" du CHU Purpan, les modalités d'opérationnalisation des variables étudiées et les méthodes retenues pour le recueil et l'analyse des données.

CHAPITRE 5

Méthodologie de la recherche

Dans ce chapitre, nous présenterons dans un premier temps l'ancrage épistémologique de notre recherche dans une psychologie sociale clinique ainsi que le dispositif de recherche - action mis en place en collaboration avec le Service des Pathologies Professionnelles et Environnementales du CHU Purpan, dirigé par le Pr. Soulat. Seront plus particulièrement détaillés le cadre et le fonctionnement des Groupes d'Analyse des Situations de Travail qui ont servi de support à notre investigation de terrain.

Nous expliciterons ensuite les modes de construction et d'opérationnalisation de nos variables d'étude en précisant les dimensions et indicateurs retenus pour l'analyse des effets du soutien social proposé dans le GAST, des conduites d'appropriation individuelle du soutien social, des conduites d'appropriation collective de celui-ci.

Enfin, nous présenterons les méthodes de recueil et d'analyse des données mobilisées dans l'approche longitudinale de deux GAST et l'évaluation - après coup - des effets, auprès des participants, du soutien proposé dans ce cadre.

1. Une approche de psychologie sociale clinique

C'est la référence à un sujet constructeur de sens - qu'il s'agisse ici du sens des situations de travail auxquels il est et/ou a été confronté ou du sens qu'il attribue au soutien qui lui est proposé - qui inscrit, d'emblée, notre approche dans une perspective clinique.

Nous partons du postulat que le sens n'est pas donné à priori. Le monde est une donnée d'expérience et c'est l'expérience que les sujets en font qui va lui donner sens (Castoriadis, 1975). "Le sujet devient sujet de son expérience, la met en forme, lui donne des fins, définit des critères et valeurs pour la juger" [...] "Le sens traduit [donc] cette intentionnalité mise dans les choses et les situations dont l'occurrence aurait un auteur, une direction, une fin, serait voulue pour un effet attendu" [...] Il associe des éléments épars pour les enchaîner dans le temps et dans l'espace, les dotant ce faisant d'une intentionnalité lisible pour soi, dicible pour les autres" (Barus-Michel et Giust-Desprairies, 2000, p. 320).

Partant, la psychologie sociale clinique s'expose au cœur des dynamiques de construction de signification, au cœur des situations sociales. On retrouve là l'influence de Lewin (1947), pour

qui la psychologie sociale devait fondamentalement servir les problématiques de société, sortir du laboratoire. La discipline accepte ainsi de se compromettre dans les groupes "naturels", accepte de recueillir les demandes de ses interlocuteurs, pour chercher avec eux des façons d'appréhender et gérer les contradictions de la praxis, plutôt que donner des réponses qui supposent vérités et certitudes positives (Barus-Michel et *al.*, 2000). De là, elle se penche sur les constructions signifiantes tentées par le sujet social (individuel ou collectif) : plus précisément, elle vise à analyser les processus selon lesquels il y parvient ou y échoue.

Comprendre comment des sujets s'approprient un dispositif de soutien social, comment ils l'articulent à des visées personnelles et partant, comprendre les effets - variables - d'un tel soutien, suppose, de fait, de s'intéresser à la façon dont ces sujets sont amenés à le signifier comme une ressource ou, à l'inverse, comme une contrainte.

Si le propre de la clinique est de s'intéresser au sens - et au sujet en quête de sens -, le propos d'une psychologie sociale clinique est de s'intéresser non pas au sujet individuel mais au sujet social (Barus-Michel, 1987) porteur de cette demande de sens. L'accent que nous avons mis sur le collectif - à travers notre objectif d'étudier, aussi, l'appropriation collective du soutien social - suppose "l'affirmation d'un statut théorique pour cette instance [...] autodésignée par un "Nous" qui ne renvoie pas davantage à une "collection d'individus qu'à la somme de leurs interactions" (Almudever, 2009, p. 109).

C'est à la définition d'un tel statut théorique qu'est consacré l'ouvrage de Barus-Michel (1987) intitulé : "Le sujet social. Essai de psychologie sociale clinique". Y est posé l'irréductibilité du sujet social au sujet individuel, et développé l'idée que l'équipe, "faite d'individus qui se reconnaissent avec leur spécificité dans une même pratique, partagent les efforts, les réussites, les échecs sur un mode fonctionnel qui garantit sa cohésion, mais aussi sur un mode affectif qui ajoute le registre du plaisir et de la douleur partagés » (Barus-Michel, citée par Almudever, *op.cit.*, p. 110).

Si les GASTs sur lesquels s'appuie notre recherche ne constituent pas des "groupes de pratique" (Barus-Michel, 1987) à proprement parler, c'est à leur construction en tant que "Nous" porteur d'une demande de sens et acteur d'une appropriation collective du dispositif de soutien proposé que nous consacrerons une partie de nos analyses. C'est, de même, la demande émanant de ce "Nous" qui légitime la démarche de recherche - action qui soutient notre travail de thèse.

2. Un dispositif de recherche-action

Notre recherche s'inscrit dans le cadre d'une collaboration entre le Service des Pathologies Professionnelles et Environnementales (SPPE) du Centre Hospitalier Universitaire de Purpan et l'équipe de Psychologie sociale du Travail et des Organisations du laboratoire Psychologie du Développement et Processus de Socialisation (PDPS) EA 1687, initiée en 2003, suite à l'instauration, dans le Service, d'une Consultation « Harcèlement moral » appelée à devenir Consultation « Souffrance au Travail » peu après.

2.1. Historique de la collaboration avec le SPPE du CHU Purpan

En 2002, une consultation destinée à accueillir des personnes confrontées sur leur lieu de travail à des problèmes de *harcèlement moral*, est mise en place au sein du service des Pathologies Professionnelles et Environnementales du CHU Purpan. Cette définition initiale du public de la consultation est liée à l'inscription de celle-ci dans un dispositif national basé sur l'ouverture, en France, de quatre centres spécialisés d'écoute et de prise en charge du harcèlement moral au travail. Le contexte socio-politique et législatif du début des années 2000 a en effet grandement favorisé la reconnaissance et la dénonciation du harcèlement moral dans le champ du travail. En témoignent le succès médiatique des ouvrages de M. F. Hirigoyen et la décision, prise en 2001 par le Conseil Economique et Social de définir le phénomène « harcèlement moral ».

Le retentissement fut d'ailleurs quasi immédiat puisque depuis le 17 janvier 2002, la loi relative à la modernisation sociale, intégrée au code du travail, sanctionne les "*agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits et à la dignité du salarié, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel*". La loi française (suite à la modification du 4 janvier 2003) oblige également les dirigeants à mettre en place des plans de prévention et prévoit également des poursuites pénales pour le harceleur.

Tandis que la notion de harcèlement moral se répand dans les médias et sur les lieux de travail, elle devient dans le même temps, une expression à usages multiples regroupant d'autres types de souffrances qui ne relèvent pas, à proprement parler, du harcèlement moral mais qui expriment un malaise plus général et surtout plus complexe. Devant la difficulté à

établir clairement le diagnostic de harcèlement moral et grâce à l'analyse de la demande de « patients » de la consultation, les professionnels du service ont ainsi été conduits à élargir l'intitulé et le champ d'action de la consultation aux problèmes, non plus seulement de harcèlement, mais de "souffrance au travail".

Les personnes sont toujours adressées à la consultation par un soignant (médecin du travail, médecin généraliste, psychiatre) et sont reçus pour un entretien individuel par la psychologue du service ou le médecin du travail ergonomiste lesquels les orientent ensuite vers une "consultation de groupe", s'ils le jugent profitable pour la personne. Il s'agissait, dans un premier temps, d'un "groupe d'information" circonscrit à une séance (d'une durée d'environ deux heures) animée par un médecin inspecteur du travail et centrée sur des informations relatives, d'une part aux phénomènes de stress, de harcèlement moral, de souffrance au travail et stratégies de faire face, d'autre part à des personnes ou organisations ressources pouvant être sollicitées dans et hors de l'entreprise.

Le souci d'une évaluation de ce dispositif expérimental et celui d'un enrichissement des connaissances scientifiques sur le phénomène de la souffrance au travail ont dès lors motivé le partenariat entre le service de l'hôpital et l'équipe de Psychologie sociale du Travail et des Organisations du laboratoire PDPS, déjà engagée dans une convention de recherche sur ce thème avec la DRTEFP¹⁶, la CRAM¹⁷ et la DRASS¹⁸ (Almudever et Baubion-Broye, 2004 ; Almudever, Demay et Morel, 2004). Ce dispositif, dont nous reproduisons ci-dessous la schématisation proposée par Aeschlimann et Pacaud en 2003, a fait l'objet d'une évaluation auprès des participants à différents groupes d'information. Par ailleurs, le cadre stable de ces réunions (même animateur, même lieu, même durée, même trame) a rendu possible la comparaison de trois groupes d'information et déjà, la caractérisation de différentes démarches d'appropriation collectives du soutien social (Almudever et *al.*, 2004 ; Delbos, 2005).

2.2. Le dispositif de recherche-action : le Groupe d'Analyse des Situations de Travail

Il a été proposé aux personnes participant au groupe d'information (1 groupe tous les mois environ, réunissant de 5 à 10 participants) et désireuses de poursuivre un "travail de groupe" dans le cadre de la Consultation, de participer à une réunion "intermédiaire"

¹⁶ Directions Régionales du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

¹⁷ Caisse Régionale d'Assurances Maladie

¹⁸ Directions Régionales des Affaires Sanitaires et Sociales

présentant deux cadres possibles pour un tel travail, non exclusifs l'un de l'autre : le groupe de parole et le groupe d'analyse des situations de travail (GAST) :

- Le groupe de parole

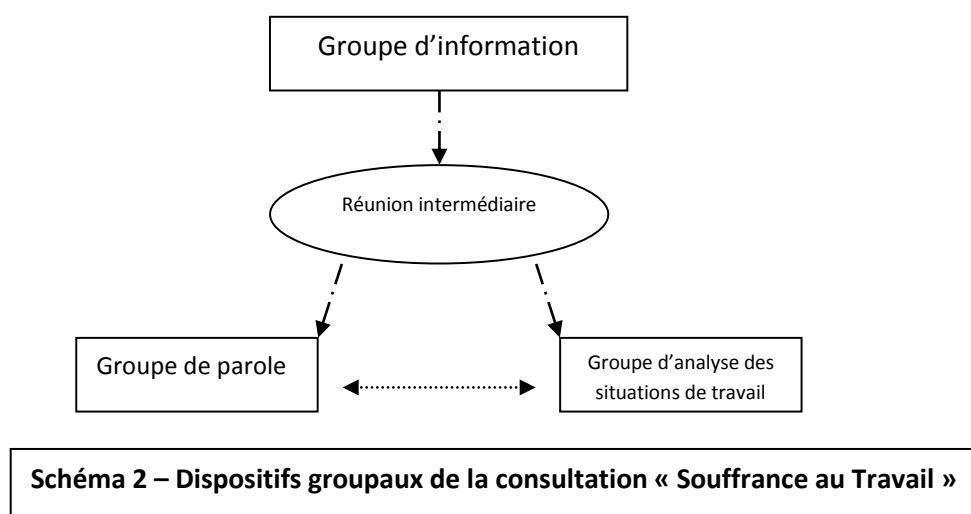
Animé par un médecin psychiatre, le groupe de parole s'adresse aux personnes qui recherchent un lieu d'écoute et d'échanges où pouvoir exprimer leurs émotions, leur vécu douloureux. L'objectif du travail mené dans ce type de groupe relève essentiellement de visées de thérapie ; à travers le soutien groupal et celui de thérapeute, c'est une amélioration de la santé physique et psychique qui sont recherchés, de même qu'un regain de confiance en soi dans l'établissement d'un lien social mis à mal par la situation de souffrance au travail.

- Le groupe d'analyse des situations de travail

Animé par la psychologue du service et une enseignante chercheuse de l'Université, le GAST s'adresse tout particulièrement aux personnes ne se reconnaissant pas dans l'identité de "malades" que la société leur impose - *"c'est le système qui est malade, pas nous"* - et qui sont intéressées par une analyse des situations de travail elles-mêmes, par une réflexion collective sur les facteurs et dynamiques - dans les organisations - susceptibles d'engendrer des situations de souffrance.

Lors de la réunion de présentation, ces deux types d'objectifs et de travail sur le long terme sont clairement explicités et distingués : les participants peuvent choisir de s'engager dans l'un ou l'autre, mais aussi décider de suivre les deux ou aucun.

Par rapport à l'organisation initiale (cf. *supra*), nous pouvons schématiser de la manière suivante le dispositif intégrant la proposition du GAST :



C'est en vue de deux types d'objectifs - de recherche et d'action - qu'a été mis en place le dispositif du GAST, basé sur un travail d'analyse psychosociale des situations de travail.

Au plan de l'action, il s'agit :

- de favoriser pour les participants, une "remise en sens" d'une situation au travail source de souffrance, car dépourvue pour eux de significations. Il s'agit "d'éclairer le passé, mais aussi de doter les personnes d'outils de compréhension utiles pour faire face aux situations de travail à venir et à la crainte de "revenir au feu" (Almudever, 2007, p. 200).
- d'élaborer, sur la base de ces analyses, des pistes pour la prévention de la souffrance et de la violence dans les organisations.

Au plan de la recherche, il s'agit :

- d'une part d'élaborer des connaissances sur les dynamiques et les déterminants indissociablement psychologiques et organisationnels de la souffrance au travail.
- d'autre part, et c'est l'objectif de notre thèse, définie comme un volet de cette recherche-action, d'étudier la variabilité des effets de la participation au GAST, au regard des conduites d'appropriation individuelle et collective mises en œuvre par les sujets et les groupes comparés dans l'étude.

Aux personnes volontaires pour participer au GAST est proposé un cadre bien défini et négocié qui fixe notamment :

- les principes déontologiques relatifs à la conduite d'un tel travail (respect des personnes et de la confidentialité des échanges, principe de liberté et d'égalité dans la prise de parole, absence d'évaluation des personnes)
- Le lieu de travail du groupe (une salle de réunion du Service des Pathologies Professionnelles et Environnementales)
- La durée de ce travail (une douzaine de séances de deux heures réparties sur une année)
- L'effectif du groupe et sa composition (de 5 à 10 participants, plus la psychologue du travail du service et deux chercheurs, dont l'un en position d'observateur)

« La démarche proposée renvoie à une analyse collective où c'est la confrontation de différentes interprétations formulées à propos d'une même situation – celles des personnes directement concernées par le problème, celles des intervenants de terrain appelés à le traiter

(psychologue du travail), celles des chercheurs appelés à l'étudier – qui est le moteur d'une construction de sens et de connaissances sur la genèse, la dynamique et les effets des situations de souffrance et de violence au travail. Cette construction se trouve être, de ce fait, une véritable co-construction et implique, pour être opérante, que la posture de chacun des acteurs de ce travail soit clairement explicitée » (Almudever, 2009, p. 115).

Dans cette démarche de recherche-action participative :

- les sujets volontaires, dont l'expérience vécue de la souffrance au travail est au centre de l'investigation, sont des partenaires à part entière de la recherche qui apportent leur expérience à travers une présentation et un récit de la situation de travail à laquelle ils sont / ont été confrontés ; participent activement à l'analyse collective de l'ensemble des situations rapportées (1ère phase du GAST) ; puis contribuent à la mise en regard des différentes situations analysées (repérage des lignes de force, des similitudes, des différences) dans une démarche de co-construction de connaissances sur la genèse et les dynamiques de la souffrance au travail dans les organisations.
- La psychologue du service et l'enseignante chercheure impliquée dans la recherche, co-animent les séances du GAST, tandis que le doctorant - l'auteur de cette thèse - assure l'observation et l'enregistrement des séances. Les rôles sont ici aussi complémentaires et différenciés.

La psychologue du service pose le cadre et les modalités de fonctionnement des séances, régule la dynamique des échanges dans le groupe, assure le respect des principes déontologiques posés en amont et la gestion du temps, participe à l'analyse des situations rapportées (à travers des questions et des interprétations) de son point de vue de praticienne-chercheure, engagée au quotidien auprès des personnes en situation de souffrance dans le cadre de la Consultation.

L'enseignante chercheure énonce les objectifs de la Recherche-Action et les rappelle à l'occasion, lorsque le besoin s'en fait sentir. Elle participe à l'analyse des situations rapportées (après le récit), principalement pour faire préciser et approfondir des éléments relevant de différents niveaux d'explication dans le cas rapporté et pour questionner des liens éventuels entre ces éléments. Dans un second temps (entre deux séances), l'enseignante chercheure et le doctorant élaborent la synthèse des interprétations proposées dans le groupe, à partir des différents points de vue. Ils en proposent une lecture psychosociale, en référence à

la grille de Doise (1982) et à des concepts et modèles spécifiques, présentés au groupe lorsque cela s'avère pertinent. Cette synthèse est discutée avec la psychologue du service, avant d'être présentée au début de la séance suivante aux participants (cf. *infra*).

De même, dans la deuxième phase du groupe, les chercheurs proposent-ils une mise en forme - voire une modélisation (cf. typologie des situations de souffrance au travail en Annexe 3) - des résultats dégagés collectivement et relatifs : aux dynamiques subjectives et organisationnelles de la souffrance au travail ; aux pistes dégagées concernant la prévention.

Dans tous les cas, et à tous les niveaux, les interprétations en cours d'analyse de chaque situation particulière, de même que les synthèses présentées au groupe pour chacune des situations relatées et la modélisation des résultats sont soumises au groupe en tant que propositions à mettre en débat, susceptibles d'être controversées par le groupe, modifiées et/ou enrichies, recensées ou validées. Dans cette démarche, sont considérées comme valides les interprétations qui font sens pour les sujets.

L'ensemble de la démarche, pour un GAST, peut être synthétisée de la manière suivante :

Première séance

- 1 - Rappel par l'enseignante chercheuse des objectifs qui président à la constitution du GAST
- 2 - Présentation de l'ensemble des membres du groupe, de leurs motivations et attentes
- 3 - Présentation, par un participant volontaire, de la première situation de travail (environ 20 mn)
- 4 - Phase de questions par les membres du groupe, pour compléter les informations (environ 10 mn)
- 5 - Expression des points de vue et "interprétations" de la situation par les autres participants dans un premier temps, puis interventions de la psychologue et de l'enseignante chercheuse (cf. *supra*)
- 6 - En fin de séance, expression de la personne qui a exposé son cas sur ce qui a été échangé

Séances suivantes

- 1 - Présentation de la synthèse des interprétations et de la lecture psychosociale de la situation présentée lors de la séance précédente, opérée par les chercheurs (environ 20 minutes)
- 2 - Présentation par un autre participant volontaire, de la deuxième situation professionnelle (20 à 30 minutes)
- 3 - Phase de questions pour compléter les informations - point de vue de chaque participant (10 minutes)
- 4 - Discussion et analyse collective sur ce qui a été échangé (environ 30 minutes)

Le même schéma est reproduit par la suite (avec chaque fois, restitution des chercheurs à la séance suivante) jusqu'à ce qu'aient été opérées toutes les présentations des situations de travail. Vient ensuite la seconde période du travail du GAST (deux séances), centrée sur la co-construction de connaissances sur la base des analyses réalisées à propos de chacune des situations rapportées et sur l'élaboration collective des pistes pour la prévention.

Première séance

- remise à chacun des participants, d'un dossier rassemblant les synthèses réalisées pour chaque situation (exemple en annexe 2)
- travail de groupe (les participants seuls) centré sur la mise en regard des différentes analyses et le repérage de similitudes et différences
- discussion collective des analyses : des généralisations possibles ?

Deuxième séance

- Proposition de synthèse concernant les connaissances sur la souffrance au travail co-construites
- Réflexion sur les pistes pour la prévention qui peuvent en dériver

2.3. La population d'étude

Ce sont deux groupes qui ont été mis en place et étudiés pour répondre à l'exigence d'une comparaison qui permette de pouvoir distinguer et caractériser deux démarches d'appropriation collective différentes, afin d'analyser l'impact de cette variable sur les effets de la participation au GAST et sur les conduites d'appropriation individuelle et leurs modalités d'articulation avec celles-ci.

Le premier GAST a rassemblé 9 personnes : 6 femmes et 3 hommes, entre 35 et 55 ans. L'une des participantes (Mme H) a quitté le groupe après 3 séances. Parmi les huit personnes restantes (sur lesquelles portera l'analyse), 6 sont en arrêt maladie, une a choisi le licenciement, une autre, la démission. Les secteurs professionnels représentés sont : de grandes compagnies - d'assurances ou du secteur commercial - ; des associations ; un organisme de formation ; un commerce spécialisé de proximité. Il est à noter que dans ce groupe, 6 participants sur 8 sont engagés dans une procédure aux Prud'hommes.

Le second GAST a rassemblé 5 personnes : 3 femmes et 2 hommes, entre 37 et 57 ans. Tous sont en arrêt maladie. Les secteurs professionnels représentés sont : des entreprises du secteur industriel ; une entreprise du secteur immobilier ; une association. Dans ce groupe, un seul participant est engagé dans une procédure aux Prud'hommes.

Nous présenterons plus en détail la situation de chacune de ces personnes dans les deux chapitres suivants consacrés à la présentation, l'observation et l'analyse du GAST1 pour l'un, du GAST2 pour l'autre.

3. La construction et l'opérationnalisation des variables

Nous expliciterons ci-dessous la construction et l'opérationnalisation, sur différentes dimensions constitutives, des variables-clés de notre étude ; construction et opérationnalisation qui ont soutenu la démarche de recueil des données qui fera l'objet du point 5.

3.1. Les indicateurs des effets de la participation au GAST

Au regard des perturbations que peuvent engendrer les situations de souffrance au travail, nous nous proposons de distinguer 4 niveaux d'effets du soutien social formel que constitue le GAST :

3.1.1. L'évolution des représentations de soi

Il s'agira plus précisément d'étudier ici l'impact de la participation au GAST sur l'évolution de l'estime de soi. Il s'agit là d'une composante importante du bien-être psychologique qui d'une part, est largement affectée par des situations de souffrance au travail dont les individus ont tendance à s'imputer la responsabilité et d'autre part, peut être aussi sensible dans une relation de soutien qui, si elle peut contribuer à la retrouver, peut aussi, nous l'avons vu au chapitre 2, la compromettre.

3.1.2. L'évolution des représentations d'autrui

La perte de confiance dans les autres - qui peuvent participer à l'instauration de la situation de souffrance au travail ou qui peuvent se dérober lorsque le sujet a besoin de leur appui - est un autre effet important de la souffrance et peut conduire à l'enfermement dans l'isolement. Nous examinerons ici dans quelle mesure un dispositif qui propose de réactiver le lien social dans un cadre groupal peut générer un gain significatif de confiance dans les autres, notamment en tant que sources potentielles de soutien.

3.1.3. L'évolution des rapports au travail

La sphère professionnelle étant principalement concernée par les difficultés ici étudiées, il s'agit pour nous de saisir dans quelle mesure le soutien du GAST aura pu intervenir dans les processus de désignification / resignification du travail, notamment en termes de centralité et de valorisation relative de celui-ci par rapport aux autres sphères d'investissement des sujets. Il est en effet souvent observé que les situations de souffrance affectent en priorité des personnes fortement investies dans leur travail : on peut alors se demander quelles influences le soutien social peut avoir sur une confirmation ou une re-hiérarchisation des priorités dans la vie des personnes. Sous l'éclairage du modèle de la socialisation plurielle et active, nous nous intéresserons aux modalités d'articulation / cloisonnement entre sphère de travail et sphères

sociales et familiales (centralité et valeur relative accordée au travail) pour appréhender les processus de désignification / resignification du travail.

3.1.4. L'évolution des conduites de participation sociale

Si la "fonction psychologique du travail" (Clot, 1999) tient pour une large part au sentiment qu'il procure à l'individu de participer à la société, d'y apporter sa marque et sa contribution, la santé psychique est fortement atteinte dès lors que la personne a le sentiment de ne plus "en être". On peut dès lors penser que des effets importants du soutien social peuvent consister dans la restauration de motivations et initiatives d'engagement dans des activités de participation sociale.

3.2. Les indicateurs des conduites d'appropriation individuelle du GAST

Au regard des conceptions théoriques de l'appropriation que nous avons examinées au chapitre 3 de ce document, nous avons retenu quatre dimensions essentielles des conduites d'appropriation que nous avons appliquées à l'objet "soutien social". Il s'agit de :

3.2.1 La sélection personnelle de certains apports du GAST. Il s'agit d'appréhender à ce niveau, quelles sont, par exemple, les informations et connaissances que chacun des sujets aura retenues, privilégiées au détriment d'autres. Il en va de même de la sélection de ce qui concernent les différentes natures et dimensions du soutien proposé (cognitif, pratique...), des différentes thématiques et/ou niveaux d'analyse ayant cristallisé l'intérêt.

3.2.2. La (re) définition d'un objectif personnel assigné à la participation au GAST, à plus ou moins grande distance des objectifs "officiels" du GAST (cf. les objectifs de la Recherche-Action), et, à travers cet (ces) objectif(s) personnel(s), la signification personnelle attribuée au soutien GAST (en tant que ressource et/ou contrainte).

3.2.3. L'usage du soutien du GAST en d'autres domaines de vie que le domaine professionnel et en vue d'objectifs spécifiques à ces domaines de vie. Il s'agit ici de repérer l'usage du soutien en des domaines et à des fins autres que celles envisagés par les concepteurs du dispositif.

3.2.4. L'association ou le cloisonnement du soutien reçu dans le cadre du GAST, avec d'autres soutiens - réels ou potentiels - en provenance d'autres sources ; au sein de la consultation (par

exemple, articulation / cloisonnement entre soutien social du GAST et soutien du groupe de parole) ; entre soutien du GAST et autres soutiens formels hors consultation (avocat, psychothérapeute, médecin généraliste, association de victimes...) ; entre soutien du GAST et soutiens informels (familiaux, amicaux...)

3.3. Les indicateurs des conduites d'appropriation collective du GAST

Parler d'appropriation collective du soutien, suppose l'existence d'un collectif, d'un groupe qui puisse constituer un "Nous". Or, ce "Nous", véritable sujet de l'appropriation collective n'est ni donné d'emblée, ni réductible à la somme des individus composant le groupe.

A ce niveau d'analyse de l'appropriation, nous avons donc opéré une distinction entre ce qui relève, d'une part, de l'analyse de la dynamique de construction du groupe, d'autre part, de l'appropriation proprement dite - et collective - du soutien du GAST.

3.3.1. La dynamique de construction du groupe

Pour appréhender cette dynamique de construction du groupe, au regard de laquelle interpréter et donner sens aux processus d'appropriation collective, nous avons retenu trois indicateurs :

- les phases et événements marquants du groupe : sur l'empan d'environ une année, comment le "Nous" s'est-il construit, à travers quels avatars, quels moments dont l'importance symbolique a fait des "tournants" dans l'histoire du groupe ?
- l'émergence et l'évolution des rôles : l'histoire du Nous est indissociable de l'émergence et de la répartition des rôles qui vont tantôt favoriser la construction d'un tel "Nous", tantôt imposer un "Nous" abusif, tantôt générer des clivages qui le menacent. Rôles autour desquels, par ailleurs, s'organisent des processus d'influence, à même d'orienter la démarche collective d'appropriation du soutien social
- la co-construction d'un référent commun à travers l'élaboration, au fil des séances, d'une thématique centrale. Dans la recherche préliminaire menée par Almudever et Delbos en 2004 auprès de trois groupes d'information, de tels processus avaient spécifié la dynamique de chacun de ces groupes.

3.3.2. Les conduites d'appropriation collective du soutien du GAST

C'est au croisement des acquis de la revue de question sur les processus d'appropriation (cf. chapitre 3) et des acquis de la recherche préliminaire auprès des groupes d'information menée par Delbos et Almudever (2004), que nous avons retenu trois indicateurs d'appropriation collective du soutien proposé par le GAST :

- la transformation du dispositif : un cadre de fonctionnement très précis - le même - est proposé aux deux GAST consécutifs. Une dimension importante de l'appropriation de ce cadre réside dans la façon dont les groupes vont le transformer et/ou le détourner pour le rendre plus apte à répondre aux objectifs que le collectif se donnera en tant que tel.
- la définition d'un objectif commun sur la base d'une redéfinition collective des objectifs initialement fixés : qu'advient-il des objectifs initialement posés et régulièrement rappelés autour des deux dimensions articulées de recherche et d'action ? Lewin, et tout le courant de l'approche fonctionnaliste des groupes ont mis l'accent sur le rôle de l'objectif commun comme ressort de la groupalité. Etudier la construction de ce but est intéressant en soi (cf. a) , au prisme d'une problématique de l'appropriation.
- la construction d'un imaginaire collectif du soutien social :

Les approches psychanalytiques du groupe ont pu nous apprendre que "le groupe n'est pas uniquement le lieu d'épanchement des imaginaires individuels. Il est aussi le lieu d'élaboration d'un imaginaire spécifiquement groupal" (Anzieu, 1999, p. 75). Pour Anzieu, le groupe se constitue à partir d'une fomentation d'images communes.

Dans le GAST, l'objet "soutien social" fonctionne comme un objet au sens psychanalytique du terme ; c'est à dire objet d'investissement des pulsions. Cet objet est doté de significations proposées par l'institution même du GAST. "L'organisation fonctionne pour l'individu, et dès son arrivée, comme une structure d'appel à la mobilisation fantasmatique. Par son offre, elle dépose chez le participant des impositions et des propositions de significations qui président à la construction de l'imaginaire groupal" (Giust-Desprairies, 2004, p. 94). Mais les significations du soutien "données" par l'institution du GAST vont être retravaillées dans le groupe, pour une part, à son insu. Elles vont être contestées, détournées, enrichies, amalgamées. Ainsi définirons-nous l'imaginaire collectif du soutien social, dans chacun des groupes, comme l'ensemble de ces éléments qui, dans un groupe donné, s'organise en une unité significative pour le groupe, à son insu. Il est à concevoir comme une signification

imaginaire centrale qui n'épuise pas les significations imaginaires du groupe et des individus, mais qui se présente comme un principe d'ordonnement, une force liante déterminante pour le fonctionnement groupal et l'appropriation collective de l'objet "soutien".

3.4. Méthodes de recueil et d'analyse des données

Au total, 21 séances ont eu lieu au Service des Pathologies Professionnelles et Environnementales du CHU Purpan (12 séances pour le GAST1 et 9 séances pour le GAST2). Du point de vue de la recherche, cela représente environ 40 heures d'enregistrement audio et une grande quantité de relevés d'observations.

3.4.1. Méthode d'observation des séances collectives

L'observation de groupe est la méthode privilégiée dans notre approche. Pour chaque séance, il s'agit d'appréhender les processus et phénomènes relatifs à la dynamique groupale, en mettant l'accent sur les conduites d'appropriation collective du soutien social formel proposé. A cet égard, nous avons réalisé une grille d'observation, inspirée de celle proposée par Almudever et Delbos (2005) dans leur recherche relative à l'appropriation du groupe d'information sur le harcèlement moral. Cette grille comporte les éléments suivants :

- Fréquence et nature des interactions entre participants et entre participants et animateurs (ce relevé requiert une attention permanente qui pour autant, ne garantit aucunement la saisie exhaustive des interactions, du fait de leur densité)
- Contenu des interactions (à travers le repérage des thématiques proposées par les participants)
- Répartition des rôles endossés par chaque participant
- Rapport au soutien social (discussions relatives à la recherche de soutiens formels et/ou informels, apports de soutien, discussions et questionnements relatifs aux soutiens sociaux en général)
- Référents communs, emploi du "Nous", phénomènes relatifs à la co-construction d'une identité collective

Le relevé de ces éléments se fait sur un axe temporel. La grille d'observation est donc construite de manière à distinguer plusieurs phases durant les séances, parmi lesquelles :

- la phase d'arrivée des participants et leur installation dans la salle (notre grille d'observation comprend un plan de table permettant l'observation de la position choisie par chacun)
- la phase de restitution au groupe d'une grille de lecture psychosociale de la situation narrée la séance précédente
- la phase de présentation d'une situation vécue par l'un des participants
- la phase de questions au narrateur
- la phase de discussion / débat / interprétations collectives
- la fin de la séance (propice à des discussions plus informelles)

Ces divers éléments de la dynamique de groupe constituent un "socle" sur lequel viennent s'élaborer les conduites d'appropriation collective du soutien social (considérées comme la cristallisation de l'ensemble de ces phénomènes collectifs). Pour alimenter l'analyse de ces conduites, nous sommes également attentifs, durant la phase d'observation, à la manière dont les participants exploitent le dispositif proposé : quels rapports entretiennent-ils avec les objectifs proposés par les animateurs ? Réorientent-ils le contenu des séances ? Aménagent-ils les consignes et propositions de travail ? Prolongent-ils la réunion ?

3.4.2. Analyse de contenu des séances collectives

Nous avons procédé à une analyse de contenu des retranscriptions des séances, permises grâce à l'enregistrement systématique de l'intégralité des séances du groupe, et des notes d'observation, construites autour des éléments décrits ci-dessus. Cette analyse de contenu a été réalisée à l'aide de *NVivo*, logiciel de gestion, d'organisation et de modélisation des données¹⁹.

Les thèmes dégagés correspondent aux processus saillants de la dynamique de groupe :

- les rôles (nous intégrons les éléments d'observation et le contenu des retranscriptions permettant l'analyse de la répartition et de l'évolution des rôles tout au long des séances)

¹⁹ Cet outil informatique permet de tirer plus facilement parti des informations contenues dans divers documents (retranscriptions des séances, enregistrements audio des séances, notes manuscrites d'observation, plans de table...), du fait qu'il autorise un remaniement constant des thématiques, en proposant un système complexe de liaisons entre les éléments.

- la communication (nous procédons à l'analyse de la nature, de la fréquence, du contenu thématique des interactions verbales grâce aux retranscriptions des séances ; le suivi du groupe au fil des séances autorise l'interprétation de certains éléments relatifs au registre du non verbal (postures, mimiques, gestuelle, ton employé...))
- la construction de l'identité collective : il s'agit de repérer la démarche entreprise par les membres du groupe de construire ensemble une identité collective. A quel moment les participants utilisent le "Nous" à la place du "Je" ? Quels référents communs sont versés dans les débats ? Les participants font-ils usage d'un vocabulaire collectif ? Y'a-t-il constitution de sous-groupes à l'intérieur même du groupe ? Quels rapports entretiennent les participants avec leur leader ? Y'a-t-il identification mutuelle des membres ?
- le rapport à l'homogène et à l'hétérogène ; l'individu, dans le groupe, participe à des conduites de protection "en s'engageant dans des processus de significations et d'homogénéisation des perceptions qui contribuent à assurer la sécurisation individuelle et collective"(Ninane, 1980, p. 25). Est-ce toujours le cas ? Y a-t-il d'autres manières de faire face au même et au différent ?
- l'occupation des « espaces informels » ; la durée prévue du dispositif (deux heures par séance) n'est jamais sa durée réelle. Quelles motivations président à la volonté des participants d'écourter ou de prolonger les séances ? Partagent-ils ensemble des temps informels ? Se rencontrent-ils entre les séances ?

Cette analyse thématique de la dynamique groupale autorise la saisie de significations incarnées par les conduites d'appropriation collective, relatives au GAST. Les trois thèmes correspondant aux catégories d'analyse des conduites d'appropriation collective sont les indicateurs de ces conduites décrits plus haut :

- la redéfinition collective des objectifs
- la construction d'un imaginaire groupal
- la transformation du dispositif

3.4.3. Grille d'entretien individuel

Quelques mois après la fin des séances collectives, nous avons recontacté les participants de chaque GAST afin de leur proposer un entretien individuel permettant de clore l'expérience du GAST. Quelques-uns n'ont pas souhaité participer à cet entretien.

Cet entretien constitue un support de recueil d'informations relatives, d'une part, aux conduites d'appropriation individuelle du soutien social, d'autre part aux effets du soutien social sur les quatre critères mentionnés plus haut (sens du travail, représentations de soi, représentations d'autrui et projets de participation sociale).

