

Avertissement : Les idées, positions et suggestions émises dans le présent mémoire n'engagent que son auteur

Table des matières

1	RÉSUMÉ DU TRAVAIL	5
2	PRÉAMBULE	6
3	INTRODUCTION	7
3.1	LA PRÉVENTION ET LE TRAITEMENT DE L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL.....	7
3.2	L'ORIGINE DE NOTRE RÉFLEXION	7
3.3	NOTRE DÉMARCHE DE TRAVAIL	8
4	ASPECTS THÉORIQUES DE LA QUESTION	8
4.1	DÉFINITIONS DES PRINCIPAUX CONCEPTS	8
4.1.1	<i>L'épuisement professionnel ou le "Burn-out"</i>	8
4.1.2	<i>Attribution causale ou attribution de comportements</i>	9
4.1.3	<i>Locus Of Control (LOC) ou attribution des renforcements</i>	10
4.1.4	<i>Erreur fondamentale</i>	10
4.1.5	<i>La norme en psychologie sociale</i>	11
4.1.6	<i>La norme d'internalité</i>	11
4.1.7	<i>Le stress</i>	12
4.1.8	<i>La contrainte et l'astreinte</i>	12
4.2	RÉSUMÉS DE QUELQUES POSITIONS THÉORIQUES	13
4.2.1	<i>Les causes du burn-out... Facteurs intrinsèques ou extrinsèques?</i>	13
4.2.2	<i>Le besoin de contrôle et l'épuisement professionnel</i>	14
4.2.3	<i>Le lien entre LOC et dépression</i>	15
4.2.4	<i>La norme d'internalité</i>	16
4.2.4.1	Introduction	16
4.2.4.2	La méthodologie utilisée	17
4.2.4.3	Les paradigmes de base	17
4.2.4.3.1	Le paradigme d'autoprésentation.....	17
4.2.4.3.2	Le paradigme d'identification.....	18
4.2.4.3.3	Identification et attributions intergroupes	18

4.2.4.3.4	Le paradigme des juges	18
4.2.4.3.5	Conclusions	19
4.2.4.4	La transmission et l'acquisition de la norme d'internalité	19
4.2.4.4.1	Hypothèse 1 : Explication en terme de compétences	19
4.2.4.4.2	Hypothèse 2 : Processus d'imprégnation culturelle	19
4.2.4.4.3	Hypothèse 3 :Explication idéologique.	20
4.2.4.4.4	Hypothèse 4 : Processus socio-cognitifs & Conduites socialement nécessaires (Beauvois 1991).....	20
4.2.4.4.5	Internalité et éducation	22
4.2.4.5	L'approche cognitive de l'internalité.....	23
4.2.4.5.1	La complexité cognitive de l'internalité	23
4.2.4.5.2	L'internalité est-elle mesurable ?.....	26
4.2.4.6	Que mesure la mesure de la norme d'internalité ?.....	27
4.2.4.6.1	Les biais méthodologiques de la mesure de l'internalité	27
4.2.4.6.2	Les biais sémantiques de la mesure de l'internalité	28
4.2.4.7	Conclusions autour de la norme d'internalité	30
4.3	CONCLUSIONS DES ASPECTS THÉORIQUES	30
5	DISCUSSION SUR LES ASPECTS THÉORIQUES ET HYPOTHÈSES DE TRAVAIL	31
5.1	INTRODUCTION	31
5.2	ELABORATION D'UN MODÈLE THÉORIQUE	32
5.2.1	<i>De l'internalité au contrôle et au narcissisme</i>	32
5.2.2	<i>Des exemples de typologies des travailleurs</i>	35
5.2.3	<i>Conclusions</i>	39
5.3	HYPOTHÈSES	39
5.3.1	<i>Hypothèse 1 - La peur de n'être pas aimable</i>	39
5.3.2	<i>Hypothèse 2 - La peur de n'être pas capable</i>	40
5.3.3	<i>Hypothèse 3 - L'insuffisance de sens et de liens</i>	40
6	PRÉSENTATION ET ANALYSE DE QUELQUES CAS CONCRETS	40
6.1	PREMIER EXEMPLE	41
6.1.1	<i>Description</i>	41
6.1.2	<i>Commentaire</i>	41
6.2	DEUXIÈME EXEMPLE	42
6.2.1	<i>Description</i>	42
6.2.2	<i>Commentaire</i>	42
6.3	TROISIÈME EXEMPLE	42
6.3.1	<i>Description</i>	42
6.3.2	<i>Commentaire</i>	43
6.4	COMMENTAIRE GÉNÉRAL SUR LES EXEMPLES	43

7	CONCLUSIONS	43
8	REMERCIEMENTS	45
9	BIBLIOGRAPHIE	46
10	ANNEXE 1 : MODÈLE PSYCHO-NEURO-ENDOCHRINOLOGIQUE DU STRESS (MODIFIÉ D'APRÈS HENRY, 1986)	51

1 Résumé du travail

Notre sujet de mémoire visait à étudier dans quelle mesure l'internalité peut être utilisée comme un outil de prévention et de traitement de l'épuisement professionnel (burn-out). L'idée de départ repose sur les nombreuses études qui mettent en évidence que lorsqu'un individu ou un animal a le sentiment de ne plus avoir le contrôle sur ce qui lui arrive, en particulier lorsque ce qui lui arrive est insatisfaisant, il tombe en dépression. Ce sentiment d'avoir le contrôle ou pas sur ce qui nous arrive renvoie au concept d'internalité, et plus précisément au concept de lieu de contrôle des renforcements, plus connu sous le nom de « Locus of control » ou « LOC ».

La multiplicité des recherches sur l'internalité et les nombreux questionnaires, tests ou outils d'évaluation produits par les chercheurs de ce domaine, nous laissaient entrevoir des possibilités de mesures du risque d'épuisement professionnel chez un individu donné. Malheureusement, nous avons dû déchanter. En effet, nous avons au cours de ce travail découvert la norme d'internalité. Cette norme sociale conditionne l'individu, plus ou moins clairvoyant, dans le sens d'apporter une explication interne à ce qui lui arrive. Ainsi, ces recherches démontrent que les individus adoptent un discours interne par souci d'améliorer leur visibilité sociale. Cette adaptation du discours peut se faire de manière consciente ou inconsciente. Mais dans un cas comme dans l'autre, il semble que la norme d'internalité vienne significativement perturber la mesure de l'internalité d'un individu. Ce constat disqualifie donc l'utilisation des questionnaires de LOC, d'attribution causale ou de norme d'internalité. Nous en concluons que l'internalité est probablement l'une des variables qui caractérise un individu menacé par l'épuisement professionnel, mais elle ne présente pas d'intérêt particulier à partir du moment où elle n'est pas mesurable, ou du moins, pas mieux que n'importe quelle autre variable.

A ce stade de la réflexion, nous avons pu constater que la notion de pouvoir et de contrôle était manifestement centrale dans notre réflexion. Nous avons donc décidé d'explorer quelques unes des théories traitant du pouvoir et en particulier du besoin de pouvoir (à mettre en lien avec le besoin de contrôle). Ces lectures nous ont amenés à formuler trois hypothèses de travail. Ces dernières postulent que les personnes les plus exposées au « burn-out » sont celles qui ont peur de n'être pas aimables (fragilité narcissique), qui ont peur de n'être pas capables (incompétence ou impuissance) ou qui présentent un déficit de sens et de liens face à ce qui leur arrive (méconnaissance de normes explicites ou implicites, manque de lucidité sur son propre fonctionnement psychique, objectifs irréalistes, démarches inadéquates, etc.). Ces hypothèses semblent raisonnables mais réductrices. Nous pensons qu'elles sont englobées par notre conclusion exposée ci-dessous.

Finalement, nous en arrivons à la conclusion que l'internalité n'est pas l'outil de mesure du risque d'épuisement professionnel que nous cherchons. Par contre, nous pensons que notre réflexion doit se poursuivre dans le sens d'une mesure non seulement du degré de lucidité qu'un individu donné possède sur son monde aussi bien interne qu'externe (personnel, institutionnel ou social), mais également de son pouvoir d'agir réellement sur ce monde. Au terme de ce travail, nous estimons en effet que c'est l'équilibre entre la lucidité interne (par exemple, la vie psychique consciente et inconsciente, les objectifs de vie, les motivations inconscientes, etc.) et externe (par exemple, les normes de fonctionnement, implicites ou explicites, institutionnelles ou sociales, les enjeux de pouvoir, etc.) d'un individu qui permet la prévention ou, le cas échéant, le traitement de l'épuisement professionnel. C'est donc probablement dans cette direction que devront porter nos futures recherches.

« Monsieur,

Depuis quatre ans, vous collaborez au sein de notre département « Aiguilles » avec succès. Malheureusement, nous devons constater que vos trois derniers tests de « bien-être mental » indiquent un indice qui passe de 1,04 à 0,86 et plus récemment 0,79. Comme vous le savez certainement, la législation exige de tout employeur qu'il s'assure que ses collaborateurs ne passent pas sous le seuil de 1.0 plus de deux fois de suite dans le test de mesure du « bien-être mental » (VME). Mais surtout, le seuil minimal admissible se situe à 0.8 (VLE) et ne peut en aucun cas être dépassé. Dans cette perspective, nous nous voyons dans l'obligation de vous transférer dans le département « Lampes », dont nous savons qu'il présente habituellement un indice de pénibilité légèrement inférieur à celui du département « Aiguilles ». En espérant que ce transfert momentané ne vous occasionnera pas trop de problèmes, nous vous prions de recevoir, Monsieur, nos salutations respectueuses. »

2 Préambule

Evidemment, ce courrier est purement imaginaire et ne fait actuellement pas (encore) partie de notre réalité quotidienne. Certains s'en réjouiront. De notre côté, nous sommes confrontés quotidiennement aux effets désastreux de la mondialisation, de la productivité à tout prix et du libéralisme débridé. Nous en arrivons à regretter qu'un tel courrier ne puisse pas (encore) être réalité. Les lettres que reçoivent de certains employeurs les victimes de notre système économique atteignent des sommets d'indécence et d'immoralité... Non, bien sûr, pas sur la forme... Mais sur le fond ! A qui la faute ? A un peu tout le monde et finalement à personne... Au début de l'ère industrielle, les usines occidentales ont consommé les ouvriers comme des esclaves. Les plus sains tombaient malades et les malades mourraient. C'est Otto von Bismarck qui en 1873 a proposé en Allemagne la première loi introduisant la responsabilité des employeurs dans l'atteinte à l'intégrité de la santé des travailleurs. La Suisse a rapidement suivi avec la première Loi sur les fabriques de 1877 [Mahon 1996]. Depuis lors, des générations d'ingénieurs ont développé des multitudes de moyens de mesure des risques et de prévention des accidents. Une législation performante (LAA - Loi sur l'Assurance Accident, LTr - Loi sur le Travail, etc.) a été mise en place et des organismes de prévention tels que par exemple la SUVA (Caisse Nationale d'Assurance Accident) ou l'ISPAA (Institut Suisse pour la Prévention de l'Alcoolisme) réalisent un travail formidable. Mais le risque s'est déplacé... Avec l'avènement du village global, le secteur tertiaire a explosé et les risques physiques, chimiques ou biologiques ont pratiquement disparus de la place de travail. Par contre, de nouveaux risques beaucoup plus pernicieux les ont remplacés. En effet, nous sommes exactement dans la même situation que nos ancêtres de la fin du XIX^{ème} siècle. L'appareil de production provoque des accidents et des maladies, mais nous sommes totalement inaptes à mesurer les risques et à prévenir ces maladies et ces accidents. De plus, un tabou social interdit un discours clair sur la prévention de ce nouveau risque : la maladie mentale. Les ingénieurs ont fait un travail considérable au cours du XX^{ème} siècle pour rendre le travail humain plus « sûr »... Il est grand temps que les psychologues (à fortiori du travail !) se lance dans la difficile mission qui les attend au cours de ce XXI^{ème} siècle : la prévention des maladies mentales sur le lieu de travail. L'ignorance et l'obscurantisme psychologiques dans lesquels notre société de services s'enlise sont scandaleux. Les employeurs ne disposent d'aucun moyen de mesure concret de la contrainte psychologique qu'ils exercent sur leurs collaborateurs, ces derniers ne disposent d'aucun moyen de prévention digne de ce nom et surtout, la société n'accorde aucune reconnaissance à ces

victimes de l'ère bureaucratique. Lorsque vous perdez un bras dans un accident du travail, vous êtes reconnu comme victime et à ce titre, vous bénéficiez d'une rente d'invalidité et de prestations sociales adéquates. Lorsque vous tombez en dépression chronique après avoir assumé vos responsabilités aux limites de vos possibilités, vous êtes un malade mental et vous ne serez jamais reconnu comme victime d'un accident du travail (Dans une étude menée par le comité de la santé mentale du Québec [Vézina 1992], il est dit en page 108 : « Or, la CSST n'a pas encore de politique d'indemnisation pour des lésions liées aux aspects psychosociaux en santé au travail et à l'atteinte de l'état psychique des travailleurs. [...] Or, dans cette annexe, il n'existe aucune maladie qui présente des composantes psychologiques ou qui soit liée à des agresseurs psychosociaux »). La tâche du psychologue du travail s'est « enrichie ». Il doit aujourd'hui non seulement poursuivre le travail d'accompagnement et de développement des organisations, mais il est grand temps qu'il assume également sa responsabilité dans la prévention des maladies mentales sur le lieu de travail. Ce travail se veut notre modeste apport à ce nouveau défi.