La consigne de départ se formule, pour tous, de la manière suivante :

"Je vous remercie d'avoir répondu positivement à ma demande d'entretien et souhaiterais que vous me parliez de la façon dont les choses ont évolué pour vous depuis [date de la dernière séance du GAST] ainsi que de ce que vous avez pu retirer de cette réflexion collective. Merci aussi d'avoir accepté le principe de l'enregistrement de l'entretien. C'est là une condition importante de la réalisation de mon travail d'analyse. Tout ce que nous allons dire ici restera confidentiel et anonyme et l'enregistrement sera effacé dès que j'aurais terminé le traitement des données de la recherche".

Il s'agit d'abord de déterminer les évolutions concernant la trajectoire professionnelle des participants. La formule est standardisée de la manière suivante :

Pour commencer, j'aimerais que vous me disiez comment les choses ont évolué pour vous depuis [date de la dernière séance du GAST].

Nos objectifs sont ici de repérer les événements de vie et les changements significatifs dans les différents domaines de vie. On s'attache à examiner les éléments de continuité/rupture par rapport à la période du GAST dans les différents domaines de vie et appréhender la perception que le sujet a de sa participation active – ou non – à ces évolutions et/ou stabilité (sentiments d'internalité/externalité).

Dans un deuxième temps, nous cherchons à déterminer les effets de cette participation au GAST, sur quatre niveaux (représentations de soi, représentations d'autrui, sens du travail et projets de participation sociale).

La consigne est ici la suivante :

« Je vais vous demander à présent un petit effort de remémoration pour vous rappeler la période qui a précédé votre inscription au GAST et la comparer à la période actuelle, de différents points de vue ».

Concernant les relations à autrui, notre objectif est d'identifier les autrui significatifs (autrui-soutiens et autrui-obstacles) à cette époque-là, le type de relation avec ces personnes importantes mais aussi avec un entourage plus distal, l'étendue et la diversité de la sociabilité, les représentations que la personne se faisait de ces autrui ; comment l'expérience des difficultés au travail a affecté ces relations et ces représentations. Il s'agit d'amener la personne à réfléchir aux déterminants possibles de ces évolutions, en particulier l'expérience du GAST.

Les représentations de soi sont également explorées, l'objectif étant d'appréhender ces représentations à différents niveaux (estime de soi, sentiment d'efficacité personnelle, éventuellement image corporelle...) et ce, dans les différents domaines de vie. Comment l'expérience des difficultés au travail a-t-elle affecté ces représentations de soi ? L'a-t-elle fait de la même façon dans tous les domaines de vie (diffusion ou contention de la perturbation) ? Enfin, quels facteurs sont évoqués pour expliquer ces changements ?

Il est également important de s'intéresser au sens que les participants accordent au travail, en particulier les évolutions et transformations du rapport sujet-travail. L'objectif est ici d'appréhender la centralité du travail, les attentes à l'égard du travail, les liens entre travail et autres domaines de vie ; d'identifier les facteurs explicatifs de ces changements / stabilité de représentations. De même, la situation de souffrance et l'expérience du GAST ont-ils pu constituer des événements motivant un engagement "social" dans tel ou tel organisme ? Qu'en est-il, au moment de l'entretien, de l'implication - ou souhait d'implication - des sujets dans des activités de ce genre ? Quels en sont, d'après eux, les facteurs déterminants ? La réflexion collective dans le cadre du GAST a-t-elle pu jouer à ce niveau ?

Enfin, l'entretien a pour objectif d'identifier (outre ce que l'on a pu déjà observé lors des séances collectives) les motivations de départ à l'égard du GAST ainsi que différentes conduites d'appropriation individuelle.

Nous proposons ici des consignes suffisamment générales pour ne pas trop orienter les sujets dans leurs réponses : *"comment avez-vous « vécu » cette expérience de groupe ?" ; "qu'avez-*

vous retiré de cette expérience de groupe ?" ; "qu'avez-vous fait de [ce qui a été retenu de l'expérience groupale] ?"

A travers ces questions, nous interrogeons le vécu émotionnel, faisons référence aux processus de sélection mis en exergue dans de nombreux travaux concernant l'appropriation et mettons en évidence les modes d'utilisation, de transformation et de détournement du soutien. Enfin, au regard de la problématique de l'inter-signification des conduites, nous cherchons à caractériser l'état des relations de soutien, leur mise en perspective ou cloisonnement par les sujets, ce dans leurs différents domaines de vie. La consigne est alors la suivante : « *Le dispositif a pu fonctionner, à un moment donné, comme une source particulière de soutien. Pendant cette période de fonctionnement du groupe d'analyse des situations de travail, quelles étaient vos autres sources de soutien ? Quels liens avez-vous établi entre ces différents soutiens ?*

3.4.4. Analyse de contenu des entretiens individuels

Nous avons procédé à une analyse de contenu thématique des entretiens individuels, analyse assistée par le logiciel NVivo.

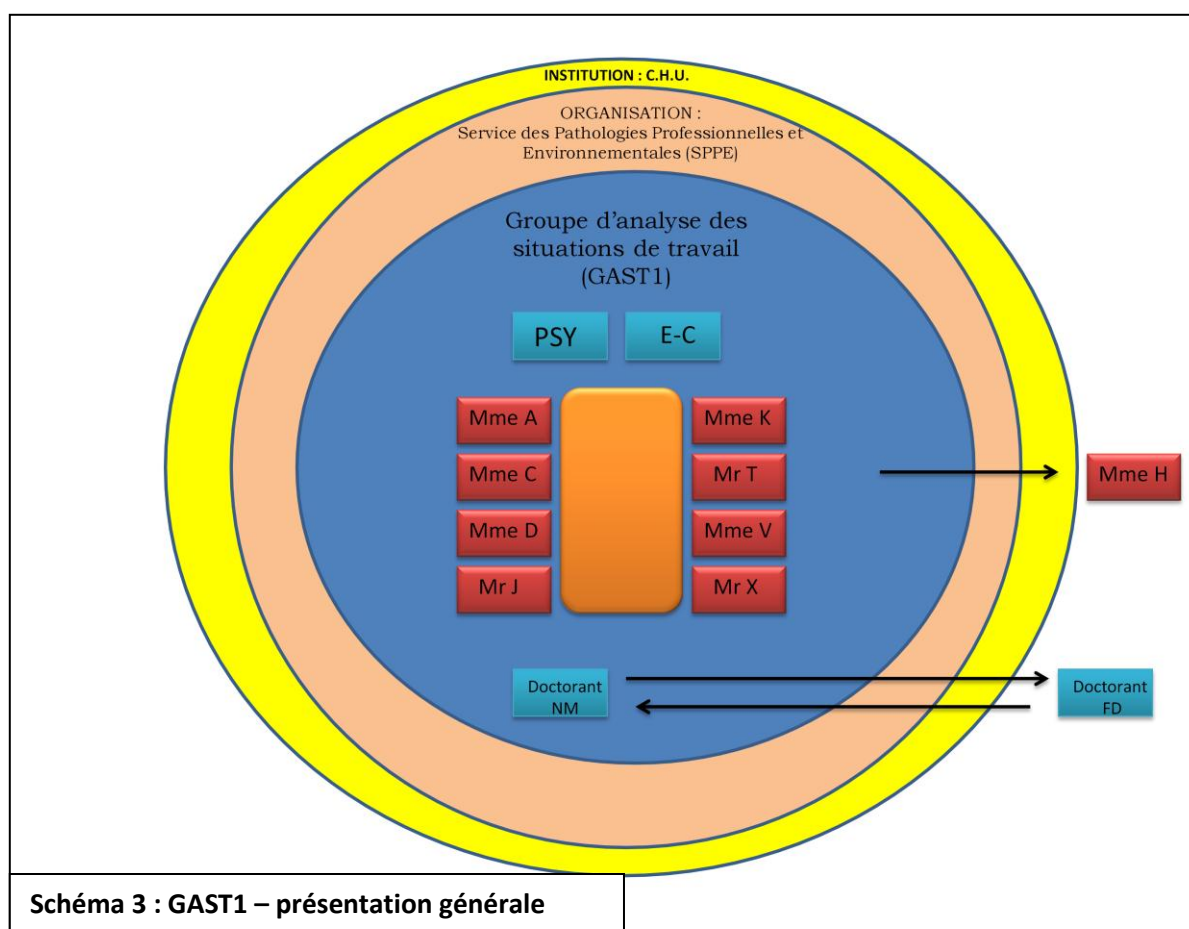
Les catégories de cette analyse correspondent : aux indicateurs d'appropriation individuelle décrits plus haut (sélection ...) ; aux 4 axes des effets du soutien (cf. la structure de cette analyse de contenu présentée en annexe 4).

CHAPITRE 6

Dynamique groupale et conduites d'appropriation collective du GAST 1

Ce sont neuf personnes - 6 femmes et 3 hommes - qui ont décidé de participer à ce premier groupe d'analyse des situations de travail. Pour conserver l'anonymat de ces personnes, nous les nommerons Mme A, Mme C, Mme D, Mme H, Mr J, Mme K, Mr T, Mme V et Mr X. L'une des participantes (Mme H) cessera de venir après quelques séances. Egalement, Mme C, pour des raisons professionnelles (retour en emploi), sera absente des dernières réunions. Comme présenté au chapitre précédent, le groupe est animé par la psychologue du service (PSY sur le schéma 3) et l'enseignante chercheure (E-C). Nous avons pour notre part assuré l'observation²⁰ "armée" des différentes séances (DOCT).

Au total, 12 séances ont eu lieu, d'une durée d'environ deux heures s'échelonnant sur une durée de 15 mois, à partir de mars 2006 jusqu'à juin 2007.



²⁰ L'observation des 3 premières séances a été réalisée par F. Delbos, étudiant de troisième cycle qui a ensuite opté pour une pratique professionnelle privée.

1. Les participants du G.A.S.T.1

Nous proposons en introduction de ce chapitre, une courte présentation de chacun des huit participants effectifs au GAST1, afin de donner au lecteur les repères essentiels concernant la situation de ces personnes, indispensables à la compréhension de la dynamique de construction du groupe et des processus d'appropriation.

Mme A

Mme A, 36 ans, célibataire, est en arrêt maladie suite à un contrat en alternance qui s'est soldé par un échec. Dans le cadre de ce contrat où se succèdent des périodes de cours en centre de formation et des périodes de travail dans un commerce spécialisé de proximité. Ses employeurs très rapidement lui imposent certaines contraintes (notamment travail le Samedi) préjudiciables au suivi des sessions de formation. Mme A cherche alors à négocier son emploi du temps avec eux : c'est là le point de départ d'une série de difficultés qui vont s'aggravant. Des tensions apparaissent, ses employeurs l'isolent de ces collègues, la soumettent à une pression constante dans la préparation de son examen, préparation qu'ils décident de prendre en charge et à l'occasion de laquelle ils la dévalorisent en permanence.

Se sentant prise en étau, Mme A quitte l'entreprise et engage une procédure prud'homale. Déçue vis à vis du soutien reçu par ses avocats, elle attend beaucoup de sa participation au GAST, au regard de l'épreuve que constitue le procès. Au moment de son inscription dans le dispositif de soutien, Mme A est suivie par un psychologue dans un cabinet privé.

Mme C

Mme C, 46 ans, mariée, trois enfants, exerce des fonctions commerciales au sein d'une grande entreprise depuis une quinzaine d'années. Elle n'en est pas à sa première expérience de souffrance au travail. Entre 1992 et 2000, elle a vécu une période particulièrement difficile, caractérisée d'abord par un surtravail imposé : les nombreux déplacements qu'elle doit effectuer ont provoqué un déplacement des vertèbres, lequel ne sera pourtant pas reconnu comme accident du travail. Mais elle aime son métier...*"et il faut tenir [...] pour les enfants"*.

Au retour d'un congé maternité, la situation se dégrade : rétention d'informations, notes de frais bloquées, dévalorisations récurrentes, convocations régulières pour souligner son manque de performance. Les retentissements de cette situation sur la santé psychique et physique de Mme C deviennent alarmants. Mme C intente alors une action aux Prud'hommes.

Au bout d'"une trop longue bataille", la cour d'appel confirme le harcèlement moral, une enquête de salaire révélant entre autres que l'intéressée avait subi un traitement discriminatoire, son salaire n'ayant pas augmenté depuis son embauche.

Percevant des "*soutiens très importants*" de la part du syndicat, de ses collègues et de son mari, Mme C a continué d'exercer son métier au sein de la même entreprise jusqu'à ce que malgré sa victoire aux Prud'hommes et la sanction de l'entreprise, de nombreuses difficultés réapparaissent. Mme C décide de participer au GAST, notamment pour témoigner de son expérience du point de vue psychologique et juridique. Elle a en effet décidé d'intenter, une seconde fois, une action en justice. Ajoutons qu'elle est la seule participante du GAST à ne pas être en arrêt maladie et qu'elle n'a pas recours au soutien d'un psychologue.

Mme D

Depuis plus de 10 ans, Mme D, 48 ans, mariée, est secrétaire dans une association. Elle accorde une place centrale au travail : elle s'implique, se voit attribuer des responsabilités, se sent compétente et reconnue... jusqu'à l'arrivée d'une nouvelle responsable de secteur : "*au lieu d'apprécier mes efforts, elle semblait me reprocher mes compétences*". Des ambiguïtés par rapport aux tâches à effectuer et des conflits de rôle vont dégrader la relation entre les deux femmes. Mme D fait alors, durant plusieurs mois, "*l'expérience du mépris*" : ordres à peine audibles, contre-ordres, surcharge de travail imposée... La situation ne cessant d'empirer, Mme D demande un arrêt de travail pour dépression. Elle sollicite alors de nombreux soutiens dans la sphère professionnelle en particulier dans le secteur professionnel (médecin du travail, collègues). Déçue de la non réactivité de ces soutiens voire de leur refus d'entendre la souffrance, elle ne voit d'autre solution que de retourner au travail, "*tenir et ne rien dire*". Pendant deux ans, le parcours professionnel de Mme D est parsemé d'arrêts maladie. Le conflit avec la responsable devient manifeste lors d'une violente altercation : elle se saisit de cet événement pour dénoncer la situation qu'elle endure aux délégués du

personnel, à la médecine du travail et au président de l'association. Quelques jours plus tard, elle reçoit une lettre de convocation pour un entretien préalable au licenciement.

Au démarrage du GAST, Mme D n'a plus d'emploi et est en arrêt maladie. Elle subit d'incessants contrôles de la CPAM qui la presse de reprendre une activité. Fragilisée par la tournure des événements, Mme D a elle aussi décidé de recourir aux Prud'hommes. Sa participation au groupe d'information lui a fait prendre conscience d'un "*profond sentiment d'injustice*" et apparaît comme un déclencheur fondamental de sa démarche juridique. Le GAST est ainsi signifié comme un prolongement de cette première expérience de soutien groupal. Comme Mme A, elle est en attente d'informations sur la démarche prud'homale. Signalons qu'elle n'a pas recours au soutien d'un psychologue.

Mr J

Commercial pour une compagnie d'assurances depuis dix ans, Mr J, marié, 55 ans, aime son métier et se sent reconnu pour ses compétences. Mais "*du jour au lendemain*", la situation bascule. "*Absorbée*" par un grand groupe, l'entreprise va subir de profondes restructurations. "*Ballotés par la direction*", les salariés vont profondément douter face à l'incertitude que génère ce changement. En 5 ans, l'entreprise passe de 9000 à 3000 commerciaux.

Il y a quelques années, Mr J est "*relégué*" : ses résultats ne suffisent plus à satisfaire la direction. Malgré des efforts continus pour tenir le cap, Mr J voit sa situation se dégrader : son statut est modifié, son salaire diminué. On lui propose finalement une "nouvelle chance", liée à ses compétences professionnelles et ses capacités relationnelles : devenir "*un agent facilitateur du changement*", chargé de convaincre ses propres collègues de l'intérêt des restructurations. Pris dans un étau ("*on vous met dans un entonnoir*"), Mr J est placé en arrêt maladie par son médecin du travail. Quelques temps plus tard, lui sera proposée une possibilité de reclassement : un métier différent, dans une autre ville. Cette proposition ne convient guère à Mr J. Soutenu principalement par sa femme, il opte pour le licenciement.

Parallèlement au GAST, Mr J participe aux séances du groupe de parole. Hormis cette expérience groupale animée par le psychiatre du service, il n'a pas de suivi psychologique. Il a également décidé de ne pas s'engager sur la voie juridique.

Mme K

Mme K, 42 ans, divorcée, un enfant, est secrétaire depuis plus de 10 ans, dans une association. Son temps de travail diminue de moitié, mais les tâches à effectuer deviennent de plus en plus conséquentes. Consciencieuse, Mme K fait beaucoup d'efforts pour faire face à la situation, mais se trouve rapidement engluée dans le piège du surtravail.

Le flou caractérise aussi bien la définition des tâches que leur répartition ("*le président nous a demandé de nous arranger entre nous pour nous répartir le travail*" ; "*c'était à elle de le faire, mais elle ne le savait pas*"), que la définition des liens hiérarchiques ("*ils étaient une dizaine qui pouvaient nous donner des directives*"; "*les adhérents faisaient valoir des passe-droits*"). Cette absence de règles provoque des effets néfastes sur les salariés : vulnérabilité accrue aux reproches, difficulté à se positionner et à se projeter. Le collectif se délite peu à peu et différentes conceptions du travail s'opposent de manière très conflictuelle. L'absentéisme s'accroît, tout comme le manque de reconnaissance des dirigeants de l'association, mécontents de l'agitation qui règne au sein de l'association.

Altercation verbale avec une "*collègue qui passe son temps à la machine à café*", injonctions déplacées des supérieurs, intimidations... autant d'événements qui vont conduire Mme K à l'isolement (« *on m'a mise à l'écart, dans un petit bureau* »). Mme K ne tient plus et opte pour un licenciement. Fragilisée par la situation, elle mène un travail thérapeutique auprès d'une psychologue, en parallèle de sa participation au GAST. Elle ne souhaite pas s'engager dans une procédure prud'homale, considérant cette option comme trop coûteuse du point de vue émotionnel.

Mr T

Auparavant responsable d'une équipe de salariés dans la grande distribution, Mr T, 41 ans, marié, deux enfants, travaille dans le secteur de la formation. Pour lui, le travail est central : il est le lieu de l'épanouissement personnel, la sphère d'une reconnaissance nécessaire à l'accomplissement de soi. Il est aussi le lieu de la rencontre avec des autrui qui peuvent parfois faire obstacle au déploiement de la carrière professionnelle. Sur fond de réactions réciproques d'étrangeté, les relations entre Mr T et son supérieur vont se dégrader jusqu'à se transformer en un conflit particulièrement rude. Le supérieur n'hésite pas à dénigrer Mr T auprès des secrétaires, à émettre des consignes précises visant à l'isoler. Il parvient à

déstabiliser l'homme en prenant parfois pour cible sa famille, en téléphonant en pleine nuit à son domicile pour des informations relatives à la constitution de dossiers...

Au moment de l'inscription au GAST, Mr T est suivi par le psychiatre du service des pathologies professionnelles et environnementales. Résolument orienté vers le projet de créer sa propre entreprise de formation, Mr T n'a pas complètement tourné la page : en arrêt maladie au moment de son entrée dans le GAST, il est prêt à tout pour obtenir réparation mais reste toutefois lucide sur la durée des procédures juridiques. Mais pour lui, *"la solution ne peut venir que des Prud'hommes"*. Ne considérant pas le GAST comme un soutien thérapeutique, il est plutôt intéressé par l'expérience groupale en elle-même et par les connaissances scientifiques que les chercheurs ont à proposer.

Mme V

Mme V, mariée, 43 ans, accorde elle aussi au travail une place centrale. Très investie dans son métier, elle a accueilli avec beaucoup de satisfaction sa nomination à un poste de cadre, qu'elle a signifiée, en premier lieu, comme une reconnaissance symbolique de son travail, de ses compétences, de son implication. Mais si le statut de cadre est caractérisé par certains attributs (responsabilités, hausse de salaire, augmentation du pouvoir d'agir et gain d'autonomie), paradoxalement, Mme V n'en bénéficie pas. Le contenu de ses nouvelles tâches est plus ennuyeux qu'avant sa nomination (elle est affectée au standard, à des remplacements), le salaire est inférieur à ce qu'il devrait être, le ton employé à son égard dans les communications est parfois méprisant. De cette dissonance entre le statut octroyé et le statut réel va naître la souffrance : *"atteinte"*, *"meurtrie"*, *"dévalorisée"*, Mme V revendique alors ses droits, mais cela est entendu comme des préoccupations carriéristes par la hiérarchie.

A cela s'ajoutent des actes et des paroles discriminatoires qui mènent Mme V à la décision de démissionner. Très déçue d'avoir perdu son emploi et engagée dans une démarche prud'homale, Mme V, à l'instar de Mme A, attend beaucoup du GAST. Pour elle, ce soutien est susceptible de fournir des pistes pour comprendre le harcèlement moral. Malgré des répercussions importantes de cette situation au plan émotionnel, Mme V n'a pas sollicité l'aide d'un psychologue.

Mr X

Mr X, 53 ans, divorcé et père de trois enfants, a, comme Mr J, longtemps travaillé pour une grande entreprise d'assurances, en tant que responsable de district. Il y a deux ans, peu de temps après son retour de congés, il se voit dans l'obligation d'arrêter le travail pour un problème physique. A partir de là, son supérieur hiérarchique, plus jeune de 20 ans, "*se met à [lui] tomber dessus tout le temps*", critiquant ses résultats, téléphonant plusieurs fois par jour à son domicile, contrôlant son travail auprès des clients... Pour Mr X, la situation devient insupportable : ses 15 années d'expérience, la confiance que lui font ses clients sont niées par des dévalorisations constantes et le contrôle invasif exercé par son supérieur direct. Le lieu de travail devient un lieu d'angoisse ("*J'avais les mains moites, des vomissements*"). Après un arrêt de travail de trois semaines, Mr X tente de reprendre ses activités professionnelles mais au bout de 15 jours, "*cela recommence, ça coince*". Son supérieur l'incite à démissionner, mais cette solution ne convient pas à Mr X.

En arrêt maladie prolongé depuis plusieurs mois, Mr X consulte un psychologue chaque semaine. Dans le même temps, il a lui aussi engagé une procédure prud'homale et assiste ponctuellement, en parallèle des séances du GAST, à certaines séances du groupe de parole.

2. Analyse de la dynamique de construction du groupe

Nous l'avons dit au chapitre précédent, étudier l'appropriation collective du soutien du GAST suppose l'observation et l'analyse préalable de la construction du « Nous », sujet social de cette appropriation. L'approche longitudinale mise en place dans cette recherche nous a conduit à privilégier des indicateurs temporels de la dynamique groupale (cf. chapitre 5) que nous analyserons ici en examinant tout d'abord les phases et processus saillants²¹ dans la construction du groupe, puis, l'émergence et l'évolution des rôles dans le groupe et, enfin, la co-construction d'un référent commun sous la forme de la thématique centrale des échanges dans le groupe.

²¹ Nous regrouperons ici deux des quatre critères retenus pour l'analyse de cette dynamique de construction du groupe (cf chapitre 5).

2.1. Phases du groupe et processus saillants

2.1.1. Première phase - La découverte du GAST (séance 1)

La première séance du GAST est d'abord consacrée à l'établissement d'un cadre précis, une délimitation de ses contours et de son contenu. Les animatrices rappellent :

- les objectifs du GAST et les principes de la recherche – action
- la durée prévue du dispositif (prévues sur un an, les 12 séances se sont en réalité échelonnées sur 15 mois) et l'engagement attendu des participants pour cette durée
- l'organisation prévue des séances (voir chapitre précédent) et les modalités de la co-analyse des situations de travail
- les positions respectives de chacun dans ce travail collectif
- les règles déontologiques qui régissent le fonctionnement du GAST.

Les participants sont ensuite invités à se présenter : ce tour de table est l'occasion, pour chacun, de découvrir des situations finalement très hétérogènes.

Mais dès le départ, préfigurant ce qui va devenir l'un des organisateurs centraux du groupe, ce sont les ressemblances et les points communs qui sont mis en exergue par les participants : une solitude et un isolement très difficile à gérer, un sentiment d'injustice. Déjà, dans ce qui apparaîtra au fil des séances comme une recherche constante d'homogénéisation des situations, le groupe se saisit d'un signifiant – le harcèlement moral - susceptible de cristalliser à lui seul, l'ensemble des problématiques évoquées.

D'emblée, les premiers échanges vont se centrer sur l'énumération des différents soutiens que chacun a pu solliciter pour sortir de l'impasse.

2.1.2. Deuxième phase - Le temps des récits et de leur analyse collective (de la séance 2 à la séance 8) : la recherche de similitudes

Huit séances ont été consacrées à la présentation des récits de chacun des participants et à leur analyse collective selon les principes et modalités présentés au chapitre 5.

Sans entrer ici dans le détail de ces analyses, nous relèverons la grande diversité des situations rapportées, des modes de gestion de la souffrance expérimentés, des contextes organisationnels toujours singuliers.

Si tel est le constat qui ressort des récits produits par les participants, il est frappant de voir comment le travail d'analyse mené par les pairs dans le groupe vise à réduire cette hétérogénéité. De manière systématique – et e dépit des interventions des animatrices visant à questionner cette accentuation des similitudes – l'accent est mis sur ce qui est « pareil » dans les cas rapportés : les difficultés rencontrées et leur caractère inattendu au regard du fort investissement au travail des personnes concernées ; le vécu de ces difficultés caractérisé par le sentiment d'une perte de contrôle (la remise en question d'une image de soi comme quelqu'un à même de faire face) ; un fort sentiment d'injustice ; et puis, et surtout, ce qui reviendra comme un leitmotiv dans le groupe et constituera la clé de voûte de l'imaginaire collectif (cf. infra), la même expérience du refus de soutien opposé à leur demande par les multiples sources – principalement institutionnelles – qu'ils ont sollicité.

Dans cette phase, tout se passe comme si le « Nous » ne pouvait se construire que sur la base d'une ressemblance des membres du groupe (« Dites-nous ce que l'on a qui fait que ça nous arrive à nous ») et d'une similitude des situations auxquelles ils ont été confrontés. Aux analyses collectives qui peuvent nuancer, si ce n'est contredire cette similitude postulée, est opposée une véritable « théorie » de la souffrance au travail, co-construite par les participants.

Vient soutenir cette recherche – illusion ? – de similitude incarnée dans l'issue inéluctable du harcèlement moral, l'engagement effectif de la majorité des participants (6 parmi les 8) dans une procédure aux Prud'hommes.

L'expérience du soutien refusé et l'épreuve du procès (de sa préparation éprouvante où l'on est mis en demeure d'apporter des preuves, de son attente interminable pendant des mois où il n'est pas rare de devoir faire face à plusieurs reports, de la perspective et /ou de la réalité d'un échec qui renforce le sentiment d'injustice) constituent ainsi les deux organisateurs majeurs de l'unité du groupe.

Mais dans le même temps, le second est porteur d'un risque de clivage – qui mobilise toute l'attention des animatrices – entre les personnes engagées aux Prud'hommes et la minorité qui ne s'inscrit pas dans cette démarche. L'engagement dans la procédure prud'homale est en passe de devenir un modèle « de conduites de faire face actif », valorisé à ce titre et

susceptible de devenir une norme du groupe avec le risque corollaire d'une marginalisation ou d'une auto culpabilisation des personnes qui ont décidé de ne pas s'engager dans cette procédure.

Par ailleurs, l'unité du groupe est mise à mal par la constitution d'un sous-groupe informel qui se rencontre entre les séances²² pour des discussions et des sorties, notamment au cinéma lors de projections de films sur la souffrance au travail. Ce sous-groupe devient un sous-groupe exclusivement féminin, ce qui conduira à une forme de clivage Hommes/Femmes dans le GAST1, se traduisant par une position plus « à distance » des premiers à l'égard de la dynamique groupale et du conflit qui va caractériser la troisième phase du groupe.

2.1.3. Troisième phase - L'exploitation des analyses (séances 8, 9 et 10) : le conflit

Jusque-là, le groupe a suivi une direction précise. Chacun proposait son récit, puis, les psychologues chercheurs soumettaient au groupe une synthèse et une interprétation psychosociale de cette situation, interprétation nourrie par le débat. Ces récits ont fourni un matériau très riche et peuvent dès lors servir un objectif de construction de connaissances à portée plus générales. Ce qui suppose un autre type de travail et une nouvelle organisation des séances. Que fait-on des analyses réalisées ? Comment les confronter pour en dégager des éléments de connaissance sur les processus de souffrance au travail ? Comment en dégager des pistes pour la prévention ?

Le groupe ne semble pas adhérer au projet d'une analyse collective des phénomènes de souffrance au travail et préfère réintroduire la thématique centrale des soutiens impuissants et/ou refusés. Pour nous expliquer la solitude ressentie et la difficulté à surmonter les épreuves, les participants multiplient les témoignages énonçant le manque de réaction des différents soutiens : le soutien refusé de la part du médecin du travail, les manquements déontologiques des avocats, le collectif de travail inexistant, la HALD qui lorsqu'on la convoque "*ne semble pas concernée*", le manque de pouvoir d'agir des conseillers syndicaux ou encore l'impuissance de l'inspection du travail face aux dérives organisationnelles

Mme V : "On s'est rendus compte qu'on a tout fait. Toutes les pistes, tous les soutiens"

Mme D : "On a tous eu la volonté d'ouvrir les portes. Mais un grand sentiment d'isolement malgré tout ».

²² La règle de s'abstenir de telles rencontres, très clairement posée dans le groupe de parole, n'a pas été affirmée avec autant de force dans le GAST.

Une nouvelle fois, cette problématique du soutien refusé est mise sur le devant de la scène. A ce moment de l'histoire du groupe, on peut y lire une défense collective contre un travail de mise en regard des différentes situations qui, à travers leur comparaison, menace de faire apparaître des différences jusque-là niées. Ce que le collectif veut à présent, c'est un soutien pratique. Le message est clairement formulé : la solution ne peut venir que des Prud'hommes. Le GAST doit donc servir de quelque manière que ce soit à la résolution positive de cette épreuve juridique.

Les différents niveaux d'objectifs du GAST sont rappelés, notamment celui d'une construction de connaissances sur les phénomènes de souffrance au travail. C'est dans la confrontation des situations, dans la comparaison, dans le repérage de similitudes et de différences que peuvent être dégagées des connaissances susceptibles de généralisation à partir des cas individuels. Nous avons également précisé les positions de chacun : dans ce travail de co-construction de connaissances, nul ne détient une expertise auto suffisante pour donner sens au matériau élaboré. Malgré ces précisions, il est clair que nous incarnons cette position d' « expertise », de « sujets supposés savoir » auprès des participants.

C'est au cours de la dixième séance que le décalage entre attentes des participants et propositions des chercheurs va véritablement s'exprimer. Après avoir rappelé les motifs qui ont présidé à la constitution du GAST, les animatrices proposent une modalité de travail collectif : elles distribuent aux participants un dossier rassemblant les synthèses des huit situations analysées en les conviant à les mettre en regard les uns par rapport aux autres, de manière à dégager des ressemblances et des différences. La réaction de l'une des participantes à cette proposition est vive :

Mme V : « excusez-moi d'être franche, je m'attendais à ce que ce soit vous qui fassiez ce retour et non pas moi qui travaille maintenant à partir de tout ça... »

D'autres participants renchérissent en ce sens : l'agressivité exprimée est le prolongement des réactions défensives des séances précédentes. Les participants hommes restent en retrait de ce conflit qui va signer un tournant dans le groupe. Désireux de débloquer la situation, Mr J. évoque les difficultés de certains participants face aux décisions de justice qui pour certains viennent de tomber et souligne, une fois de plus, l'impuissance des soutiens sociaux.

Vient se greffer à ce thème de discussion, le constat déjà versé au dialogue d'une solitude particulièrement douloureuse et d'un parcours semé d'embûches.

La proposition d'un temps de travail autonome du groupe sur le document n'a-t-elle pas été signifiée comme un nouveau refus de soutien ? Le refus des chercheurs et de la psychologue de délivrer un savoir ne signe-t-il pas un « abandon » des participants laissés seuls face à la tâche ?

2.1.4. Quatrième phase (séances 11 et 12) - La "réconciliation" et la conclusion du groupe

Seules quatre participantes sont présentes lors de la 11^e séance (Mme K, Mme A, Mme D, Mme V). Elles arrivent ensemble, avec un quart d'heure d'avance, apportant du cidre et des sucreries. La séance s'inscrit d'emblée sous le signe de l'apaisement, de la "réconciliation". Les premiers ressorts du comportement hostile émis à la précédente réunion sont dévoilés par les participantes :

1 - Les absences de certains participants (pourtant peu nombreuses) et les départs d'une participante (Mme H, après deux séances) et du premier doctorant (F.D.) à s'être investi dans cette recherche ont créé une perturbation : un sentiment d'insécurité qui amène à s'inquiéter, notamment de la confidentialité des informations, même si les garanties en la matière sont réaffirmées.

2 - La création d'un sous-groupe a représenté en quelque sorte un « espace de transgression » au sein duquel l'objectif d'un succès juridique et le sentiment de soutiens refusés se renforcent ; sous cet angle se développe notamment une critique du GAST dont l'utilité est limitée par le fait qu'au niveau juridique, la participation à ces séances ne soit pas reconnue.

3 - Du fait de disparités dans le vécu de la souffrance et dans les parcours de vie, des incompréhensions se sont formées, des tensions sont apparues : Mme D explique que cette hétérogénéité des situations est à l'origine de l'agressivité lors de la dixième séance. Tous les procès n'en sont pas au même stade, les participants connaissent des hauts et des bas mais avec des décalages dans le temps : à certains moments, le mal-être des uns retentit sur le regain d'espoir des autres, ou entre en résonance avec les phases dépressives que traversent d'autres encore.

4 - L'un des objectifs présidant à la constitution du GAST est la construction de connaissances sur la base de confrontations, d'échanges de points de vue, de discussions. Mais

l'approfondissement de l'analyse a été vigoureusement refusé à la dixième séance. C'est que le fait de souligner la complexité et l'hétérogénéité des cas vient perturber la tentative collective d'homogénéiser les situations professionnelles et expériences personnelles. Si pour s'extirper d'une identité de « malade » (renforcée par la décision de l'arrêt maladie, le diagnostic de dépression réactionnelle ou l'entrée dans le service des pathologies professionnelles), il convient d'endosser le statut de victime via une reconnaissance sociale et juridique du harcèlement subi, alors il devient fondamental de ne pas multiplier les grilles de lecture de la souffrance. En rapport à cela, le groupe s'interroge : le GAST doit-il accueillir une telle hétérogénéité de situations ? Doit-il être plus homogène ?

5 – C'est enfin d'attentes déçues dont font part ces quatre participantes. Elles ont canalisé toutes leurs attentes de soutien déçues sur les animatrices du groupe, les dotant de compétences magiques, à la fois juridiques, syndicales et médicales. Cela a eu pour conséquence de créer un « écran » entre les objectifs et demandes des chercheurs et celles des participants.

Mme A : "c'est ça le problème qu'on a rencontré. Honnêtement on attendait beaucoup de votre part, dans les difficultés que nous traversons, on attendait de vous...enfin, pour nous, vous êtes des magiciennes quoi. On attendait énormément de vous. Mais vous êtes vrai, vous êtes là ! ».
Mme D : « C'est comme si j'avais dit à [la psychologue du service] d'être coiffeuse par exemple. On aurait voulu qu'elle soit médecin, avocat, conseiller juridique...et ça, c'était pas possible".

La prise de recul est amorcée. Les participantes se voient régulièrement en dehors du groupe et réalisent ensemble, d'une part qu'elles se sont éloignées des objectifs de départ, d'autre part que le stress du procès aux Prud'hommes et le sentiment de persécution à devoir toujours apporter des preuves pour son instruction, ont développé chez elle une « paranoïa » (c'est le terme qu'elles utilisent : « on est toutes devenues parano ») qu'elles ont reportée sur le GAST.

2.1.5. Cinquième phase - Synthèses et conclusions (Séance 12)

Les animatrices démarrent la dernière séance du GAST en retraçant l'évolution du groupe : l'accent est mis sur les avancées et sur les embûches traversées par le groupe, ses doléances et ses demandes. Les chercheurs soumettent ensuite les résultats - sur le versant recherche - du travail réalisé avec le collectif.

Sur la base des cas rapportés par les participants du GAST et des analyses collectives qui ont été réalisées, a été établie une typologie de la souffrance au travail dans les organisations, autour de trois logiques (logique de système, logique d'organisation et logiques interpersonnelles)²³. Pour comprendre la souffrance au travail, l'analyse doit s'attacher au repérage des liaisons / déliaisons entre dynamiques organisationnelles et dynamiques subjectives. Ce procédé a permis de souligner la complexité des situations, leur singularité. Au-delà de l'approfondissement clinique d'un cas unique, au-delà du repérage d'éléments tout à fait particuliers, nous avons pu mettre en évidence aussi des régularités, des points communs entre toutes ces situations. Le plus évident d'entre eux reste le constat d'une impossibilité de parole sur le réel du travail. Dejours (1995, 1998) a souligné l'importance de l'activité déontique dans le travail et Davezies (1997, 2004) a repéré que le délitement des collectifs entraînait logiquement une réduction des temps de préparation, de discussion, d'échanges...Le travail n'est pas le prescrit : il est ce qui se greffe autour. Or, si le travail n'est plus partagé, discuté, réaménagé en collectif, il se trouve alors au plus proche de sa racine étymologique : le « *tripalium* », souffrance dans l'impossibilité de se sublimer en plaisir...

Parallèlement à la restitution de cette grille de lecture des situations de souffrance au travail, nous décidons d'alimenter une réflexion, déjà initiée par les participants eux-mêmes, sur le statut malade / victime, en soulignant les contradictions dans lesquelles peuvent être emmaillées les personnes : lorsqu'elles souffrent au travail, elles ont souvent recours à l'arrêt maladie. Or, elles se trouvent bloquées dans une identité paradoxale, très inconfortable : d'un côté, il faut sortir de cette identité malade, de l'autre, il faut prouver que l'on est malade pour avoir une chance de faire reconnaître les injustices subies. Du statut de malade, les individus endossent alors le statut de victime dans le but de faire reconnaître les injustices subies : le parcours juridique débute alors, "*parcours du combattant*" au cours duquel il faut constamment fournir des preuves. A l'égard de cet établissement de preuve, les soutiens sont bien souvent inutiles. Sur cette question des soutiens, le collectif est clivé en deux catégories : d'un côté, les hommes le considèrent *impuissant*. De l'autre, les femmes le perçoivent *refusé* et soulignent la difficulté d'un parcours "héroïque" pour l'obtenir.

La deuxième partie de cette séance est consacrée à l'évaluation du dispositif. Là encore, nous pouvons distinguer deux catégories. D'après les hommes, nous passons trop de

²³ cf. Annexe 3 pour une présentation détaillée de cette typologie.

temps sur chaque cas. Pour eux, le GAST constitue une expérience intéressante et enrichissante, mais son utilité quant aux objectifs réels du collectif (le succès aux Prud'hommes) est discutée. Pour les femmes, il s'agit plutôt de témoigner de l'épreuve que constitue l'effort de se replonger dans ses souffrances et celles des autres. Par ailleurs, leurs appréciations portent davantage sur les animatrices du dispositif que sur le dispositif en lui-même : sans doute, le « groupe informel » constitué en dehors des séances a-t-il consolidé des représentations imaginaires du soutien et de ses représentantes.

Les derniers échanges vont finalement porter sur la question de l'hétérogénéité des situations. Si cette question a pu constituer un problème dans le groupe, elle semble dépassée : d'une seule voix, le groupe considère la diversité comme indispensable à l'analyse.

2.2. L'émergence et l'évolution des rôles

L'observation des interactions dans le groupe permet de repérer les rôles clés autour desquels va se structurer la dynamique du groupe aux différentes phases de son "histoire".

Dans la première phase, que nous avons caractérisée par la recherche de similitudes, Mme D et Mme A vont jouer un rôle clé dans l'introduction, puis l'affirmation dans les débats, de deux thématiques autour desquelles les participants vont se rassembler et se reconnaître comme semblables.

Mme D introduit la thématique du "soutien refusé", de la critique des sources de soutien formel, qui trouvera écho dans le groupe et motivera le partage de témoignages allant tous dans le même sens. Cette thématique, qui va constituer le ciment du groupe, sera réintroduite à plusieurs reprises dans les analyses collectives, notamment au moment où celles-ci "riskent" d'introduire une différenciation des situations. En quelque sorte, Mme D joue le rôle de "rempart" du groupe contre ce risque.

Mme A quant à elle, est celle qui cristallisera l'objectif commun autour du "harcèlement moral" et de l'obtention d'une victoire au procès aux Prud'hommes. Elle incarne cet objectif qui orientera l'appropriation collective du GAST (cf. *infra*) : le travail mené dans ce groupe doit être utile, pour chacun, à l'établissement de la preuve - recevable par le tribunal - qu'il (elle) a été victime de harcèlement moral. C'est le renforcement réciproque de ces deux pôles de reconnaissance mutuelle des membres qui présidera à la constitution du sous-groupe informel que nous avons évoqué plus haut.

De ce sous-groupe, Mme C deviendra la figure d'identification centrale : elle incarne la femme "battante", celle qui a gagné un procès et qui, en plus, a su garder son emploi. Elle

représente l'espoir - et la ressource, car ses conseils sont précieux - qui peut aider à affronter l'épreuve d'une procédure longue et pénible.

Il est à noter que Mme K ; qui n'a pas souhaité s'engager dans une démarche aux prud'hommes, qui est restée très discrète au cours des premières séances et jusqu' la phase du conflit, fait néanmoins partie de ce sous-groupe, dont l'objectif central ne correspond pas à son choix personnel : cette position " paradoxale" étayera le rôle important qu'elle jouera lors des dernières séances, suite à l'expression du conflit à la 10ème séance. C'est Mme V qui va être le "pivot" de cette séance et de l'expression du conflit. C'est elle qui refuse la première proposition faite par les animateurs d'un travail autonome du groupe sur le document de synthèse (recueil des différentes analyses). Elle est la porte-parole d'un sentiment - et d'une émotion - partagés par les participants du sous-groupe informel : la proposition qui est faite est la confirmation des doutes mis en commun et exacerbés en marge du GAST : une fois de plus, le soutien espéré se dérobe et elles sont renvoyées à elles même !

L'agressivité exprimée lors de cette séance appelle une régulation. Mr J va jouer le rôle de "régulateur externe" au sous-groupe en évoquant l'impact du stress généré par la procédure prud'homale sur les comportements des participants dans le GAST ; Mme K va jouer le rôle de régulateur "interne" au sous-groupe, en livrant son analyse de la dynamique de celui-ci. Son "recul" - lié à sa non implication dans une procédure aux Prud'hommes - lui a permis d'observer le "glissement" des objectifs, en tout cas, l'oubli des objectifs du GAST. Venant d'un membre du sous-groupe, cette observation a été un véritable catalyseur de la réflexion des autres participants sur les attentes déçues.

Dans le clivage féminin/masculin qui a caractérisé le groupe, le sous-groupe des hommes ne s'est pas vraiment constitué en tant que tel ; mais chacun des participants s'est efforcé, par contre, de se définir une position différenciée par rapport au sous-groupe féminin : Mr J en surplomb dans son rôle de conseil et de régulation ; Mr X plus à distance, pris qu'il était dans d'autres contraintes et objectifs familiaux ; Mr T, dans un registre parfois provocateur, renvoyant les protagonistes dos à dos en affirmant l'impuissance indépassable de tout soutien.

2.3. Une thématique centrale : la dérobade des sources de soutien

Déjà lors de la phase d'observation, nous avons pu remarquer un décalage entre la représentation collective du soutien reçu et celle du soutien perçu. L'analyse de contenu a pu

confirmer ce décalage. D'abord, l'hétérogénéité des sources de soutien est soulignée par les membres du groupe. Médecine du travail, inspection du travail, syndicats, avocats, milieu associatif, autant de sources de soutiens formels avec lesquels les participants du GAST ont pu entrer en relation. A partir du milieu des séances "récit", les discussions autour des effets du soutien deviennent centrales. Bien que certains exemples de soutiens relativement utiles aient été discutés, le groupe travaille clairement à l'homogénéisation de l'évaluation des effets du soutien. Il s'agit de souligner les effets négatifs des soutiens reçus, les attentes déçues, l'impuissance de ces soutiens ou encore l'importance du *"seul soutien acceptable"* que constitue le procès.

Notons par ailleurs qu'il est peu question des soutiens informels. D'une part, les participants restent focalisés sur la dénonciation de l'inefficacité et / ou de l'impuissance des soutiens formels et sur la confrontation répétée à un refus de soutien de la part des différents professionnels de l'aide et de l'accompagnement. D'autre part, lorsque le cercle familial est évoqué, c'est bien plus comme une cible des « attaques » managériales qu'en tant que source de soutien.

3. Conduites d'appropriation collective du GAST1

L'analyse de la dynamique de la construction groupale constitue un préalable essentiel à l'analyse de conduites d'appropriation collective du soutien. Elle permet de comprendre ce que les participants font ensemble du dispositif de soutien qui leur est proposé. Ces conduites d'appropriation collective seront caractérisées sur les trois dimensions retenues (cf. chapitre 5), à savoir : la transformation du dispositif à travers l'orientation du contenu des séances et l'aménagement des consignes ; la redéfinition collective des objectifs ; l'élaboration d'un imaginaire groupal du soutien social.

3.1. La transformation du dispositif

Les règles de fonctionnement du GAST ont été établies au départ par les chercheurs psychologues et répétées à plusieurs reprises (règle de confidentialité, respect du temps de récit...). Le GAST est donc un soutien formel dont le fonctionnement est clairement établi, cardé et référé à une démarche originale : la recherche-action, dont les objectifs sont

explicités. C'est par rapport à ces règles et propositions de fonctionnement que l'on a pu observer les conduites de détournement, contournement et transformation.

La transformation la plus évidente du dispositif réside dans la constitution du sous-groupe informel, né de rencontres hors GAST entre plusieurs participants (Mme V, Mr J, Mme K, Mme A, Mme D et Mme C) à l'occasion d'une série de films sur le thème de la souffrance au travail. Le groupe s'est consolidé ensuite autour d'une préoccupation centrale pour la démarche juridique. Quatre participantes (Mme A, Mme V, Mme K et Mme D) poursuivent ces rencontres et en font le lieu d'une critique à l'égard du GAST, lequel, selon elles, n'est pas en mesure de les aider efficacement dans leur démarche aux Prud'hommes.

Enfin, de manière plus générale et partagée, la démarche d'analyse proposée – exploration de différents niveaux d'analyse et recherche de liens entre eux – est, sinon détournée, du moins contournée par la polarisation des échanges sur la thématique du harcèlement moral et par la réintroduction systématique de la question des soutiens refusés.

3.2. La redéfinition collective des objectifs

Bien que les objectifs du GAST aient été rappelés à plusieurs reprises, les participants du groupe ont co-construit, au fil des séances, un objectif commun au plus près de leurs propres buts.

Il s'est agi de faire du GAST un instrument au service d'une finalité première : gagner le procès aux Prud'hommes. Si les participants se laissent guider par nos propositions de travail dans la phase des récits, ils n'en demeurent pas moins dans l'attente d'une résolution personnalisée de leurs conflits, l'obtention d'une réparation, d'une reconnaissance sociale du préjudice qu'ils ont subi.

Si pour les participants, le harcèlement moral est le point d'arrivée de toutes situations de souffrance au travail, le procès représente la seule issue possible. Si bien que pour le groupe, le seul soutien possible doit se situer du côté juridique. Dès lors, le GAST est redéfini collectivement comme un « outil » au service de l'objectif, devenu commun, d'obtenir la victoire aux Prud'hommes.

C'est dans la définition collective de cet objectif commun que s'est originé, puis creusé, l'écart entre les objectifs fondateurs du GAST (posés par les animatrices) et les attentes des participants. Cet écart, source de conflit qui s'est exprimé à la dixième séance a, dans le même temps, constitué un analyseur de choix :

Mme D : "Il fallait que cette séance ait lieu. Elle n'aurait pas eu lieu, l'expérience aurait été moins enrichissante. A partir de là, on s'est dit : bon, on ne va quand même pas bien...on s'est dit : ce n'est pas là qu'on trouvera les réponses...et on est revenu à l'objectif premier. Le pourquoi de l'existence de ce groupe. Les 3 objectifs. »

Mme D : "a un moment donné, ça a manqué, l'objectif, l'objectif final. Bon, ou je pense qu'il y avait certaines personnes qui ne l'avaient pas très bien intégré aussi. Faut dire, on était ailleurs".

Mr. X : « ce que vous faites ici, c'est très bien. Mais ce que je veux dire, c'est qu'il n'y a pas de corrélation entre vous, ce que vous faites ici, vous faites un travail pour que tout ça cesse, pour que ce soit reconnu...mais au niveau des prud'hommes, moi on m'a laissé entendre... que c'était moi qui voulait plus bosser ».

De la même façon, c'est à l'aune de l'expérience difficile et des issues souvent décevantes des procès que Mme A définit un objectif spécifique pour le GAST : préparer les gens psychologiquement à ce type de démarche :

Mme A : « Quelque chose me tient vraiment à cœur. Vous avez un rôle important à jouer. Mme D vient de perdre son procès. Tout ce qui se passe [dans la société] c'est lamentable, la justice est piétinée...vous devez préparer les gens psychologiquement parce que c'est mortel tout ce qui se passe »

Au-delà du poids de cette dynamique et de cet objectif collectifs, nous verrons au chapitre 8, comment les participants ont pu articuler le soutien du GAST à d'autres buts – individuels – bien plus variés.

3.3. La construction d'un imaginaire groupal

Nous avons longuement évoqué la récurrence dans le groupe, de la thématique du soutien refusé. Dès les premières séances s'est constitué là un point de convergence et de résonance des imaginaires individuels. Les sources de soutien formel ont régulièrement été mises sur la sellette pour dénoncer leur indifférence aux sollicitations émanant des salariés en souffrance :

Mme D (à propos du médecin du travail) : "Oui, elle l'a refusé, elle l'a refusé. Je trouve aberrant, à ce moment-là, à quoi elle sert ? Parce que quelque part, si c'est pour pas faire son boulot, pour lequel elle est rémunérée quand même quelque part, à quoi elle sert ?"

Mme A : "Comment ça se fait que le médecin du travail...mais enfin pourquoi par la suite, il n'y a rien qui s'enclenche. On dirait que c'est volontairement ! C'est la politique de l'autruche ! Concrètement, qu'est ce qu'il fait ? Pourquoi on laisse les gens dans des situations inextricables. Ils ne peuvent pas s'en sortir les gens. Quand on veut vous éjecter, on arrivera à ses fins."

Mme V : "un syndicalisme présent, oui, mais avec plus ou moins de passivité"

Mme D : "La déontologie ! Ne viens pas me parler de déontologie à moi ! [...] Que ce soit au niveau avocat : c'est tu me rends ce service, je vais te rendre celui-là. Ils n'en ont rien à fiche. Et surtout n'oublie pas de me payer, ça c'est sûr. Hein, au niveau avocat, ne me parle pas de déontologie, ça n'existe pas".

Mme D : "et même nos avocats, qu'ils soient plus ou moins bons, ils ont une connaissance qu'ils ne restituent pas".

Mme D : "Ah non, c'est sûr que là, dans les cas qu'il y a, déjà, le flagrant, c'est le manque, d'appui social derrière. Il n'y en a pas. Dans pratiquement aucun des cas, il n'y a pas de syndicat fort, il n'y a pas de médecin du travail, il n'y a pas d'inspection du travail..."

Le lien qui se crée dans le groupe à travers l'échange de ce type de témoignages et la catharsis qu'il autorise, contribue à l'élaboration d'un imaginaire collectif du "parcours héroïque de la recherche de soutien" dans lequel chacun peut se reconnaître. L'épreuve des portes auxquelles on frappe et qui refusent de s'ouvrir apparaît comme l'expérience fondatrice au prisme de laquelle est lu ce qui se passe dans le groupe : ainsi avons-nous vu comment la proposition d'un travail du groupe sur les documents de synthèse a pu être interprétée comme la confirmation d'un refus de soutien de la part des chercheurs : en quelque sorte, eux aussi nous refusent leur savoir et leur aide !

Il est intéressant néanmoins de noter comment dans la différenciation des deux sous-groupes masculin et féminin - et dans leur positionnement vis à vis des animatrices - les hommes, au fil des séances, vont prendre des distances par rapport à cet imaginaire²⁴ collectif du soutien refusé en mettant l'accent sur l'impuissance, générale, de toute forme de soutien face au fonctionnement actuel des organisations et de la société.

3.4. Synthèse - Dynamique d'appropriation collective du GAST1

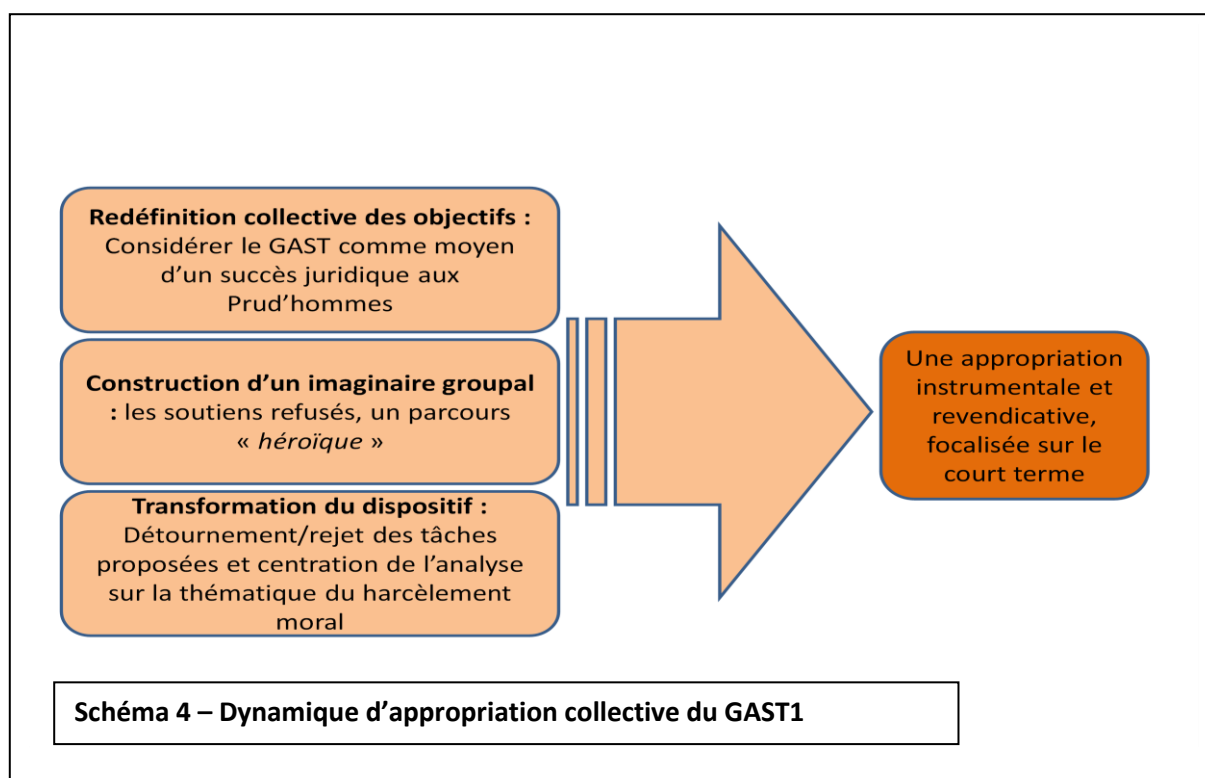
Analysons le type d'appropriation collective du GAST1, au regard des objectifs définis au départ. D'abord, il s'agissait d'aider à une remise en sens des situations vécues au travail. A cet égard, nous avons analysé, à l'aide d'une grille de lecture psychosociale, les différents

²⁴ Parler d'un « imaginaire » collectif du soutien refusé ne signifie pas que l'on récuse l'existence dans la réalité de tels refus, mais pointe le travail collectif de co-construction d'une représentation collective, pour une part inconsciente, sur ce thème.

récits proposés par les participants. Mais la tendance collective à homogénéiser les situations a pu faire obstacle, parfois, à cette remise en sens. La majorité des participants étant engagés dans un procès pour harcèlement moral, il était difficile pour eux d'envisager une variété des situations et des facteurs en jeu dans la souffrance, dépassant largement le cadre restreint du harcèlement et risquant même de détourner de celui-ci alors que tous leurs efforts sont tendus vers l'administration de sa preuve.

Pris dans les rets du procès, toujours en relation avec l'organisation au sein de laquelle le mal est apparu, ils ont éprouvé de réelles difficultés à dessiner un après. L'autre objectif était de co-construire des connaissances sur la souffrance au travail, connaissances pouvant ensuite alimenter un débat sur sa prévention. A cet égard, les propositions de réflexion collective sur les pistes de prévention ont souvent été détournées, au regard des objectifs que le groupe s'est défini. Ainsi, la réflexion, teintée de pessimisme, s'est moins portée sur des principes généraux de prévention que sur les différents soutiens formels immédiatement disponibles et sur la manière de sortir de l'impasse dans laquelle la plupart des participants se trouvent.

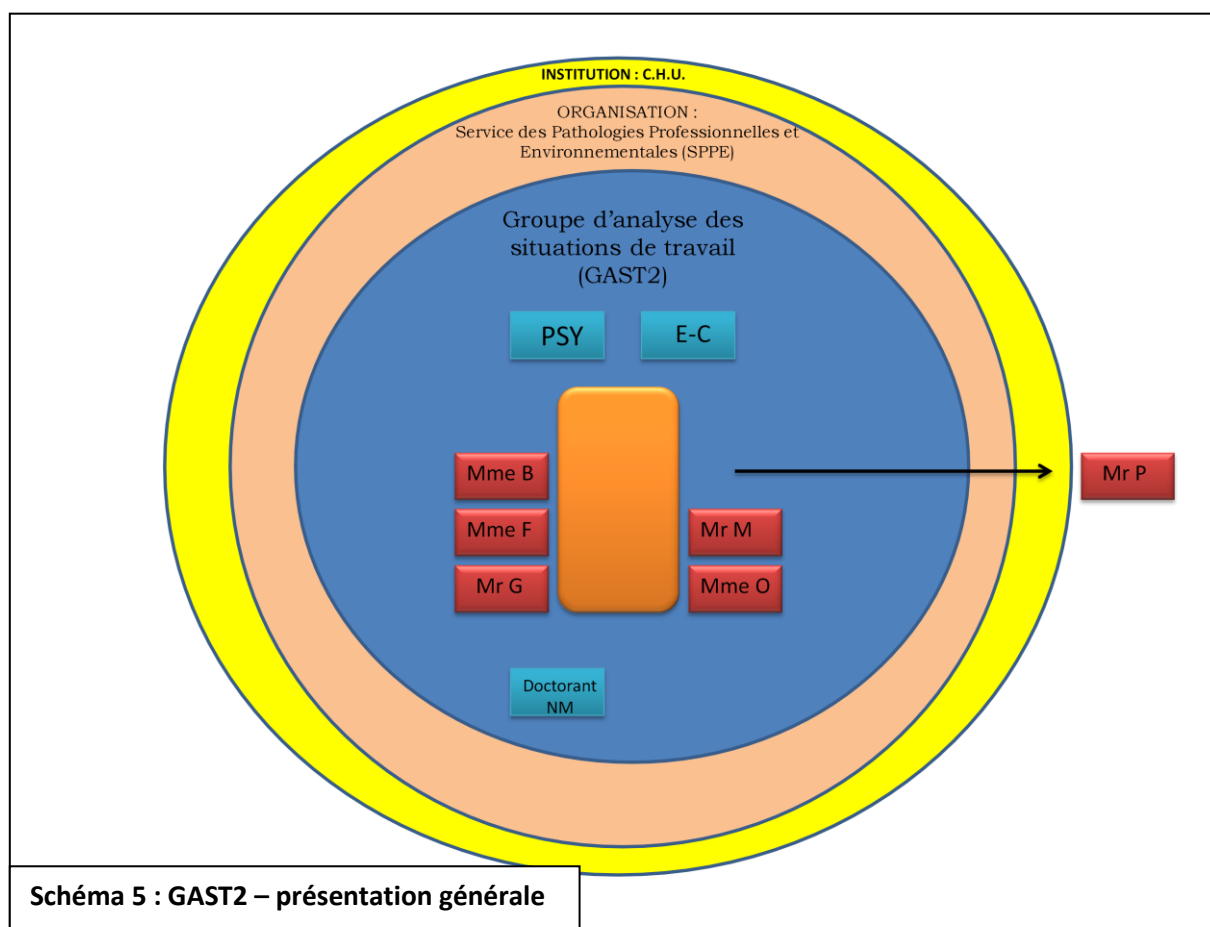
Au regard de ce que nous avons pu analyser, nous qualifierons la démarche d'appropriation collective du GAST1 comme une *appropriation instrumentale et revendicative, focalisée sur le court terme*.



CHAPITRE 7

Dynamique groupale et conduites d'appropriation collective du GAST 2

Trois hommes et trois femmes ont décidé de s'inscrire dans le dispositif d'analyse des situations de travail pour un second groupe (GAST2). Afin de conserver l'anonymat de ces personnes, nous les nommerons Mme B, Mr G, Mme F, Mr M, Mme O et Mr P (qui ne viendra qu'à la première séance). Hormis quelques absences pour raisons personnelles et professionnelles (Mme O, Mr M), les cinq participants effectifs seront très assidus. Le cadre reste identique, avec les deux mêmes animatrices et le même observateur, afin d'assurer au mieux la comparabilité des deux groupes. De janvier 2009 à novembre 2009, neuf séances auront lieu, à raison de deux heures par séance (parfois plus). Cette seconde expérience durera donc moins longtemps que le premier GAST, ce pour deux raisons ; d'abord, les participants sont moins nombreux, ce qui raccourcit la période des "récits-restitution" ; par ailleurs, forts de l'expérience du premier GAST, nous avons réduit les intervalles entre deux séances (un intervalle de trois semaines maximum). Ce resserrement était un point important soulevé par les participants du GAST1, lors des séances conclusives.



1. Composition du GAST 2

Nous procéderons ici aussi à une brève présentation introductive de chacun des 6 membres du GAST (dont Mr P).

Mme B

A 50 ans, mariée, Mme B profite de l'opportunité du GAST pour faire un point sur son parcours professionnel et relater les difficultés auxquelles elle est en proie depuis plusieurs mois. Mme B a toujours considéré le travail comme une source d'épanouissement vitale, une *"porte vers le monde social"*. Suivant son mari dans ses déplacements professionnels, elle a exercé une multitude d'activités : agent d'assurances, vendeuse d'une grande parfumerie, secrétaire administrative, commerciale. Animée par le souci de développer ses compétences et de contribuer à un travail de qualité, elle constitue une personne ressource pour les projets organisationnels auxquels elle participe. Toutefois, elle connaît certains déboires : notamment, elle intente une procédure juridique pour licenciement abusif et remporte le procès en appel après une aventure qui aura duré plus de trois années.

Au chômage, contrariée dans ses projets d'évolution de carrière, Mme B est alors recrutée par une structure sous-traitante d'une grande entreprise, dans un service administratif. Bien que le poste ne corresponde guère à ses attentes et à son niveau de compétences, elle s'y investit beaucoup dans l'optique notamment de faire évoluer ce poste.

Mais une série de problèmes, à différents niveaux de l'organisation, vont peu à peu déstabiliser Mme B. Le directeur refuse l'augmentation de salaire pourtant prévue dans le contrat de travail ; la collègue de bureau s'avère *"la plus odieuse qui soit"* (faible implication dans le travail, bavures professionnelles, iniquité dans la répartition de la charge de travail...) ; un supérieur utilise les idées de Mme B à son propre compte, dans un total déni de reconnaissance ; le directeur des ressources humaines refuse de valider une déclaration d'accident de travail pourtant justifiée.

Bien que soutenue par la médecine du travail, Mme B ne peut supporter la situation. Une fois de plus, elle se sent empêchée de faire du bon travail, empêchée dans son projet d'évolution professionnelle. En arrêt maladie de longue durée depuis plusieurs mois, elle consulte

régulièrement son médecin traitant et suit une thérapie auprès d'un psychologue. En parallèle, elle est engagée dans une procédure prud'homale à laquelle elle accorde une grande importance.

Mme F

Mme F, célibataire, 36 ans, accorde au travail une place centrale dans sa vie. Dans la même entreprise depuis près de 5 ans, elle exerce dans une activité qui lui plaît et qui lui procure un sentiment d'efficacité personnelle élevé. Ses compétences sont convoquées pour des projets importants auxquels elle est associée. Mais une relation conflictuelle entre elle et sa responsable directe vient noircir le tableau. Sa volonté de bien faire son travail se transforme vite en piège du surtravail tandis que les *feed-backs* de la hiérarchie deviennent dévalorisants. Le collectif, relativement soudé au départ, se défait peu à peu et les projets de mobilité ascendante envisagés par Mme F se trouvent compromis.

Malgré la perte de confiance consécutive à ces difficultés, elle s'efforce de développer des stratégies pour continuer à travailler dans la structure. Mais la situation se dégrade : en arrêt maladie depuis quelques mois, elle essaye de transformer son projet de mobilité interne à l'entreprise en projet de mobilité externe (elle est convoquée à des entretiens de motivation, noue des relations avec la médecine du travail...). Participante active du groupe de parole, elle souhaite compléter celui-ci par une analyse de la situation dans le GAST, dans le but déclaré d'aider les médecins du travail avec qui elle est en relation à mieux identifier, dans le champ de la santé au travail, les problèmes de dépression professionnelle. Par ailleurs, il n'est pas question pour elle d'intenter une procédure prud'homale : elle pense que cela ne ferait que détruire davantage les relations avec le milieu de travail.

Mr G

Mr G, 57 ans, père de deux enfants, travaille depuis plus de quinze ans dans la même entreprise industrielle. Malgré quelques contraintes (notamment de nombreux déplacements), son travail est l'occasion de développer sa "*fibre technique*" et son "*pouvoir de décision*". Vie professionnelle et vie extra professionnelle se conjuguent relativement correctement jusqu'à ce que les restructurations de l'entreprise viennent éroder cet "*équilibre fragile*" que Mr G a

patiemment composé au fil du temps. Quand un nouveau responsable est recruté, celui-ci lui propose de devenir cadre dans l'organisation, proposition qui se traduit en fait, par une dégradation des conditions de travail et une remise en cause des règles de métier. La situation va alors se détériorer lentement. D'une part, l'aspect éthique du travail est malmené (mise en place de primes au rendement par exemple), d'autre part, ce changement se traduit par la perte d'acquis fondamentaux (diminution de flexibilité dans l'emploi du temps par exemple). Des conflits latents puis manifestes vont opposer les deux hommes... tandis que les collègues de travail, un à un, décident d'accepter la nouvelle situation. Arrive le point de rupture, il y a quelques mois, avec une lettre de convocation dans laquelle des reproches sont émis et les compétences professionnelles de Mr G remises en cause. Cette lettre, qui symbolise le déni de reconnaissance, est ce qu'il manquait à Mr G pour rompre définitivement avec la situation jusque-là acceptée et présenter sa démission.

En arrêt maladie depuis lors, Mr G s'inscrit dans le GAST avec pour objectif d'évoquer surtout la souffrance de la période succédant sa décision de rompre avec le salariat. Les retentissements de tels choix dans la vie familiale semblent un point central de la réflexion qu'il désire mener. Il est également troublé par l'entretien qu'il a eu avec le médecin de la Sécurité Sociale qui l'exhorte à *"arrêter rapidement d'être malade et basculer au chômage"*. Il n'a pas souhaité intégrer le groupe de parole, le considérant comme le support d'une simple plainte émotionnelle, démarche, pour lui, peu constructive. Il fait part également de son désir d'entamer une procédure prud'homale : *"c'est une question de principe.."* mais n'attend pas grand-chose de cette initiative.

Mr M

Mr M, 39 ans, père de trois enfants, est, depuis quelques années, chargé de projet au sein d'une association. Cette association est composée de membres bénévoles (*"des gens qui ont la passion du métier"*) et de salariés recrutés pour satisfaire une exigence de résultats. Dans ce contexte, les représentations du travail, les conceptions relatives à la manière de procéder sont multiples, ce qui engendre des problèmes de communication importants. En particulier, la relation entre Mr M et le président de l'association va peu à peu se dégrader, autour de la question des compétences. Surchargé de travail, Mr M évoque le problème d'un collectif peut-être pas suffisamment armé pour faire face à la fois aux exigences de la recherche (qui fait partie des attributions de l'association) et aux demandes très concrètes et centrées sur le court

terme formulées par la direction. Surtout, les valeurs développées au travail par Mr M ne semblent pas correspondre à celles du président.

Confronté à une surcharge de travail et à des problèmes relationnels avec les collègues, Mr M s'attache à chercher des "*solutions constructives*" pour sortir de l'impasse : travail à domicile, temps partiel à 80%, mise en place d'un Conseil Scientifique.

A son entrée dans le GAST, Mr M est en arrêt maladie. Il évoque d'emblée la déception ressentie à l'égard des soutiens formels sollicités, notamment la médecine du travail. Par ailleurs, il a un projet très concret de reprise d'emploi au sein d'un bureau d'étude et hésite à engager une procédure prud'homale.

Mme O

Bien que son métier de commerciale exercé depuis une dizaine d'années soit considéré par elle comme une activité avant tout "alimentaire" vers laquelle elle s'est dirigée fortuitement, Mme O, mariée, 52 ans, y trouve satisfaction car son travail lui permet en fin de compte de concilier sa vie de famille et sa vie professionnelle, d'avoir une certaine autonomie et des responsabilités intéressantes.

Il y quatre ans, son organisation fait appel à un prestataire de service dans le but d'étendre son réseau. Mme O perçoit l'externalisation du réseau comme une menace : "*je trouvais que [chez ce prestataire], on ne traitait pas bien les gens*". Effectivement, le passage d'une structure à une autre ne se fait pas sans conséquences sur le plan humain : "*en 2007, nous sommes 44 [commerciaux]. Fin 2007, nous sommes 13...*".

Mme O fait part de son indignation face à certains comportements des supérieurs lors de réunions avec la direction, mais "*sans jamais faire d'esclandre*". Elle pointe notamment les imprécisions juridiques autour de l'externalisation (elle a suivi des études de droit) ou encore l'impossibilité pour les représentants du personnel de participer aux réunions. Sa parole dérange...

Puis intervient l'événement qui va précipiter les choses : au sortir d'un rendez-vous chez un client, elle se casse le poignet, contrainte alors de s'arrêter pour accident du travail. L'entreprise met alors en doute la véracité de sa déclaration et exige des contrôles auprès de différents médecins... contrôles qui par deux fois, constatent que les os sont effectivement

brisés. Dans le même temps, Mme O reçoit des fiches de paye négatives, subit le blocage des indemnités de sa mutuelle et apprend de ses collègues qu'au retour, elle sera surveillée de près (*"j'apprends que quand je rentre, on va me faire ma fête"*).

Profondément angoissée par cette perte de maîtrise de sa situation professionnelle et organisationnelle et par l'autoritarisme du directeur, Mme O ne supporte plus la situation et intente une procédure aux Prud'hommes. Le jour de la première assignation, un accord est finalement passé entre Mme O et l'entreprise : elle signe un contrat de licenciement à l'amiable. Mais deux mois plus tard, elle n'a toujours pas reçu de confirmation (solde de tous comptes, remboursement de mutuelle, fiches de paye...). En arrêt maladie à son entrée dans le GAST, Mme O a déjà mobilisé de nombreux soutiens (syndicat, médecine du travail, avocat) et semble avoir réalisé avec eux un important travail de réflexion sur sa situation. Pour elle, *"la société ne va pas bien du tout"* et le GAST est l'occasion de débattre sur cette question centrale du travail, supposé œuvre de civilisation.

Mr P (qui n'assistera qu'à la première séance du GAST)

A quelques mois de la retraite, Mr P traverse une période mouvementée. Membre particulièrement reconnu de son organisation de travail, il n'apprécie guère les orientations prises par celle-ci. Les tensions liées à des enjeux de pouvoir et aux profondes restructurations du métier ont conduit Mr P à un arrêt maladie. Mr P avait prévenu, par téléphone, que sa "visite" à la première séance ne signifierait pas, a priori, un engagement pour la suite. Ce fut effectivement le cas. Bien qu'il ait apprécié cette rencontre avec d'autres personnes et participé activement au premier échange, il ne s'engagera pas pour les séances suivantes.