3 Introduction

3.1 La prévention et le traitement de l'épuisement professionnel

Depuis plusieurs années, le bureau Psynergie dont nous sommes l'un des fondateurs, offre des services de supervision et de soutien psychologiques. Au travers de cette pratique, nous sommes régulièrement amenés à prendre en charge et à soutenir des personnes qui souffrent d'épuisement professionnel (en anglais "Burn-out"). Ce syndrome d'épuisement professionnel est aujourd'hui relativement bien connu et a fait l'objet de nombreuses études [Languirand 1987][Gervais 1991][Freudenberger & North 1988]. Par contre, les moyens permettant de prévenir et de traiter l'épuisement professionnel restent encore relativement peu documentés. Ce souci de pouvoir prévenir plutôt que de devoir guérir l'épuisement professionnel s'est imposé à nous au cours de ces dernières années. En effet, l'accroissement de la pression sur le lieu de travail provoque une explosion du nombre de cas d'épuisement professionnel. Or, non seulement les gens qui nous consultent sont épuisés ou proches de l'épuisement, mais de plus, ils ne disposent souvent plus de l'énergie nécessaire pour réagir et mettre en œuvre les actions qui pourraient leur éviter l'épuisement. Dès lors, nous assistons impuissants à une lente descente aux enfers de ces clients, qui bien souvent se conclue par un arrêt de travail et une longue période de dépression. Ce constat d'impuissance et notre conviction qu'une démarche prophylactique est possible, nous ont amenés à poursuivre depuis septembre 1999 une formation postgrade d'hygiéniste du travail. Malheureusement, nous observons que même dans ce domaine, qui plus que la psychologie du travail oeuvre en amont des premiers symptômes, la question de la santé mentale sur le lieu de travail reste une préoccupation marginale. Nous avons donc décidé de profiter de ce mémoire de licence pour poser les bases d'une réflexion sur la question de la prévention et du traitement de l'épuisement professionnel.

3.2 L'origine de notre réflexion

C'est dans le cadre du cours de psychopathologie du Professeur Daniel Stern au sein de l'Université de Genève que nous est venue l'idée d'utiliser l'internalité comme outils de prévention et de traitement de l'épuisement professionnel. En effet, ce sont les expériences de Skinner sur *le syndrome de résignation acquise* qui nous ont suggéré l'hypothèse de notre recherche. Dans ces travaux, Skinner observe que lorsqu'un chien est soumis à une décharge électrique et qu'il dispose d'un moyen de faire cesser cette décharge (bouton ou échappement), il hurle à chaque choc électrique et réagit de manière à stopper le processus. Par contre, s'il ne dispose d'aucun contrôle sur les chocs électriques dont il est victime, il finit par se coucher,

gémît et attend passivement que l'expérience cesse. Si cette expérience se prolonge sur plusieurs jours, alors l'animal commence à présenter des symptômes de dépression. Cette résignation face à une violence contre laquelle l'animal est impuissant et sur laquelle il n'a aucun contrôle, nous rappelle singulièrement l'attitude qu'adoptent souvent les personnes qui se disent en situation d'épuisement professionnel. Dès lors, nous avons formulé l'hypothèse selon laquelle *"les personnes qui sont les plus enclines à se considérer comme impuissantes et sans possibilité de contrôle face à une situation professionnelle épuisante, sont celles qui sont les plus menacées par un syndrome d'épuisement professionnel"*. Evidemment, le sentiment consistant à se sentir impuissant et sans pouvoir de contrôle sur ce qui nous arrive nous renvoie à la notion de lieu de contrôle des renforcements (en anglais, Locus Of Control ou LOC) et donc dans le cas présent à la notion de LOC externe. Ainsi, si l'hypothèse formulée ci-dessus devait se vérifier, nous pourrions utiliser des questionnaires de LOC à des fins prophylactiques pour identifier les personnes qui sont les plus externes et qui donc se perçoivent comme les plus impuissantes face à leur souffrance. Une telle détection précoce des personnes à risque permettrait d'adopter des mesures de prévention adéquates et susceptibles de leur éviter un syndrome d'épuisement professionnel.

3.3 Notre démarche de travail

Notre premier travail consiste à nous documenter sur les publications scientifiques traitant de l'épuisement professionnel, de l'attribution causale et du "Locus Of Control". Dans un deuxième temps, nous utiliserons les résultats de notre recherche documentaire pour définir des hypothèses de travail réalistes et susceptibles de nous permettre d'atteindre notre objectif qui, rappelons-le consiste à étudier *"dans quelle mesure le concept d'internalité peut être utilisé pour prévenir et traiter l'épuisement professionnel"*. Enfin dans un troisième temps, nous chercherons à appliquer nos résultats sur des cas de clients présentant ou ayant présenté un syndrome d'épuisement professionnel.

4 Aspects théoriques de la question

4.1 Définitions des principaux concepts

4.1.1 L'épuisement professionnel ou le "Burn-out"

Les définitions de l'épuisement professionnel ou du "Burn Out" sont aussi nombreuses que les ouvrages traitant de la question. Nous allons donc vous soumettre deux ou trois propositions tout en précisant qu'elles n'ont rien d'exhaustif. Par exemple, Pines, Aronson et Kafry (cités dans [Gervais 1991] en page 21) nous disent que *"Le burn-out peut impliquer des états de fatigue physique, émotionnelle et intellectuelle qui se traduisent généralement par un affaiblissement physique, une exténuation émotive, des sentiments d'impuissance et de désespoir ainsi que le développement chez le sujet d'une attitude négative, aussi bien envers lui-même qu'envers son travail, la vie et les gens"*. Pour Freudenberger et North [Freudenberger & North 1988], *"Le burn-out, c'est un affaiblissement et une usure de l'énergie vitale provoquée par des exigences excessives qu'on s'impose de l'extérieur, lesquelles minent forces, mécanismes de défense et ressources"*. Cependant et comme le relève Claude Gervais [Gervais 1991, pp. 21], la plupart de ces définitions portent plutôt sur les symptômes associés au burn-out que sur sa genèse et sur ses causes. Or notre travail vise, dans un premier temps au moins, à focaliser notre attention sur la prévention du burn-out et donc sur ses causes. Nous chercherons donc à le définir en tenant compte le plus possible des facteurs qui agissent en amont de l'apparition des symptômes. Dans cette perspective, la proposition de Claude Gervais nous semble être un passage obligé : *"le burn-out ce sera, pour*

un individu sans passé psychopathologique, être victime d'un syndrome d'épuisement physique et émotionnel, résultant de l'accumulation de tensions mal canalisées dans sa relation avec son emploi et entraînant une impression d'échec, une baisse d'efficacité ainsi qu'une perte d'intérêt notable pour le travail". L'intérêt d'une telle définition réside dans le fait que le sujet victime de burn-out est immédiatement replacé au centre de la réflexion. C'est en effet son aptitude à canaliser les tensions et les émotions qu'il rencontre sur son lieu de travail qui semblent être déterminante. Evidemment, cette volonté de recentrer le débat sur l'individu n'est pas incompatible avec une reconnaissance des facteurs externes qui agissent sur le sujet. Dans ce sens, l'ouvrage de Jacques Languirand « *Prévenir le burn-out* » [Languirand 1988] est particulièrement intéressant dans la mesure où son auteur intègre dans son analyse du burn-out aussi bien des dimensions sociologiques, psychologiques qu'organisationnelles. Il définit alors le burn-out comme *"une maladie de civilisation parmi d'autres qui a la particularité de se rencontrer surtout chez les individus les plus productifs de la société [...]. Le burn-out étant une forme de mal-être non spécifique par définition, il offre l'avantage au plan de la communication de permettre de considérer à travers lui certaines des causes: physiques, psychosociales ou psychiques, qui sont communes à toutes maladies de civilisation."* Nous reviendrons donc ultérieurement sur les concepts théoriques qui sous-tendent l'épuisement professionnel.

4.1.2 Attribution causale ou attribution de comportements

Les recherches sur l'attribution¹ ont été inaugurées « *dès 1944, puis surtout en 1958 dans son célèbre ouvrage « The psychology of interpersonal relations* » » par Fritz Heider. Ce dernier définit l'attribution comme « *le processus par lequel l'homme appréhende la réalité et peut la prédire et la maîtriser. C'est la recherche par un individu des causes d'un événement, c'est-à-dire la recherche d'une structure permanente mais non directement observable qui sous-tend les effets, les manifestations directement perceptibles* » (voir [Bourhis 1999], pp. 101). Evidemment ce besoin d'inférer des attributions semble directement lié au besoin de contrôle des individus sur leur environnement. Ainsi, R. Bourhis nous dit que « *Il se dégage par ailleurs une motivation centrale à la base des processus inférentiels : il s'agit de la motivation qui amène les individus à vouloir exercer un contrôle sur leur environnement aussi bien physique que social, en particulier en tentant de comprendre les causes des comportements et des événements. Cette motivation, d'ailleurs reconnue depuis fort longtemps (Kelly, 1955 ; White, 1959), renvoie aux conceptions de départ qui ont présidé à l'élaboration des théories de l'attribution. En effet, que ce soit pour Heider, Jones et Davis ou Kelley, si les individus font des attributions, c'est bien avant tout afin de rendre le monde, tant physique que social, prédictible et contrôlable, pour le maîtriser. Les individus auraient donc bien une motivation à contrôler leur environnement et les processus d'attribution seraient un des moyens d'assurer ce contrôle (Pittman et Heller, 1987)* ».

Nicole Dubois définit le concept d'attribution causale [Dubois 1994, pp. 12] comme une démarche qui *"vise à décrire le processus par lequel les individus expliquent et interprètent les conduites et les états émotionnels (qu'il s'agisse des leurs ou de ceux des autres)"*. Ainsi pour illustrer son propos, N. Dubois nous propose l'exemple suivant: « *Pierre, votre voisin de palier, aide sa femme à monter les sacs des courses qu'elle est allée faire au supermarché* ».