2. Analyse de la dynamique de groupe

Afin de permettre une comparaison affinée des deux GAST, nous reprendrons pour le GAST2, les mêmes dimensions d'analyse que pour le GAST1.

2.1. Phases du groupe et processus saillants

2.1.1. Première phase - "Lancement du GAST" (séance 1)

En introduction de la première séance, l'Enseignante-chercheure rappelle les objectifs du GAST, puis il est procédé à un tour de table qui permet à chacun de se présenter et, déjà, de trouver quelques éléments relatifs à sa situation de souffrance au travail.

Mise à part Mme F, qui reste un peu en retrait des discussions, les participants s'investissent beaucoup dans la discussion et de nombreux points sont évoqués : le rôle de l'employeur dans la dégradation des situations, le rôle du management, la solitude éprouvée... et relativement à cela, l'impact particulièrement positif de la participation au groupe d'information²⁵. D'après les membres du GAST2, il s'est agi là d'un événement déterminant. D'une part, parce qu'il permet de rompre avec la solitude, d'autre part, parce qu'il met à disposition des personnes en souffrance un ensemble d'explications relatives au « harcèlement » dont chacun a pu se sentir victime. L'évocation du groupe d'information permet de préciser les différences entre GAST, groupe d'information, groupe de parole, et leurs objectifs et modes de fonctionnement.

Au cours de cette première séance, on notera une centration du discours sur les répercussions dans la sphère hors / travail des difficultés professionnelles. Ce n'est que dans le dernier quart d'heure qu'un débat s'engage sur les sources et types de soutiens sociaux recherchés, en particulier les soutiens formels. Pour les uns, ce soutien a été salvateur. Pour d'autres, il n'a été d'aucun secours...D'emblée, les membres du groupe soulignent la singularité des situations, tant sur le plan des situations de souffrance que sur celui des expériences de soutien.

2.1.2. Deuxième phase - Le temps des récits et de leur analyse. La reconnaissance et la mobilisation des différences (de la séance 2 à la séance 6)

A l'instar du premier GAST, les premières séances sont consacrées à la présentation et l'analyse des récits de souffrance au travail de chaque participant. La démarche est maintenant rôdée.

Certains thèmes de discussions apparaissent très vite centraux : en particulier, le rôle du management à l'origine de la souffrance et le délitement des collectifs de travail, point d'orgue

²⁵ cf. présentation du groupe d'informations au chapitre 5.

de son développement. Très rapidement, ces constatations vont laisser place à une réflexion collective plus politique, axée autour du décalage entre les valeurs du monde du travail contemporain et celles défendues par les participants. Cette réflexion se résume en quatre points :

- une culture d'entreprise en voie de disparition, qui laisse place à une culture de marché et à un nouveau management dont l'unique priorité est le profit ;
- la valeur de l'humain reléguée au second plan, au bénéfice de la valeur financière ; la demande d'adhésion adressée aux salariés de l'organisation frise parfois l'assujettissement ;
- une transmutation du travail en emploi-salariat, statut étroit dans lequel il devient particulièrement difficile de s'épanouir, de se sentir comptable d'un projet social, d'être reconnu et de se reconnaître soi-même.
- un individualisme croissant qui a pour conséquence l'atomisation des collectifs de travail, la solitude dans l'activité, la non reconnaissance du réel du travail et la réduction drastique des temps d'organisation et de discussion du travail, nécessaires à une bonne organisation et une juste répartition des tâches.

Si, lors des toutes premières séances, Mme F apparaissait en retrait, ces échanges de réflexions "pessimistes" concernant l'état actuel de la société suscite chez elle de vives réactions. Se faisant "*l'avocat du diable*", elle soutient des positions parfois contraires à celles défendues par les membres du groupe les plus engagés dans cette critique (Mr G et Mme O). . C'est ainsi qu'un conflit idéologique latent entre Mme F et Mr G éclate lors de la troisième séance.

A l'instar de ce qu'a été la séance 10 pour le GAST1, la séance 3 vient marquer - mais beaucoup plus tôt - le "tournant" du GAST2. Cette séance au cours de laquelle Mme F relate la situation à laquelle elle est - et a été - confrontée, va cristalliser l'opposition - au plan idéologique - entre Mme F et Mr G. Ce sont deux options politiques et deux grilles de lecture contrastées qui s'opposent ; une opposition que les animatrices s'attachent à réguler pour contrôler ses éventuelles répercussions au plan émotionnel sur les participants.

A l'issue de cette troisième séance, l'impact de ce débat sur l'orientation future du groupe est indécis. C'est Mme F qui en fournit la clé, en apportant, lors de la quatrième séance, des T-shirts pour l'ensemble du groupe (psychologue et chercheurs compris) floqués d'une fleur de

lotus, symbole de l'éveil, de la paix, de la création et de la renaissance. Elle signifie par là le lien maintenu malgré la divergence et, comme elle l'explicitera plus tard, l'apport personnel que cela a constitué pour elle de se voir capable de soutenir la contradiction au sein d'un groupe. Au niveau du groupe, cet épisode aura aussi un impact important : il conforte l'idée que des différences peuvent exister entre les membres (cf. le constat de la première séance) sans compromettre l'existence du groupe.

Ces différences se concrétisent notamment dans la distinction de deux grandes orientations dans les présentations faites par les participants ; les uns sont beaucoup plus centrés sur les trajectoires individuelles et un problème de déni de reconnaissance des compétences personnelles (Mme B Mme F, Mr M) ; les autres sont davantage centrés sur le repérage d'évolutions sociétales et le problème du non-respect de certaines valeurs cardinales au travail (le respect de la personne humaine).

Ces deux orientations auraient pu engendrer la création de deux sous-groupes ; elles ont en fait soutenu l'articulation de deux niveaux d'analyse dans l'interprétation des différentes situations de travail : intraindividuel et interpersonnel d'un côté, organisationnel et sociétal de l'autre.

2.1.3. Troisième phase - L'exploitation des analyses collectives (séances 7 et 8)

Dans la confrontation des différentes situations rapportées, les participants s'accordent pour constater que dans tous les cas, s'il est difficile de saisir le point d'origine d'une souffrance au travail tant elle s'inscrit dans un développement de l'activité travail et dans un parcours de vie singulier, il est encore plus complexe d'en déterminer le point d'arrivée, s'il en est un. Comme en témoignent les participants, le licenciement ne marque pas la fin d'une souffrance au travail, *"c'est même le début d'une reconstruction sur le plan identitaire et sur le plan social"*. Cette phrase, prononcée par Mme B illustre tout à fait la problématique centrale des membres du GAST2.

Sur le plan identitaire, le problème principal réside dans l'acceptation d'un statut stigmatisant : celui de "malade", *"alors que c'est le système qui est malade"*.

Si les participants du GAST2 ne placent pas au premier plan la recherche d'une reconnaissance sociale d'un préjudice (le harcèlement moral), ils sont à la recherche d'une autre identité professionnelle et d'autres façons de travailler, soit qu'ils ne se sentent pas

reconnus dans leurs compétences, soit qu'ils ne se reconnaissent plus eux-mêmes dans l'évolution des contextes de travail actuels et dans un modèle de société.

C'est vers l'aval des situations de souffrance au travail que leur réflexion est tournée, à la recherche de nouveaux possibles au plan personnel et/ou au plan sociétal. C'est dans cette optique que de nouvelles thématiques sont versées au débat : l'auto-entreprise, les systèmes économiques alternatifs... Nous verrons (cf. chapitre 8) comment cela s'est traduit dans leurs conduites d'appropriation individuelle.

Sur le plan social et des relations à autrui, deux difficultés sont mentionnées.

Tout d'abord, il est difficile d'assumer l'arrêt maladie et/ou la rupture avec le milieu de travail (démission) auprès d'autrui ; à savoir les collègues, les amis, les membres de la famille, soumis aux mêmes règles et parfois aux mêmes difficultés. Difficile d'assumer le choix de rompre avec la norme Travail face au regard - que l'on perçoit culpabilisant - de sa femme et de son enfant. Car, et c'est là la seconde difficulté, une fois le travail quitté - ou mis à distance -, c'est sur le registre socio-familial que les souffrances se déploient. La porosité des frontières entre le domaine professionnel et la sphère familiale ou amicale est retenue comme une dimension cruciale.

Si les participants s'accordent pour affirmer la nécessaire distinction entre les démarches de réparation du préjudice (par le procès) et de reconstruction de soi, les avis divergent néanmoins quant à la façon de concevoir leurs liens : ainsi Mme B considère-t-elle que le procès constitue une étape importante pour se reconstruire, tandis que Mme F pense qu'il s'agit là d'une expérience très particulière qu'il importe de cloisonner - de tenir à l'écart des autres registres d'activités et de soutiens.

Cette dernière phase du GAST se conclut par la restitution, par les chercheurs, de la typologie des dynamiques subjectives et organisationnelles de la souffrance au travail, enrichie par les analyses du GAST2 (cf. annexe 3) et, en parallèle, par une analyse de 39 cas (consultations individuelles auxquelles nous avons pu assister en tant que stagiaire dans le service).

Cette typologie est validée par la quasi-totalité des participants dont un seul regrettera que la notion de harcèlement moral ne figure pas au cœur du modèle (même si la logique de premier type, à savoir la "logique de système" renvoie à des situations de "harcèlement managérial" et certaines variantes de la logique du troisième type, dite de "logique interpersonnelle", au "harcèlement moral").

Psychologue : "Ce que décrivait Mme O, avec la restructuration d'entreprise...on voit que c'est au niveau des valeurs, de l'identité de métier...Mais c'est pas du harcèlement moral".

M. M : "Mais c'est quand même une sorte de harcèlement. Il y a de la répétition..."

Au plan de la discussion des pistes de prévention envisageables, les participants reprendront des éléments évoqués lors des séances précédentes, à savoir :

- une sensibilisation à la valeur de l'humain et à la psychologie dans les formations managériales ;
- un collège de spécialistes, instance non contrôlée par les pouvoirs financiers ;
- un développement des missions syndicales, en particulier dans les PME ;
- un travail sur la liaison entre ces syndicats et la médecine du travail ;
- un développement des missions encadrées par le CHSCT.

Globalement, les participants consacreront peu de temps à cette réflexion sur des mesures préventives, faisant valoir un fort scepticisme quant à d'éventuelles améliorations des situations de travail actuelles. Ils reviennent sur les différents soutiens reçus (médecine du travail, psychologues, syndicats, GAST), profitant de l'occasion pour formuler une appréciation très positive du GAST. Le dispositif semble avoir contenté chacun, pour des raisons différentes qui seront présentées au chapitre 8.

2.1.4. Quatrième phase - Synthèses et conclusions (séance 9)

A l'identique du premier GAST, nous proposons de restituer la typologie des dynamiques subjectives et organisationnelles de la souffrance au travail, enrichie des connaissances formulées par les participants, de leurs histoires et de leurs représentations²⁶. Si elle suscite l'adhésion de la quasi-totalité des participants, elle fait tout de même l'objet de critiques à deux niveaux :

²⁶ cf. annexe 3.

- Contrairement à ce qu'avance Barus-Michel (1987) au sujet du pouvoir dans les organisations et de la réversibilité des places²⁷, les relations sociales, pour certains participants, ne sont pas réversibles.

Nous supposons que cette critique s'origine dans une assimilation entre autorité et pouvoir à travers une définition différente de la notion même de pouvoir. Dans le sens commun, le pouvoir est simplement détenu par ceux qui possèdent. Sans aucun doute, il s'agit là d'une définition imprégnée d'une philosophie marxiste très ancrée dans l'imaginaire social. Or les travaux de Foucault (1976), Barus-Michel (1987) ou Enriquez (2007) abordent le pouvoir moins comme une chose que comme une relation circulaire, une dynamique qui régit les rapports sociaux. Accordons toutefois que s'il est ce qui circule entre les sujets, parfois, les rouages se grippent...

M. M : « Moi si je réagis par rapport à ça, c'est quand je suis allé voir M. Z (un médecin du travail) : il a dit : "il y a un problème de pouvoir". C'était un peu du genre "il y a une lutte pour le pouvoir"... Quand on entend parler de lutte de pouvoir ou je ne sais quoi là... Le Monsieur qui était venu au début, là, c'était peut-être plus une lutte de pouvoir. Mais en ce qui nous concerne, je n'ai pas l'impression que... »

M. G : « Mais ce n'est pas le pouvoir de... C'est le pouvoir... »

M. M : « Oui mais je sais. Mais c'est des trucs qui peuvent être utilisés aux prud'hommes etc... il faut faire attention à ça. »

- La notion de harcèlement moral ne figure pas au cœur de l'analyse. Au moment de la présentation et de la restitution des typologies, Mr M déplore que la référence au harcèlement moral n'y apparaisse pas de manière centrale, témoignant du poids, pour lui, de la référence à ce modèle.

Psychologue : "Ce que décrivait Mme O, avec la restructuration d'entreprise...on voit que c'est au niveau des valeurs, de l'identité de métier...Mais c'est pas du harcèlement moral".

M. M : "Mais c'est quand même une sorte de harcèlement. Il y a de la répétition..."

²⁷ Les liens entre les membres d'une famille, biologiquement figurent comme irréversibles, la substitution des membres étant impossible (sauf transgression des lois sacrées de la nature). Or, "souvent, ce modèle de la famille en tant qu'organisme génétiquement garanti se substitue à l'idée sociale, au groupe organisation. Ce qui a pour fonction d'immobiliser les rapports sociaux, d'interdire leur réversibilité, leur mise en question et celle du pouvoir. L'une des caractéristiques spécifiques du social est la réversibilité des positions sociales. Les groupes sont des lieux privilégiés de rapports entre individus, des lieux où des positions relatives peuvent se négocier (ce qui érige l'instabilité, ce qui provoque des tensions, ce qui engendre des conflits, des compétitions, des luttes de pouvoir qui animent ou dévorent les groupes). Aucune place n'étant garantie, toute place est à prendre. Si le « nous » est la marque de solidarisation du sujet social, la réversibilité souligne sa division" (Barus-Michel, 1987, p. 61-62).

Comme le précise l'enseignante-chercheure, l'établissement de cette typologie ne sert pas uniquement un objectif de recherche. Il vise également à une prévention des situations de souffrance au travail. C'est là le 3ème objectif que nous avons formulé concernant la finalité du GAST. Quelques pistes de prévention, déjà évoquées lors des séances précédentes, seront une nouvelle fois proposées par les participants (une sensibilisation à la valeur de l'humain et à la psychologie dans les formations managériales ; la constitution d'un collège de spécialistes, instance non contrôlée par les pouvoirs financiers ; un développement des missions syndicales, en particulier dans les PME ; un travail sur la liaison entre ces syndicats et la médecine du travail ; un développement des missions encadrées par le CHSCT). La réflexion sur la prévention ne durera que quelques minutes, laissant place à un scepticisme quant à d'éventuelles améliorations des situations de travail actuelles.

La dernière heure du dispositif laisse place à des conversations autour de la problématique de la déclaration d'inaptitude, des cas extrêmes de suicide au travail et de la place de l'humain dans les logiques financières... ensemble de constatations débouchant sur des appréhensions plus personnelles, des incertitudes relatives à l'avenir professionnel de chacun.

Les ultimes échanges de la séance sont axés sur le relevé des différents soutiens reçus (médecine du travail, psychologues, syndicats, GAST), les participants profitant de l'occasion pour émettre leurs opinions concernant le GAST. L'appréciation est très positive et le dispositif semble avoir contenté chacun (pour des raisons différentes, nous le verrons plus loin, au regard des conduites d'appropriation individuelle du soutien).

2.2. L'émergence et l'évolution des rôles

Indubitablement, Mr G incarne ce qui constitue la « marque » du groupe à savoir la critique sociale. Son implication forte dans le groupe et dans une démarche militante en font une figure de référence, dès le début du GAST et jusqu'à sa conclusion. S'il incarne la critique, Mr G incarne aussi l'aventure des possibles, l'imaginaire et le projet de construction d'alternatives à la société du profit et du salariat.

Cette place centrale s'étaye en fait sur un double « couplage » (Bion, 1976), avec Mme O d'un côté, avec Mme F de l'autre. Mme O représente pour Mr G un soutien et un partenaire dans la co-construction de cette analyse critique et politique. Elle y joue un rôle très spécifique, celui de la pourvoyeuse de références culturelles (poésie, œuvres cinématographiques, littéraires...) qui ancre dans le registre de l'universel (« est-ce ainsi que

les hommes vivent ? ») les interrogations critiques et leur apporte un supplément de sens. A l'aise dans ce rôle et dans ce registre, Mme O a d'ailleurs rapidement proposé d'être le « *scribe du groupe* », celle qui se porte garante de la « trace » d'une mémoire et d'un travail collectifs.

C'est par la contradiction qu'elle apporte au plan personnel et politique à Mr G, que Mme F permet à celui-ci de fourbir ses arguments, d'en affiner le contenu et d'en tester la force de conviction. Elle est la protagoniste du conflit (avec Mr G) que nous avons analysé comme fondateur de la dynamique de ce GAST2. Cette phase dépassée, elle se positionnera dans un rôle de conseillère, assistante en quelque sorte des psychologues qu'elle vise à seconder dans leur rôle, dans le GAST, comme, nous apprendra-t-elle, dans le groupe de parole auquel elle participe aussi : « *je suis un peu l'assistante du psychologue* ».

C'est à titre égal avec Mr G, mais sur un autre registre, que Mme B occupe une place centrale dans le groupe : elle est celle qui catalyse l'émotion, en assure la circulation dans le groupe et en fait un opérateur de lien. Mme B « touche » les participants du groupe, pour reprendre une de leur expression, et donne chair, à travers sa parole sur son expérience, aux analyses parfois abstraites réalisées au niveau sociétal et, partant, impersonnel. C'est aussi sous un autre aspect que Mme B contribue de manière décisive à la dynamique du groupe : elle adhère totalement aux objectifs de la recherche et promeut celle-ci comme une activité hautement valorisée. Cette valorisation de la recherche, si elle trouve écho chez les autres participants, en suscite un tout particulier chez Mr M qui a lui aussi réalisé une thèse de Doctorat dans son domaine.

Mr M occupe une position spécifique dans le groupe en tant que promoteur de la thématique de « harcèlement moral » comme grille de lecture de sa situation personnelle et des évolutions des contextes professionnels en général. De même que Mme F représente un sujet minoritaire au « plan politique » dans le groupe, Mr M apparaît comme un sujet minoritaire – au plan « théorique » - par cette centration sur le harcèlement moral. Il accepte par là un rôle particulier dans le groupe : celui de la « cible » à convaincre de se déplacer sur d'autres niveaux d'explication de la souffrance au travail.

Pour ces deux personnes, l'expérience de se sentir acceptés et reconnus dans le groupe en dépit de ces différences est un élément clé du soutien social qu'ils y ont trouvé (cf. chapitre 8).

2.3. Deux thématiques centrales : la critique sociale et les soutiens sociaux informels

La critique sociale, celle des évolutions déshumanisantes des milieux de travail et du piège que représente le salariat, constitue, nous l'avons déjà mentionné, la marque de ce groupe et de la réflexion qui y est menée. Cette critique ouvre sur la discussion d'autres « possibles » en termes de changement social et de changement personnel. A ce niveau de réflexion, le groupe se dégage des situations individuelles de souffrance au travail et les considère d'un autre point de vue, plus « surplombant » et « dé-personnnnalisé » qui – au-delà même du « Nous » - leur donne sens au regard de la communauté des Humains.

Pour autant, la référence à ce niveau d'analyse n'exclut pas la mise en commun et la mise en débat d'expériences beaucoup plus intimes qui ont trait – et c'est là la seconde thématique centrale dans le groupe – aux soutiens sociaux informels fournis par l'entourage proche. Alors que les participants du GAST2 – à la différence de ceux du GAST1 – formulent des appréciations très diversifiées – tantôt positives, tantôt critiques – à l'égard des sources de soutien formel, tous s'accordent à souligner la difficulté à trouver un soutien approprié dans l'entourage proche – familial et amical.

Mr M : *« De toute façon quand on en parle à la maison : oui arrête tout de suite ! ». Non, de toute façon, dès le départ, c'était...faut pas en parler ! »*

Mme O : *« Oui, parce que finalement, le regard de l'autre, il se pose différemment sur soi. On se voit différemment mais en même temps, on induit une modification »*

Mme B : *« oui, effectivement, de dire : allez, on va parler d'autre chose...Et ça c'est un coup de poignard. Et toi tu explodes, t'as ça en toi » ; "on partage sa souffrance avec quelqu'un qui n'a pas les médicaments pour nous soigner [...] les plus proches ne sont pas les plus à mêmes d'aider »*

Mr G : *« Et l'image par rapport aux enfants, ça crée des tensions avec le fils" [...] Quand il y a brutalité dans le travail, ça se répercute après ailleurs »*

L'image du soutien « coup de poignard » dit tout de l'ambiguïté de tentatives d'aide qui, à travers la minimisation du problème (pour dédramatiser), l'exhortation à penser à autre chose (pour aider à dépasser la rumination), renvoient la personne à sa solitude et à son face à face avec les difficultés. Au-delà, les participants évoquent la « saturation » de l'entourage familial qui, ne voyant pas la situation évoluer, finit par se lasser et ne « veut plus » rien entendre. C'est aussi l'attitude des amis qui constitue ce « coup de poignard » quand on comprend que, dans les discussions avec eux, le travail est devenu un « sujet tabou », *« comme s'ils avaient peur d'être contaminés par nos problèmes dans leur propre exercice professionnel »*.

Cette « défaillance » de l'entourage proche – inapte à écouter et à entendre – est vécue douloureusement et renforce l'idée de l'importance – et du caractère irremplaçable – des soutiens formels, dans leur variété.

3. Conduites d'appropriation collective du GAST2

De la même façon que nous l'avons fait pour le GAST1, nous caractérisons ici l'appropriation collective du soutien proposé dans le GAST sur les trois dimensions relatives à la transformation du dispositif, la redéfinition collective des objectifs et la construction d'un imaginaire groupal.

3.1. La transformation du dispositif

S'il est une caractéristique saillante de ce second groupe d'analyse des situations de travail, qui contraste clairement avec le premier, c'est l'adhésion de ses membres aux objectifs et à la démarche de recherche proposés. L'attrait pour cette dimension « recherche » et pour le dispositif de recherche-action a constitué l'un des ciments du groupe.

Aussi, cela s'est-il traduit par, sinon une conformité au fonctionnement proposé, du moins une « confiance » dans la conduite d'un travail bénéficiant d'un *a priori* positif. Faut-il pour autant en conclure que les participants n'ont pas apposé leur marque à ce dispositif ?

Certainement pas, car s'ils n'ont ni « détourné », ni « contesté » le dispositif – comme l'a fait le GAST1 – s'ils ont joué le jeu de l'analyse multi-niveaux, ils ont néanmoins privilégié dans cette analyse la dimension sociétale et, nous l'avons vu, l'analyse a pu devenir « débat » entre options idéologiques.

Partant, centrés sur ces analyses de fond, le groupe ne s'est pas saisi de l'espace de réflexion prévu dans le dispositif pour l'élaboration de pistes de prévention : face aux ressorts sociétaux de la souffrance au travail, la prévention apparaît illusoire...et le groupe clôt rapidement ses échanges à ce propos pour se recentrer sur son diagnostic : s'attelant à identifier les nombreuses failles du système économique et à repérer les transformations de la valeur travail, il s'agit de dénoncer « l'oubli de l'être humain », le cynisme des managers, de déplorer cet individualisme omniprésent dans les relations sociales, « véritable poison » de

notre civilisation. Il s'agit en fin de compte de renverser le diagnostic : ce n'est pas nous qui sommes malades : « *les malades, ce sont eux* ».

Au bilan, il y a moins en transformation du dispositif que sélection, dans ce dispositif, de dimensions d'analyse et orientations de travail à privilégier.

3.2. La redéfinition collective des objectifs

S'il y a, comme nous l'avons dit, adhésion aux objectifs de recherche-action – co-construction du sens et co-construction de connaissances sur les situations de souffrance au travail – les participants du GAST2 vont déplacer le centre de leur réflexion vers l'aval des situations de souffrance au travail – quelles alternatives construire au plan sociétal et au plan personnel ? – tout en se forgeant un objectif commun dans l'ici et maintenant : constituer le GAST comme un groupe au sens plein du terme – non pas simplement un dispositif mais une expérience – qui permet de contrecarrer le sentiment d'exclusion que tous partagent :

Mme O : *"On est passé d'une situation où chacun était atomisé...à la construction d'un collectif. C'est ça qui fait qu'on vient tous les mois. Il y a construction d'un collectif, alors qu'on était rien"*

Mme O : *"A un moment, le « Je » a tendance à être assassiné...et donc justement, c'est la réappropriation du Je par le collectif"*

Mme F : *"On était Je, et nous sommes devenus Nous"*

Mme B : *"L'interrogation que j'ai eu aux premières séances : comment ça va évoluer ? dans quel sens ? C'était l'inconnu. La finalité, je l'ai découverte au fil des séances...ça redonne confiance au collectif"*

Mme B : *"Dans nos histoires individuelles, on nous a isolé du groupe. On a eu la volonté de contrecarrer cette exclusion"*

Et c'est autour de ce sentiment d'exclusion – du travail, de la sphère sociale – que s'est construit l'imaginaire groupal.

3.3. La construction d'un imaginaire groupal

Au croisement du sentiment partagé d'exclusion et de la reconnaissance, dans le groupe, des différences, de l'hétérogénéité, Mme O va proposer l'image qui soutiendra l'imaginaire du groupe. Cette image est celle de la chorale : « On nous a exclus de l'orchestre [du travail], mais nous, ici, nous formons une chorale ».

La métaphore fait sens pour tous. Une chorale n'est pas un tout homogène : elle se construit grâce à différentes voix : tenor, soprano, alto...Mais c'est grâce à ces parties différentes qu'elle forme nu ensemble, qu'elle s'élève d'une seule voix pour proposer un chant qui sonne

juste à l'oreille. Si nous admettons, avec Lewin (1951) que le tout est différent de la somme des parties, ajoutons qu'il se nourrit ici de la différence entre ses parties. Dans une chorale, tout le monde a sa place. Cette image du groupe musical devient une référence, une clé dans les discussions du groupe :

Mme O : "A chaque fois, il y a un conflit de valeurs, "un choc entre 2 visions du travail" ; "une différence au niveau de l'éthique du travail, qui s'oppose avec les nouveaux qui justement génèrent cette rupture d'harmonie, dans le concert global"

Mme O : « Irruption d'un personnage qui fait qu'"on ne nous faisait plus chanter avec le groupe", "on ne chantait plus avec le groupe"

Mme B : "Dans nos histoires individuelles, on nous a isolé du groupe. Il se trouve que le hasard ou le fait qu'on nous a amenés dans ce groupe, on s'est mis à chanter ensemble". "On a eu la volonté de contrecarrer cette exclusion".

Mr M : « le truc, c'est que la chanson continue. Ça peut être toi à un moment, et demain ca sera quelqu'un d'autre quoi... »

3.4. Synthèse - Dynamique d'appropriation collective du GAST2

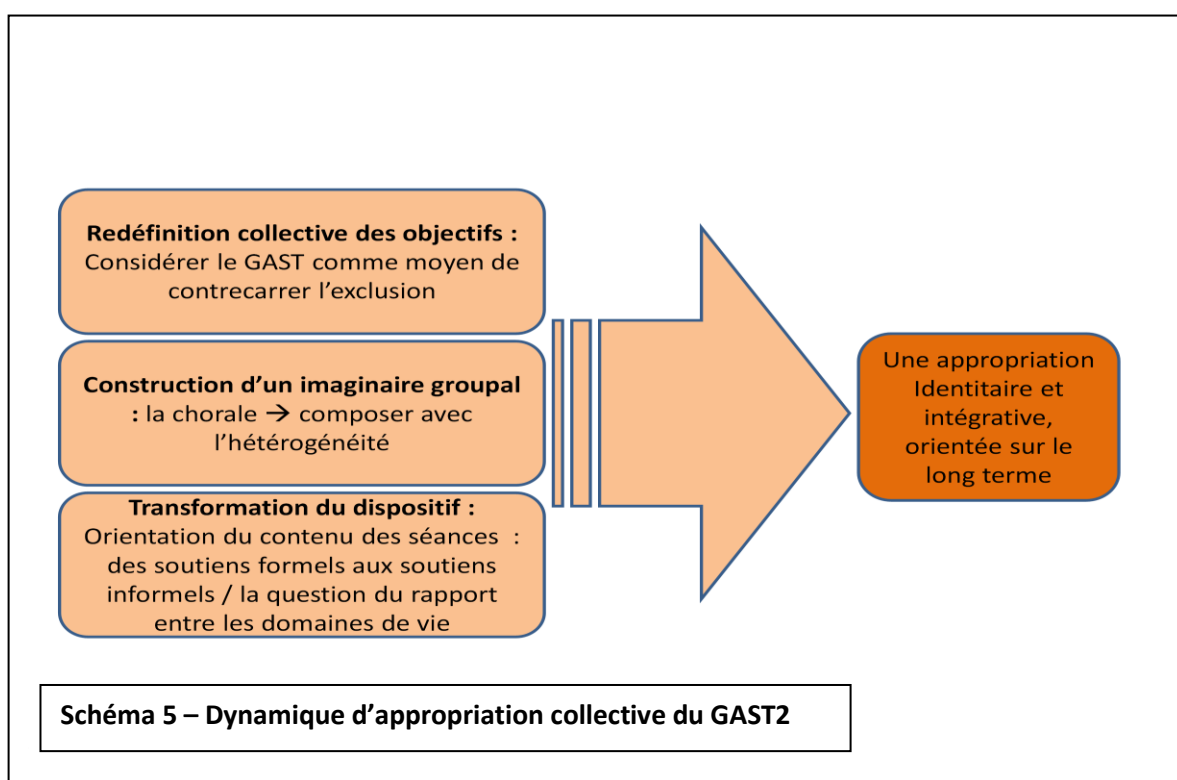
Le premier objectif du GAST est d'accompagner la mise en sens d'une situation difficile vécue dans le champ professionnel. A cet égard, il apparaît nettement que la majorité des participants ont dans une large mesure, apprécié le travail d'analyse psychosociale de leur situation. Souvent focalisés au départ sur un seul niveau d'explication, ils ont intégré les autres niveaux et appréhendé de plus en plus au fil des séances la souffrance au travail comme résultante de multiples liaisons / déliaisons entre ces niveaux. La prise en compte du champ extra professionnel dans l'explication de la souffrance et dans la compréhension du rapport au travail s'est avérée déterminante, se dévoilant même pour certains comme une problématique majeure.

Au-delà de ce travail sur le sens, c'est l'expérience même du groupe qui a constitué l'objet central de l'appropriation collective. La co-construction de cette expérience de groupe – à la faveur d'un dispositif formel qui en offre l'opportunité et sous l'auspice d'un imaginaire de la chorale – a été ordonnée à deux objectifs prioritaires de l'ordre de la reconstruction identitaire :

-être reconnu dans sa différence

- contrecarrer l'exclusion

Notons enfin que très vite, le GAST est considéré comme un soutien à part, nécessairement différencié des soutiens requis dans la sphère juridique ou de ceux requis pour résoudre directement la situation de souffrance au travail. Progressivement, le groupe va saisir le dispositif comme occasion de se projeter plus loin, invitation à débattre des alternatives possibles, aux plans sociétal et personnel. Partant, nous qualifions l'appropriation collective du GAST2 comme une *appropriation de type identitaire et intégrative, orientée vers le long terme*.



CHAPITRE 8

Conduites d'appropriation individuelle du soutien social et effets du GAST

Après avoir analysé, au chapitre précédent, les dynamiques groupales et les démarches d'appropriation collective du GAST1 et du GAST2 sur la base de l'analyse des observations et enregistrements des séances collectives, nous consacrerons ce chapitre 8 à la présentation des résultats de la recherche au niveau individuel sur la base de l'analyse de contenu des entretiens individuels ; il s'agit des résultats relatifs aux conduites d'appropriation individuelle du soutien du GAST mises en œuvre par les différents participants et des résultats relatifs aux effets de la participation au GAST pour chacun d'eux (la synthèse des résultats de l'analyse de contenu est présentée, par sujet, en annexe 4).

Nous examinerons ensuite, au vu de ces résultats, ce qui peut être dit des relations présumées dans nos hypothèses entre appropriation individuelle, appropriation collective et effets du soutien proposé dans le GAST.

1. Les conduites d'appropriation individuelle du soutien du GAST

1.1. La sélection personnelle des apports du GAST

L'analyse de contenu des entretiens individuels réalisés auprès des 9 participants ayant répondu favorablement à notre sollicitation (5 participants du GAST1 et 4 participants du GAST2) fait apparaître que c'est autour de 3 catégories d'apports du GAST que se sont opérés les processus de sélection personnelle.

- La sélection d'apports relevant d'un soutien informatif :

Mme B et Mr M ont retenu à la fois des *informations pratiques* concernant la démarche aux Prud'hommes et des *connaissances théoriques* relatives à la souffrance au travail et au harcèlement moral. Pour exemple, un apport essentiel pour Mr M a-t-il été la prise de conscience qu'il a opérée de l'importance de la reconnaissance au travail : se projetant dans un futur professionnel où il pourra être amené à animer une équipe, il dit combien cette prise de conscience lui sera utile dans sa relation à ses futurs collègues ou subordonnés.

Mr M : « Oui, une chose que ça m'a appris, je me dis, si un jour, je suis chef d'entreprise, je me dis : je ferais attention à mes salariés. Des phrases, une façon de parler...Il y a des choses qui paraissent anodines ».

- **La sélection d'apports liés à la démarche d'analyse psychosociale des situations de travail :**

Mr T et Mr X ont été particulièrement intéressés par *la grille d'analyse* proposée par les chercheurs (les 4 niveaux d'explication de Doise, 1982). Elle leur est apparue comme un outil tout à fait utile, pertinent pour l'analyse des difficultés qu'ils ont rencontrées au travail, mais mobilisable aussi dans beaucoup d'autres situations variées (cf. paragraphe suivant).

Mr T, tout comme Mme K, a par ailleurs retenu l'intérêt d'une *démarche globale d'analyse* qui permet d'appréhender la diversité des situations et la pluralité des facteurs psychosociaux en jeu dans ces situations. Ces deux participants, membres du GAST1, pointent ainsi l'évolution entre le début du GAST - marqué par la recherche d'une homogénéité des situations (sur le mode du « on a tous vécu la même chose ») et la polarisation sur un type d'explication (le modèle du harcèlement moral et du « pervers narcissique ») – et les dernières séances marquées – pour certains – par la reconnaissance d'une complexité et d'une variabilité plus grandes. Enfin, *les synthèses proposées par les chercheurs* pour chaque situation analysée ont été particulièrement appréciées par Mr G, Mme B et Mr X.

Mme B : Le retour que vous avez fait : mais c'était ça... Là franchement, je suis très surprise" ; je savais que j'avais beaucoup parlé, mais je ne pensais pas avoir dit autant de choses" [...] "J'ai l'impression que j'ai ma vie, non mais c'est vraiment les points clés [...] "Vous ne voulez pas plaider mon prochain dossier parce que je dis bravo, tous les détails...le passage du 14 Mai, ça aurait été déterminant dans sa plaidoirie.

Mme B : « Il n'y a rien à dire quoi. C'est exactement ça" [...] "C'est un soulagement de voir que ce que j'ai raconté puisse être perçu réellement" [...] « Moi, ici [dans le GAST], ce que j'ai apprécié : ce côté mise en avant des points essentiels après un discours, j'ai trouvé ça formidable. Synthétisé d'une façon précise, à l'écoute. Pas simplement nous entendre chacun échanger des choses...nous restituer quelque chose."

- **La sélection d'apports liés à la dynamique groupale :**

La majorité des participants s'est accordée à relever l'importance de l'opportunité qu'offre le groupe de mettre en œuvre *des comparaisons sociales*. Trois participants – Mr M, Mr J et Mr X - ont particulièrement souligné cet apport. Sont mis en avant les bénéfices d'un sentiment de proximité (« *on n'est pas tout seul* »), d'une réassurance identitaire (« *ça arrive aussi à des gens bien* »), de comparaisons favorables (qui permettent de relativiser sa situation personnelle).

Mr M : "Moi je m'attendais à trouver des gens, dans le GAST, dans des situations assez précaires".

« J'avais une image des gens qui sont harcelés...C'est à dire, des glandus de première, des gens qui font preuve de mauvaise volonté au travail, qui se sont fait virer...des gens qui ont des problèmes familiaux...Et en fait, c'est pas du tout ça quoi. C'est n'importe qui, à partir du moment où il y a un contexte qui se met en place... »

« Non, c'est pas n'importe qui. C'est des gens plutôt honnêtes et travailleurs. Qui se font un peu abuser par des gens...qui ne s'imaginent pas jusqu'où peuvent aller d'autres...Des gens qui ne mettent pas suffisamment les garde-fous pour empêcher ça."

Pour d'autres participants, c'est l'opportunité de débats dans le groupe qui a surtout été retenue. Mr G et Mme F mentionnent ainsi les bénéfices qu'ils ont retirés d'un conflit idéologique qui les a vivement opposés au cours d'une séance du GAST2 et qui a été positivement dépassé, devenant même structurant pour le groupe : Mme F en a retiré une assurance accrue (elle a « découvert » qu'elle pouvait soutenir une position minoritaire dans un groupe), Mr G y a trouvé matière à développer et enrichir ses arguments dans un registre politique important pour lui.

Mr M. et Mme B ont aussi souligné le rôle important du débat qui a confirmé que les différences pouvaient être admises dans un groupe (Mr M) et que l'on pouvait reprendre confiance dans le collectif (Mme B)

1.2. La mobilisation des apports du GAST dans d'autres domaines, en vue d'autres buts

C'est au regard de notre modèle théorique de référence, à savoir le modèle d'une socialisation active parce que plurielle (cf. chapitre 4), que nous avons fait de cette mobilisation des apports du GAST en d'autres domaines une dimension-clé de l'appropriation individuelle. Plusieurs exemples nous en ont été donnés dans le cadre des entretiens individuels.

- C'est dans le cadre de **leur activité professionnelle** que Mr T et Mr J ont réinvesti « la rigueur de l'analyse psychosociale » :

Mr T : « Je m'aperçois que tout ce qu'on fait là, aujourd'hui, je m'en sers. Parce qu'au boulot, ça me permet de comprendre plein de trucs ; les schémas tout ça...ça m'avait plu ça. Je m'en sers de ça, je fais mes petits schémas à la maison, pour pas oublier des étapes, pour le projet de formation.»

Mr J : « Je les aidais à faire des recours. Par exemple, un client ne comprenait pas que la sécurité sociale ne donnait pas à son patient la possibilité d'obtenir le taux d'invalidité...donc, j'ai repris son dossier. Je l'ai travaillé, j'ai fait un recours, et ça a abouti...C'est mon métier, le conseil ! J'étais

conseiller financier en gestion de patrimoine, c'est mon métier de conseiller. J'avais quelques réussites dans mon activité qui faisaient quelques envieux aussi. »

- Pour Mr X. c'est **dans la sphère amicale et dans la sphère familiale** que la grille d'analyse proposée par les chercheurs (cf. supra) a été mobilisée, pour apporter de l'aide à une amie ainsi qu'à son fils aîné.

Mr X : « Ça me permet d'en parler, par exemple avec S. (son amie). Je lui ai dit : va voir la médecine du travail. Et aussi, on analyse un peu ce qui se passe avec elle, ça l'aide. Je lui raconte, les grilles, on réfléchit ensemble, avec la collègue, avec la hiérarchie... »

- Mme B. rapporte, quant à elle, comment elle a mobilisé dans **la sphère de sa vie personnelle** – lors de la survenue d'un événement sérieux – les acquis de l'expérience et de la solidarité dans le GAST pour comprendre les avatars du soutien d'autrui face à cet événement.

Mme B : "Le GAST, ça m'a aussi servi à faire face à la maladie [une maladie qui s'est déclarée peu après le GAST]. Le fait d'avoir eu un tel apport des autres, un questionnement sur les autres, une écoute des autres par le biais du GAST : je n'aurais pas eu cette réflexion sur le soutien des autres face à ma maladie. J'aurais été strictement dans ma maladie."

1.3. L'articulation / cloisonnement du soutien du GAST par rapport à d'autres soutiens

L'importance et la centralité, dans le GAST1, de la problématique du procès aux Prud'hommes ont eu une influence déterminante dans les rapports établis – ou non – par les participants entre les différentes sources de soutien. Aussi avons-nous choisi, sur cette dimension, de présenter les conduites d'appropriation individuelle groupe par groupe.

Dans le GAST1, pour la majorité des participants, le procès aux Prud'hommes constitue le soutien attendu le plus important, celui dont dépend totalement la restauration de la confiance en soi et en autrui. Partant, les autres soutiens potentiels ne peuvent qu'être mis au service de celui-ci. L'appropriation du GAST passe donc par son articulation instrumentale (il doit servir) au soutien central que représente la victoire visée au procès. Dans les entretiens de ces personnes, le soutien du GAST, d'un statut secondaire, n'est pas mis en relation avec d'autres sources de soutien formelles ou informelles. Seule Mme D évoquera ces liens pour dire qu'elle a cloisonné le GAST par rapport au soutien familial : elle ne parle pas du GAST à son

mari lorsque la séance réactive des sentiments douloureux car elle craint qu'il lui demande de renoncer à sa participation au groupe.

Il est à noter que dans ce GAST1, ce sont les participants les plus « à distance » qui mettent le plus en avant l'articulation du GAST avec d'autres sources de soutien, formelles ou informelles. Mme K établit une relation de complémentarité entre le GAST et le soutien thérapeutique plus classique dont elle bénéficie par ailleurs : pour elle, le GAST est un « complément psychosocial » à ce soutien thérapeutique. De même, Mr T compare-t-il le soutien du GAST avec le soutien du psychiatre pour indiquer qu'ils ne se situent pas au même niveau : l'un apporte un éclairage sur les rapports du sujet à l'organisation de travail ; l'autre est centré sur la personne. Mr J met le GAST en relation, d'une part avec les autres soutiens du dispositif (comparaison avec le groupe de parole et avec le groupe d'information : le GAST est placé dans une relation de continuité avec ce dernier, mais est repéré comme « très différent »), d'autre part avec des soutiens informels (Mr J parle du GAST à ses amis pour témoigner de l'intérêt de la démarche que ce dispositif promeut).

Dans le GAST2, la « stratégie » d'articulation/cloisonnement des soutiens de Mme B est assez emblématique des questions qui sont soulevées dans le groupe, notamment concernant l'inadéquation du soutien de l'entourage proche. D'un côté, Mme B établit une articulation étroite des soutiens formels entre eux, faisant valoir leur complémentarité :

Mme B : " J'ai eu la chance d'avoir 3 orientations de soutien : la première, ce groupe de travail, avec une approche de personnes que je ne connaissais pas. Mon propre suivi thérapeutique, avec ma psy deux fois par semaine. Et le suivi strictement juridique...Si je n'avais eu que celui-là, je me serais écroulée"

D'un autre côté, par contre, Mme B établit un cloisonnement étanche entre ces soutiens formels et les soutiens issus de sources proches qu'elle juge totalement inappropriés par rapport aux situations de souffrance au travail.

Dans ce même groupe, Mme F et Mr G évoquent les liens qu'ils établissent entre le GAST et le groupe de parole. Mme F établit des liens de complémentarité entre ces deux soutiens formels. Mr G, quant à lui, illustre un cheminement particulier. Alors qu'au début du GAST il était critique par rapport aux groupes de parole en général car trop centrés, pour lui, sur les personnes et l'affectif au détriment du politique, il évolue au fil du GAST, jusqu'à imaginer l'éventualité d'une participation au groupe de parole. La dynamique groupale du GAST2 qui fait place aux différences et qui combine les pôles de l'émotion et de l'analyse (cf.

Almudever, Michaëlis, Aeschlimann et Cazals-Ferré, 2012), permet ce déplacement dans la représentation des soutiens.

1.4. Une typologie des conduites d'appropriation individuelle

Au croisement de ces trois dimensions de l'appropriation individuelle nous avons, sur l'ensemble des participants aux 2 GASTs, dégagé trois types d'appropriation individuelle qui dépassent les « frontières » des deux groupes :

- **Une appropriation par adhésion au dispositif**

Pour trois participants [Mme K (GAST1), Mme B (GAST2) et Mme F (GAST2)], les objectifs affichés du GAST ont clairement constitué le fil conducteur du dispositif de soutien et soutenu leur adhésion.

Cette adhésion - dont on a vu qu'elle octroie une place à part à Mme K dans son groupe (GAST1) et dans le sous-groupe auquel elle participe – se fait à deux niveaux différents : adhésion à l'objectif de prévention pour Mme K (*« un dispositif expérimental de soutien pour les autres »*, *« un acte social pour aider les autres à ne pas vivre cette souffrance »*) et pour Mme F (pour elle, *« la réparation ne passe pas par le procès »* mais par ce projet d'aide à la prévention : son intention est de recueillir des connaissances sur le phénomène de souffrance au travail pour *« aider la médecine du travail à faire reconnaître la dépression réactionnelle »* (qui a été diagnostiquée dans son cas) comme maladie professionnelle ; adhésion marquée à l'objectif de production de savoir sur ces phénomènes pour Mme B qui manifeste à plusieurs reprises et avec conviction son intérêt pour les interprétations psychosociales et les comparaisons des situations professionnelles analysées.

Notons que ces trois participantes qui adhèrent aux objectifs de recherche présentent la particularité de considérer les différents soutiens formels comme complémentaires. Elles articulent ces soutiens entre eux et c'est précisément cette articulation qui, d'après elles, a des effets bénéfiques.

Mme B témoigne ainsi, à plusieurs reprises, de la relation entretenue entre trois sources de soutien principales que sont le suivi psychologique, le GAST et la procédure juridique (cf. supra).

Mme F participe au GAST et parallèlement au groupe de parole. Elle fait constamment dialoguer ces deux sources de soutien : « *le groupe de parole et le GAST c'est très différent, mais ça permet de se reconstruire* ».

Enfin, le GAST est considéré par Mme K comme un complément psychosocial à un soutien thérapeutique plus classique ; il permet la comparaison et l'échange de solutions quant à la sortie de l'entreprise, de rompre avec l'isolement (« *ça m'a fait voir que je n'étais pas la seule* ») et prend sens dans la relation qu'il entretient avec le soutien qu'elle requiert auprès d'une psychologue : « *le GAST, la psychologue, c'est un tout, ça se complète bien* ».

- **Une appropriation par détournement critique et/ou résistanciel au dispositif**

Parmi les participants que nous avons pu rencontrer pour un entretien individuel « de suivi », trois d'entre eux ont manifesté une appropriation du soutien social du GAST par détournement critique (Mme D, Mr T, Mr M) : la critique du GAST formulée par Mme D – il n'apporte pas le soutien juridique attendu - la conduit à un détournement du dispositif, qui peut même apparaître comme « transgressif » au regard des règles de fonctionnement établies. La « transgression » réside dans sa participation au sous-groupe informel établi en parallèle du GAST (Mme D, Mme K, Mme A, Mme V). Ce sous-groupe remplit une fonction « résistancielle » à l'égard du travail d'analyse mené dans le GAST (en polarisant celle-ci sur la question du harcèlement moral) et cela a pu, pour certaines de ces participantes, bloquer le processus d'appropriation du GAST : on ne peut préjuger du cheminement personnel et des effets à plus long terme du GAST, mais on peut lire le choix de Mme A et de Mme V de ne pas s'engager pour l'entretien individuel comme un indicateur d'un tel « parasitage » de l'appropriation.

Par contre, nous avons vu comment Mme K, bien que membre du sous-groupe informel, a développé une appropriation par adhésion et a joué un rôle-clé dans la prise de conscience par Mme D d'attentes irréalistes à l'égard du GAST (nous y reviendrons plus loin). Cette prise de conscience et ses effets sur Mme D en termes d'une réflexion sur son rapport au soutien en général nous semble justifier que l'on puisse parler, pour elle, d'appropriation.

Concernant Mr T (GAST1) et Mr M (GAST2), l'appropriation par détournement critique s'est traduite, pour le premier, par une remise en question de l'efficacité du GAST – parfois sur le

mode de la provocation –, mais dans tous les cas, en posant une interrogation cruciale : ce type de dispositif, impuissant face au système, ne contribue-t-il pas à conserver celui-ci en l'état ? (« Vous êtes les gardiens du harem » ; « ce n'est pas contre vous mais on vous a donné les moyens de ne servir à rien »).

Pour le second, la « critique » du travail collectif d'analyse s'est cristallisée dans le reproche d'une absence de centralité, dans les débats et dans les interprétations co-construites, de la notion de harcèlement moral (qui correspond à la perception de sa situation personnelle).

Nous analyserons plus en détail, au paragraphe suivant, consacré aux effets du soutien social du GAST, les bénéfices professionnels et identitaires qu'au-delà de ces réticences, ces participants ont déclaré avoir retiré de leur expérience du GAST, et qui justifient que l'on puisse parler d'appropriation – même résistancielle.

- **Une appropriation par sélection confirmatoire**

Plus à distance des dynamiques collectives dont on peut percevoir l'influence sur les participants précédemment évoqués, Mr J (GAST1), Mr X (GAST1) et Mr G (GAST2) ont développé ce que nous avons choisi d'appeler des conduites d'appropriation du soutien social du GAST par « sélection confirmatoire ». Il faut entendre par là que ces participants ont retenu – dans l'expérience du GAST – ce qui était utile à la confirmation de nouveaux choix et orientations – principalement professionnels – en cours d'élaboration par eux. Il s'agit du choix d'un désengagement professionnel pour Mr X (confirmé par l'analyse des rapports vie au travail / vie hors travail : il décidera de s'occuper encore plus de son enfant handicapé (« s'occuper de lui, c'est un travail à temps plein »).

Ou encore, de la décision de « sortir du salariat » pour Mr G (argumentée et consolidée à ses propres yeux dans le débat politique soutenu dans le GAST) : il s'orientera par la suite vers d'autres types d'activités (cf. *infra*).

Il s'agit enfin de la confirmation, pour Mr J, de son goût – et de ses compétences – pour une activité professionnelle de conseil ; après l'avoir exercée dans le secteur des assurances, Mr J a trouvé - à travers l'expérience du GAST – à l'exercer dans le domaine juridique (cf. *infra*).

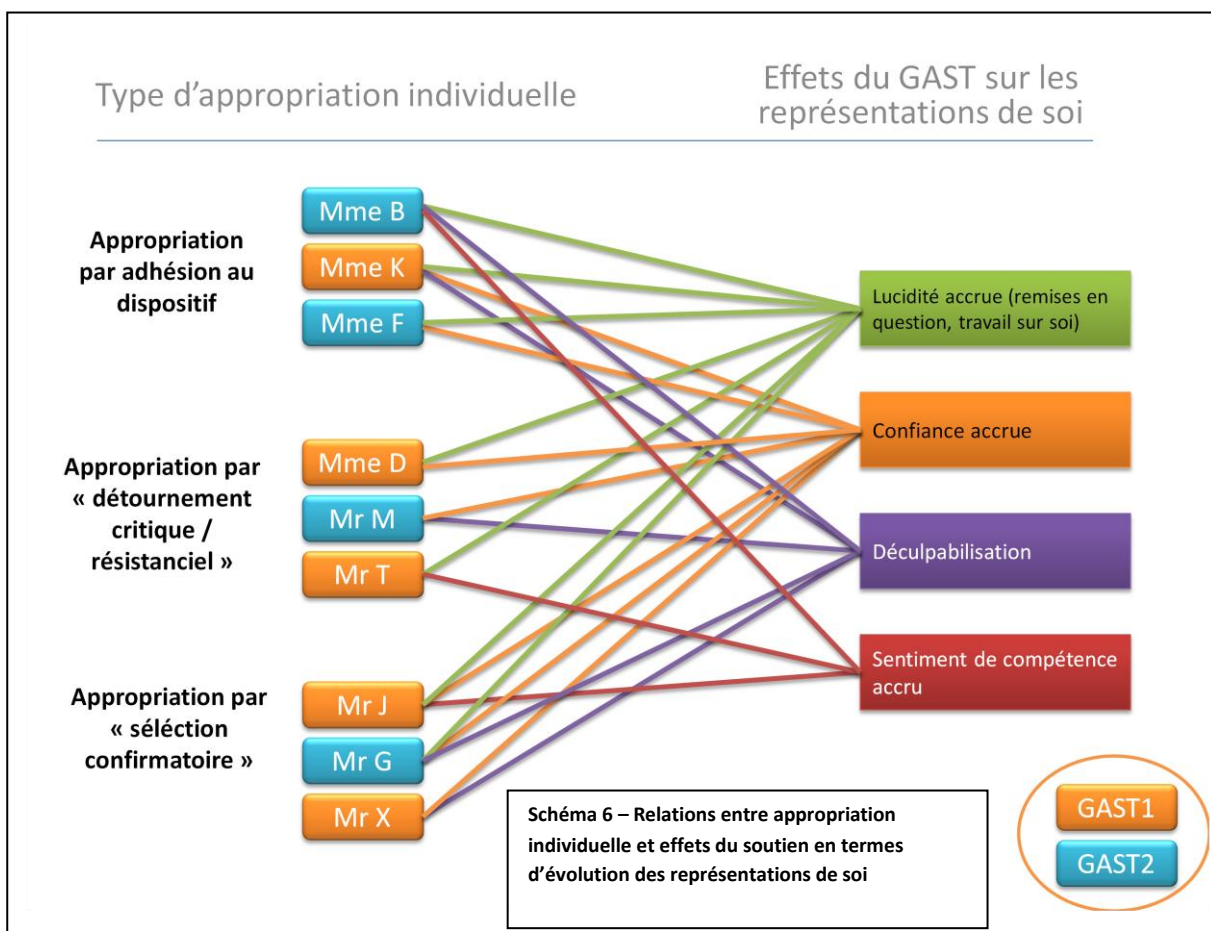
2. Les effets de la participation au GAST

Au regard des indicateurs retenus au chapitre 5 pour étudier les effets du soutien social du GAST, nous examinerons successivement ces effets au niveau de l'évolution des représentations de soi, des représentations d'autrui, du sens accordé au travail, des projets de participation sociale. Nous terminerons cette analyse par une synthèse relative aux effets négatifs et/ou potentiellement négatifs du GAST.

2.1. Les effets du GAST sur l'évolution des représentations de soi

Tous les participants, indépendamment du groupe auquel ils sont rattachés, déclarent que le GAST a eu des vertus bénéfiques sur le plan des représentations de soi. Plus précisément, quatre types d'effets sont mentionnés :

- une confiance en soi accrue (Mr M, Mme D, Mme F, Mme K, Mr X, Mr G, Mr J)
- une lucidité accrue (Mme B, Mme K, Mme F, Mme D, Mr J, Mr G, Mr T).
- un sentiment de compétence accru (Mr T, Mr J, Mme B)
- une déculpabilisation (Mme B, Mme F, Mr G, Mr M)



Le GAST apparaît d'abord comme un support important pour la restauration d'une confiance en soi perdue à la suite des événements de souffrance au travail (7 participants ont mentionné cet apport). Mme F et Mr G ont tous les deux été marqués par un vif débat ayant eu lieu lors des premières séances. Campés sur des positions idéologiques et politiques divergentes, les deux participants "*s'affrontent avec les idées*". Cependant, cet affrontement ne dépassera pas les frontières de la politesse et permettra aux deux protagonistes de se reconnaître dans le respect de leur différence. Ainsi qualifieront-ils cet événement – ce conflit dont on a vu le caractère fondateur pour le groupe - comme des plus significatifs dans la restauration de la confiance en soi.

Pour Mr X, Mme K et Mme D, le GAST permet en premier lieu de rompre avec l'isolement conséquence du malaise au travail. Le simple fait de partager un vécu et une analyse avec des personnes également en difficulté constitue un apport essentiel pour ces personnes, en ce qu'il permet essentiellement de renouer avec une confiance en soi profondément érodée par les événements professionnels. Au côté de cette confiance retrouvée, cinq participants sur neuf évoquent l'importance du GAST en termes de déculpabilisation. La grille de lecture psychosociale utilisée pour comprendre les origines de la souffrance prend en compte des facteurs d'autres niveaux qu'individuel, notamment organisationnel, dans ce phénomène : elle permet de déplacer la réflexion du niveau personnel vers l'entrelacement de logiques et niveaux d'analyse différents.

Sept participants mentionnent l'effet positif des connaissances appropriées dans le GAST sur une évolution personnelle en termes de gain de lucidité et de réflexivité.

Mme D : "*L'expérience que j'ai vécue, le groupe...c'est un ensemble de choses. Je dis toujours : Mme D avant et Mme D aujourd'hui, rien à voir. Deux personnes totalement différentes. Beaucoup plus lucide, je ne sais pas si c'est mieux...je me complaisais bien avant dans ma naïveté*"

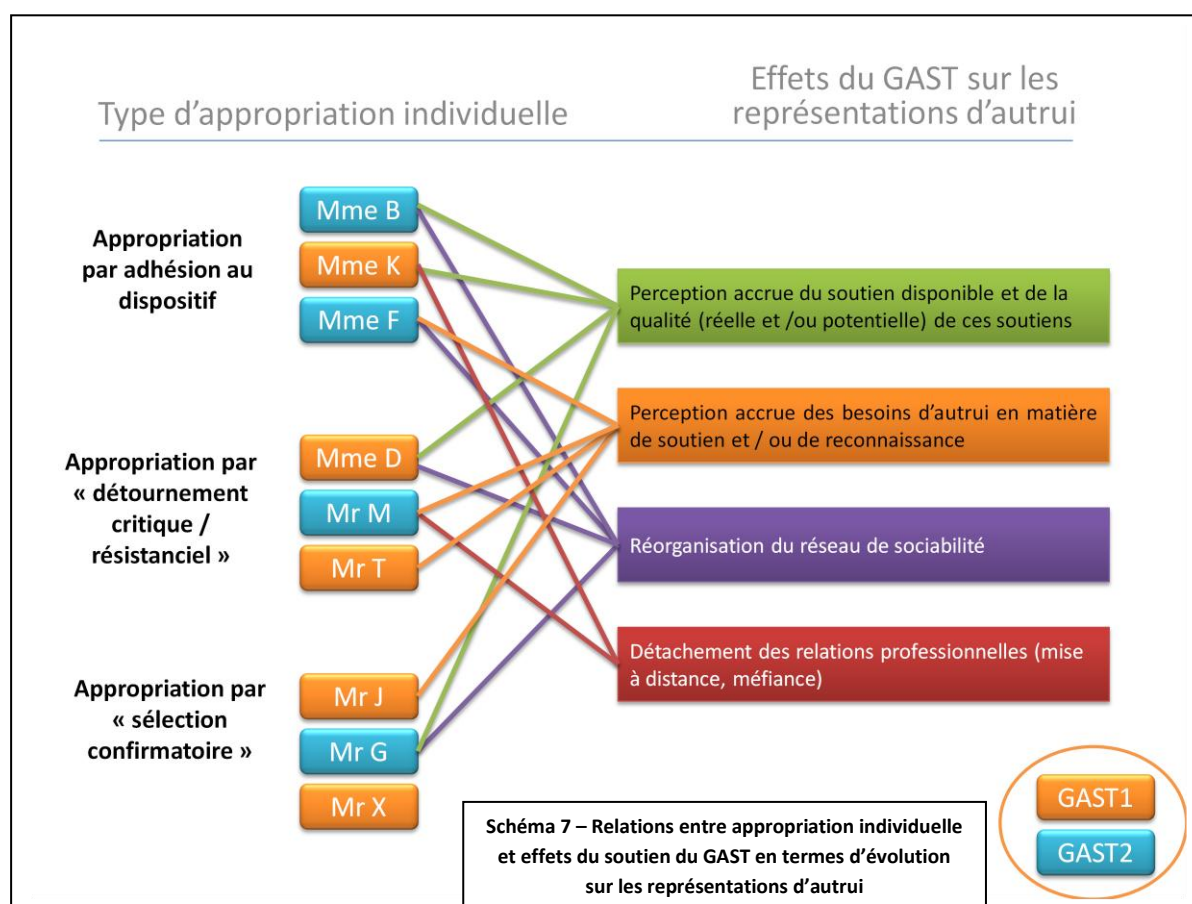
Mme K : "*Le groupe a eu sans doute un effet bénéfique. Parce qu'au début quand je suis arrivée là, j'étais prête à pleurer toutes les 3 minutes, et à la fin, je voyais la vie d'une autre manière*"

Mr X : "*J'étais malade, j'avais des symptômes, c'était une maladie ». Et puis bon, dans le groupe, on voyait que ça arrivait dans tous les domaines [...], le système est malade ! [...] Ce qui m'a le plus servi, c'est l'analyse, la synthèse. Ça m'a fait du bien parce que moi, mon histoire, je l'ai analysée, j'en ai fait la synthèse, que je l'ai complètement digérée, il y en a encore des bouts... mais ça m'a servi à passer autre chose. De comprendre. Voir qu'on est pas seul.*"

On peut également expliquer les effets du soutien social sur les représentations de soi, à travers la distinction entre soutien cognitif et soutien thérapeutique. A un premier niveau, le GAST est signifié comme un véritable soutien thérapeutique, une *"thérapie sociale"* aux vertus bénéfiques pour le bien-être de la personne, à travers le lien social reconstitué. A un second niveau, le GAST est signifié comme un soutien cognitif qui, à travers la démarche d'analyse (analyse des dynamiques subjectives et organisationnelles, concepts théoriques de la psychologie sociale clinique) contribue à l'accroissement du sentiment d'efficacité personnelle. Si les effets positifs sur la confiance en soi et la déculpabilisation sont mentionnés, l'accent est plutôt mis dans ce cas sur l'accroissement du sentiment d'efficacité personnelle, consécutif à l'appropriation de connaissances.

2.2. Les effets du GAST sur l'évolution des représentations d'autrui

Sur cette dimension, on relève deux niveaux différents d'impact de la participation au GAST. A un premier niveau, c'est la perception du soutien social qui est concernée : perception du soutien social disponible pour soi et perception des besoins d'autrui en matière de soutien. A un second niveau, c'est l'organisation du réseau de sociabilité et, plus particulièrement, les relations professionnelles de la personne qui sont affectées.



Lorsque l'on observe la répartition de ces effets, il est intéressant de noter, concernant les deux premiers, relatifs aux relations de soutien social, que référence à ses propres besoins et référence à ceux d'autrui semblent s'exclure mutuellement. Pour Mme B, Mme K, Mme D et Mr G, l'expérience du GAST a constitué un apport en termes de perception des soutiens disponibles (réels et potentiels) pour soi. Signifié par eux comme une relation ou une interaction, le soutien social dépend de l'adéquation entre ce que le pourvoyeur est capable de fournir et les attentes du receveur. Par contre, le GAST n'a pas eu d'effets sur leur perception des besoins d'autrui en matière de soutien.

A l'inverse, pour Mme F, Mr J, Mr M et Mr T, c'est à ce niveau de la perception des besoins d'autrui en matière de soutien et / ou de reconnaissance que le GAST produit des effets. Cet apport se manifeste dans les attitudes et comportements à l'égard d'autrui. Pour Mme F et Mr J, la perception des besoins d'autrui en matière de soutien se concrétise par exemple par un projet d'aide concrète, la première désirant poursuivre des études en gérontopsychologie pour accompagner les personnes âgées, le second souhaitant contribuer à aider les autres à travers l'expertise - conseil. Mr M et Mr T, tous deux en construction d'un nouveau projet professionnel ont été particulièrement intéressés lors des séances par les réflexions menées autour du concept de reconnaissance. Les analyses psychosociales des cas rapportés de souffrance au travail ont souvent mis en exergue le rôle central de la reconnaissance dans ces situations : reconnaissance de soi au travail, reconnaissance d'autrui au travail à travers les jugements d'utilité et de beauté, reconnaissance d'autrui en termes d'identification de son rôle, de son statut, de ses attentes, de sa demande. Ces acquis sont mentionnés lors de l'entretien individuel comme les éléments cardinaux d'une réflexion sur le rôle du manager, les méthodes de formation et d'encadrement d'équipe dans lesquels ils se projettent.

Mme D : *"Les réponses [relatives au procès pour harcèlement] j'ai compris qu'elles ne pouvaient pas venir des intervenants. Parce que c'était pas leur spécialisation, pas leur objectif. C'est comme si j'avais dit à [l'animatrice] d'être coiffeuse par exemple. On aurait voulu qu'elle soit médecin, avocat, conseiller juridique...et ça, c'était pas possible [...] il a fallu intégrer le fait que chacun avait un poste défini, une fonction, une compétence propre [...] Ne pas attendre des autres ce qu'ils ne peuvent pas donner. Pas être toujours en attente des gens...les gens ne peuvent donner que ce qu'ils ont finalement, c'est ça [...] Quand on a compris ça, on relativise beaucoup de choses. Beaucoup de choses sont moins dramatiques. Je suis devenue très philosophe."*

Mme B : *"Le GAST, ça m'a aussi servi à faire face à la maladie [une maladie grave qui s'est déclarée peu après le GAST]. Le fait d'avoir eu un tel apport des autres, un questionnement sur les autres, une écoute des autres par le biais du GAST : je n'aurais pas eu cette réflexion sur le soutien des autres face à ma maladie. J'aurais été strictement dans ma maladie."*

Mme F : *"Depuis le passage dans le groupe, je le remarque plus facilement. Je suis plus souple avec les gens. Je comprends les sautes d'humeur plus facilement. Je comprends que c'est pas si simple que ça."*

Dans la réorientation des relations à autrui, alors que collectivement les participants au GAST2 ont mis l'accent sur leur regain de confiance en autrui à partir de cette expérience de groupe, deux participants du GAST1 soulignent tout particulièrement comment ils ont, en quelque sorte, compris la nécessité d'un minimum de "méfiance" à l'égard d'autrui.

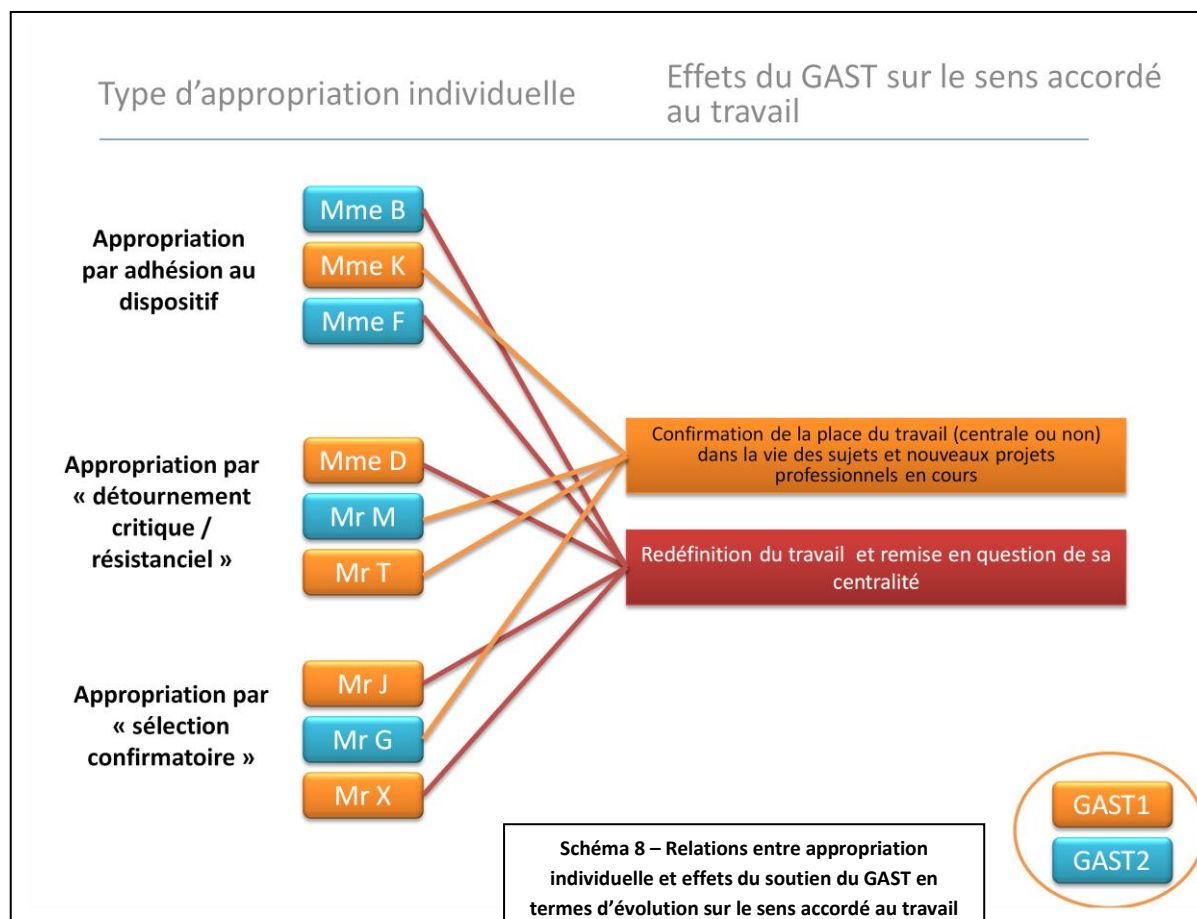
Mme K : *"Le groupe m'a aidé à voir des petits signes, des alertes. Je suis plus attentive vis à vis des gens. C'est pas que je me méfie plus, mais les gens ont leurs objectifs, leurs caractères...[...] Cette méfiance...on peut dire que j'ai carrément fait le ménage. Même dans la vie courante, j'étais un peu bonne poire. Trop gentille. J'ai eu des amis profiteurs et je fais plus attention maintenant, je prends beaucoup de recul. J'étais trop entière, prête à donner tout de suite...Non, il vaut mieux entrouvrir la porte, il faut se surveiller, parce qu'il y a une spontanéité qui est là et...Aujourd'hui, je sais qui sont mes amis."*

Mr T : *"C'est comme Mme D. Elle a été victime des copinages. Ils l'ont pompé et pendant ce temps-là, ils ne foutaient rien. Et quand elle est venu chercher ça là, la reconnaissance, allez, c'était fini. [...] j'ai appris la discrétion. Si on ne me demande pas ce que je fais, je le dis pas. Parce que quand tout va bien, c'est sympa, mais quand ça ne va pas, qu'il faut tout expliquer, les petits trucs, c'est galère. Le retour que t'as, c'est du puissance 10. Les gens sont comme ça, il faut prendre des précautions."*

2.3. Les effets du GAST sur l'évolution du sens accordé au travail

Nous avons eu l'occasion au chapitre 4 d'explicitier ce que nous entendons par sens du travail. Il s'agit d'abord de l'orientation suivie par les individus dans leurs activités professionnelles, la direction choisie par rapport à ce que l'on recherche dans le travail. Ensuite, il s'agit des valeurs accordées au travail et de la centralité de celui-ci. A cet égard, le sens du travail est à définir par rapport aux significations que le sujet accorde aux autres

domaines de vie. Le parcours professionnel est ainsi vécu sous le signe de la cohérence lorsqu'il permet cet équilibre recherché entre les différentes sphères d'activités du sujet. C'est là un point clé dans la compréhension de la souffrance vécue par les participants du GAST. Lorsque le travail est central dans la vie d'un individu, les bouleversements qui agitent la sphère professionnelle sont particulièrement douloureux.



Les neuf participants du GAST qui ont répondu favorablement à la demande d'entretien individuel ont un point commun : celui de "*l'amour du travail bien fait*", un travail qui, pour tous, représentait au moment de l'inscription au GAST, un accès privilégié à la réalisation de soi (avec des nuances pour Mr G). Pour autant, l'expérience groupale et les épreuves traversées par chacun n'ont pas le même impact sur le sens accordé au travail. Nous pouvons distinguer deux types d'influence du GAST sur le sens accordé au travail : pour quatre participants (Mr M, Mr T, Mme K et Mr G), le dispositif de groupe n'a pas entraîné de changement significatif quant aux attentes vis à vis du travail et, en particulier, sa centralité.