¹ « Comme l'écrit Ostrom, « de la même façon que la dynamique des groupes a été la préoccupation principale de la psychologie sociale des années 50, les attitudes dans les années 60, la recherche sur la théorie de l'attribution a été la préoccupation empirique dominante dans les années 1970 » (1981, p.405) » [Deschamps 1987]

L'attribution causale consiste donc à expliquer pourquoi Pierre aide sa femme à monter ses sacs à commission. Par exemple, une attribution causale interne, c'est-à-dire une explication du comportement de Pierre qui se fonde sur des facteurs dispositionnels (c'est-à-dire des dispositions internes à Pierre), pourrait s'énoncer comme "pour faire preuve de servilité" ou "pour se montrer agréable". A l'inverse, une attribution causale externe, c'est-à-dire fondée sur des facteurs situationnels (c'est-à-dire propre à la situation dans laquelle se trouve Pierre) pourrait s'énoncer comme par exemple, à cause de "la fragilité de l'épouse de Pierre" ou "parce que l'ascenseur est en panne".

Pour Jones et Davis, cités dans [Bourhis 1999] (pp. 103), « *le processus d'attribution se déroulerait en trois étapes :*

1. *Le sujet observateur repère les effets d'une action*
2. *Il compare ces effets aux effets des actions possibles mais non effectuées par le sujet acteur afin de déterminer les effets communs et les effets spécifiques*
3. *Enfin le sujet observateur attribue, c'est-à-dire établit une correspondance entre l'action, une intention et une disposition en se basant sur les effets spécifiques de l'action choisie et des actions rejetées »*

4.1.3 Locus Of Control (LOC) ou attribution des renforcements

Le lieu de contrôle (Locus Of Control) "*étudie une variable de personnalité qui concerne le degré de relation causale que les individus établissent entre leurs conduites et/ou leurs caractéristiques personnelles (traits, aptitudes, attitudes) et les renforcements positifs ou négatifs qu'ils reçoivent, c'est-à-dire ce qui leur arrive ou doit leur arriver dans la vie.*" [Dubois 1994, pp.14]. Par exemple, « Vous venez de recevoir, une fois de plus, une réponse négative à une demande d'emploi ». Le fait d'expliquer le renforcement négatif (l'échec) par "une conjoncture difficile" serait un exemple d'attribution externe des renforcements. A l'inverse, une attribution de ce renforcement négatif à "son incapacité à se vendre" serait considéré comme une attribution interne des renforcements. On parlera alors de lieu de contrôle externe - LOC externe (le contrôle sur la conjoncture difficile se trouve à l'extérieur de moi) ou de lieu de contrôle interne - LOC interne (le contrôle sur ma capacité à me vendre se trouve à l'intérieur de moi).

4.1.4 Erreur fondamentale

L'erreur fondamentale "*concerne l'étonnante tendance qu'ont les gens à en appeler aux facteurs internes ou dispositionnels pour expliquer des comportements qui relèvent tout aussi bien des stimulus, des circonstances, des conventions sociales ou tout simplement, de la simple soumission à autrui.*" [Dubois 1994, pp. 15]. Par exemple, Janis [Janis 1982] dans ses travaux sur la pensée de groupe, propose de nommer un avocat du diable afin de provoquer la confrontation lors de prises de décisions importantes. Or bien que chaque participant soit parfaitement au clair sur la nomination délibérée de cet avocat du diable et sur le rôle formel qui lui est attribué dans les débats, les chercheurs observent que les participants à la réunion lui attribuent des traits de caractère négatifs fondés sur son comportement. De la même manière, Steinmetz ([Steinmetz 1977] cité dans [Dubois 1994]) propose une expérience dans laquelle des questionnaires et des questionnés sont choisis au hasard pour réaliser une tâche d'enseignement. Alors que tout le monde sait parfaitement que les questionnaires et les questionnés ont été choisis au hasard et présentent donc des compétences similaires, les observateurs perçoivent les questionnaires comme plus compétents que les questionnés.

Pour Bourhis et Leyens [Bourhis 1999], il ressort des travaux sur l'attribution quatre interprétations principales pour expliquer l'erreur fondamentale, à savoir la propension à privilégier la causalité interne :

1. Le besoin de contrôle et le penchant qu'a l'individu à vouloir maîtriser son environnement aussi bien physique que social. Ainsi pour que les gens puissent se percevoir comme exerçant un contrôle sur leur environnement, il faut qu'ils puissent croire qu'ils maîtrisent leurs comportements.
2. En contrôlant l'environnement, les gens peuvent éliminer le hasard des causes possibles des événements. Ils sont alors amenés à croire ou à faire l'hypothèse que nous vivons dans un monde juste dans lequel les gens obtiennent ce qu'ils méritent.
3. Les processus d'attribution sont sous-tendus par des théories implicites et des représentations collectives qui varient avec les domaines et les cultures. L'erreur fondamentale référerait donc aux modèles culturels dominants dans les cultures occidentales (individualistes et centrés sur les individus)
4. Il existerait une norme d'internalité, norme très générale des sociétés libérales, qui pousse les gens les mieux insérés dans les sociétés libérales à attribuer de la valeur aux explications (et à fortiori aux gens) qui accentuent le poids causal des acteurs. Cette norme trouve son origine dans les pratiques évaluatives internalisantes associées à l'exercice libéral du pouvoir

4.1.5 La norme en psychologie sociale

Il n'existe pas de consensus en psychologie sociale à l'égard de l'utilité du concept de norme. Ainsi certains chercheurs considèrent la notion de norme comme inutile et sans fondement. Pour Piéron (*Vocabulaire de la psychologie - 1963*), une norme est « *ce qui doit être pris comme modèle ou comme règle* ». Fischer (1987) propose la définition de la norme comme « *une règle explicite ou implicite qui impose de façon plus ou moins prégnante un mode organisé de conduite sociale* ». Pour Nicole Dubois, la norme sociale renvoie à la réalité et au pragmatisme. Elle n'est jamais réalisée sous l'effet d'une contrainte institutionnalisée (ce n'est pas une loi, un règlement ou une règle). Par ailleurs, il n'existe pas de sanction formelle, même si elle suggère des sanctions en cas de non-respect. D'une manière générale, une norme sociale est toujours l'expression d'une collectivité donnée et représente les aspects conventionnels du groupe social. Elle ne résulte pas du fonctionnement « naturel » de l'organisme. Elle fait l'objet d'un apprentissage social ou d'une transmission sociale et repose toujours sur une attribution de valeur (bon/mauvais, désirable/indésirable, etc.). Cependant, une norme sociale est indépendante de tout critère de vérité. Elle renvoie à une utilité sociale [Dubois 1994, pp.28]

4.1.6 La norme d'internalité

Pour Nicole Dubois, la norme d'internalité « *vise à montrer l'intervention d'un critère normatif dans les explications des événements psychologiques, critère susceptible de favoriser la production d'explications qui accentuent le poids causal de l'acteur (c'est-à-dire, précisément, d'explications regroupées dans la catégorie des explications internes) au détriment des explications qui minimisent ce poids causal de l'acteur (explications externes). Pour J.-L. Beauvois, « la norme d'internalité ne fait qu'intervenir dans les explications et inférences [...]. Cette norme peut être définie comme une valorisation apprise et relativement partagée dans les groupes sociaux favorisés des explications qui accentuent le rôle causal de l'acteur dans ce qu'il fait et dans ce qui lui arrive. »*

4.1.7 Le stress

Pour Hans Selye (cité dans [Gervais 1991], p.15), *"Le stress, c'est la réponse non spécifique que donne le corps à toute demande qui lui est faite. Donc, dès qu'une pression s'exerce sur notre organisme, celui-ci se mobilise pour y répondre. Deux options s'offrent à nous: ou bien la lutte ou la fuite. [...] Il est très important de souligner ici avec Selye que le stress n'entraîne pas nécessairement des effets nuisibles"*. Toujours dans le même ouvrage, il est fait mention plus loin de la fameuse loi de Yerkes-Dodson qui postule qu'un stress "raisonnable" augmente le rendement (on parle parfois de stress positif ou eustress) alors qu'un stress trop élevé provoque une diminution du rendement (on parle alors de stress négatif ou dystress).

Le modèle de Cooper distingue par ailleurs cinq sources de stress professionnels potentiels [Dyèvre 1999] :

- Les facteurs inhérents à la tâche (l'ambiances physiques de travail, l'aménagement du temps de travail, la charge de travail physique, mentale, psychosensorielle et psychoaffective)
- Les rôles occupationnels (conflits de rôles, ambiguïté de rôle, lourdes responsabilités, etc.)
- Les perspectives de carrière (grande incertitude, insécurité de l'emploi, absence de perspectives promotionnelles, etc.)
- Les relations interpersonnelles dans le travail
- Le contexte sociopolitique et économique de l'entreprise (image interne/externe, etc.)

Comme le démontre ces différentes définitions, le sens commun du mot "stress" ne correspond pas à sa définition scientifique et porte ainsi souvent à confusion (parle-t-on du stress au sens de "la réponse de l'organisme à une pression quelconque" ou de stress au sens de "la réponse de l'organisme à une pression trop importante et donc insupportable" ?). Pour dépasser cette confusion, nous vous proposons d'utiliser, sauf mention spécifique, le mot stress dans son acceptation commune, c'est-à-dire dans le sens de surcharge. Pour décrire une réponse de l'organisme à une pression d'ampleur quelconque, nous utiliserons plutôt le terme d'astreinte définit ci-après.

4.1.8 La contrainte et l'astreinte

Selon Monod & Kapitaniak ([Monod & Kapitaniak 1999], pp. 34), *"les conditions dans lesquelles l'homme est amené à travailler, volontier ou par force, constituent des contraintes, dont chacune représente un facteur de charge. [...] A ces contraintes (thermiques, posturales, musculaires, tendineuses, etc.), l'organisme humain répond par des astreintes, manifestations biologiques (accélération de la respiration, des battements du coeur, sudation, etc.) et psychophysiologiques (troubles perceptifs ou cognitifs), qui témoignent des effets du travail. La charge de travail est vue par l'ergonome à travers les réactions engendrées par ce travail"*. Plus loin (p.46), les auteurs nous parlent plus spécifiquement de l'astreinte psychologique dont *"l'analyse se fonde sur le recueil de réponses à des questionnaires et sur des enquêtes permettant d'avoir une opinion sur le jugement subjectif des opérateurs.[...] Le niveau d'acceptation des contraintes doit donc constituer un élément important dans l'évaluation de l'astreinte psychologique"*. Dans le chapitre traitant du travail mental (pp. 136), les auteurs distinguent les contraintes mentales cognitives « *dues au traitement des informations* » des contraintes mentales émotives dont « *les facteurs liés à la tâche, particulièrement responsables de la réaction émotive sont le danger, la responsabilité, le conflit interne et la pression du temps* ». Evidemment, les auteurs distinguent également (p.

138) l'astreinte mentale cognitive (dont les méthodes d'exploration reposent sur l'imagerie médicale - IRM, RMN - Résonance Magnéto-Nucléaire, etc. - et la mesure de l'activité électrique encéphale - EEG) de l'astreinte mentale émotive (qu'ils définissent comme le stress et dont l'exploration repose sur la mesure du système nerveux végétatif, l'axe "hypothalamo-hypophysio-cortico-surrénalien" et le système immunitaire, c'est-à-dire le système de défense de l'organisme). Enfin, Monod et Kapitaniak terminent par une distinction entre « *les réactions émotives déclanchées par un stress qui sont dues dans un premier temps à l'activation immédiate du système nerveux végétatif (système sympathique et glande médullo-surrénale). L'augmentation du taux de catécholamines dans le sang explique, en partie, l'accélération cardiaque; l'intervention du système endocrinien corticosurrénalien est plus tardive (Selye)* ». Cette dernière remarque, même si elle peut désorienter le psychologue du travail, met bien en évidence les perspectives de synergie entre le monde médical et la psychologie du travail : Il existe pour un médecin un moyen de distinguer physiquement et chimiquement (voire informatiquement) un stress cognitif d'un stress émotif (voir également page 51 - Annexe 1 : Modèle psycho-neuro-endocrinologique du stress (modifié d'après Henry, 1986))

4.2 Résumés de quelques positions théoriques

Notre objectif dans ce travail n'est pas d'étudier l'épuisement professionnel ou le burn-out en tant que concept. C'est de sa prévention voire de sa guérison que nous souhaitons parler. Dans ce sens, nous n'allons pas nous étendre sur les différentes théories traitant de l'épuisement professionnel. Nous invitons le lecteur à consulter les ouvrages déjà cités précédemment tels que ceux de Claude Gervais [Gervais 1991], de Jacques Languirand [Languirand 1988], de M. Vézina et de ses collègues [Vézina 1992] ou encore de Freudenberger et North [Freudenberger & North 1988]. Par contre, nous souhaitons exposer ci-dessous comment et pourquoi nous en sommes arrivés à faire l'hypothèse que l'épuisement professionnel et l'internalité sont des concepts qui peuvent être rapprochés. Dans cette perspective, nous allons maintenant présenter quelques travaux qui sous-tendent notre réflexion.

4.2.1 Les causes du burn-out... Facteurs intrinsèques ou extrinsèques?

Pour la plupart des auteurs, les causes du burn-out se situent au niveau de l'individu et au niveau de l'environnement. Il s'agit donc d'un concept qui trouve des causes internes et externes. Il est par ailleurs largement admis que nous sommes inégaux devant l'épuisement professionnel. Il existe donc des facteurs subjectifs susceptibles de modifier la réaction d'un individu à une même situation. Dans ce sens, un bref détour du côté de l'ergonomie nous permet de mettre en évidence les concepts d'astreinte et de contrainte définis précédemment [Monod & Kapitaniak 1999]. Ainsi, si la contrainte correspond à la pression qu'exerce l'environnement sur l'individu, l'astreinte pour sa part correspond à la réponse que l'individu apporte à cette contrainte. Or l'astreinte n'est pas proportionnelle à la contrainte dans l'absolu, mais uniquement subjectivement et pour un individu donné. Dans ce sens, Monod et Kapitaniak nous disent en page 46 de leur ouvrage que *"La variabilité individuelle déjà évoquée à propos de l'astreinte physiologique est encore plus importante quand il s'agit de l'astreinte psychologique. Une des principales raisons en est que le choix spontané et volontaire de la tâche ne dépend pas uniquement des aptitudes ou des capacités personnelles, ni de la personnalité, mais aussi des goûts individuels, qui se prêtent difficilement à une analyse objective. Autrement dit, le choix de la tâche est imprévisible, parce que les critères ont vraisemblablement une distribution statistique aléatoire. Pour essayer d'évaluer le niveau d'acceptation et de non-acceptation du travail, il faut donc faire appel aux méthodes d'évaluation subjective de la charge de travail"*. Cette caractéristique de l'astreinte

psychologique nous amène à postuler que la prévention du burn-out et de l'épuisement professionnel - c'est bien l'aspect prévention que nous tenons à étudier - est essentiellement un problème de personne et non d'environnement. En effet, même s'il est largement établi que certains environnements professionnels sont plus "épouvants" que d'autres (pour une analyse relativement complète, le lecteur peut se référer à l'ouvrage de Claude Gervais « *Comprendre et prévenir le burnout* » [Gervais 1991]), il n'en reste pas moins que ce sont les aptitudes individuelles qui déterminent la capacité à faire face à la contrainte exercée par cet environnement. Comme le dit Claude Gervais, c'est « *une question de perception... Nous ne réagissons pas, bien sûr, tous de la même manière à la pression. On en a discuté dans la section précédente. Certaines personnes se sentent stimulées alors que d'autres s'écrasent. C'est très subjectif* » (p. 46). De leur côté, les auteurs de l'enquête Québécoise [Vézina 1992] nous disent que « *Compte tenu de l'état actuel des connaissances, il apparaît important de considérer d'abord la personnalité comme un facteur qui détermine le type de manifestations reliées à une tension psychique élevée. Ainsi, selon sa personnalité et en présence d'un même niveau de tension psychique, un individu présentera davantage de manifestations psychologiques, alors qu'un autre présentera surtout des problèmes physiologiques ou somatiques* » (p.73). Dans cette logique, nous voyons donc qu'une démarche prophylactique doit essentiellement chercher à mesurer la contrainte relative perçue par l'individu et non pas à réaliser une mesure absolue. Cette remarque nous amène donc à renoncer à l'utilisation d'outils de mesure de la contrainte psychique tels que par exemple l'échelle de mesure du stress de Holmes [Chalvin 1982] ou encore les outils tels que les questionnaires d'évaluation de l'exposition au stress. Toutes ces mesures portent sur une évaluation de la contrainte absolue et ne sont donc pas représentatives de la contrainte psychique telle qu'elle est perçue par un individu donné. Cette spécificité de la mesure de la contrainte psychique nous semble représenter l'une des caractéristiques de la prévention et de la protection dans le domaine de la santé mentale. En effet, la mesure de la contrainte physique, chimique ou biologique à laquelle est exposé un individu donné peut faire l'objet d'une mesure absolue et un seuil maximum d'exposition être défini (par exemple VME - Valeur Moyenne d'Exposition / VLE - Valeur Limite d'Exposition). Cette généralité des valeurs maximales acceptables nous semble liée d'une part à la proportionnalité de l'organisme humain (les "composants" de base de l'être humain - cellules, organes, squelette, etc. - restent proportionnellement de la même nature chez les individus grands que les individus petits) et d'autre part, à l'aspect mesurable de ces facteurs physiques, chimiques et biologiques. Nous pouvons préciser que nous ne sommes pas du tout convaincu que ces facteurs physiques, chimiques ou biologiques se prêtent mieux à la mesure que les aspects psychiques. Nous pensons plutôt qu'ils bénéficient de quelques siècles d'histoire et de recherche scientifiques d'avance. D'ailleurs, les récents travaux tant dans les neuro-sciences, la médecine, la chimie que dans l'imagerie médicale mettent en évidence des potentialités de mesure réjouissantes (voir par exemple page 51 - Annexe 1 : Modèle psycho-neuro-endocrinologique du stress (modifié d'après Henry, 1986)).

4.2.2 Le besoin de contrôle et l'épuisement professionnel

Le paragraphe précédent nous a permis de mettre en évidence que la prévention de l'épuisement professionnel est essentiellement une démarche subjective, qui nécessite une mesure de la contrainte relative perçue et surtout, de pouvoir quantifier l'astreinte mentale que l'organisme mobilise pour répondre à cette contrainte. Or notre hypothèse initiale postule que la perte de contrôle est l'un des facteurs importants de l'apparition du syndrome d'épuisement professionnel. Nous allons donc chercher à mettre en évidence les résultats des recherches sur l'épuisement professionnel qui établissent un lien avec ce besoin de contrôle.

Jacques Languirand [Languirand 1987] nous parle de Bruno Bettelheim et de ce que ce dernier « considère le fait de refuser d'assumer la responsabilité de ses actes comme un des signes les plus graves, dans toutes les circonstances, de la décomposition de la personnalité ». Il enchaîne plus loin en nous disant « Je crois intéressant de parler ici de deux types d'adaptation : par la soumission et par l'action, théorie qui ne se trouve pas chez Bettelheim mais qui me paraît prolonger sa réflexion. [...] Le danger dans la société actuelle serait qu'elle pousse à une adaptation par la soumission, rapide et passive, au prix d'une désintégration de l'individu. [...] Alors que l'adaptation par l'action suppose au contraire que l'individu est en situation d'agir et de trouver sa place ». Or c'est bien là un des paradoxes de l'épuisement professionnel puisque l'un de ces symptômes est précisément le renoncement et le sentiment d'impuissance. Dès lors, il paraît assez clair que le besoin de contrôle dans le cas de l'épuisement professionnel représente l'une des étapes du cercle vicieux dans lequel l'individu agit, échoue, s'épuise un peu, puis agit à nouveau, etc. jusqu'à ce que l'énergie disponible pour agir encore vienne à manquer... On dit alors qu'il est épuisé ! J. Languirand confirme cette proposition lorsqu'il nous dit que « lorsqu'un individu se trouve dans une situation où il est incapable d'agir sur son environnement, où il n'a plus sa place, il voit ses défenses diminuées : il devient alors plus vulnérable à la maladie [...] Le burn-out se développe en général alors que l'individu éprouve précisément un sentiment d'impuissance : celui d'être coincé par les conditions ou les circonstances de sa vie professionnelle, et bien souvent personnelle, ou d'être prisonnier des conditionnements dont il a été l'objet, incapable de s'en libérer et d'agir ». Cette dernière formulation présente l'avantage de mettre en évidence qu'il ne s'agit pas uniquement de contrôle sur l'extérieur, mais bien souvent également de contrôle sur l'intérieur. Ainsi par exemple, un individu qui est épuisé mais refuse obstinément de consulter un psychologue car « il n'est pas fou », est bel et bien prisonnier d'une croyance consécutive à un conditionnement antérieur.

Pour sa part, Claude Gervais nous dit en page 35 de son ouvrage [Gervais 1991] que « Coincé, on s'effondre sous le poids de ses propres attentes. Le « Burn-out », c'est peut-être, entre autres, s'attribuer sans trop de discernement la responsabilité totale de ses échecs ». On le voit dans cette autre proposition, le sentiment de ne pas contrôler et d'être impuissant peut également être lié à l'incapacité de se fixer des limites et des objectifs raisonnables, compte tenu de ses ressources et potentialités personnelles.

4.2.3 Le lien entre LOC et dépression

C'est sous le titre de "Besoin de contrôle, sentiment de contrôle et concept de soi" que E. Dépret ([Deschamps, 1996] pp. 203-207) nous propose un lien entre le sentiment de perte ou d'absence de contrôle et la dépression. En particulier, après une brève discussion sur la place du contrôle dans les théories psychologiques, il nous dit que « Au niveau empirique, les chercheurs se sont plutôt attachés à démontrer le caractère aversif de la privation de contrôle, validant ainsi, indirectement, l'hypothèse du besoin de contrôle. Trois types de réaction à la privation de contrôle ont ainsi pu être mise en évidence: la recherche active d'information (voir Pittman et D'Agostino, 1985), la réactance psychologique (Brehm, 1966) et la résignation acquise (ou encore impuissance apprise)(Seligman, 1975). [...] Si la réactance psychologique et la recherche active d'information représentent des efforts pour rétablir le contrôle, le syndrome de résignation acquise apparaît lorsque ces efforts sont restés vains: exposés à des renforcements incontrôlables, le sujet apprend qu'il ne dispose pas de réponses comportementales permettant d'affecter l'occurrence des renforcements et va donc cesser ses efforts dans ce sens pour présenter un tableau d'apathie. En outre, il semble que cet apprentissage d'impuissance, induisant un déficit motivationnel, puisse se généraliser d'une situation à une autre. La résignation acquise, mise en évidence d'abord chez l'animal (Seligman, 1975), est au coeur des théories cognitives de l'anxiété et de la dépression chez

l'être humain (pour une revue en langue française, voir Swendsen et Blattner 1996): suite à l'occurrence d'un événement négatif déclencheur (perte d'emploi, problème de santé, séparation, etc.), le sentiment d'impuissance lié à la perception d'incontrôlabilité de l'événement serait le facteur central dans l'évolution des troubles de l'anxiété et de la dépression". Par ailleurs, lorsqu'il évoque la question des causes profondes de ce type de dépression, E. Dépret nous dit encore "[...] Il semble, en effet, que les conséquences de la privation de contrôle dépendent, avant tout, des attentes ou croyances préalables relatives au contrôle (pour une discussion, voir Brehm, 1993). [...] Ainsi, plutôt que d'un besoin de contrôler l'environnement, on peut parler du besoin d'atteindre et de préserver un sentiment subjectif de contrôle de l'environnement. Etant donné que (a) le sentiment de contrôle semble flexible et ne reflète pas nécessairement la réalité du contrôle, et que (b) le sentiment de contrôle semble lié au bien-être psychologique, la question cruciale devient de comprendre quels sont les déterminants du sentiment de contrôle (voir Alloy, Clements et Koenig, 1993; Thompson, 1993).[...] En fait, les sentiments de contrôle ou d'impuissance dénotent le rapport qu'une personne entretient avec son environnement et, dès lors, ils nous semblent indissociables de la représentation qu'a la personne de son insertion dans l'environnement, c'est-à-dire de son identité". Ce texte présente évidemment un intérêt considérable pour notre recherche dans la mesure où l'auteur non seulement confirme le lien que nous établissons entre le sentiment de ne pas contrôler et la dépression, mais de plus il postule que ce n'est pas le contrôle réel qu'a l'individu sur la situation qui est déterminant, mais bien plutôt le sentiment de contrôle perçu par ce même individu. Or il nous semble que ce concept, s'il n'est pas exactement équivalent à celui de lieu de contrôle des renforcements (LOC), il s'en rapproche significativement.