Pour Mr M et Mr T, tous deux en phase de reconstruction d'un projet professionnel, l'objectif est toujours le même, avant et après le GAST : la sphère professionnelle est très investie car

elle est le moyen de "*se réaliser*", de "*faire quelque chose de constructif*". On peut souligner toutefois leur volonté de développer un projet *plus autonome* (création d'une association pour l'un, création d'entreprise dans le secteur de la formation pour l'autre). Pour Mme K, on note une évolution intéressante ; si, lors des premières séances, la participante tend à diminuer ses attentes de reconnaissance au travail (considérant avec déception qu'il n'est plus envisageable d'en obtenir dans les contextes professionnels actuels), elle déclare lors de l'entretien individuel, être revenue à ses premières représentations et niveau d'engagement : se considérant plus armée, grâce aux discussions collectives sur la souffrance au travail, pour anticiper d'éventuels événements difficiles, Mme K renoue avec le désir d'un investissement au travail et s'est engagée sur une nouvelle voie professionnelle en suivant, au plus près de son inclination créative, une formation diplômante pour devenir paysagiste. Mr G, moins investi au départ dans la sphère professionnelle, confirme sa décision de "rompre avec le salariat" et envisage une redéfinition de son système d'activités, entre auto-entrepreneuriat et investissement syndical.

Pour les cinq autres participants, le GAST est mentionné comme un facteur important dans le remaniement des sphères d'activités. En particulier, il semble avoir un impact important dans la volonté des membres de relativiser l'importance de l'activité de travail pour revaloriser les autres sphères de vie. Pour Mme B et Mme F, le travail effectué dans le groupe a radicalement changé leur investissement professionnel : considérant le travail, avant l'entrée dans le GAST, comme la sphère privilégiée de réalisation de soi, ces deux participantes déclarent avoir remis en question leurs attentes vis à vis du travail, notamment en termes de reconnaissance attendue. Lors de l'entretien individuel, elles apparaissent beaucoup plus sereines, du fait d'un rééquilibrage de différents registres d'activités.

On observe aussi - et c'est un résultat marquant - que pour six participants (Mr J, Mme D, Mr G, Mr X, Mme B et Mme F) qui prennent de la distance par rapport à la sphère du travail, ce désinvestissement relatif s'accompagne d'un engagement nouveau en termes de soutien aux autres.

Mr J a abandonné son objectif professionnel de mobilité ascendante, mais le GAST lui permet de se réapproprier un rôle professionnel auquel il est attaché : il conserve ainsi le cœur de son métier, le conseil et l'expertise, désireux de s'employer à aider les autres dans d'autres cadres que son travail (dans le cadre juridique). Pour Mme D et Mr G, soucieux de la prévention des situations de souffrance au travail, le désinvestissement du travail salarié est total alors que

dans le même temps, l'investissement auprès des conseils prudhommaux et des syndicats devient central. Consécutivement à l'expérience de souffrance, la centralité du travail a fortement diminué chez Mr X, pour qui, par contre, le GAST a contribué à relativiser la valeur du travail : à présent, il s'occupe de son fils, "*un travail à plein temps*". Enfin, Mme F modifie profondément ses attentes à l'égard du travail et de l'organisation dans laquelle elle exerce son activité. Plus détachée, elle a pris conscience à travers l'expérience du GAST et du groupe de parole, de son désir d'aider les personnes en difficulté : elle a engagé une démarche de reprise d'études dans le secteur de l'aide aux personnes âgées (gérontopsychologie).

Mme D : "Jamais plus je ne travaillerai à temps complet, ça, c'est clair...Il faudrait que je trouve un truc à mi-temps. [...] Je pense que j'ai perdu cette capacité à valoriser le travail. Ce n'est pas ça qui m'aidera à m'épanouir [...] Ce sont des conclusions que je tire après l'expérience de groupe. Pour moi, le GAST a éveillé, ça m'a fait prendre conscience de ça. Si un jour, je retravaillais, je serais loin de cette vision-là. On ne doit pas vivre au travers de son travail, on n'a pas à tout laisser à cause du travail."

Mme F : "Avant le GAST, le travail, c'était tout. C'était pas une question alimentaire. C'était LA vie" [...] Perspectives d'évolution ? Je m'en fiche. Je me suis détachée... Je rentre chez moi, c'est fini. Le travail est au travail. Ça sert à rien de s'investir à 300% si on n'a pas de reconnaissance...[...] je fais toujours les choses bien, proche de la perfection même si la perfection n'existe pas ! Mais je suis moins impliquée, ça c'est sûr."

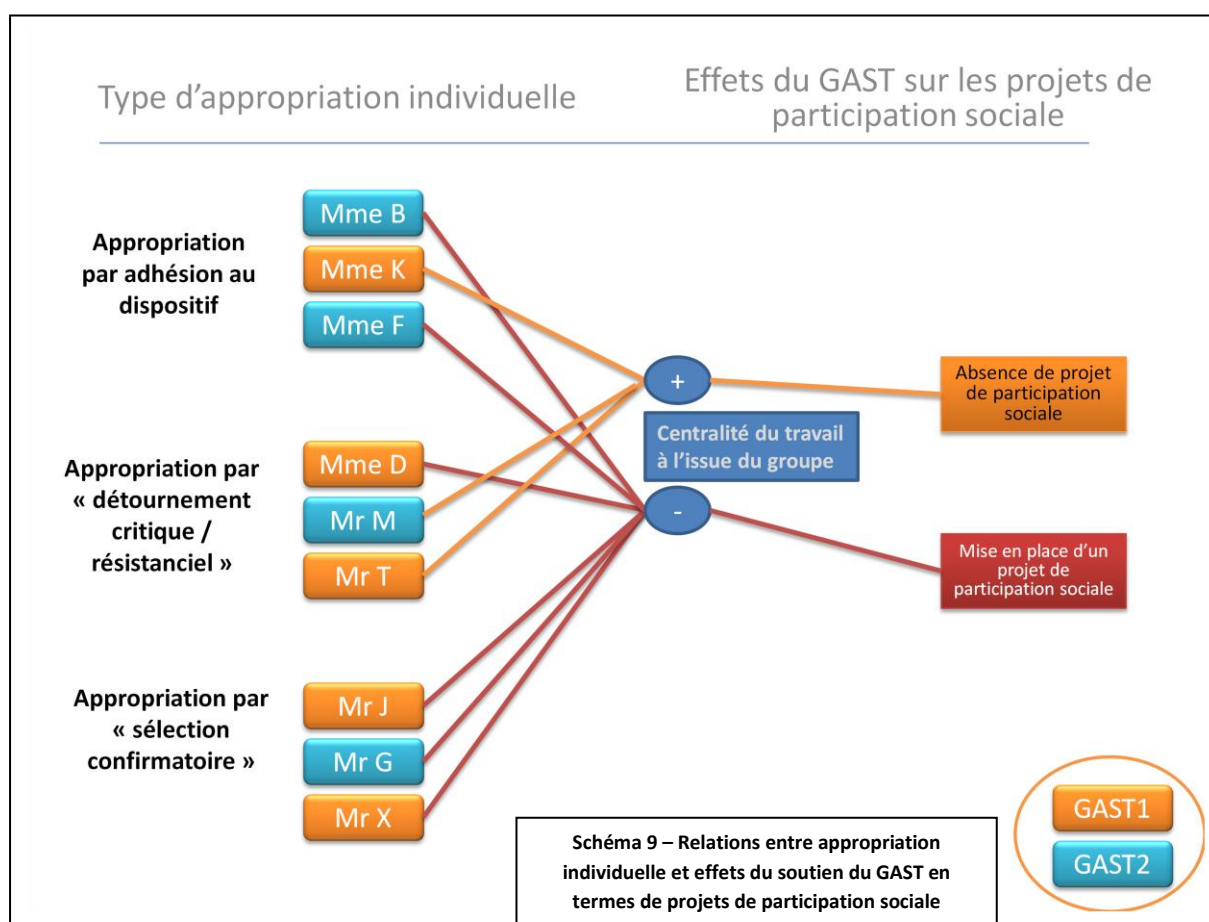
Mr X : "Je n'avais jamais envisagé autre chose que mon travail. Et puis c'est arrivé, cette situation, et le groupe après. Aujourd'hui, je m'occupe de mon fils. Un enfant de 7 ans, autiste, il faut s'en occuper tout le temps. « C'est un travail à temps plein ».« Je ne m'emmerde pas la journée ! Le matin je me lève à 7 heures avec le gamin, je le couche le soir. Le petit déjeuner, les devoirs, je l'emmène à l'école à 8h30, vers 9h15 je suis chez moi, je fais le ménage, les courses...c'est un travail !"

Mme K : "Au moment d'entrer dans le GAST, je me disais : peut-être qu'il ne faut plus attendre de reconnaissance au travail. Pour moi, c'est un peu inimaginable. J'ouvre les portes de l'entreprise, je travaille, je suis un robot. Je rentre chez moi je touche mon chèque et voilà, je ne réfléchis à rien. A la fin du GAST, je me redisais à nouveau : si, il faut attendre de la reconnaissance au travail. Mais ça dépend des personnes qu'il y a, des enjeux...J'ai aussi compris qu'il faut repérer les choses avant le clash. Parce qu'une fois qu'il y a eu le clash, c'est fini. Le GAST m'a appris à faire attention aux alertes. Des alertes qu'on n'arrive pas à voir, celles qu'on veut pas voir."

Mme B : "Le travail, j'avais des définitions diamétralement opposées avant le groupe et après le groupe [...] Ma notion de travail, secouée déjà par le Dr E (vous travaillez pour vivre ou vous vivez pour travailler ? Là, déjà, petite alerte !" [...] "Ce besoin de reconnaissance, d'exister...parce que malgré

tout, c'est 8 heures par jour...c'était mon moteur avant le groupe [...] C'est pour ça, quand le Dr L voulait m'arrêter, je disais : si tu m'arrêtes, je m'effondre ! Tout était lié avec le travail, j'ai bâti ma vie comme ça ! [...] De voir que même si les histoires et les contextes étaient différents, pour beaucoup, le point essentiel, c'était vivre pour travailler. On était tous dans la même erreur [...] Après le groupe...plus jamais ça ! C'est l'autonomie totale ! Le travail, c'est important, mais c'est quelque chose dans lequel il faut se faire plaisir."

2.4. Effets du soutien social sur les projets de participation sociale



Six participants, parmi les neuf ayant répondu favorablement à la demande d'entretien individuel se sont engagés dans des "projets de participations sociale", activités qui ne se déploient pas dans la sphère de l'emploi mais ont pour visée de contribuer à la vie sociale. La plupart du temps, les participants qui se situent sur ce registre ont fortement désinvesti la sphère travail, sans pour autant abandonner ce qui constituait le cœur de leur métier. C'est ainsi le cas pour Mr J et Mme D, tous deux participants du premier GAST. Si Mr J a décidé de désinvestir la sphère professionnelle, il n'a pas pour autant abandonné le rôle de conseiller,

cœur de son métier. Nous avons pu voir précédemment comment le GAST et le groupe de parole ont pu constituer pour lui des opportunités d'exercer cette compétence auprès d'autres participants, lui procurant, par là même, un regain de confiance en soi. Nous parlons donc ici d'une réappropriation - hors travail - du rôle professionnel de conseiller : n'étant plus en mesure d'investir la sphère professionnelle, Mr J veut exercer ces compétences par d'autres moyens, en d'autres lieux et temps :

Mr J : "Je pense œuvrer à donner des conseils à des personnes en situation difficile »[...] « J'aide des personnes à obtenir des gains de cause au procès...Je les aide à faire des recours. Par exemple, un client ne comprenait pas que la sécurité sociale ne donnait pas à son patient la possibilité d'obtenir le taux d'invalidité...donc, j'ai repris son dossier, je l'ai travaillé, j'ai fait un recours, et ça a abouti... C'est mon métier le conseil ! "

Si Mme D ne désire plus retrouver un emploi à plein temps, elle n'a pas pour autant abandonné l'idée d'investir la sphère sociale. Les projets de Mme D font écho aux motivations de son inscription dans le groupe d'analyse : dès le départ, elle désire en effet œuvrer à la prévention. Le GAST semble avoir été utile à la définition d'un projet de soutien aux autres : devenir conseiller Prud'homal :

Mme D : "Le point important du groupe, c'est que ça peut donner envie aux gens de participer à quelque chose."[...] "Mais c'est par des étapes, des petits pas...comme ce que je fais pour être conseiller prud'homal." [...] "Si je deviens conseillère prud'homale, je dirais : négociez : même si les gens ne veulent pas l'entendre, moi je l'ai pas entendu...mais je veux me servir de mon expérience pour les autres, je leur dirais ne foncez pas au casse-pipe !" [...] J'arrive à mieux me connaître et en faisant le tour de ce qui pourrait m'attirer, je pense que la médiation me plairait bien."

Dès le moment de son inscription au GAST, Mme B était animée d'une intention : témoigner de sa situation pour que cela serve à d'autres. Dire, "*ne pas se laisser étouffer*", et témoigner de son expérience, voilà pour elle le plus important. Depuis la fin du GAST, elle a déjà participé à une émission de radio sur le harcèlement et intégré un groupe sur le harcèlement moral, au sein d'un réseau social en ligne.

Si au départ, Mr G ne considérait pas l'expérience du GAST comme un groupe de parole (et critiquait ses derniers en raison d'un versant parfois trop émotionnel), il pense à présent qu'il aurait aimé parler davantage de questions politiques mais aussi des conséquences sur le plan personnel de la souffrance au travail et des choix qui en découlent :

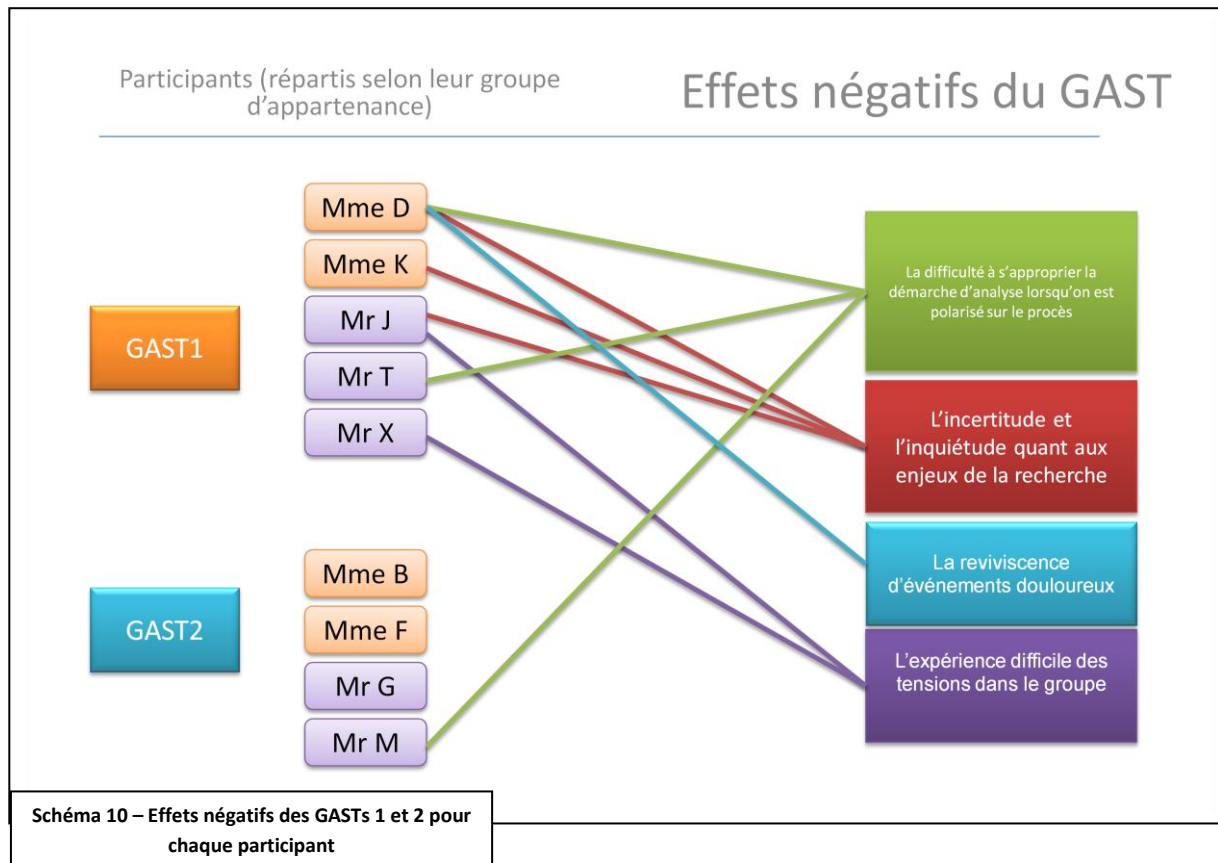
Mr G : "Ce que j'ai vu, c'est que peu importe les idées des intervenants (animateurs), votre rôle, c'est pas le syndicat, c'est pas le parti politique. Le but, et ça je le savais, c'est un milieu que j'ai côtoyé. La recherche doit prendre du recul, je sais ça...même si je sais bien qu'il y a des idéologies quand même. Mais j'aurais aimé en parler davantage ! C'est pour ça que je dis c'était pas suffisamment groupe de parole. Mais c'était pas le lieu, j'en ai pris conscience de ça. Le prolongement finalement, là, je m'y sens bien : c'est la commission juridique du syndicat ! [...] "je fais partie de la commission juridique du syndicat qui m'a aidé."

Participant à la fois au groupe de parole et au GAST, nous avons enfin expliqué précédemment le rôle que Mme F a pu tenir dans ces deux dispositifs de soutien. Le simple fait d'être en mesure d'aider une personne (Mme F évoquera le soutien moral apporté à Mme B, avant ou pendant certaines réunions) constitue quelque chose d'important pour elle. Aussi désire-t-elle aujourd'hui passer du statut d'aidé à celui d'aidant. Désinvestie de la sphère professionnelle dans laquelle elle déploie son activité, Mme F trouve le temps de se consacrer à autre chose. Notamment, elle évoque le projet de s'inscrire en psychologie (gérontopsychologie), ce qu'elle a toujours eu envie de faire sans jamais vraiment oser l'entreprendre (cf. *supra*).

2.5. Les effets négatifs du soutien

Si nous avons présenté jusque-là, les effets positifs du dispositif d'analyse des situations de travail (considérés comme tels par les participants eux-mêmes), il convient d'aborder la question des effets négatifs du GAST. Car effectivement, même si l'intention de fournir une aide aux personnes à travers la proposition d'une analyse psychosociale des situations de souffrance au travail est bien réelle, on ne peut préjuger de l'efficacité d'un tel dispositif, ni dénier les difficultés qu'il peut engendrer pour certains participants.

En l'occurrence, différents effets potentiellement négatifs ont été relevés. Ils sont représentés dans le schéma 10 ci-dessous, qui permet de constater des résultats très contrastés entre les deux GASTs.



Le premier constat qui s'impose renvoie au fait que ce sont quasi exclusivement des participants du GAST1 qui ont évoqué des effets négatifs de la participation au GAST, là où, pour ce qui concerne les autres catégories d'effets – évalués comme positifs par les participants – on observait une ventilation équilibrée sur les deux groupes.

Quels sont ces effets négatifs ?

Le premier, à savoir *la difficulté à s'approprier la démarche d'analyse psychosociale* lorsqu'on est polarisé sur le procès aux Prud'hommes a déjà été commenté du point de vue des observations des chercheurs. Ce qui apparaît dans l'analyse de contenu des entretiens individuels, c'est que trois participants (Mme D, Mr T et Mr M) ont clairement pris conscience de cette difficulté : l'engagement très impliquant dans une démarche Prud'homale entrave les possibilités de déplacement sur d'autres points de vue, expériences et niveaux d'analyse de la souffrance au travail.

Autrement dit, on pourrait en déduire que le dispositif du GAST n'est pas approprié pour les personnes engagées dans cette procédure. Si les deux démarches apparaissent comme des

soutiens, on est tenté de conclure, sur ce critère et niveau d'effets, à une incompatibilité, ou, du moins, un antagonisme de ces deux catégories de soutien.

Il importe néanmoins de nuancer, d'emblée, une telle conclusion car Mme B, dans le GAST2 constitue un contre-exemple : bien qu'engagée dans un procès, Mme B adhère et participe sans réserve à la démarche de co-analyse. D'où l'hypothèse d'un lien non systématique entre engagement aux Prud'hommes et perception d'effets négatifs du GAST et de l'impact, sur ce lien, de la dynamique collective dans le groupe (nous y reviendrons plus loin).

Le deuxième type d'effet négatif, à savoir *l'incertitude et l'inquiétude quant aux enjeux de la recherche* attire l'attention sur l'importance capitale du « contrat » entre partenaires d'une recherche-action. L'équipe des chercheurs-animateurs a apporté un soin particulier à l'élaboration et à l'explicitation de ce contrat, à son rappel régulier. Deux pistes d'interprétation de l'incertitude et de l'inquiétude manifestées par trois participants (Mme D, Mme K et Mr J), mais peut être non exprimées par d'autres (notamment Mme A et Mme V qui n'ont pas souhaité participer à l'entretien individuel), peuvent être avancées.

D'une part, on peut penser que le GAST1 a pâti des tâtonnements inhérents à la phase de mise en place d'un dispositif nouveau : une certaine instabilité du cadre (avec notamment, le départ de deux personnes de l'équipe de chercheurs-animateurs, puis celui d'une participante du groupe), a marqué le début du groupe et a eu un impact susceptible d'expliquer une part de cette incertitude.

D'autre part, la préparation du procès ou l'attente – très longue – de son verdict, sont des sources de stress très intenses. Les plaignants sont soumis à rude épreuve car ils sont confrontés à la mise en doute – de principe – de leur parole et à l'exigence d'apporter des preuves de ce qu'ils avancent : pour reprendre leurs dires, cela conduit à développer « *des attitudes un peu parano* » qui sont transférées dans le GAST. Par exemple, en dépit des garanties d'anonymat qui leur ont été données, certains participants ne peuvent s'empêcher de s'interroger sur l'utilisation qui pourrait être faite – dans le cadre du procès – de leurs discours dans les séances enregistrées du GAST.

Le troisième élément, à savoir le *caractère éprouvant que peut revêtir la reviviscence d'événements douloureux* n'est évoqué que par une participante (Mme D), mais on peut penser que ce risque est plus étendu. La forte contagion émotionnelle suscitée par les récits peut, pour certains participants dans une période de fragilité accrue (notamment dans certaines

phases du procès), constituer une perturbation dont il importe de contrôler les effets, notamment pour les personnes qui ne bénéficient pas, en parallèle, d'un soutien thérapeutique.

Enfin, est évoquée par certains participants – et il n'est pas indifférent qu'il s'agisse de deux hommes, dans le GAST1 – *l'expérience difficile de tensions dans le groupe*. On rappelle ici le conflit qui s'est exprimé à la séance 10 et dont ils ont été les « spectateurs » puisqu'il concernait surtout le sous-groupe informel féminin constitué dans le GAST1. Est posée la question du conflit et de sa dimension constitutive du groupe. Toujours est posée la question de son caractère bi-face, avec la reconnaissance de son rôle moteur lorsqu'il est dépassé (cf. ce qui s'est passé dans le GAST2, suite à la troisième séance), et celle de son potentiel paralysant et / ou destructeur lorsqu'il ne peut être élaboré. Dans le GAST1, son expression a favorisé la prise de conscience de Mme D et le travail qu'elle opérera sur son rapport au soutien en général : mais on peut penser qu'il a constitué un obstacle à l'appropriation du GAST pour les deux participantes qui n'ont pas souhaité, à la fin du groupe, s'engager pour l'entretien individuel suivant le GAST (Mme V et Mme A).

3. Les relations entre appropriation individuelle, appropriation collective et effets du soutien du GAST : discussion des résultats

Après avoir présenté, au paragraphe précédent, les différents effets – positifs et négatifs – de la participation au GAST, nous procéderons ici à l'examen des relations entre nos variables d'études telles que figurées dans notre schéma d'hypothèses (cf. chapitre 4, schéma 1). Bien évidemment, au regard de l'approche clinique adoptée dans cette recherche, il ne s'agit pas de valider des hypothèses sur la base d'éléments de quantification. Il s'agit bien plutôt d'examiner si certains éléments offrent assez de relief pour donner lieu à interprétation et ouvrir des pistes par rapport aux relations envisagées. Nous nous appuierons notamment sur les schémas présentés dans ce chapitre qui synthétisent les résultats de l'analyse de contenu des entretiens individuels concernant les effets de la participation au GAST et qui permettent de les mettre en regard des conduites d'appropriation individuelle et de l'appartenance des sujets à l'un ou l'autre des deux groupes.

3.1. La variabilité des effets du soutien du GAST

Le premier constat que l'on peut poser est celui de *l'existence d'effets positifs et d'effets négatifs et/ou potentiellement négatifs* de la participation au GAST. Le repérage de ces deux catégories d'effets (qui, nous le rappelons, renvoient à l'évaluation qu'en font les participants) constitue un premier niveau de variabilité.

Le deuxième constat renvoie à l'absence de variabilité des effets du soutien du GAST sur certaines dimensions. Ainsi, la quasi-totalité des participants (7 sur les 9 qui ont été interviewés) s'accorde à relever *une restauration de la confiance en soi et un gain de lucidité* (cf. schéma 6). Il s'agit donc ici d'effets partagés (dont il importe néanmoins de relativiser la généralité compte tenu notamment de la défection de 2 participantes du GAST1 au moment des entretiens individuels).

Par contre, sur d'autres dimensions, la variabilité des effets du soutien du GAST est manifeste.

C'est le cas, tout d'abord, pour ce qui concerne les effets du GAST *sur l'évolution du rapport au travail*. On observe en effet que deux sous-groupes se différencient sur cette dimension : pour certains participants l'expérience du GAST est associée à une confirmation de la place initiale du travail dans leur vie (centrale ou non), alors que pour les autres elle est associée à une remise en question de la centralité du travail (cf. schéma 8). Il est à noter qu'à ces deux types d'évolutions sont associés quasiment terme à terme 2 types d'effets du GAST sur *les projets de participation sociale* (cf. schéma 9) : les effets en termes d'une plus grande ou d'une nouvelle implication dans des projets de participation sociale concernent les sujets qui ont revu à la baisse leur implication au travail ; ceux qui ont vu le GAST confirmer la centralité qu'ils accordent au travail sont, par contre, engagés dans la construction de nouveaux possibles professionnels, au détriment de projets de participation sociale.

La troisième dimension sur laquelle nous relevons une variabilité notable des effets du GAST concerne l'évolution des perceptions de soutien (cf. schéma 7). Deux évolutions semblent, à ce niveau, s'exclure (elles concernent des sujets différents, sans intersection). L'une renvoie à une perception accrue des soutiens disponibles pour soi ; l'autre, à une perception accrue des besoins de soutien d'autrui.

Ces différences tranchées peuvent-elles être expliquées par les conduites d'appropriation, individuelles et collectives ?

3.2. Le rôle des conduites d'appropriation individuelle et collective du GAST

A l'examen des schémas recensant les effets du GAST, on constate assez rapidement que les différents effets observés, aux différents niveaux, sont tous mentionnés par des sujets relevant indifféremment des trois types d'appropriation individuelle que nous avons dégagés. Nous pourrions donc être tentés de conclure tout aussi rapidement que l'hypothèse d'une relation entre appropriation individuelle du soutien social et effets de celui-ci, ne trouve pas d'appui dans nos résultats.

Nous reprendrons néanmoins les trois dimensions sur lesquelles ont été constatées les plus grandes variabilités (cf. paragraphe précédent) pour repérer quels sont les sujets concernés par les différents types d'effets afin de rechercher d'autres pistes de compréhension de ces différences.

Pour ce qui concerne l'évolution du rapport au travail et des projets de participation sociale, on observe que c'est Mme K, Mr T et Mr M qui, à l'issue du GAST et à la différence des autres participants, s'engagent dans de nouveaux projets professionnels et non dans des projets de participation sociale. Il nous semble que ce qui rassemble ici ces trois personnes (relevant des deux groupes), c'est la distance que tous trois ont maintenue, sous des formes différentes, aux dynamiques collectives de leurs groupes respectifs. Mme K est restée en retrait dans le GAST1 jusqu'aux toutes dernières séances et, dans le sous-groupe informel auquel elle a participé, elle est celle qui est restée suffisamment à distance de l'imaginaire collectif du soutien refusé pour « alerter » sur le « glissement » des objectifs poursuivis par les participantes. Mr T, dans le GAST 1, s'est lui aussi démarqué et du sous-groupe informel et de l'imaginaire collectif du soutien refusé en se faisant le promoteur d'une autre interprétation (celle du soutien impuissant), tout comme il a maintenu ses distances avec les objectifs généraux de la démarche du GAST (en manifestant un scepticisme parfois provocateur). Quant à Mr M, on peut dire que dans le cadre du GAST2, il est resté en retrait du débat de société qui a donné sa marque à ce groupe, parce qu'étant, pour sa part, davantage centré sur la problématique du harcèlement moral.

Il nous semble ainsi qu'il y aurait donc une autre dimension à prendre en compte dans les conduites d'appropriation individuelle, susceptible d'expliquer cette différence d'effet, et qui est le degré d'implication/retrait dans la dynamique collective. Un dispositif d'aide groupal présente des spécificités par rapport à la relation d'aide dyadique classique, qu'il importe de prendre en compte pour envisager les effets d'interaction entre niveau individuel et collectif

de l'appropriation. Si ces trois personnes se sont approprié le soutien du GAST (elles l'ont effectivement mis au service de l'élaboration de nouveaux possibles professionnels), la distance maintenue à l'égard de la dynamique groupale en a, semble-t-il, davantage circonscrit les effets (surtout pour Mr M et Mr T).

Pour ce qui concerne les différences d'évolution des perceptions de soutien, on constate que Mme B, Mme K, Mme D et Mr G sont ceux qui voient s'accroître la perception des soutiens disponibles pour eux, et Mr M., Mr T, Mr J et Mme F sont ceux qui développent une perception accrue des besoins d'autrui en matière de soutien. Il est frappant que chacune de ces modalités soit incarnée par deux représentants de chacun des groupes, ce qui détourne de l'hypothèse d'une influence de la dynamique collective sur ces évolutions. Il est frappant aussi d'observer comment le premier type d'effet concerne surtout des femmes (3/4) et le second, surtout des hommes (3/4 aussi). On pourrait penser – au regard de certains résultats de recherche (mais aussi de stéréotypes !) – que les hommes étaient, au départ ceux qui étaient le moins sensibles aux besoins de soutien d'autrui et, par-là, le plus à même d'évoluer sur ce point. Ce n'est pas l'interprétation que nous privilégierons, car, à l'examen des évolutions personnelles des personnes concernées, il nous semble que l'élément déterminant dans ces différences est le type d'appropriation individuelle du GAST caractérisé sur la dimension des *visées générales* privilégiées par les participants. Sous cet angle, que nous n'avions pas inclus initialement dans les indicateurs d'appropriation individuelle (ce sont les buts dans les différents domaines de vie que nous avons retenus), il apparaît que Mme B, Mme K, Mme D et Mr G sont davantage inscrits dans une visée identitaire qui suppose une large inter-(re)signification des conduites dans les différents domaines de vie et les conduit, dans une dynamique que nous qualifions de personnalisation à redéfinir leur rapport au soutien et leurs attentes à l'égard d'autrui. Mr M, Mr T, Mr J et Mme F s'inscrivent dans une perspective plus circonscrite à la sphère professionnelle et à une visée instrumentale d'étayage de leurs nouveaux projets professionnels : mieux percevoir les besoins de soutien d'autrui devient un « outil », en tout cas une compétence utile pour qui se destine et/ou est investi dans des activités de conseil professionnel (Mme F et Mr J), ou pour qui envisage de manager des équipes dans un avenir proche (Mr M et Mr T). Il nous semble donc important d'intégrer comme indicateurs d'appropriation individuelle ces visées – identitaire/instrumentale – que nous avons déjà dégagées comme des critères distinctifs des démarches d'appropriation collective (cf. chapitres 6 et 7).

Nous concluons ce chapitre en relevant ce qui semble être le point d'impact le plus marquant de ces démarches d'appropriation collective : à savoir la perception (des participants) et/ou la production (par le dispositif du GAST) d'effets positifs ou négatifs. Il est en effet notable que la quasi-totalité des effets négatifs de ce dispositif de soutien formel sont mentionnés par des participants du GAST1 (cf. schéma 10). La démarche d'appropriation collective de ce groupe, que nous avons qualifiée d'instrumentale et revendicative, polarisée sur l'objectif commun de victoire au procès et mobilisant un imaginaire collectif du « soutien refusé », a pu, pour certains participants, conduire à ce que l'attente et la revendication d'un soutien « approprié » fasse obstacle au processus d'appropriation, rendant plus « négatifs » des aspects douloureux de la démarche qui ont pu, dans une autre dynamique collective, être signifiés différemment.

L'ensemble de ces résultats et des réflexions et interprétations qu'ils suscitent ouvrent sur des propositions et des pistes, au plan théorique et au plan des pratiques, que nous nous attacherons à rassembler dans la conclusion.

CONCLUSION

Dans une revue de synthèse des travaux sur le soutien social, Jovenet (2000) soulignait l'urgence d'interroger non plus seulement les seuls effets du soutien mais les processus à l'œuvre dans la relation d'aide. C'est à ce projet que notre thèse a voulu souscrire. Pour comprendre les effets du soutien et contribuer à l'explication de la variabilité des effets du soutien social, nous nous sommes intéressés à ce que le soutien signifie pour un sujet actif : sujet actif dans ses relations aux autres, actif dans ses relations aux objets et aux situations. En convoquant le concept d'appropriation, nous avons voulu interroger le soutien social du point de vue des représentations que les receveurs s'en forgent, du point de vue des usages qu'ils en font, des détournements et des re-significations auxquels ils le soumettent.

Sur un terrain qui est celui de la souffrance au travail, dans un dispositif qui reçoit des personnes qui ont été - ou sont - durement éprouvées par des difficultés qui ont pu porter de lourdes atteintes à leur santé physique et psychique, soutenir l'hypothèse de sujets actifs en dépit de ces atteintes prend un relief particulier.

Les conduites individuelles et collectives que nous avons observées valident une hypothèse qui aurait pu ressembler à un postulat. Les destinataires d'un soutien social formel - tel qu'il est proposé dans le cadre de la Consultation "Souffrance au Travail" - ne sont pas des récepteurs passifs de l'aide qui leur est adressée. Nous l'avons vu. Qu'ils la critiquent ou qu'ils y adhèrent, qu'ils la "détournent", la "filtrent" ou se transforment eux-mêmes pour l'intégrer, l'aide proposée fait l'objet d'un intense travail de signification et de re-signification. Ce travail, qui est un *travail de personne* - quand le sujet s'interroge sur "*que faire de ce soutien au regard de la personne que je suis, de la pluralité de mes engagements et de la diversité des soutiens disponibles et/ou imposés dans mon entourage ?*" - est aussi un *travail collectif* quand c'est un groupe qui se constitue comme tel sous l'effet - l'invitation - du dispositif.

C'est le groupe qui s'interroge sur les enjeux de cette offre / réception de soutien : à fréquenter le GAST à l'hôpital, ne nous enfermons-nous pas - collectivement - dans une identité de "malade" à laquelle on nous assigne et dont il importe de se dégager ? La poursuite collective de la reconnaissance d'une autre identité - celle de victime d'un préjudice - ne risque-t-elle pas de conduire à un autre type d'enfermement ? Comment se saisir ensemble des offres et opportunités du dispositif d'aide pour élaborer des voies de "dégagement" - individuelles et/ou collectives ? Autrement dit, comment, à travers cette relation de soutien formel, se constituer

collectivement en "sujet social" (Barus-Michel, 1987 ; Almudever, 2009) : sujet acteur d'une critique sociale, acteur de la construction de connaissances sur les dynamiques de la souffrance dans les organisations, acteur de l'élaboration de pistes pour la prévention ?

Ce sont ces questions qui ont agité, de manière plus ou moins consciente, de manière plus ou moins explicitée, les deux groupes que nous avons étudiés. Et c'est tout l'intérêt d'une approche longitudinale que d'avoir pu suivre la construction de ces questions qui sont la pierre d'angle de l'appropriation. Comme c'est tout l'intérêt d'une approche comparative que de pouvoir repérer, dans ce processus, les inflexions, contributions individuelles, constructions collectives et tournants décisifs qui vont l'orienter dans une direction ou une autre : comment, par exemple, le conflit - de buts, de représentations - peut-il bloquer l'appropriation du soutien mais aussi en constituer un moteur important ? Comment la co-construction d'un imaginaire collectif du soutien constitué en Bon et/ou en Mauvais Objet peut-elle soutenir une appropriation créatrice mais aussi la "piéger" dans des postures défensives ou idéalisantes ?