Dans la recherche canadienne de M. Vézina et de ses collègues [Vézina 1992], il est dit en page 13 que « *L'absence de contrôle sur l'environnement de travail est susceptible de produire une tension psychologique et physiologique, une faible performance, un manque d'intérêt pour les besoins des autres et un sentiment d'impuissance. Il a été d'ailleurs démontré que les travailleurs d'une chaîne de montage qui doivent suivre le rythme et la vitesse de production sont soumis à une tension plus grande que ceux qui en ont le contrôle à l'aide d'un commutateur d'arrêt* ». Ce texte et la suite de l'étude met en évidence que c'est bien le sentiment de contrôle perçu qui influe sur l'épuisement psychique.

4.2.4 La norme d'internalité

L'internalité fait l'objet de trois champs d'étude distincts : l'attribution causale qui cherche à établir comment les individus attribuent la cause de ce qui leur arrive à des facteurs internes ou externes, le lieu de contrôle des renforcements (ou Locus Of Control - LOC) qui cherche à établir si les renforcements positifs ou négatifs qu'ils reçoivent ont des origines internes ou externes et enfin, la norme d'internalité dont l'étude cherche à expliquer pourquoi et comment les gens ont tendance à valoriser des explications internes plutôt qu'externes. Dans ce chapitre, nous chercherons essentiellement à rapporter les principales recherches portant sur la norme d'internalité et les résultats qu'elles permettent d'enregistrer.

4.2.4.1 Introduction

Le concept de norme d'internalité a été énoncé pour la première fois par Jean-Léon Beauvois en 1984. En effet, il observe que la surestimation du poids de l'acteur comme facteur causal est une constante dans les recherches portant sur l'attribution causale. Cette saillance d'une attribution interne ou dispositionnelle est observée par de nombreux chercheurs. Par ailleurs, la plupart des recherches traitant d'internalité, telles que par exemple celles portant sur la prédominance des croyances en un contrôle interne des renforcements ou encore celles

étudiant le biais d'auto-complaisance (Self serving bias - tendance à attribuer ses succès à des causes internes et ses échecs à des causes externes) citées par Nicole Dubois ([Dubois 1994], p. 19), viennent confirmer cette tendance sociale à préférer une explication interne plutôt qu'externe. Dès lors, J.-L. Beauvois va s'appliquer à démontrer qu'il existe une norme sociale d'internalité qu'il définit comme *"la valorisation socialement apprise des explications des événements psychologiques qui accentuent le poids de l'acteur comme facteur causal"*. Pour ce faire, les chercheurs qui s'intéressent à la norme d'internalité vont élaborer des questionnaires et des expériences visant à démontrer l'existence de cette norme d'internalité.

4.2.4.2 La méthodologie utilisée

Pour l'essentiel, la méthodologie utilisée (décrite dans [Dubois 1994] p. 53) *"s'appuie sur des questionnaires à choix forcés. Ils impliquent deux types d'événements : des renforcements (comme dans les échelles de LOC) et des comportements. Précisons que les comportements correspondent à tout geste, acte, conduite ou action d'un individu ainsi qu'à tout état émotif ou sentiment. Les renforcements concernent tout ce qui arrive à un individu, depuis sa réussite à une tâche jusqu'à la sympathie qu'il obtient d'autrui"*. Ceci revient à dire que les recherches sur la norme d'internalité intègrent aussi bien les travaux relatifs à l'attribution causale que ceux traitant de LOC et de renforcements. Dans la plupart de ces questionnaires, les variables systématiquement manipulées portent sur la nature de l'événement (comportement vs renforcement), la connotation de l'événement (positif vs négatif), la connotation du renforcement (succès vs échecs), la connotation du comportement (conduite socialement valorisée vs conduite socialement dévalorisée), le domaine sur lequel porte l'événement (scolaire, social, familial, loisir, etc.), l'acteur (les questions peuvent impliquer le sujet lui-même ou un sujet anonyme), la stabilité ou l'instabilité des facteurs causaux invoqués, dans le registre des réponses internes, lorsque l'événement est un comportement, les causes (p.e. des traits) versus les raisons (notamment les intentions) et enfin dans le registre des réponses externes, lorsque l'événement est un comportement : le stimulus versus les circonstances...

4.2.4.3 Les paradigmes de base

Les travaux visant à démontrer l'existence d'une norme sociale d'internalité ont permis de postuler ce que N. Dubois nomme les paradigmes de base, c'est-à-dire en quelque sorte les fondements de cette théorie. Pour l'essentiel, l'idée consiste à élaborer des expériences qui puisse amener des sujets "neutres" à faire émerger la préférence qu'ils attribuent à des explications internes lorsque l'image sociale d'un individu doit être positive et à l'inverse, faire préférer des explications externes à des individus socialement dévalorisés.

4.2.4.3.1 Le paradigme d'autoprésentation

Ce concept relativement ancien (Mead, 1934 & Goffman, 1959 cité dans [Dubois 1994]) postule qu'il existe un ensemble de stratégies plus ou moins intentionnelles, plus ou moins contrôlées, qu'un individu met en œuvre dans le but d'obtenir l'approbation sociale. Cette démarche vise donc à adopter des comportements qui s'inspirent des stratégies qui remportent le meilleur jugement social. Ce paradigme postule qu'il existe deux stratégies identifiées, à savoir d'une part la stratégie défensive (qui conduit les individus à refuser la responsabilité des événements connotés négativement) et d'autre part une stratégie normative (qui conduit les individus à endosser la responsabilité de tels événements). Or les travaux de Mead & Goffman mettent en évidence une excellente perception des sujets de la valorisation des explications internes

4.2.4.3.2 Le paradigme d'identification

Cette expérience (présentée dans [Dubois 1994], p. 82) consiste à demander aux sujets de répondre au questionnaire en leur nom propre mais également au nom d'un individu-cible dont la consigne spécifie la valeur. L'objectif est d'étudier l'écart de valorisation des explications internes relatives au sujet et à l'individu-cible. L'expérience démontre que les sujets choisissent d'avantage d'explications internes pour eux-mêmes que pour un pair faisant l'objet d'un jugement plutôt défavorable. Ceci indique bien le lien qu'ils établissent entre l'internalité et l'attribution de valeur positive.

4.2.4.3.3 Identification et attributions intergroupes

Les travaux portant sur les attributions intergroupes (c'est-à-dire entre groupes rivaux ou alliés) ont permis d'obtenir les résultats suivants (Deschamps & Clémence 1987, 1990 cité dans [Dubois 1994]) :

- Les comportements socialement défavorisés suscitent plus d'attribution de type interne lorsqu'ils sont effectués par des membres du hors-groupe que lorsqu'ils sont réalisés par des membres de l'intra-groupe.
- Les échecs sont plus souvent attribués à un manque de capacité de l'acteur lorsque ces échecs surviennent à un membre du hors-groupe que lorsqu'ils surviennent à un membre de l'intra-groupe
- Les comportements socialement valorisés ont tendance à susciter moins d'attributions de type interne lorsqu'ils sont effectués par des membres du hors-groupe que lorsqu'ils sont réalisés par des membres de l'intra-groupe.
- Les succès obtenus par les membres du hors-groupe sont parfois plus attribués à la chance (cause externe instable), à la facilité de la tâche (cause externe stable) ou à un effort intense (cause interne instable) qu'aux capacités des individus (causes internes stables).
- Ces effets sont d'autant plus marqués que les différences entre intra-groupe et hors-groupe sont importantes.
- Ces effets peuvent être considérablement atténués voire inversés chez les individus appartenant à des groupes minoritaires ou socialement défavorisés.

Nous pouvons relever par ailleurs que R. Bourhis et J. Leyens ont mis en évidence [Bourhis 1999] que « *La littérature décrit plusieurs effets de cet ordre montrant l'intervention de stéréotypes ou, plus généralement, de structures de connaissance appelées par les catégories mobilisées. Nous avons signalé que l'erreur ultime d'attribution était amplifiée par la disponibilité de telles connaissances* ». Ceci signifie que les attributions intergroupes sont d'autant plus marquées par l'erreur fondamentale d'attribution que des connaissances stéréotypées permettant d'appréhender ces groupes sont disponibles.

4.2.4.3.4 Le paradigme des juges

Le sujet doit se mettre dans la peau d'un individu-cible chargé d'évaluer des questionnaire d'internalité déjà rempli. Il doit donc émettre un jugement évaluatif. On observe alors que les sujets placés en position de juges évaluent plus positivement des sujet-cibles ayant donné des attributions internes de leurs échecs et des attributions externes de leurs succès que des sujet-cibles ayant donné des explications externes de leurs échecs et internes de leurs réussites. Les sujets-cibles du premier type sont perçus comme plus honnêtes, plus compétents que les sujets-cibles du second type et les attributions des premiers sont évalués comme plus justes et comme plus modestes que celles des seconds ([Dubois 1994], p.88).

4.2.4.3.5 Conclusions

Les individus (enfants comme adultes) ont une assez bonne perception de la valorisation des explications internes des conduites et des renforcements, de ce que font les gens et de ce qui leur arrive, puisque manifestement ils en tiennent compte dans leurs stratégies d'autovalorisation et d'autodévalorisation. Ainsi ils les attribuent préférentiellement aux personnes faisant l'objet de jugements les plus favorables et surtout, ils évaluent plus positivement les individus privilégiant le mode d'explication causale interne ([Dubois 1994], p. 102). Dès lors, si ces résultats prouvent l'existence d'une norme d'internalité, se pose alors la question de l'apprentissage et de la transmission de cette norme. En effet, comment et de quelle manière cette norme sociale valorisant les explications internes est-elle transmise et acquise par la population?

4.2.4.4 La transmission et l'acquisition de la norme d'internalité

L'ouvrage de N. Dubois [Dubois 1994] représente évidemment une source d'informations privilégiée pour notre recherche. Une fois de plus, c'est dans son texte que nous trouvons l'essentiel des études traitant de la transmission et de l'acquisition de la norme d'internalité (pages 109 à 191). Nous allons donc développer les quatre hypothèses qu'elle formule pour expliquer l'acquisition de la norme d'internalité.

4.2.4.4.1 Hypothèse 1 : Explication en terme de compétences

« Les individus qui privilégient les explications internes sont ceux qui, de par leur condition sociale, ont le plus grand accès aux conditions de pouvoir et aux avantages socio-économiques et, de ce fait, ont plus facilement accès aux connaissances et peuvent d'avantage que les autres exercer un contrôle effectif sur les événements de leur vie quotidienne. »

Il existe de nombreuses études qui ont permis de vérifier que les « internes » obtiennent une plus grande réussite sociale. Cependant, la question se pose de savoir si cette plus grande réussite sociale est le produit de l'internalité ou si au contraire, ce sont les conditions socio-économiques favorables qui favorisent le succès et accessoirement, l'acquisition de la norme d'internalité. Si cette dernière hypothèse devait se vérifier, il s'agirait donc d'un effet Pygmalion [Rosenthal 1971][Marc 1984] en ce sens que l'école introduirait une préférence pour l'internalité. Dans le même sens, il existe différentes études qui démontrent que le fait de préférer des explications causales internes relève d'un apprentissage social dans la mesure où l'acquisition de l'internalité correspond à la sélection, dans un ensemble d'explications plausibles, de l'explication jugée comme étant, non la seule vraie, mais la plus acceptable. Evidemment, ces différents résultats renvoient aux nombreuses études réalisées en sciences de l'éducation et portant sur le contrat didactique et les attentes implicites (les bons élèves sont ceux qui savent le mieux identifier ce que l'enseignant souhaite obtenir comme réponse, ceci indépendamment de la pertinence de la réponse) [Light & al. 1986][Perret-Clermont 1993]. En résumé, il existe un assez large consensus pour dire que la norme d'internalité correspond à un apprentissage social et donc scolaire (dans la mesure où l'école représente l'outil social privilégié utilisé pour transmettre les normes, les valeurs et les croyances d'une société donnée [Bourdieu 1970]).

4.2.4.4.2 Hypothèse 2 : Processus d'imprégnation culturelle

« Les individus des classes favorisées sont plus internes car ils sont davantage imprégnés du modèle culturel dominant, à savoir les modèles individualiste (accès aux études, pratiques culturelles, etc.). »

Cette deuxième proposition s'inscrit dans une perspective culturelle dans la mesure où Nicole Dubois postule que la norme d'internalité serait le produit de la culture occidentale libérale. En effet, l'auteur s'inspire des travaux de Lukes (1973) pour formuler l'hypothèse que le modèle individualiste et personnaliste occidental serait producteur d'internalité. Ainsi des concepts tels que la dignité de l'homme (celui-ci existe en tant que fin en soi et non en tant que moyen), le développement de soi (l'objectif majeur de l'individu dans la vie est de s'affirmer, de se réaliser), l'autonomie (l'individu prend ses propres décisions, il évalue par lui-même les normes et les règles de conduite et définit lui-même ses orientations de vie) ou encore la vie privée, sont autant de concepts qui renvoient inévitablement à la notion de responsabilité et donc à l'internalité. Cette dernière serait donc associée à un type d'imprégnation culturelle. Relevons que différentes études démontrent que taux d'internalité est plus élevé dans les cultures personnalistes que dans les modèles communautaires. Par exemple, B. Gangloff [Gangloff 1997] postule qu'« *il est généralement considéré que la norme d'internalité trouve dans les pratiques libérales (i.e. celles des sociétés libérales et, au sein de ces sociétés, celles que les institutions les plus favorables au libéralisme - les institutions privées - appliquent à ceux de leurs salariés qui ont intériorisé les impératifs d'orthodoxie exigés - par le libéralisme - c'est-à-dire les cadres) son terrain d'expression optimal (Beauvois, 1994 67-74 ; Dubois 1994, 176-191) [...] Ainsi, l'internalité des sujets est plus marquée avec une DPO (Direction par Objectifs) qu'avec une gestion restreignant la liberté d'action des salariés* »

4.2.4.4.3 Hypothèse 3 :Explication idéologique.

« *Les individus favorisés défendent une idéologie du mérite personnel (explications internes) consistant à justifier la place qu'ils occupent par leurs compétences, leur personnalité, leur volonté,... alors que les individus défavorisés avancent plus volontiers une idéologie de la détermination (explications externes) susceptible de justifier ou leur révolte, ou leur résignation (Guimont, Bégin et Palmer, 1989).* »

Différents travaux présentés dans [Bourhis 1999] explorent cette hypothèse. Nous trouvons par exemple l'hypothèse de Lerner selon laquelle, « *Les individus motivés par le souci d'éviter les désagréments qu'occasionne l'observation d'un acteur social en difficulté sans raisons apparentes, seraient disposés à rendre compte des événements regrettables en imputant la cause à l'acteur plutôt qu'au hasard. Confrontés à la souffrance, à l'injustice, nous développons des stratégies cognitives afin de trouver des raisons ou des explications à « cet état des choses ou du monde ». Les gens partent du principe que le monde est fondamentalement prévisible, contrôlable, ordonné et juste. Cette croyance en un monde juste se traduit par une sorte de certitude non critiquée qu'en fin de compte si le destin d'un individu est ce qu'il est, il faut bien que celui-ci ait fait quelque chose pour que cela soit ainsi. Les travaux de Lerner (1986) tendent à montrer que plus l'écart entre l'innocence de la victime et la croyance en un monde juste est grand, plus la victime sera abaissée et dévaluée, afin de rétablir un équilibre entre la réalité observée et la croyance en un monde juste : « Les gens obtiennent ce qu'ils méritent et méritent ce qui leur arrive » (Deconchy, 1984, p.349) » Plus loin, nous trouvons que « *Guimond et Simard (1979) supposent qu'une telle rationalisation jouerait spécialement dans le cas des explications que donnent les nantis quant aux inégalités sociales. A l'appui de cette thèse, diverses observations montrent qu'aux USA la majorité des Blancs considèrent les Noirs comme responsables des mauvaises conditions qui leur sont faites* »*

4.2.4.4.4 Hypothèse 4 : Processus socio-cognitifs & Conduites socialement nécessaires (Beauvois 1991)

« Les individus qui occupent les positions privilégiées ou dominantes (les cadres, les enseignants, les éducateurs, les formateurs, etc.) sont les plus internes, c'est non seulement parce qu'ils ont plus accès que les autres (les subordonnés, les élèves, les cas sociaux, les stagiaires, etc.) à la culture personnaliste ou parce qu'ils rationalisent leur position de dominants, mais c'est aussi et surtout parce qu'ils sont plus rompus aux pratiques évaluatives auxquelles ils sont confrontés depuis plus longtemps en position et d'évalués et d'évaluateurs. En fait, l'internalité serait générée par les pratiques évaluatives »

Il existe différentes recherches qui associent l'acquisition de la norme d'internalité et l'activité évaluative libérale. En effet, alors que la connaissance descriptive est élaborée pour décrire et nous informer sur la nature des objets, la connaissance évaluative est élaborée pour évaluer et nous informer sur l'utilité ou la valeur des objets dans un rapport social et du point de vue de ce rapport social. En ce sens, l'habileté que développe un individu à maîtriser la connaissance évaluative dans une société donnée nous informe de sa capacité à s'insérer dans cette société.

Dans une recherche parue en 1989 [Le Poulter 1989], F. Le Poulter nous dit « [...]La référence à ces quelques travaux conduit à penser que la norme d'internalité est étroitement associée à l'activité évaluative. Pour être plus précis, cette norme est celle des personnes qui occupent des positions dans les organisations impliquant l'évaluation d'autres personnes et consécutivement la distribution des renforcements : promotions, punitions, gratifications, sanctions, etc. [...] La liaison entre l'acquisition de la norme d'internalité et la position plutôt enviable occupée par les personnes dans les organisations est interprétable de plusieurs manières. Une explication se référant au modèle des différences individuelles avancerait que les personnes bénéficient de statuts sociaux valorisés en raison précisément de leur inclination vers l'internalité. Leurs dispositions personnelles les auraient conduits tout naturellement là où ils sont. [...] L'inverse est beaucoup plus probable. Les personnes s'équipent de l'idéologie qui correspond à la fonction qui leur est échue dans les organisations (Beauvois & Joule, 1981). Les cadres, les décideurs, les évaluateurs, en résumé ceux qui détiennent diverses formes de pouvoirs sur les autres, font davantage d'attributions internes et choisissent des explications dispositionnelles en matières de renforcement parce que ce sont là deux principes essentiels de la gestion du personnel dans les organisations : premièrement « ce que font les gens est le reflet de ce qu'ils sont et doit leur être attribué » et deuxièmement « ce qui doit leur arriver dans les organisations est la conséquence de ce qu'ils font, donc de ce qu'ils sont » (Beauvois & Le Poulter, 1986, p. 100). ».

Enfin, N. Dubois et F. Le Poulter confirment cette position dans une étude publiée deux ans plus tard [Dubois 1991] dans laquelle ils précisent que « une série d'arguments étayés par des données expérimentales plaide en faveur d'une interprétation sociocognitive des tendances consistant à surestimer le poids des facteurs dispositionnels dans l'explication des conduites et des renforcements. Ainsi, les réponses internes sont-elles davantage privilégiées par des groupes socialement favorisés ou occupant des positions organisationnelles plus valorisées (Beauvois & Le Poulter, 1986). Se dire responsable, prétendre assumer ses responsabilités, traductions dans un langage plus ordinaire de la notion d'internalité, sont des traits centraux dans la théorie implicite de la personnalité du cadre qui a réussi ou réussira. D'ailleurs, les sujets pour expliquer ce qu'ils font ou ce qui leur arrive perçoivent nettement le caractère socialement désirable des tendances internes. Quand les consignes les invitent à répondre à un questionnaire d'internalité pour se faire bien voir, les sujets donnent significativement plus de réponses internes que d'autres soumis à une consigne classique leur demandant de répondre ce qu'ils pensent vraiment (Jellison et Green, 1981 ; Beauvois & Le Poulter, 1986 ; Dubois, 1987) ».

Sur la base de ces quelques propositions, nous souhaitons encore nous interroger sur le processus de transmission en amont de l'école et plus spécifiquement au sein de la famille. Que savons-nous des effets de tels ou tels choix éducatifs sur le développement de l'internalité chez l'enfant ? Une éducation permissive est-elle plus productive d'internalité qu'une éducation autoritaire ? C'est ce que nous allons maintenant explorer dans le paragraphe suivant.

4.2.4.4.5 Internalité et éducation

La réflexion portant sur la transmission de la norme d'internalité dans le milieu familial nous semble particulièrement importante dans le contexte de notre travail. En effet, nous pensons que la recherche d'indices permettant de développer des outils de détection et de prévention précoces de l'épuisement professionnel passe inévitablement par un questionnement sur les conditions d'acquisition de la norme d'internalité. C'est donc dans cette perspective que nous allons explorer les différentes études relatives à l'acquisition de la norme d'internalité dans le contexte familial.

La première question qui s'impose porte sur le lien qu'il peut exister entre une méthode éducative autoritaire ou au contraire libérale et l'acquisition de la norme d'internalité. Pour initier notre réflexion, nous voulons citer Martin Hoffman (1970;1975;1983 cité dans [Dubois 1994]), lorsqu'il dit que « *les expériences de pratiques disciplinaires faites par l'enfant permettent l'internalisation d'une exigence externe. Cependant, seules les pratiques reposant sur une technique éducative parentale privilégiant l'induction plutôt que l'affirmation de pouvoir ou le retrait d'amour permettent cette internalisation*². Ainsi, en mettant l'accent sur les sanctions externes, les parents rendent saillantes les justifications extrinsèques du renoncement que l'enfant fait à ses besoins égotiques » et développent donc chez lui une tendance à privilégier les explications externes.

A l'inverse, « *les techniques dites inductives (induction technique) consistent à rendre saillantes pour l'enfant les conséquences que son comportement a eu sur autrui. Dans un tel cas, l'enfant est conduit, pour expliquer ses comportements, à en appeler à des justifications intrinsèques* » et donc à privilégier des explications internes. Autrement dit, Hoffman postule que les pratiques éducatives autoritaires seraient essentiellement productives d'externalité alors que les pratiques éducatives libérales seraient plutôt sources d'internalité.