Les observations et analyses que nous avons pu mener permettent d'avancer quelques éléments à même d'alimenter la réflexion théorique et des pistes relatives aux pratiques et dispositifs de soutien.

Concernant l'appropriation individuelle du soutien, nous mettrons en avant deux résultats.

La sélection des apports du GAST et leur mobilisation en vue d'objectifs autres que ceux portés par le dispositif apparaissent bien comme des critères et dimensions discriminant les conduites d'appropriation individuelle. On retrouve là une des définitions premières de l'appropriation : rendre "propre" à la réalisation de ses objectifs. Il est néanmoins apparu que cette référence à la variété des buts et objectifs ne suffit pas à rendre compte des différences observées. Nous avons montré que la référence à des "visées" - plus larges et générales que des buts - pouvait avoir valeur explicative de certaines variabilités des effets du GAST sur la perception des soutiens (pour soi / pour autrui). Ainsi proposons-nous de distinguer une appropriation individuelle à visée instrumentale, d'une appropriation individuelle à visée identitaire : le travail de personne engagé dans ces deux cas n'est pas le même. Le premier relève davantage d'une visée de confirmation et de réassurance de la personne dans ses choix et orientations : s'approprier le soutien, c'est l'acquérir et le maîtriser pour l'exploiter au mieux. Le second est davantage ouvert à la remise en question et au changement personnel : s'approprier le soutien, c'est alors prendre le risque d'être transformé par lui.

Les relations établies entre le GAST et d'autres sources de soutien apparaissent déclinées sous différentes modalités : complémentarité, antinomie, subordination. Si l'on fait de l'activation / inhibition de ces liens entre soutiens une prérogative du sujet actif qui spécifie son mode d'appropriation par son "choix" d'articuler ou de cloisonner ses différents soutiens, il importe de considérer en retour que la démarche d'appropriation est aussi tributaire de relations entre soutiens établies en dehors du sujet. Ce phénomène est apparu massivement dans le GAST1, où le poids numérique des membres engagés aux Prud'hommes a créé, dans les attentes des participants, un lien de subordination du GAST au procès. Si au plan théorique, il convient d'envisager une boucle de causalité réciproque entre appropriation d'une part et modes d'articulation / cloisonnement des soutiens d'autre part, au plan de la pratique et de la mise en place de dispositifs d'aide, il importe d'anticiper les effets combinés de certains soutiens en termes de facilitation / inhibition de leur appropriation par les sujets destinataires. Ce qui pose, par exemple, la question de la composition des GASTs : faut-il assurer un équilibre entre personnes engagées dans une démarche prud'homale et personnes qui ne le sont pas, ou, à l'inverse, est-il préférable de constituer des groupes homogènes de ce point de vue ? La question a été posée et, de l'avis même des participants, l'hétérogénéité paraît préférable.

Concernant l'appropriation collective du soutien social, notre ambition était d'apporter une contribution à l'analyse d'une dimension moins souvent étudiée que l'appropriation individuelle. Nous retiendrons de nos analyses trois processus qui, dans la dynamique d'un groupe, apparaissent comme des facteurs-clés de l'appropriation collective du soutien.

Le traitement de l'hétérogénéité dans le groupe a conditionné l'appropriation collective de la démarche d'analyse psychosociale des situations de travail. Selon qu'il y a eu tendance à la réduction de l'hétérogénéité ou reconnaissance de cette hétérogénéité, la "mise au travail" d'une pluralité de niveaux d'explication et d'une pluralité de points de vue a été plus ou moins entravée ou facilitée.

La négation des différences - "*nous avons tous vécu la même chose*", "*toutes les portes se sont fermées*" - vise à asseoir une illusion groupale garante de l'existence même du groupe et garante d'une consistance de la demande de reconnaissance (du statut de "victime" de harcèlement moral) qui puisse assurer la victoire aux Prud'hommes. Cela entraîne une polarisation sur le modèle du harcèlement moral qui détourne de l'examen d'autres niveaux d'analyse : cela ne veut pas dire que l'engagement dans une démarche aux Prud'hommes soit un obstacle en soi. Pour les personnes engagées dans la procédure - et pour le droit - cette

reconnaissance est cruciale : elle est une réponse au sentiment d'injustice et elle est une des conditions du changement dans les organisations de travail. Mais, ce qui ressort des débats sur cette question, c'est que la procédure est très longue et très éprouvante, ce qui amène à la proposition de la mise en place d'un dispositif spécifique d'accompagnement des personnes dans cette démarche. Nombre de participants évoquent la nécessité d'une "préparation" à cette épreuve dont on attend la délivrance : cette préparation pourrait être l'un des objectifs de dispositifs tels que le GAST. Mais, dans le même temps, certains participants soulignent combien il est important d'opérer un cloisonnement entre cette démarche et les autres activités et soutiens de la personne : car la polarisation sur le seul procès oblitère les chances de "déplacement" et, partant, de "dépassement" d'une situation aliénante à laquelle on risque de rester fixé.

La reconnaissance de l'hétérogénéité dans le groupe, favorise ces déplacements : déplacement sur d'autres points de vue, sur d'autres grilles de lecture. Le modèle de la "chorale" illustre ce principe d'une co-construction qui constitue le centre de gravité de la démarche proposée : la diversité des participants et la reconnaissance des différences en conditionnent l'appropriation.

L'émergence et l'évolution des rôles dans le groupe constituent, à un autre niveau, une opportunité de "déplacements" significatifs, offerte aux participants. Dans ces prises de rôle, dont nous avons retracé la dynamique dans chacun des groupes, chacun peut faire l'expérience de la réciprocité (quand de "cible", on devient "pourvoyeur" de soutien) ; de l'anticipation et de la "répétition" de rôles dans lesquels on se projette (par exemple, l'exercice professionnel d'un métier de conseil "testé" auprès des membres du groupe) ; du renversement des rôles (quand de sujet minoritaire et/ou en retrait, on devient "personne centrale" à l'occasion d'un épisode de la vie du groupe).

Du point de vue du modèle théorique d'une socialisation plurielle, il y a un intérêt certain à approfondir cette dimension de l'appropriation du soutien par l'appropriation de différents rôles. Remettre à l'honneur cette notion "classique" de la psychologie sociale peut s'entendre aussi au niveau des pratiques de soutien : nous pensons en fait que tous ces éléments relevant des dynamiques groupales dont nous avons souligné l'importance, pourraient constituer, dans les groupes, un matériau et support d'analyse facilitant la prise de conscience de la diversité des rapports au soutien social. Car c'est bien souvent la transformation du rapport au soutien social qui signe l'appropriation du dispositif par les participants.

L'imaginaire collectif du soutien social, co-construit dans le groupe sur la base de la résonance des récits et de la circulation des émotions, contribue largement à l'orientation de l'appropriation collective. C'est même l'un des résultats les plus saillants de la recherche. De l'imaginaire du "soutien refusé" et du "parcours héroïque" à celui de l'"entraide" et de l'"harmonie" dans la chorale, se jouent des scénarii qui pourraient être aux groupes de soutien ce que sont les "présupposés de base" de Bion (1976) aux groupes en général. De ce point de vue, la réplique d'autres observations de groupes de ce type pourrait permettre la confirmation et, certainement, l'enrichissement de tels "présupposés de base" spécifiquement attachés au soutien groupal en situations de souffrance au travail, et conditionnant son appropriation.

C'est sur ces situations de souffrance au travail que nous concluons à présent. Si l'une de leurs conséquences majeures concerne l'altération de la relation à autrui, l'expérience du GAST a montré comment un dispositif de soutien groupal peut contribuer à un regain de confiance en autrui et dans le collectif. Il nous semble donc tout à fait pertinent, au niveau des pratiques de soutien face à ces problèmes de souffrance au travail, d'affiner et de développer des dispositifs groupaux. Ce qui ne doit pas pour autant conduire à négliger les effets potentiellement négatifs du groupe, qui peuvent s'exercer à travers les dynamiques de *conflit* (dont la résonance peut être redoublée dans ces situations difficiles) et les processus de *partage des émotions* (dont les effets bénéfiques peuvent être contrebalancés par l'exacerbation des effets de "ruminantion").

Au terme de ce travail, nous voudrions enfin insister sur le soutien que peut représenter, pour les personnes, le fait de participer à une recherche-action : il y a là une occasion de renouer avec une "participation sociale" dans l'élaboration de connaissances, dans la contribution à la prévention de la souffrance au travail, "pour les autres", vecteur important de (re)personnalisation.

Références bibliographiques

Aeschlimann, M. P. et Pacaud, G. (2003). Evaluation des effets psychologiques d'une consultation de groupe pour des personnes en situation de harcèlement moral au travail (Mémoire de DESS de psychologie social et du travail). Toulouse, France : Université Toulouse le Mirail.

Almudever, B. (1998). Relations interpersonnelles et soutien social en situations de transition psychosociale. Dans A. Baubion-Broye (dir.), *Événements de vie, transitions et construction de la personne* (p. 111-132). Toulouse, France : Erès.

Almudever, B. (2002). Entre assistance individualisée et mobilisation collective : la problématique du soutien social face à la précarité. *Pratiques psychologiques*, 4, p. 95-107.

Almudever, B. (2007). Créativité individuelle et collective au travail : enjeux de personnalisation et de changement social. Perspectives en psychologie sociale et du travail (Document pour l'HDR). Toulouse, France : Université de Toulouse le Mirail.

Almudever, B. (2009). Etudier la souffrance et la violence au travail : la place du sujet social. Dans G. Fournier et M. F. Maranda (dir.), *Psychopathologie du travail et maintien durable en emploi : une question antinomique ?* (p. 103-119). Québec : Presses de l'Université de Laval.

Almudever, B., Lanneau et G., Aïssani, Y. (1992). *L'articulation du projet personnel et du projet collectif dans la démarche d'appropriation d'une innovation*. Acte colloque Fonctions des projets dans les structurations personnelles et sociales (p. 121-137). Toulouse : Editions Universitaires du Sud.

Almudever, B., Croity-Belz, S. et Hajjar, V. (1998). Décalages entre attentes et réalité professionnelle : les stratégies d'insertion d'enseignants-chercheurs récemment recrutés. Dans B. Gangloff (dir.), *Satisfactions et souffrances au travail* (p. 159-171). Paris, France : L'Harmattan.

Almudever, B., Aeschlimann, M. P., Baubion-Broye, A., Soulat, J. M. et Pacaud, G. (2004, août). *Soutien social et dynamique groupale dans le cadre d'une consultation à destination de personnes victimes de harcèlement moral*. Communication au 13^{ème} Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations. Bologne, France (non publié).

Almudever, B. et Baubion-Broye, A. (2004). Démarche et enjeux d'une recherche-action en partenariat sur la thématique du stress et de la souffrance au travail. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 10(2), p. 205-217.

Almudever, B., Demay, V. et Morel, D. (2004). Stress, souffrance et violence au travail : les représentations des médecins du travail. *Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement*, 65(2), p. 236-236.

Almudever, B., Michaëlis, N., Aeschlimann, M.P. et Cazals-Ferré, M.P. (2012). Le pouvoir d'agir à l'épreuve de la souffrance au travail : émotions, recherche et construction de sens. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 18(1), p. 81-101.

Alter, N. (1999). *La gestion du désordre en entreprise*. Paris, France : L'Harmattan.

Alter, N. (2000). *L'innovation ordinaire*. Paris, France : PUF.

Amado, G. et Lévy, A. (2001). Introduction. *Revue internationale de psychosociologie*, 7(16), p. 5-8.

Amado, G. et Minary, J.-P. (2008). Introduction. Dans G. Amado et J.-P. Minary, *Les ambiguïtés de la relation d'aide* (Nouvelle revue de psychosociologie, 6, p. 7-10). Paris, France : Erès.

Amiel-Lebigre, F. et Gognalon-Nicolet, M. (1993). *Entre santé et maladie*. Paris, France : PUF.

Anzieu, D. (dir.) (1987). *Les Enveloppes psychiques*. Paris, France : Dunod.

Anzieu, D. (1999, 3ème éd.). *Le groupe et l'inconscient. L'imaginaire groupal*. Paris, France : Dunod.

Bages, R. et Lanneau, G. (1991, novembre). *L'appropriation de l'outil informatique par les agriculteurs. Vers une rationalisation de la décision ?* Colloque, 5^{ème} journée de sociologie du travail, les rationalisations du travail. Lyon, France.

Bakhtine, M. (1984). *Esthétique de la création verbale*. Paris, France : Gallimard.

Bales, R. F. et Strodtbeck, F. L. (1951). Phases in group problem-solving. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 46(4), p.485-495.

Barrera, M. (1981). Social Support in the Adjustment of Pregnant Adolescents: Assessment Issues. Dans B.H. Gottlieb (dir.), *Social Networks and Social Support* (p. 69-96). Beverly Hills, CA, USA: Sage.

Barrera, M. (1986). Distinctions between social support concepts, measures, and models. *American Journal of Community Psychology*, 14(4), p. 413-445.

Barrera, M., Sandler, I. N. et Ramsey, T. B. (1981). Preliminary development of a scale of social support: Studies on college students. *American Journal of Community Psychology*, 9(4), p. 435-447.

Barus-Michel, J. (1987). *Le sujet social. Etude de psychologie sociale clinique*. Paris, France : Dunod.

Barus-Michel, J. (2004). *Souffrance, sens et croyance*. Ramonville Saint-Agne, France : Erès.

Barus-Michel, J., Giust-Desprairies, F. et Ridel, L. (1996). *Crises. Approche psychosociale clinique*. Paris, France : Desclée de Brouwer.

Barus-Michel, J. et Giust-Desprairies, F. (2000). Pour une épistémologie de la psychologie sociale clinique. *Bulletin de Psychologie*, 53(3), p. 317-323.

Bataille, M. (1989). *Les processus d'innovation en éducation* (Thèse de doctorat). Université de Toulouse, Le Mirail.

Baubion-Broye, A., Malrieu, P. et Tap, P. (1987). L'interstructuration du sujet et des institutions. *Bulletin de psychologie*, XL(379), p.435-447.

Baubion-Broye, A. et Hajjar, V. (1998). Transitions psychosociales et activités de personnalisation. Dans A. Baubion-Broye (dir.), *Événements de vie, transitions et construction de la personne* (p. 17-43). St Agne, France : Erès.

Beauregard, L. et Dumont, S. (1996). La mesure du soutien social. *Service social*, 45(3), p. 55-76.

Béguin, P. (2007). Dialogisme et conception des systèmes de travail. *Psychologie de l'Interaction*, 23-24, p. 169-198.

Berkman, L.F. (1995). The role of social relations in health promotion. *Journal of Biobehavioral Medicine*, 57(3), p. 245-254.

Berkman, L.F. et Syme, S.L. (1979). Social networks, host resistance, and mortality: A nine-year follow-up study of Alameda county residents. *American Journal of Epidemiology*, 109(2), p. 186-204.

Bernoux, P. (1981). *Un travail à soi*. Toulouse, France : Privat.

Bidan-Fortier, C. (2001). L'évolution différentielle de l'infection par le VIH. Dans M. Bruchon-Schweitzer et B. Quintard (dir.) (p. 155-177), *Personnalité et maladie. Stress, coping et ajustement*. Paris, France : Dunod.

Bidan-Fortier, C., Bruchon-Schweitzer, M. et Rascle, N. (2003). Les stratégies de coping des patients contaminés par le VIH. Construction et validation d'un questionnaire, le QCSPS. *Psychologie et psychométrie*, 24(1), p. 53-72.

Bion, W. R. (1976). *Recherche sur les petits groupes*. Paris, France : Armand Colin.

Blanchard, C. G., Albrecht, T.L., Ruckdeschel J. C., Grant, C. H. et Hemmick, R. M. (1995). The Role of Social Support in Adaptation to Cancer and to Survival. *Journal of Psychosocial Oncology*, 13(1-2), p. 75-95.

Blondel, F. (2007). L'approche clinique dans les dispositifs de recherche-action. Dans V. de Gaulejac, F. Hanique et P. Roche (dir.), *La sociologie clinique. Enjeux théoriques et méthodologiques*. Ramonville Saint-Agne, France : Erès.

Boltanski, L. et Chiapello, E. (1999). *Le nouvel esprit du capitalisme*. Paris, France : Gallimard.

Boucher, K. et Laprise, R. (2001). Le soutien social selon une perspective communautaire. Dans F. Dufort et J. Guay (dir.), *Agir au cœur des communautés. La psychologie communautaire et le changement social*. Québec : Les Presses de l'Université Laval.

Brown, D. (1986). Bion et Foulkes : les postulats de base et au-delà. *Revue de Psychothérapie Psychanalytique de Groupe*, 5-6.

Bruchon-Schweitzer, M. (2002). *Psychologie de la santé. Modèles, concepts et méthodes*. Paris, France : Dunod.

Bruchon-Schweitzer, M. et Quintard, B. (2001). *Personnalité et maladie*. Paris, France : Dunod.

Bruchon-Schweitzer, M. et Dantzer, R. (2003). *Introduction à la psychologie de la santé*. Paris, France : PUF.

Buchanan, J. (1995). Social Support and Schizophrenia: A Review of the Literature. *Archives of Psychiatric Nursing*, 9(2), p. 68-76.

Burke, R. J. et Greenglass, E. R. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48, p. 187-202.

Buunk, B. P. et Hoorens, V. (1992). Social support and stress: The role of social comparison and social exchange processes. *British Journal of Clinical Psychology*, 31, 445-457.

Caplan, G. (1974). *Support systems and community mental health: Lectures on concept development*. Pasadena, CA, US : Behavioral Publications.

Capponi, I. et Horbacz, C. (2007). Femmes en transition vers la maternité : sur qui comptent-elles. *Dialogue*, 175, p. 115-127.

Caron, J. et Guay, S. (2005). Soutien social et santé mentale : concept, mesures, recherches récentes et implications pour les cliniciens. *Santé mentale au Québec*, 30(2), p. 15-41.

Cassell, E. J. (1976). Disease as an « it »: Concepts of disease revealed by patients' representation of symptoms. *Social Science & Medicine*, 10(3-4), p. 143-146.

Castoriadis, C. (1975). *L'institution imaginaire de la société*. Paris, France : Le seuil.

Cayado, V. (2009). *Transfert d'acquis d'expériences et processus de socialisation organisationnelle. L'exemple de l'insertion des femmes dans un métier dit masculin* (Thèse de doctorat nouveau régime). Toulouse, France : Université Toulouse le Mirail.

Cazals, M.-P. (1995). *Transformations des activités individuelles et évolutions de la vulnérabilité psychologique de jeunes en situations précaires : approche transversale et longitudinale* (Thèse de doctorat nouveau régime). Toulouse, France : Université Toulouse le Mirail.

Cazals, M.-P. Almudever, B. et Fraccaroli, F. (1993). Social support, coping strategies and psychological well-being among young people awaiting employment. *European Journal of Organizational Psychology*, 3(3), p. 205-216.

Cerhan, J. R. et Wallace R. B. (1997). Change in Social Ties and Subsequent Mortality in Rural Elders. *Epidemiology*, 8(5), p 475-481.

Cheuk, W. H. et Wong, K. S. (1995). Stress, social support and teacher burnout in Macau. *Current Psychology*, 14(1), p. 42-46.

Christophe, V. et Di Giacomo, J. P. (2003). Est-il toujours bénéfique de parler de ses expériences émotionnelles ? Rôle du partenaire dans les situations de partage social des émotions. *Revue internationale de psychologie sociale*, 16(2), p. 99-124.

Clot, Y. (1995). *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*. Paris, France : La Découverte.

Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris, France : PUF.

Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris, France : PUF.

Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur : pour en finir avec les risques psychosociaux*. Paris, France : La découverte.

Clot, Y. et Faïta, D. (2000). Genres et styles en analyse du travail – Concepts et méthodes. *Travailler*, 3, p.7-42.

Clot, Y. et Lhuillier, D. (2006). Perspectives en clinique du travail. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 1.

Cohen, S., Tyrrell, D. A. J. et Smith, A. P. (1991). Psychological Stress and susceptibility to the common cold. *New England Journal of Medicine*, 325, p. 606-612.

Cohen, S., Doyle, W. J., Skoner, D. P., Rabin, B. S. et Gwaltney, J. M. (1997). Social Ties and susceptibility to the common cold. *Journal of the American Medical Association*, 277, p. 1940-1944.

Courtial, J.P. et Le Dreff, G. (2004). Analyse de récits de femmes enceintes. *Santé publique*, 16 (1), p. 105-122.

Coyle-Shapiro, J. A. (2002). A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior. *Journal of organizational behavior*, 23 (8), p. 927-946.

Coyle-Shapiro, J. A. et Kessler, I. (2000). Consequences of the Psychological Contract for the Employment Relationship: A Large Scale Survey. *Journal of Management Studies*, 37(7), p. 903-930.

Coyne, J. C., Wortman, C. B. et Lehman, D. R. (1988). The other side of social support: Emotional overinvolvement and miscarried helping. Dans B.H. Gottlieb (Dir.), *Marshalling Social Support: Formats, Processes and Effects* (p. 305-330). Sage Publications.

Curie, J. et Hajjar, V. (1987). Vie de travail – Vie hors travail : la vie en temps partagé. Dans C. Lévy-Leboyer et J.C. Spérandio (dir.), *Traité de psychologie du travail* (p. 37-55). Paris, France : PUF.

Curie, J. et Dupuy, R. (1994). Acteurs en organisations ou l'interconstruction des domaines de vie. Dans C. Louche (dir.), *Individu et organisations* (p. 53-80). Neuchâtel, Paris, France : Delachaux et Niestlé.

Curie, J. et Dupuy, R. (1996). L'organisation du travail contre l'unité du travailleur. Dans Y. Clot (dir.), *Les histoires de la psychologie du travail : approche pluridisciplinaire* (p. 180-189). Toulouse, France : Octarès.

Cutrona, C. E. et Russell, D. (1987). The provisions of social relationships and adaptation to stress. Dans W. H. Jones et D. Perlman (dir.), *Advances in personal relationships* (vol. 1, p. 37-67). Greenwich, CT: JAI Press.

Cutrona, C. E. et Russell, D. (1990). Type of social support and specific stress: Toward a theory of optimal matching. Dans I. G. Sarason et G. R. Pierce (dir.), *Social support: An interactional view* (p. 319-366). New York, USA: Wiley.

Cuvelier, L. et Caroly, S. (2009). Appropriation d'une stratégie opératoire : un enjeu du collectif de travail. *Activités*, 6(2), p. 57-74.

Davezies, P. (1997). *Psychodynamique et évolution des pratiques en santé au travail. Perspectives et difficultés*. Actes du Colloque International de Psychodynamique et Psychopathologie du travail, 2, p. 1-27. Paris, France : CNAM.

Davezies, P. (2001). Le stress au travail : entre savoirs scientifiques et débat social. *Performances, Stratégies et facteur humain*, 1, p. 4-7.

Davezies, P. (2004, février). *Souffrance au travail : le risque organisationnel*. Conférence introductive aux Journées Médicales de CISME sur le risque organisationnel.

Davis, M. et Wallbridge, D. (2002). *Winnicott. Introduction à son œuvre*. Paris, France : PUF.
De Bandt, J., Dejours, C. et Dubar, C. (1995). *La France malade du travail*. Paris, France : Bayard.

De Certeau, M. (1990). *L'invention du quotidien. Arts de faire*. Paris, France : Gallimard.

De Sanctis, G. et Poole, M. (1994). Capturing Complexity in advanced technology use: Adaptative Structuration Theory. *Organization Science*, 5(2), p. 121-146.

De Vaujany, F. X. (2005). La gestion stratégique des technologies de l'information : contextualisation de la littérature par une expérience imaginaire. *Management International*, 9(4), p. 1-16.

De Vaujany, F. X. (2006). Pour une théorie de l'appropriation des outils de gestion : vers un dépassement de l'opposition conception-usage. *Revue Management et Avenir*, 9, p. 109-127.

De Vischeer (1991). *Us, avatars et métamorphoses de la dynamique des groupes*. Grenoble, France : PUG.

Degenne, A. et Forsé, M. (1994). *Les réseaux sociaux. Une analyse structurale en sociologie*. Paris, France : Armand Colin.

Dejours, C. (1993). *Travail : Usure mentale. De la psychologie à la psychodynamique du travail*. Paris, France : Bayard édition.

Dejours, C. (1995). Analyse psychodynamique des situations de travail et sociologie du langage. Dans J. Boutet (dir.), *Paroles au travail* (p. 181-221). Paris, France : L'Harmattan.

Dejours, C. (1998). *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*. Paris, France : Seuil.

Dejours, C. (2000). Préface. Dans M. C. Carpentier-Roy et M. Vézina (dir.), *Le travail et ses malentendus, enquête en psychodynamique du travail au Québec* (p. 9-18). Laval, Québec : Octarès.

Dejours, C. (2010). *Observations cliniques en psychopathologie du travail*. Paris, France : PUF.

Delbos, F. (2004). *Processus d'appropriation d'un soutien formel* (Mémoire de maîtrise). Toulouse, France : Université Toulouse le Mirail.

Delbos, F. (2005). *Processus d'appropriation d'un soutien social formel : l'exemple d'un dispositif d'aide aux personnes en situation de harcèlement moral au travail* (Mémoire de Master 2 Recherche). Toulouse, France : Université de Toulouse le Mirail.

Doise, W. (1982). *L'explication en psychologie sociale*. Paris, France : PUF.

Dubost, J. et Lévy, A. (2002). Recherche-action et intervention. Dans J. Barus-Michel, E. Enriquez et A. Lévy (dir.), *Vocabulaire de psychosociologie* (p.391-416). Toulouse : Erès.

Ducharme, F., Stevens, B. et Rowat, K. (1994). Social Support: Conceptual and Methodological Issues for Research in Mental Health Nursing. *Issues in Mental Health Nursing*, 15(4), p. 373-392.

Durkheim, E. (1897). *Le suicide*. Paris, France : PUF.

Enriquez, E. (1972). Imaginaire social, refoulement et répression dans les organisations. *Connexions*, 24.

Faurie, I. (2004). *Pratiques d'Internet, processus d'appropriation et transformation de la sociabilité des sujets : approche psychosociale* (Thèse de Doctorat Nouveau Régime). Toulouse, France : Université de Toulouse le Mirail.

Faurie, I., Almudever, B. et Hajjar, V. (2004). Impact des modalités d'usage et d'appropriation d'Internet sur l'organisation du réseau des relations interpersonnelles des

utilisateurs. Dans A. Battistelli, M. Depolo, et F. Fraccaroli (dir.), *La qualité de la vie au travail dans les années 2000* (p. 1435-1444). Actes du 13ème Congrès de Psychologie du Travail et des Organisations. CD-rom. Bologna : CLUEB.

Fischer, G. N. (1983). *Le travail et son espace*. Paris, France : Dunod.

Fischer, G. N. (1987). *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale*. Paris, France : Dunod.

Fischer, G. N. (1989). *Psychologie des espaces de travail*. Paris, France : Colin.

Fisher, J. D., Nadler, A. et Whitcher-Alagna, S. (1982). Recipient reactions to aid. *Psychological Bulletin*, 91, p. 27-54.

Florin, J. et Gutierrez, N. (1998). *Soutiens sociaux institutionnels et soutiens sociaux informels auprès d'une population de personnes sans domicile fixe* (Mémoire de maîtrise). Toulouse, France : Université Toulouse le Mirail.

Furukawa, T., Sarason, I. G. et Sarason, B. R. (1998). Social Support and Adjustment to a Novel Social Environment. *International Journal of Social Psychiatry*, 44(1), p. 56-70.

Gadbois, C. (1975). L'analyse des emprises réciproques de la vie de travail et de la vie hors travail. *Bulletin du CERP*, XXIII, p 117-151.

Gamassou, C. E. et Moisson-Duthoit, V. (2008). Le travail des professionnels de la relation d'aide : jongler avec des gratifications et des souffrances. *Gestion*, 37, p. 65-71.

George, J. M., Redd, T. F., Ballard, K. A., Collin, J. et Fielding, J. (1993). Contact with AIDS patients as source of work-related distress: effects of organizational and social support. *Academy of Management Journal*, 33(1), p. 157-171.

Gerits, L. J. H. (1997). *Psychoneuroimmunology and breast cancer: predictors of acute stress symptoms as a consequence of the diagnosis* (Thèse de doctorat de 3ème cycle). Université de Leyden.

Gibbs, J. et Martin, W. T. (1964). Status integration and suicide. Eugene, USA: University of Oregon Press.

Giust-Desprairies, F. (2003). *L'imaginaire collectif*. Paris, France : Téraèdre.

Gorz, A. (1997). *Misères du présent, richesse du possible*. Paris, France : Galilée.

Greenberg, M. A. et Stone, A. A. (1992). Emotional disclosure about traumas and its relation to health: Effects of previous disclosure and trauma severity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(1), p. 75-84.

Greenglass, E. R., Burke, R. J., Konarski, R. (1997). The impact of social support on the development of burnout in teachers: Examination of a model. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 11(3), p. 267-278.

Grimand, A. (2006). *L'appropriation des outils de gestion : vers de nouvelles perspectives théoriques ?* Saint-Etienne, France : Presses Universitaires de Saint-Etienne.

Guillevic, C. (1988). *Transferts de technologies et psychologie du travail : l'appropriation de l'outil* (Thèse de doctorat). Toulouse, France : Université de Toulouse le Mirail.

Hajjar, V. et Curie, J. (1985). Système des activités, personnalisation et mode de vie. *Psychologie et Education*, 1-2, p. 63-80.

Harding, T. W. et Zimmermann, E. (1989). Psychiatric Symptoms, Cognitive Stress and Vulnerability Factors. A study in a remand prison. *British Journal of Psychiatry*, 155, p. 36-43.

Heitzmann, C. A. et Kaplan, R. M. (1988). Assessment of methods for measuring social support. *Health Psychology*, 7(1), p. 75-109.

Helgeson, V. S., Cohen, S. et Fritz, H. (1998). Social ties and cancer. Dans J. C. Holland et W. Breitbart (dir.), *Psycho-Oncology*. New York, USA: Oxford University Press.

Henderson, S., Byrne, D. G et Duncan-Jones, P. (1981). *Neurosis in the Social Environment*. Sydney, Australie : Academic Press.

Hirigoyen, M. F. (1998). *Le harcèlement moral*. Paris, France : la Découverte.

Hirigoyen, M. F. (2001). *Malaise dans le travail. Le harcèlement moral, démêler le vrai du faux*. Paris, France : Syros.

Hirsch, B. J. (1981). Social network and the coping process: Creating personal communities. Dans B. H. Gottlieb (dir.). *Social networks and social support* (p. 149-170). Beverly Hills, CA: Sage.

Horowitz, M. J. (1986, 2ème éd.). *Stress response syndromes*. New York, USA: Jason Aronson.

House, J. S. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, MA, USA: Addison-Wesley.

House, J.S., Robbins, C. et Metzger, H. (1982). The association of social relationships and activities with mortality: Prospective evidence from the Tecumseh Community Health Study. *American Journal of Epidemiology*, 116, p. 123-140.

Hupcey, J. E. (1988). Clarifying the social support theory-research linkage. *Journal of Advanced Nursing*, 27(6), p 1231-1241.

Johnson, J. V. et Hall, A. M. (1988). Job Strain, Work Place Support, and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.

Jouët, J. (1993). Usages et pratiques des nouveaux outils de communication. Dans L. Sfez (dir.), *Dictionnaire critique de la communication*. Paris, France : PUF.

Jovenet, A. M. (2000). La relation en question dans l'éducation à la santé. *Spirale*, 25.

Kaës, R. (1999). *Les théories psychanalytiques du groupe*. Paris, France : PUF.

Kaplan, G. A., Salonen, J. T., Cohen, R. D., Brand, R. J., Syme, S. L. et Puska, P. (1988). Social Connections and Mortality from all Causes and from Cardiovascular Disease: Prospective Evidence from Eastern Finland. *American Journal of Epidemiology*, 128(2), p. 370-380.

Karasek, R. A. et Theorell, T. (1990). *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, USA: Basic Book.

Kaufmann, G. M. et Beehr, T. A. (1986). Occupational Stressors, Individual Strains, and Social Supports among Police Officers. *Human Relations*, 42(2), p. 185-197.

Kessler, R. R., Kendler, K. S., Heath, A., Neale, M. C. et Eaves, L. J. (1994). Perceived support and adjustment to stress in a general population sample of female twins. *Psychological Medicine*, 24, p. 317-334.

Konarić, R. et Dudek, R. D. (1996). Social support as a buffer in the stress-burnout relationship. *International Journal of Stress Management*, p. 99-106.

Krause, N. (1987). Life stress, social support, and self-esteem in an elderly population. *Psychology and Aging*, 2(4), p. 349-356.

La Rocco, J. M., House, J. S. et French, J. R. P. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, p. 202-218.

Langer, A. (2003). *Soutien destiné aux femmes enceintes présentant un risque accru d'accoucher de nouveau-nés de faible poids de naissance*. Bibliothèque de santé génésique de l'OMS. Genève, Organisation Mondiale de la Santé.

Lanneau, G. (1990). L'intersignification des conduites dans l'appropriation d'une innovation. *Aprendizagem/Desenvolvimento*, IV (15/16), p. 57-68.

Lasserre, M. et Guillevic, C. (1988). Contribution à l'élaboration d'un modèle de l'appropriation cognitive de l'outil : analyse des problèmes posés par l'utilisation de machines à traitement des textes (Thèse de 3^{ème} cycle). Toulouse, France : Université de Toulouse 2.

Laulan A.-M. (1984). Assumer le paradoxe. Quatrième congrès national des Sciences de l'Information et de la Communication.

Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York, USA: McGraw-Hill.

Lazarus, R. S. (1995). Psychological stress in the workplace. Dans R. Crandall et G. Perrewé (dir.), *Occupational Stress: A handbook* (p. 3-14). London, UK: Taylor and Francis.

Lazarus, R. S. et Launier, R. (1978). Stress related transactions between person and environment. Dans L. A. Pervin et M. Lewis (dir.), *Perspectives in International Psychology* (p.287-327). New York, USA : Plenum.

Lazarus, R. S. et Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, USA: Springer.

Le Blanc, A. (2006). *Perspectives temporelles et activités de socialisation dans les transitions professionnelles : recherches en psychologie sociale et du travail* (Habilitation à diriger des recherches). Toulouse, France : Université de Toulouse le Mirail.

Le Blanc, G. (2007). *Vies ordinaires, vies précaires*. Paris, France : Seuil.

Le Blanc, G. (2010). Critique de la clinique, clinique de la critique. Dans Y. Clot, D. Lhuillier (dir.), *Travail et santé. Ouvertures cliniques* (p. 15-24). Toulouse, France : Erès.

Lévy-Leboyer, C. (1984). *La crise des motivations*. Paris : PUF.

Lewin, K. (1947). Décisions de groupe et changement social. Dans A. Lévy (dir.), *Psychologie sociale. Textes fondamentaux*, 2 (p. 498-519). Paris, France : Dunod.

Lhuillier, D. (2007, 2^{ème} éd.). *Cliniques du travail*. Ramonville Saint-Agne, France : Erès.

Lin, N., Simeone, S., Ensel, W. M. et Kuo, W. (1979). Social Support, Stressful Life Events, and Illness: A Model and an Empirical Test. *Journal of Health and Social Behavior*, 20, p. 108-119.

Lin, N. et Ensel, W. M. (1989). Life Stress and Health: Stressors and Resources. *American Sociological Review*, 54, p. 382-399.

Lipiansky, E. M. (1992). *Identité et communication*. Paris, France : PUF.

Mac Kenzie, K. R. (1990). *Introduction to time-limited group therapy*. Washinton DC, USA : American Psychiatric Press.

Mallet C. (2005). *L'appropriation des outils groupware : un processus de construction de sens, proposition d'un modèle d'analyse contextualiste*. Colloque de la SFSIC « Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels ». Bordeaux, France.

Mallet, C. (2006, novembre). *Innovation et mesure de l'appropriation des outils de gestion : proposition d'une démarche de construction d'un tableau de bord*. Conférence " En route vers Lisbonne". Luxembourg.