Nicole Dubois (p. 190) nous dit alors que « *Si l'on admet cette interprétation, interprétation reposant à la fois sur l'analyse des processus d'internalisation et sur l'analyse des processus de transmission normative de l'internalité, on est conduit à associer deux modes de production différents de l'internalité aux deux styles étudiés de l'exercice du pouvoir* :

- *L'exercice libéral typique, en permettant à l'enfant de s'approprier un mode interne d'explication causale, conduirait à une internalité en quelque sorte internalisée, ayant acquis, pour reprendre les termes de Beauvois, Monteil et Trognon (1991) une « valeur en soi, atemporelle et hors contexte », c'est-à-dire un statut de « savoir accepté ».*
- *L'exercice du pouvoir autoritaire, du moins ce qu'il en reste (n'oublions tout de même pas que les enseignants et les parents caractérisés par un tel type de pouvoir n'hésitent pas à prôner les mêmes valeurs d'autonomie de prise en charge que les parents et les enseignants recourant à des pratiques libérales), en permettant seulement à l'enfant de*

² Les techniques d'affirmation de pouvoir (power assertive technique) se caractérisent par le maniement de renforcements du type privations, récompenses ou punitions diverses, y compris physiques, menaces, etc. Les techniques de retrait d'amour (love-withdrawal technique) sont celles dans lesquelles les parents se livrent à un véritable marchandage affectif : leurs demandes de soumission prennent appui sur des renforcements affectifs.

repérer la valeur socialement admise des explications causales internes, sans appropriation donc de celle-ci, conduirait à une internalité stratégique, l'enfant ayant très tôt compris que l'expression d'explications internes est un facteur d'évaluation positive de la part de ceux qui ont à le juger. »

Ailleurs, Nicole Dubois nous encore dit que « *Les processus de naturalisation et d'internalisation dont nous venons de souligner le rôle important dans l'acquisition de l'internalité sont très proches des processus décrits par les théoriciens du développement moral lorsqu'ils avancent que pour être acquises par l'enfant, les valeurs morales ne doivent plus être ressenties comme des contraintes externes mais comme des nécessités personnelles* ». Cette proposition correspond plus ou moins à ce que Pierre Bourdieu [Bourdieu 1970] nomme un habitus.

Autrement dit, il existerait deux types de réponses internes, l'une étant véritablement intégrée et faisant l'objet d'une utilisation inconsciente et automatisée (c'est un habitus)³, alors que l'autre serait une internalité « stratégique » visant à s'assurer une visibilité sociale suffisamment bonne. Par ailleurs, l'exercice du pouvoir vécu au sein de la cellule familiale permettrait de prédire le type d'acquisition de la norme d'internalité (introjectée ou stratégique).

4.2.4.5 L'approche cognitive de l'internalité

Au delà de la question de l'acquisition de la norme d'internalité se pose la question de l'activité cognitive qu'elle requiert. En effet, il existe différentes études qui mettent en évidence que l'âge et la formation (sans lien direct avec l'internalité) peuvent favoriser l'acquisition de la norme d'internalité. Par exemple, nous pouvons citer celle de J.-L. Beauvois [Beauvois 1987-2] dans laquelle il dit « *Je reste pourtant persuadé que ce critère, [...], reste un critère absolument fondamental pour une approche normative de ces explications et inférences. [...] On constate :*

- *Que les explications internes sont socialement plus désirables que les explications externes [...]*
- *Que les explications internes sont plus fréquemment choisies par les cadres que par les exécutants [...]*
- *Que le choix de ces réponses internes augmente avec l'âge, [...], sans que l'on puisse avancer qu'elles sont plus complexes sur le plan cognitif. Cette évolution traduit donc davantage une acquisition qu'un développement*
- *Ce que vient de nous montrer Le Poulitier : la confrontation des adultes à certains dispositifs psycho-socio-éducatifs se traduit quelquefois par une évolution vers des choix plus internes.[...] »*

Pour l'essentiel, les deux premières et la dernière propositions ont déjà été largement discutées. Par contre, la troisième proposition, portant sur la complexité cognitive de l'internalité pose une question nouvelle que certains chercheurs ont étudiée.

4.2.4.5.1 La complexité cognitive de l'internalité

³ Hoffman nous dit encore que « Pour que les explications intrinsèques puissent être transformées en règles et concepts moraux, la condition nécessaire est qu'il y ait oubli des conditions épisodiques et spécifiques dans lesquelles ces justifications intrinsèques ont été générées. Ainsi selon plusieurs chercheurs cognitivistes, « c'est le mécanisme mnésique de l'enfant qui lui permet d'oublier les éléments de contexte (situationnels) pour ne conserver sous la forme de script ou d'événements prototypes que l'information sémantique (génériques) »

Parmi ceux-ci, nous pouvons citer l'étude de A. Channouf [Channouf 1991] dans laquelle il dit « [...] Ces auteurs défendent la position selon laquelle la théorie de l'attribution, aussi bien que d'autres théories cognitives, nous renseigneraient davantage sur les systèmes d'explication mis en place par le sujet lorsqu'on lui demande d'interpréter son comportement, mais ne nous renseigneraient guère sur la façon dont le sujet se conduira ultérieurement (Joule, 1989).[...] Nous avancerons plutôt l'hypothèse selon laquelle seules des conditions particulières (sur lesquelles nous reviendrons plus loin) permettent l'intervention des structures cognitives de portée générale dans l'orientation de la conduite. En l'absence de ces conditions, la conduite peut être gérée de façon plus périphérique, notamment par des scripts. En effet, nous considérons que les processus cognitifs plus centraux, tels que la recherche de causalité des événements, ne sont pas activés en permanence. Le sujet ne se livrerait pas constamment à ce genre d'activité cognitive. La richesse en informations du milieu social dans lequel il se meut exige plutôt une automatisation des conduites et l'applications de schémas. Ainsi, d'après Langer (1978), les psychologues auraient surévalué les activités inférentielles, et lorsqu'on est engagé dans des activités routinières, on se baserait avant tout sur des scripts qui peuvent nous dispenser, du moins dans certaines situations, d'une activité particulière de traitement de l'information telle que la recherche de la causalité de la conduite que l'on est amené à émettre ». Cette hypothèse de l'existence de deux types de traitements cognitifs différents à savoir, l'un « automatisé » et inconscient relevant d'une intégration de scripts, et l'autre fondé sur un traitement cognitif plus complet, nous semble à mettre en lien avec les deux types d'intégration de la norme d'internalité (introjectée ou stratégique) proposée précédemment par Nicole Dubois (voir page 22).

Dans l'ouvrage de Richard Bourhis et Jacques-Philippe Leyens [Bourhis 1999], nous trouvons en page 104 la notion de « schéma causal ». Les auteurs nous disent que « Cependant, soit que nous nous contentions d'un minimum d'informations, soit que nous n'ayons accès qu'à ce minimum d'informations, les attributions que nous faisons sont, la plupart du temps, effectuées de façon plus simple et plus économique. Pour rendre compte du fait que chaque situation ne demande pas nécessairement une analyse causale complète, et que de toute façon, cette analyse ne peut souvent pas être faite faute de temps ou d'informations, Kelley introduit en 1972 la notion de schéma causal. Bien souvent, l'individu utilise son expérience passée, l'expérience qu'il a du monde extérieur pour faire des attributions : il adopte des schèmes causaux qui, en quelque sorte, constituent des « raisonnements courts » le plus souvent adaptés à la compréhension de ce qui se passe mais néanmoins assez éloignés de la normativité scientifique. Le type d'événement auquel un individu est confronté peut déterminer l'utilisation de tel ou tel schèmes. S'il s'agit d'un événement rare, alors il appliquera plutôt le schème des multiples causes nécessaires qui suppose l'intervention de plusieurs causes, aucune n'étant suffisante pour produire l'événement en question. C'est ce qui se passerait notamment lorsqu'un événement a un caractère extrême (Cunningham et Kelley, 1975 ; Kun et Weiner, 1973)[..] Dans d'autres cas, à l'inverse, chacune des différentes causes possibles sera perçue comme suffisante pour produire un effet donné (schème des multiples causes suffisantes). En introduisant la notion de schéma causal et en reconnaissant la possibilité d'analyses plus limitées lorsque l'on manque de temps ou d'information, Kelley nuance donc l'idée que l'on pouvait se faire de son modèle initial d'une analyse causale nécessitant une connaissance complète des données. Même lorsque les individus pourraient utiliser des procédures plus rigoureuses et complètes, ils utilisent fréquemment ce que Hansen (1980) appelle un principe d'économie : dans cette perspective, les gens se livreraient à la recherche de causes en ayant en tête que plusieurs causes sont possibles (la personne, le stimulus, les circonstances), mais aussi en ayant en tête une hypothèse sur les causes effectives de l'événement. Il suffit alors que l'information qui justifie

cette hypothèse soit trouvée pour que les individus s'en tiennent là. Assez souvent donc, lorsque les sujets doivent chercher l'information, plutôt que d'explorer de façon méthodique la covariation entre cause et effet comme le suppose le modèle initial de Kelley, les sujets s'en tiendront à une ou deux dimensions (la consistance entre les modalités et/ou la distinctivité du stimulus) qui permettent des attributions certes rustiques, mais rapides à la personne ou au stimulus, tout en négligeant le consensus (Major, 1980) ». Cette approche de la question nous renvoie aux études traitant de la perception et de sa dimension stéréotypique [Bourhis 1999]. Par ailleurs, elle confirme l'hypothèse de traitements différenciés dans les activités d'attribution qu'exercent les individus.

Enfin, Bourhis et Leyens, dont l'ouvrage [Bourhis 1999] traite en priorité de stéréotypes et de catégorisation sociales, formulent l'hypothèse que « *lorsque nous attribuons une intention puis une disposition à autrui, bien sûr nous tenons compte des effets spécifiques de l'acte effectué, de la compétence de l'acteur et de la connaissance qu'il a des conséquences de son acte, mais aussi nous avons certaines attentes envers son comportement. La nouveauté se situe donc au niveau de ces attentes que Jones en 1990 traitera comme une clé de voûte de toute théorie de l'attribution. Ces attentes se subdivisent en deux grands types : les attentes basées sur la catégorie d'appartenance et celles basées sur la personne. Jones et Mc Gillis définissent les attentes basées sur la catégorie d'appartenance comme « dérivant du fait que le sujet sait que la personne-stimulus appartient à une classe, à une catégorie ou à un groupe de référence spécifique » (1976, p. 393) [...] Quant à la séquence de raisonnement proposée par Jones et Mc Gillis pour rendre compte des mécanismes inférentiels, elle pourrait se dérouler de la façon suivante. [...] Ces effets spécifiques étant définis, alors interviendrait le rôle des anticipations : on serait amené à se demander si ces effets correspondent à ce que l'on attend compte tenu de ce que l'on sait déjà de la personne cible d'attribution ou de son appartenance à certains groupes ». Autrement dit, le processus cognitif d'attribution est non seulement fondé sur des schèmes ou scripts plus ou moins conscients et prédéterminés, mais de plus il serait assez largement conduit et définit par les représentations et les attentes inconscientes du sujet. Evidemment, cette dernière remarque nous renvoie au fait que l'une des représentations sociales inconscientes à laquelle le sujet fait appel est probablement la notion de norme d'internalité.*

En conclusion de son étude, A. Channouf postule que « *Les résultats obtenus dans cette recherche permettent de conclure que :*

- *Le registre cognitif relatif à l'explication des conduites et des renforcements constitue une structure bipolaire avec d'un côté le modèle explicatif dispositionnel et de l'autre, le modèle situationnel. Le sujet mobiliserait, en cas d'activation de cette structure cognitive, l'un des deux pôles, en fonction de la façon dont il a appris à interpréter les événements psychologiques.*
- *L'explication des conduites ne ferait pas intervenir systématiquement cette structure cognitive, pourtant disponible en mémoire. Seules des conditions particulières d'activation permettent de la rendre accessible (du moins chez les sujets internes).*
- *Le seul fait de remplir un questionnaire d'internalité augmente chez les sujets la production de réponses dispositionnelles pour expliquer une conduite qu'ils viennent de réaliser.*
- *Le fait d'énoncer aux sujets l'orientation de leur modèle explicatif les conduit à avancer des explications non normatives (peut-être est-ce là un effet de la réactance psychologique ?)*

Si le fait d'inciter les sujets à se livrer à une recherche des causes de leur conduite, donc on peut le supposer à mobiliser leur modèle explicatif, ne permet pas de faire des prédictions comportementales aussi précises qu'on pouvait s'y attendre, ce fait permet néanmoins de faire des prédictions plus précises sur la façon dont ils rendront compte de leur conduite et d'augmenter les explications dispositionnelles chez les sujets qui, initialement disposent du modèle non normatif, c'est-à-dire situationnel. »

Ces conclusions suggèrent que s'il existe bien deux types de traitements cognitifs différents, le simple fait d'évoquer la question de l'attribution amène l'individu à adopter le traitement cognitif le plus complet (le modèle explicatif) et donc à normaliser au mieux de ses possibilités (c'est-à-dire compte tenu de son degré de compréhension de la norme d'internalité) son discours.