Malrieu, P. (1983). Genèse réciproque de l'idéologie et de la personnalisation. *Psychologie et Education*, 1-2, p. 29-40.

Malrieu, P. (2003). *La construction du sens dans les dires autobiographiques*. Ramonville Saint-Agne, France : Erès.

Malrieu, P. et Malrieu, S. (1973). La socialisation. Dans H. Gratiot-Alphandery et R. Zazzo (dir.), *Traité de Psychologie de l'Enfant*, 5(p. 5-24). Paris, France : PUF.

Martin-Canizarès, C. (2005). *Activités et processus de socialisation organisationnelle en situation de mobilité professionnelle ascendante. L'exemple des cadres de l'Action Sociale*. (Thèse de doctorat nouveau régime). Toulouse, France : Université de Toulouse le Mirail.

Massard, N. (2007). *Le processus d'appropriation d'un Progiciel de gestion intégré par l'utilisateur final : vers une compréhension des facteurs d'influence menant aux bonnes pratiques attendues* (Thèse de doctorat nouveau régime). Université d'Aix Marseille 2.

Massard, N. (2009, Juin). *Revisiter la notion d'appropriation : pour une application au cas des ERP*, 14ème conférence de l'AIM. Lyon, France.

Mayen, P. et Savoyant, A. (1999). Application de procédures et compétences. *Formation Emploi*, 67, p. 77-92.

Mayen, P. et Vidal-Gomel, C. (2005). Conception, formation et développement des règles au travail. Dans P. Rabardel et P. Pastré (dir.), *Modèle du sujet pour la conception. Dialectiques activités développement* (p. 109-128). Toulouse, France : Octarès Editions.

Meda, D. (1995). *Le travail, une valeur en voie de disparition*. Paris, France : Aubier.

Mégemont, J.-L. (2000). Processus de socialisation et de construction de l'identité dans une situation de mobilité professionnelle (Thèse de doctorat nouveau régime). Toulouse, France : Université de Toulouse Le Mirail.

Molinier, P. (2008). *Les enjeux psychiques au travail*. Paris, France : Payot & Rivages.

Neboit, M. et Vézina, M. (2003). *Stress au travail et santé psychique*. Toulouse, France : Octares.

O'Reilly, P. (1988). Methodological Issues in Social Support and Social Network Research. *Social Science and Medicine*, 26(8), p. 863-873.

Orlikowski, W. J. (1992). The duality of technology: Rethinking the concept of technology in organizations. *Organization Science*, 3(3), p. 398-427.

Pagès, M. (2002). *La vie affective des groupes. Esquisse d'une théorie de la relation humaine*. Paris, France : Dunod.

Park, R. et Burgess, E. (1926). *The City*. Chicago, USA: University of Chicago Press.

Perriault, J. (1989). *La logique de l'usage*. Paris, France : Flammarion

Pierce, G. R., Sarason, I.G. et Sarason, B.R. (1996). Coping and Social Support. Dans M. Zeider et N.S. Endler (dir.), *Handbook of Coping: Theory, Research, Applications* (p. 434-451). New York, USA: John Wiley & Sons.

Pierce, T., Baldwin, M. W. et Lydon, J. E. (1997). A relational schema approach to social support. Dans G. R. Pierce, B. Lakey, I. C. Sarason et B. R. Sarason (dir.), *Sourcebook of social support and personality* (p. 19-48). New York, USA : Plenum.

Pines, A. et Aronson, E. (1981). Polyfidelity: An Alternative Lifestyle without Jealousy. *Alternative Lifestyles*, 4(3), p. 373-392.

Pines, A. M., Ben-Ari, A., Utasi, A., et Larson, D. (2002). A cross-cultural investigation of social support and burnout. *European Psychologist*, 7(4), 256-264.

Pol, E. (2000). La apropiación del espacio. Dans L. Iniguez et E. Pol (dir.), *Cognition, representación y apropiación del espacio*. Université de Barcelone, Espagne : Monographie.

Procidano, M. E. et Heller, K. (1983). Measures of Perceived Social Support from Friends and from Family: Three validation studies. *American Journal of Community Psychology*, 11(1), p. 1-24.

Rabardel, P. (1995). *Les hommes et les technologies: Approche cognitive des instruments contemporains*. Paris, France : Armand Colin.

Rabardel P. et Pastré, P. (2005). *Modèles du sujet pour la conception. Dialectiques activités développement*. Toulouse, France : Octarès.

Rahim, M. A. et Psenicka, C. (1996). A Structural Equations Model of Stress, Locus of Control, Social Support, Psychiatric Symptoms, and Propensity to Leave a Job. *The Journal of Social Psychology*, 136(1), p. 69-84.

Rasclé, N. (1994). Le soutien social dans la relation stress-maladie. Dans M. Bruchon-Schweitzer et R. Dantzer, *Introduction à la psychologie de la santé*. Paris, France : PUF.

Raymond, H., Raymond, M. G., Haumont, A. et Haumont, N. (1971, 2^{ème} éd.). *L'Habitat pavillonnaire*. Paris, France : ISU/CRU.

Renaud, M. (1987). De l'épidémiologie sociale à la sociologie de la prévention : 15 ans de recherche sur l'étiologie sociale de la maladie. *Revue d'Epidémiologie et Santé Public*, 35, p. 3-19.

Revault D'Allonnes, C. et Barus-Michel, J. (1981). La psychologie sociale. *Bulletin de psychologie*, 349(XXXIV), p. 239-246.

Rhoades, L. et Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), p. 698-714.

Rifkin, J. (1996). *La fin du travail*. Paris, France : la Découverte.

Rioux, L. (2004). Types de sites universitaires et appropriation de l'espace. *Canadian Psychology*, 45(1), p. 103-110.

Rogers, C. (1942). *La relation d'aide et la psychothérapie*. Paris, France : ESF.

Rook, K. S. (1984). The negative side of social interaction: Impact on psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*. 46, p. 1097–1108.

Ruillier, C. (2010). *Le soutien social au travail : conceptualisation, mesure et influence sur l'épuisement professionnel et l'implication organisationnelle. Une étude de cas en milieu hospitalier* (Thèse de doctorat nouveau régime). Rennes, France : Université de Rennes 1.

Russel, D. W., Altmaier, E. et Van Velzen, D. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72(2), p. 269-274.

Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B. et Sarason, B. R. (1983). Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), p. 127-139.

Sarason, I. G., Sarason, B., Shearin, E. N. et Pierce, G. R. (1987). A Brief Measure of Social Support Practical and Theoretical Implications. *Journal of Social and Personal Relationships*, 4(3), p. 497-510.

Sarason, B. R., Pierce, G. R. et Sarason, I. G., (1990). Social support: The sense of acceptance and the role of relationships. Dans B. R. Sarason, I. G., Sarason, et G. R. Pierce (dir.), *Social support: An interactional view. Wiley series on personality processes* (p. 97-128). Oxford, England: John Wiley & Sons.

Schoenbach, V., J., Kaplan, B. H., Fredman, L. et Kleinbaum, D., G. (1986). Social Ties and Mortality in Evans County, Georgia. *American Journal of Epidemiology*, 123(4), p. 577-591.

Seeman, T. E. (1996). Social ties and health: The benefits of social integration. *Annals of Epidemiology*, 6(5), p. 442-451.

Selye, H. (1962). *Le stress de la vie*. Paris, France : Gallimard.

Serfaty-Garzon, P. (2003). L'appropriation. Dans M. Segaud, J. Brun et J.C Driant, *Dictionnaire critique de l'habitat et du logement* (p. 27-30). Paris, France : Armand Colin.

Solky-Butzel, J. et Ryan, R. M. (1997). The dynamics of volitional reliance: A motivational perspective on dependence, independence, and social support. Dans G. R. Pierce, B. Lakey, I. G. Sarason et B. R. Sarason (dir.), *Sourcebook of social support and personality* (p. 49-68). New York, USA : Plenum Press.

Spacapan, S. et Oskamp, S. (dir.) (1988). The social psychology of health. The Claremont Symposium on Applied Social Psychology. Thousand Oaks, CA, USA: Sage Publications.

Stellman, S. D., Stellman, J. M. et Koenen, K. (2000). Enduring social and behavioral effects of exposure to military combat in vietnam. *Annals of Epidemiology*, 10(7), p. 480.

Stokes, J. P. (1983). Predicting satisfaction with social support from social network structure. *American Journal of Community Psychology*, 11(2), p. 141-152.

Stroebe, W., Stroebe, M. et Schut, H. (1993). *Working through loss: Does it help?* Annual Conference of the Society of Experimental Social Psychology. Santa Barbara, CA, USA.

Taddei, R. et Staii, A. (2008, décembre). *Pour une grille d'analyse de l'appropriation : du cadre conceptuel élargi à l'opérationnalisation empirique*. Communication présentée à la 13e Conférence de l'Association de l'Information et Management (AIM). Université Dauphine, Paris, France.

Tait, R. et Silver, R., C. (1989). Coming to Terms with Major Negative Life Event. Dans J.S. Uleman et J.A. Bargh (dir.), *Unintending Thought* (p. 351-382). New York, USA : The Guilford Press.

Tardy, C. H. (1985). Social Support Measurement. *American Journal of Community Psychology*, 13(2), p. 187-203.

Thoits, P. A. (1983). Multiple identities and psychological well-being: a reformulation and test of the social isolation hypothesis. *American Sociological Review*, 48, p. 174-187.

Thoits, P. A. (1985). Social Support and psychological well-being: Theoretical possibilities. Dans I. G. Sarason et B. R. Sarason (dir.), *Social Support: Theory, Research and Applications* (p. 51-72). Boston, USA : Martinus Nijhoff Publishers.

Thomas, L. T. et Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), p. 6-15.

Tousignant, M. (1988). Soutien social et santé mentale : une revue de littérature. *Sciences sociales et santé*, 4(1), p. 77-106.

Trentzsch-Joye, S. (2011). *Rupture du contrat psychologique, stress et souffrance au travail : une recherche réalisée au sein du dispositif souffrance au travail du CHU de Toulouse-*

Purpan (Thèse de doctorat nouveau régime). Toulouse, France : Université Toulouse le Mirail.

Vaux, A. (1988). *Social support: Theory, research, and intervention*. New York, England: Praeger Publishers.

Vaux, A. (1992). Assessment of social support. Dans H. O. F. Veiel et U. Baumann (dir.), *The meaning and measurement of social support. The series in clinical and community psychology* (p. 193-216). Washington, DC, US : Hemisphere Publishing Corp.

Veyrac, H. (1990). *L'appropriation du micro-ordinateur et les agriculteurs* (Mémoire de maîtrise). Toulouse, France : Université Toulouse le Mirail.

Vogt, T. M., Mullooly, J. P., Ernst, D., Pope, C. R. et Hollis, J., F. (1992). Social networks as predictors of ischemic heart disease, cancer, stroke and hypertension: Incidence, survival and mortality. *Journal of Clinical Epidemiology*, 45(6), p. 659-666.

Walker, M. E., Wasserman, S. et Wellman, B. (1994). Statistical models for social support networks. Dans S. Wasserman et J. Galaskiewicz (dir.), *Advances in Social Network Analysis* (p.53-77). USA : Sage Publications.

Wellman, B. (1981). *Social networks and social support*. Beverly Hills, USA : Sage.

Winnubst, J. A. M., Buunk, B. P. et Marcelissen, F. H. G. (1988). Social support and stress: Perspectives and processes. Dans S. Fisher, J. Reason (dir.), *Handbook of life stress, cognition and health* (p. 511-528). Oxford, England : John Wiley & Sons.

Wortman, C. B. et Lehman, D. R. (1985). Reactions to victims of life crises: Support attempts that fail. Dans I. G. Sarason et B. R. Sarason (dir.), *Social support: Theory, research and applications* (p. 463-489). Dordrecht, Pays-Bas : Martinus Nijhoff.

Zech, E. et Rimé, B. (1996, Août). *Does talking about an emotional experience affect emotional recovery ?* Conference "The (non) expression of emotions in health and disease". Tilburg, Pays-Bas.

Zimmermann, E. (1988). Preventative Detention at Genevoise de Champ-Dollon Prison : A case Study of Attitudes and Reality. *Déviance et Société*, 12(4), p. 361-380.

Annexes

ANNEXE 1

Calendrier des séances de Groupes d'Analyses des Situations de Travail (GAST)

G.A.S.T. 1

Séance 1 - mars 2006 – Récit de Mr X

Séance 2 – avril 2006 – Restitution de Mr X – Récit de Mme A

Séance 3 – mai 2006 – Restitution de Mme A – Récit de Mme C

Séance 4 – juillet 2006 – Restitution de Mme C – Récit de Mme V

Séance 5 – septembre 2006 – Restitution de Mme V – Récit de Mr T

Séance 6 – Octobre 2006 – Restitution de Mr T – Récit de Mme D

Séance 7 - Décembre 2006 - Restitution Mme D – Récit de Mr J

Séance 8 – Janvier 2007 – Restitution Mr J – Récit de Mme K

Séance 9 – Février 2007 – Restitution Mme K – Travail en commun autour des 3 objectifs

Séance 10 – 26 mars 2007 – Travail de groupe

Séance 11 – 23 avril 2007 – Retour sur la séance 10

Séance 12 – Juin 2007 – Synthèses et conclusions - Réflexions sur la prévention

G.A.S.T. 2

Séance 1 - Janvier 2009 - Présentation des participants

Séance 2 - Février 2009 - Récit de M.G

Séance 3 - Mars 2009 - Restitution Mr G - Récit de Mme F

Séance 4 - Avril 2009 - Restitution Mme F - Récit de Mr M

Séance 5 - Mai 2009 - Restitution Mr M - Récit de Mme B

Séance 6 - Juin 2009 - Restitution Mme B - Récit de Mme O

Séance 7 - Juillet 2009 - Récit de Mme O - Travail en commun autour des 3 objectifs

Séance 8 - Septembre 2009 - Travail de groupe

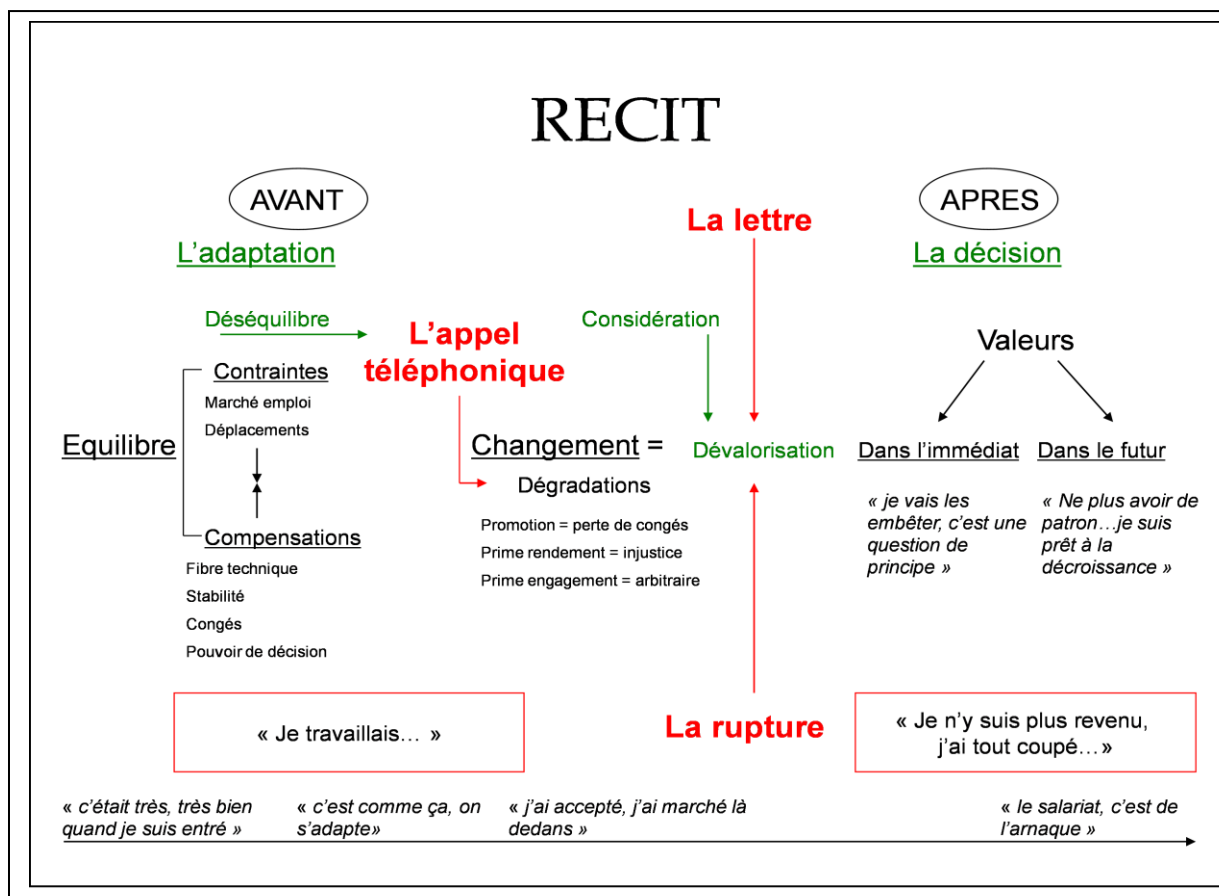
Séance 9 - Novembre 2009 - Synthèses et conclusions - Réflexions sur la prévention

ANNEXE 2 (1/4)

Exemple d'une restitution de l'analyse psychosociale d'une situation de travail

La procédure de restitution de l'analyse psychosociale du récit des participants (réalisée par les chercheurs) est standardisée :

- d'abord, l'enseignante-chercheure présente un premier poster relatif au récit proprement dit. Ce poster synthétise les éléments fondamentaux du récit (dans l'exemple ci-dessous, celui de Mr G) et les moments-clés.
- ensuite, elle présente 4 à 5 autres posters, relatifs, cette fois à l'analyse de la situation de travail à différents niveaux. Les niveaux individuel (s), interpersonnel, positionnel et idéologique (cf. Doise, 1982) sont ici convoqués. De même que la dimension du rapport à la tâche (à l'activité de travail proprement dite).
- Le dernier poster fait ressortir les points clés du discours et les questionnements qui en découlent. Il sert de catalyseur à la mise en débat qui suit de cette restitution.



Exemple d'une restitution de l'analyse psychosociale d'une situation de travail

ANALYSE

Niveau individuel

- Pourquoi moi ?

- Pourquoi une décision de rupture radicale ?

« ça aurait pu en rester là → sauf que je l'ai mal pris... »

Intention perçue → de dévalorisation de la personne

Motif perçu → de déstabilisation de la position professionnelle
→ « ajustement du personnel »

Interprétations possibles :

injustice → goutte d'eau qui fait déborder le vase

injustice → re-signification de l' « acceptation » :
T1 = adaptation T2 = aliénation

décision de rupture → reconquête du pouvoir d'agir

Niveau interpersonnel

Hypothèse : problème relationnel avec le chef de service

« avec l'ancien directeur j'étais – et je suis resté très copain... »

→ « avec le nouveau responsable, d'entrée, on n'a pas été copains du tout ».

▪ Mauvaise relation avec le responsable

→ intrusion vie privée

→ familiarité déplacée

→ « marché de dupes »

mais poids de ce facteur nuancé :

« cette idée, d'autres l'ont eue aussi »

▪ Dans le collectif de travail

→ peu de conflits interpersonnels : des accrochages

→ peu d'affinités, de relations privilégiées, de solidarité

mis en lien avec la situation

ANNEXE 2 (3/4)

Exemple d'une restitution de l'analyse psychosociale d'une situation de travail

Niveau positionnel

→ chefs / techniciens

2 sous-groupes caractérisés par :

- Le contraste : changement / stabilité
- Le déséquilibre : nombreux / peu nombreux

→ jeunes / anciens

les « anciens » en position défavorable

- contraints de « suivre » les jeunes qui acceptent
- compétence = pénalisation dans le système de primes

des positions :
- aux intérêts opposés
- désignées (→ cadre)

↓
**promotion piège :
reconnaissance dévoyée**

Niveau idéologique

→ l'humain : une valeur menacée dans l'entreprise

→ le changement

→ l'adaptation

→ la croissance

= des valeurs remises en question

Exemple d'une restitution de l'analyse psychosociale d'une situation de travail

PISTES ET QUESTIONS

→ A partir de quand peut-on parler de souffrance ?

→ Faire face à ces situations :

quels soutiens sociaux disponibles ? à rechercher ? à apporter ?

→ Les signaux d'alerte :

dans les transformations de la communication ?



- appel téléphonique → distance
 - frontière sphère privée / sphère professionnelle
- utilisation du mail → diffusion du problème
- multiplication des avertissements
- enquêtes d'évaluation auprès des clients

ANNEXE 3 (1/3)

Typologie des dynamiques subjectives et organisationnelles de la souffrance au travail

L'ensemble des situations de souffrance au travail rapportées par les participants ont été, pendant les séances, analysées et proposées au débat avec les participants. Nous avons d'abord élaboré une première typologie des dynamiques subjectives et organisationnelles de la souffrance au travail à partir des 8 cas présentés lors des séances du GAST1. Cette première typologie, présentée à la page suivante a ensuite constitué le support d'une analyse élargie de 40 cas cliniques. Une seconde version de la typologie des dynamiques subjectives et organisationnelles de la souffrance au travail a été ainsi élaborée à partir de cet ensemble de données et des analyses du GAST2.

Les chercheurs ont dégagé trois « logiques » caractérisées chacune par un niveau de cristallisation des problèmes spécifique, par des « ressorts » subjectifs de la souffrance différents et par l'institutionnalisation de modes de communication « pathologiques » (Watzlawick, Beavin et Jackson, 1972).

La première est une « logique de système », au centre de laquelle *la productivité est présentée apparaît comme valeur première*. Dans cette logique, la pression du contrôle et des objectifs à atteindre a pour corrélat subjectif le sentiment d'humiliation et une précarité psychologique généralisée. Au rang des modes de communication pathologique institués, on trouve par exemple dans cette catégorie le rituel des entretiens d'évaluation.

A été formalisée en second lieu une « logique d'organisation », caractérisée par l'ambiguïté des tâches et des positions hiérarchiques. L'incertitude est alors un instrument stratégique, pour servir des enjeux de pouvoir et de position sociale, ou un instrument normatif, en tant qu'elle est volontairement déployée pour favoriser l'innovation. La problématique centrale pour le sujet est ici de se faire reconnaître et / ou de se reconnaître dans son travail. L'incertitude est alors considérée comme une menace pour l'identité professionnelle et s'accompagne de sentiments d'injustice. Cette logique est associée à un refus de communication formelle sur le travail, et est accompagnée de communications informelles conflictuelles.

La troisième logique est définie une « logique interpersonnelle », caractérisée notamment, par le conflit interpersonnel frontal avec le supérieur hiérarchique direct. Ce face à face peut avoir pour enjeu une emprise psychologique (on parlera alors ici de harcèlement moral), auquel cas les tiers (collègues, clients, médecins du travail, syndicats) sont souvent exclus de la confrontation. La peur est au centre de la relation. La communication peut dériver sur un registre psycho-familial. L'enjeu du conflit dans l'affrontement peut aussi se situer du côté des valeurs et des droits au travail. Là encore, les tiers sont absents et ne figurent pas comme sources de soutien potentielles. Les sujets ressentent alors un sentiment d'impuissance, leur parole est sanctionnée.

1^{ère} version de la typologie des dynamiques subjectives et organisationnelles de la souffrance au travail

Une « logique de système »

La productivité comme valeur première

- **Pression du contrôle et des objectifs** (harcèlement managérial)
- **corrélats subjectifs :**
 - un sentiment d'humiliation
 - une précarité psychologique généralisée
- **le rituel des entretiens d'évaluation :**
 - collectifs : *stigmatisation*
 - individuels : *de « faux contrats » acceptés tacitement → aliénation*

Une « logique d'organisation »

L'incertitude comme instrument

- **l'ambiguïté des tâches et des positions hiérarchiques**
- ➔ **Des enjeux stratégiques** (*pour asseoir l'arbitraire*)
- **l'impossibilité de se faire reconnaître au travail**
- **Sentiment d'injustice**
- **l'ambiguïté entretenue par :**
 - un refus de communication formelle sur le travail
 - des communications informelles « pathologiques »

Une « logique interpersonnelle »

Le face à face comme impasse

- **le conflit interpersonnel frontal avec le supérieur hiérarchique direct**
- ➔ **Un enjeu : L'emprise psychologique (harcèlement moral)**
 - Tiers exclu ou manipulé
 - Violence subie et / ou agie : peur
 - Communication bloquée sur le registre psycho-familial

ANNEXE 3 (3/3)

2^{ème} version de la typologie des dynamiques subjectives et organisationnelles de la souffrance au travail

Une « logique de système »

La productivité comme valeur première

- **Pression du contrôle et des objectifs** (harcèlement managérial)
- **corrélats subjectifs :**
 - un sentiment d'humiliation
 - une précarité psychologique généralisée
- **le rituel des entretiens d'évaluation :**
 - collectifs : *stigmatisation*
 - individuels : de « faux contrats » acceptés tacitement → *aliénation*

Une « logique d'organisation »

L'incertitude comme instrument

- **Ambiguïté des tâches et des positions hiérarchiques**

stratégique

(pour asseoir l'arbitraire)

normative

(pour favoriser l'innovation)

- **l'impossibilité de faire reconnaître et/ou de se reconnaître dans son travail :**

Sentiment d'injustice

Identité professionnelle menacée

- **l'ambiguïté entretenue par :**
 - un refus de communication formelle sur le travail
 - des communications informelles « pathologiques »

Une « logique interpersonnelle »

Le face à face comme impasse

Conflit interpersonnel frontal avec le supérieur hiérarchique direct

Enjeux : l'emprise psychologique (harcèlement moral)

- Tiers exclu ou manipulé
- Violence subie et / ou agie : peur
- Communication bloquée sur le registre psycho-familial

- Enjeux : valeurs et droits au travail

- Dérobade des tiers
- Sentiment d'impuissance
- Problèmes tabous et parole sanctionnée

ANNEXE 4 (1/2)

**Tableau de synthèse des résultats de l'analyse de contenu des entretiens individuels
(appropriation individuelle et effets positifs et négatifs du GAST)**

Sujet	CONDUITES D'APPROPRIATION INDIVIDUELLE DU SOUTIEN SOCIAL	EFFETS POSITIFS DU SOUTIEN SOCIAL FORMEL				EFFETS NEGATIFS
		Représentations de soi	Représentations d'autrui	Sens du travail	Projets de participation sociale	
Mme B GAST1	Motivations, attentes et objectifs personnels > Retour à une situation normale > Échapper à la question de la confiance > Contribuer à la prévention des situations de souffrance au travail Sélections(s) > Analyse des situations de souffrance au travail > Apports théoriques et épistémologiques des dynamiques sociales et organisationnelles > Communication, échanges et soutien entre les participants Articulation / cloisonnement des soutiens sociaux > Articulation de plusieurs soutiens formels (GAST, GI, Psychologue, Probo) > Cloisonnement soutiens formels / soutiens informels Mobilisation - autres domaines de vie (GAST->EXT) > Le GAST comme support pour combattre la maladie	Amélioration du BEP, restauration de la confiance en soi et en autrui, lucidité accrue sur les rapports interpersonnels (autrui comme source de soutien, identification des soutiens adéquats)	Regain de confiance dans les collectifs de travail, lucidité accrue sur les demandes ou les propositions de soutien adressées par l'entourage proche (soutiens informels), réorganisation du réseau de sociabilité	Changement radical des attentes vis-à-vis du travail, diminution de la centralité du travail, resignification du parcours professionnel et revalorisation des autres domaines de vie	Témoignages à la radio, sur les réseaux sociaux, participation à des groupes de soutien contre le harcèlement moral	Non
Mme D GAST1	Motivations, attentes et objectifs personnels > Trouver « une situation équilibrée », échanger autour de la question du procès > Contribuer à la prévention des situations de souffrance au travail Sélections(s) > Apports théoriques, témoignages, discussions relatives au procès > Discussions sur les pistes de prévention de la souffrance au travail > Communication, échanges et soutien entre les participants > Comparaison avec d'autres - permet de se sentir moins seul Critique > Relative à l'indépendance des situations de souffrance > Relative à l'objectif de construction de connaissances Articulation / cloisonnement des soutiens sociaux > Articulation de soutiens formels à l'intérieur du SMPE (GAST, GI, GP) > Cloisonnement soutiens formels / soutiens informels	Confiance accrue, gain de lucidité sur soi (remises en question fréquentes, réévaluation des attentes à l'égard d'autrui), fragilité émotionnelle assumée	Identification accrue du rôle d'autrui, des sources de soutien et de leurs limites, réorganisation du réseau de sociabilité	Révision des attentes vis-à-vis du travail (attentes de reconnaissance moindres), diminution de la centralité du travail, revalorisation d'autres domaines de vie	Projet d'activité hors champ professionnel : le conseil professionnel et la médiation	Attentes fortes -> le GAST = soutien pour le procès Frustrations -> impuissance du GAST vis-à-vis du procès Tensions entre participants Décal entre les séances trop long -> perte de repères, manque de visibilité Ressasser les événements professionnels -> une expérience éprouvante
Mme F GAST2	Motivations, attentes et objectifs personnels > Contribuer aux connaissances relatives à la souffrance au travail > Faire reconnaître la dépression réactionnelle comme maladie professionnelle Sélections(s) > Apports théoriques, témoignages, discussions sur la souffrance au travail > Communication, respect, écoute, tolérance, échanges de soutien entre les participants Articulation / cloisonnement des soutiens sociaux > Comparaison de soutiens formels à l'intérieur du SMPE (GAST et GP surtout) > Interrogations sur la complémentarité et la différenciation des sources de soutien Mobilisation - autres domaines de vie (GAST->EXT) > Le GAST comme expérience de sensibilisation à la réalité du travail	Amélioration du BEP, confiance accrue, réassurance, sensibilisation à la souffrance d'autrui	Prise de distance avec les relations au travail, réévaluation des relations de voisinage, réorganisation du réseau de sociabilité	Changement radical des attentes vis-à-vis du travail (moins de reconnaissance attendue, implication moindre), baisse de la centralité accordée au travail, revalorisation des autres domaines de vie	Projet de reprise d'étude (aide aux personnes âgées -> gérontopsychologie)	Non
Mr G GAST2	Motivations, attentes et objectifs personnels > Aborder la souffrance au travail d'un point de vue éthique, politique et scientifique Sélections(s) > Analyse des situations de souffrance au travail et débats entre participants > Communication, respect, écoute, tolérance, échanges de soutien entre les participants Articulation / cloisonnement des soutiens sociaux > Comparaison de soutiens formels à l'intérieur du SMPE (GAST et GP) > Cloisonnement soutiens formels / soutiens informels	Amélioration du BEP, confiance accrue, déculpabilisation, changement de représentations des besoins en matière de soutien	Identification accrue des sources de soutien, du rôle d'autrui, réorganisation du réseau de sociabilité	Le positionnement initial d'une rupture avec le salariat (difficile à assumer dans notre société) est renforcé positivement par l'expérience du GAST	Commission juridique du syndicat : participation active à des projets bénévoles de construction de maisons écologiques	Non
Mr J GAST1	Motivations, attentes et objectifs personnels > Rencontrer d'autres personnes en situation difficile > Contribuer à l'établissement de pistes pour la prévention Sélections(s) > Expérience personnelle en elle-même > Comparaison avec Mr X (cas similaire) > Comparaison avec des personnes en plus grande difficulté que soi Articulation / cloisonnement des soutiens sociaux > Comparaison de soutiens formels à l'intérieur du SMPE (GAST et GP) Mobilisation - autres domaines de vie (EXT-> GAST) > Le GAST comme opportunité d'acquiescement à la professionnalisation	Confiance accrue, changement d'attitudes / comportements à l'égard d'autrui, gain de lucidité, pragmatisme	Identification accrue des besoins d'autrui en matière de soutien	Diminution de la centralité du travail / valorisation du métier et de l'activité de conseil et d'expertise	Réinvestissement du rôle professionnel (expert / conseiller) dans le champ extra professionnel de l'expertise juridique	Des tensions dans le groupe (liées à une focalisation sur le procès) - Manque de visibilité sur la finalité du GAST Décal entre les séances trop long -> perte de repères

ANNEXE 4 (2/2)

Tableau de synthèse relatif aux résultats concernant l'appropriation individuelle et les effets (positifs et négatifs) du GAST

Sujet	CONDUITES D'APPROPRIATION INDIVIDUELLE DU SOUTIEN SOCIAL	EFFETS POSITIFS DU SOUTIEN SOCIAL FORMEL				EFFETS NEGATIFS
		Représentations de soi	Représentations d'autrui	Sens du travail	Projets de participation sociale	
Mme K GAST1	Motivations, attentes et objectifs personnels > Contribuer à l'élaboration de pistes pour la prévention Sélection(s) > Rompre avec l'isolement > Discussions sur les pistes de prévention de la souffrance au travail > Affinité avec d'autres participantes > Apports théoriques, discussions, témoignages sur la souffrance au travail Articulation / cloisonnement des soutiens sociaux > Articulation de soutiens formels (GAST et suivi psychologique)	Amélioration du BEP, confiance accrue, déculpabilisation, gain de lucidité (notamment, à travers l'analyse du rapport à la reconnaissance d'autrui), changements d'attitudes à l'égard d'autrui (moins naïve, moins entière)	Identification accrue des rôles d'autrui, des sources de soutien ; méfiance accrue vis-à-vis des relations professionnelles	Centralité forte du travail, redéfinition des attentes à l'égard du travail, réorientation professionnelle	Non	Manque de visibilité sur la finalité du GAST -> questionnements sur les intentions de la recherche
Mr M GAST2	Motivations, attentes et objectifs personnels > Dénoncer le manque de soutien et l'analyse des situations en médecine du travail > Echanger autour de la question du procès Sélection(s) > Informations relatives à la procédure juridique et au harcèlement moral > Connaissances sur la souffrance au travail > Communication et dynamique de groupe Critique > La place du harcèlement moral dans la typologie des dynamiques et o de la souffrance au travail Articulation / cloisonnement des soutiens sociaux > Articulation de soutiens formels à l'intérieur du SMPE (GAST et GI) > Cloisonnement soutiens formels / soutiens informels Mobilisation - autres domaines de vie (GAST>EXT) > Connaissances psychosociales au service d'un projet d'autonomie professionnelle	Confiance en soi accrue, déculpabilisation	Méfiance accrue vis-à-vis des relations professionnelles et extra professionnelles	Centralité forte du travail, volonté d'accroître son pouvoir d'agir dans un domaine qui le passionne (projet de changement de statut, d'autonomisation professionnelle)	Non	
Mr T GAST1	Motivations, attentes et objectifs personnels > Retirer un bénéfice pour le procès de la participation au GAST > Découvrir comment les sciences humaines s'interrogent sur le travail Sélection(s) > Expérience groupale en elle-même > Typologie des dynamiques sujet et orga de la souffrance au travail > Apports théoriques sur la souffrance au travail Mobilisation - autres domaines de vie (GAST>EXT) > Connaissances psychosociales (grilles d'analyse) au service d'un projet professionnel	Lucidité accrue : prise de conscience d'attitudes particulières vis-à-vis d'autrui (manque d'écoute, méconnaissance des besoins de reconnaissance)	Sensibilisation aux enjeux de reconnaissance dans les relations professionnelles	Centralité forte du travail, volonté d'accroître son pouvoir d'agir, projet de création d'entreprise	Non	
Mr X GAST1	Motivations, attentes et objectifs personnels > Rencontrer d'autres personnes en situation difficile > Comprendre la "maladie professionnelle" > Retirer un bénéfice pour le procès d'une participation au GAST Sélection(s) > Analyses psychosociales de la souffrance au travail > Expérience groupale en elle-même > Comparaison avec Mr J (cas similaire) > Typologie des dynamiques sujet et orga de la souffrance au travail Mobilisation - autres domaines de vie (GAST>EXT) > Transposition de connaissances psychosociales à la gestion et l'organisation de la vie de famille > Transfert de la démarche analytique pour aider une amie en difficulté	Amélioration du BEP, déculpabilisation, confiance accrue	Non	Le travail n'est plus défini comme activité salariée. S'occuper de son fils constitue un travail à temps plein	Non	Non