En ce qui nous concerne, nous retenons des différents aspects étudiés dans ce paragraphe qu'il existe probablement différents types de processus cognitifs responsables d'inférer des attributions, que ces processus peuvent être plus ou moins complexes et que les représentations et attentes inconscientes du sujet vont probablement orienter ces processus et opérer des sélections et des censures sur l'information utilisée pour réaliser ces inférences.

4.2.4.5.2 L'internalité est-elle mesurable ?

Ceci nous amène donc à envisager que la mesure réelle de l'internalité d'un individu soit impossible dès lors que le processus de mesure invoque un traitement cognitif conscient. Cette hypothèse semble d'autant plus pertinente que plusieurs travaux visent à démontrer au moins partiellement ce phénomène.

Par exemple, nous pouvons citer les travaux de A. Trognon [Trognon 1989], M. Pillot et N. Dubois [Dubois 1989] qui ont menés plusieurs expériences dans ce sens. Au cours de ces expériences, les auteurs conduisent avec leurs sujets des entretiens semi-dirigés portant sur l'explication « naïve » de situations ou de comportements observés (l'objectif de mesure de l'internalité n'est alors pas révélé aux sujets) puis leur demandent de remplir des questionnaires de mesure d'internalité sur les mêmes situations (cette fois l'objectif de mesure de l'internalité est annoncé). Les auteurs cherchent ainsi à mesurer la distance qu'il peut exister entre un discours « naïf » explicatif d'actes concrets sans évocation de la mesure d'internalité, et les réponses à un questionnaire spécifiant l'objet de la mesure. L'idée sous-jacente renvoie évidemment à l'hypothèse que le discours « libre » mobilise moins le modèle explicatif (traitement cognitif complet) que le questionnaire de « mesure ».

Les auteurs observent que d'une part « [...] La comparaison de ces deux séries de données a permis de constater :

1. *Que la production d'explications effectives externes des conduites n'est nullement incompatibles avec la valorisation des explications internes de ces conduites. [...]*
2. *Qu'il existe une cohérence entre les explications effectives (ndlr : lors de l'entretien) et le choix préférentiel fait au niveau du questionnaire d'internalité/externalité (ndlr : à postériori) [...]*
3. *Que lorsqu'une explication effective n'a pas été fournie (par le sujet), la conduite donne lieu à un choix préférentiel d'internalité.[...] » [Trognon 1989],*

et d'autre part que « Cela dit, l'observation confirme, cliniquement, la thèse que l'internalité est une norme liée aux conduites d'évaluation (Beauvois, 1984) :

1. *Parce que les explications dispositionnelles sont dominantes dans le questionnaire et dominées dans les entretiens*

2. *Parce que les formateurs choisissent les réponses dispositionnelles quand elles expliquent des conduites dont les explications ont été élaborées par autrui*
3. *Parce que les formateurs choisissent encore les réponses dispositionnelles quand elles expliquent des conduites auxquelles ils ont eux-mêmes donnés en entretien deux explications sans les hiérarchiser* » [Dubois 1989].

Autrement dit, il semble bien que lorsque les individus sont placés en situation de devoir attribuer consciemment des causalités internes ou externes, leurs réponses soient parfaitement conformes aux paradigmes proposés par N. Dubois (voir page 17). Par contre, lorsqu'ils sont amenés à formuler un discours « naïf » sur l'explication de situations, les réponses semblent moins exclusivement orientées vers une satisfaction de l'attente sociale d'internalité. Nous pouvons alors faire l'hypothèse que ce sont ces deux modes de fonctionnement cognitifs (automatisé et inconscient dans le discours naïf versus conscient et normalisé dans la réponse aux questionnaires) qui expliquent ces différences.

4.2.4.6 Que mesure la mesure de la norme d'internalité ?

Au vue des résultats présentés ci-dessus, nous en arrivons à nous interroger sur le sens de la mesure de l'internalité. En effet, si l'internalité est une norme sociale, que le seul moyen d'accéder au contenu cognitif du sujet observé est de l'interroger et que dans ce cas, le sujet par le simple fait d'être interrogé cherche, plus ou moins consciemment, à se conformer à la norme sociale d'internalité, nous ne pouvons que mesurer l'aptitude du sujet à se conformer consciemment à la norme d'internalité... Malheureusement, cette mesure ne correspond certainement pas à la mesure de son degré d'intégration, au sens de l'introjection inconsciente de scripts automatisés, de la notion d'internalité. Cette réflexion a été conduite récemment par plusieurs chercheurs dont les travaux éclairent d'un jour nouveau la question de la mesure de la norme d'internalité.

4.2.4.6.1 Les biais méthodologiques de la mesure de l'internalité

D'abord sur le plan strictement méthodologique, nous pouvons citer l'étude de J.-Cl. Deschamps [Deschamps 1987] qui nous dit « *Au niveau méthodologique d'abord : Ross dans son célèbre chapitre sur les distorsions dans le processus d'attribution montre que certains comportements de réponses sont difficilement classables dans l'une ou l'autre des possibilités offerte par cette distinction (interne ou externe). Il prend l'exemple suivant : « L'affirmation « Jacques achète la maison à cause de son isolement » est codée comme une attribution externe ou situationnelle alors que « Jeanne achète la maison car elle aime la solitude » est codée comme une attribution interne ou dispositionnelle. [...] Les explications situationnelles « qui invoquent la loi S-R (Stimulus-Réponse) largement acceptée et généralement applicable... sont celles qui n'établissent ou n'impliquent aucune disposition de la part de l'acteur autres que celles typiques des acteurs en général » ; les attributions dispositionnelles qui renvoient aux différences individuelles ou à des variables de personnalité sont celles « qui établissent ou impliquent quelque chose d'unique ou des dispositions personnelles distinctives » chez l'acteur » (p.177) [...] Dans un ouvrage récent, Van der Pligt (1981) examine... [...]. Cet auteur relève quelques biais méthodologiques que comportent les travaux sur les différences entre la perception de soi et la perception d'autrui et conclut que les supports empiriques aux différentes hypothèses avancées ne sont pas aussi forts qu'on l'a souvent dit. Cela est notamment dû au fait que la majorité des procédures utilisées restreignent les possibilités de réponses des sujets en les forçant à répondre en fonction de catégories de réponses préétablies ; de plus, ces procédures biaisent les réponses car « elles forcent les sujets à voir les facteurs (situationnels et dispositionnels) comme mutuellement exclusifs » (1981, p. 102). »*

4.2.4.6.2 Les biais sémantiques de la mesure de l'internalité

Ensuite, sur le plan de la signification de la mesure, nous pouvons citer les travaux de Py J. & A. Somat [Py & Sommat 1991] qui introduise le concept de clairvoyance : « *Nous définirons le concept de clairvoyance comme une connaissance (versus une non-connaissance), d'une part du caractère normatif ou contre-normatif d'un type de comportements sociaux, ou d'un type de jugements, et d'autre part, de la conformité ou de la non-conformité d'un comportement par rapport à ce qui est attendu par un individu possédant un certain statut. Cette connaissance est indépendante du degré d'adhésion normative ou de la conformité effective. Cette variable trouve une pertinence particulière dans les rapports de pouvoir. Elle est alors susceptible, une fois croisée avec l'adhésion normative (versus la non-adhésion normative) ou le comportement de conformité (versus de non-conformité), d'avoir des effets sur les jugements évaluatifs émis par l'agent de pouvoir.* »

Cette définition présente l'avantage de distinguer clairement ce qui relève de la connaissance de la norme et de son usage possible de ce qui est lié à son application. Evidemment, cette proposition suggère que la mesure de l'internalité serait essentiellement une mesure de la clairvoyance du sujet sur la norme d'internalité. Cette suggestion est confirmée par les conclusions de J. Py et A. Sommat : « *Cette étude a d'abord permis de préciser quelques aspects importants de la transmission pédagogique de l'attribution causale. Il a été montré que la norme d'internalité (Locus et Attribution) avait un effet aussi bien sur l'évaluation scolaire (ce qui demandait à être confirmé) que sur l'évaluation affective (ce qui n'avait jamais fait l'objet d'une recherche systématique). D'ailleurs le lien entre les deux variables dépendantes n'est pas tenu : $R(b.p.)=0.36$. [...] Cette étude a surtout permis d'opérationnaliser un concept nouveau (la clairvoyance). Il semble possible d'envisager de placer ce concept dans une perspective générale : la clairvoyance ferait partie intégrante du champs de la cognition sociale, en cela qu'elle relève de la connaissance d'un ensemble de règles sociales.*

Dans un premier temps, croisée avec la variable « internalité » et avec la variable « conformité aux attentes », il a pu être montré que la clairvoyance modifie l'effet de ces variables sur l'évaluation affective et sur l'évaluation scolaire. Les effets globaux de l'une ou de l'autre de ces variables se trouvent radicalement modifiés dès lors que les sujets sont aussi clairvoyants. S'ils sont non-clairvoyants, les résultats reproduisent ceux des recherches antérieures. Cette propriété de la clairvoyance pourrait s'expliquer par le fait que pour être clairvoyant, il est peut-être nécessaire de s'être comporté et de se comporter selon les deux registres qui caractérisent la variable « internalité » ou la variable « conformité aux attentes », même si lorsqu'on demande au sujet de se positionner sur un continuum, il choisit une position plutôt qu'une autre.

Tenons-nous en précisément aux sujets clairvoyants : leur caractéristique est peut-être de déprécier la valeur du comportement utilitaire en émettant à la fois la conduite utile et la conduite non-utile ; ce ne sont ni de « vrais » internes, ni de « vrais » externes. En cela, on peut douter de l'efficacité du processus d'internalisation. De fait, on sait maintenant que les représentants du pouvoir renforcent négativement ce mode de fonctionnement. Ils ont moins de difficultés à évaluer les sujets non-clairvoyants. Parmi ceux-ci, les internes sont les individus qu'ils doivent renforcer positivement : il y a adéquation entre l'intériorisation de la valeur du comportement utile et l'émission de ce comportement. »

Ces conclusions sont importantes dans la mesure où elles suggèrent que non seulement l'internalité est valorisée, mais que c'est surtout la régularité dans le comportement d'intériorité qui est valorisé. Toute déviance à la norme d'internalité est perçue comme socialement indésirable. Ces conclusions sont partagées par Bernard Gangloff [Gangloff 1997] qui opère un lien avec la question de l'efficacité perçue :

« Les études conduites jusqu'à ce jour dans le cadre professionnel visent à vérifier les hypothèses suivantes :

1. Les personnes internes seraient préférées aux personnes externes
2. Les institutions d'insertion professionnelle viseraient à accroître le degré d'internalité de leur public
3. Il existerait une certaine clairvoyance sociale de la valorisation de l'internalité, notamment de la part de ceux qui occupent une position hiérarchique élevée
4. Ces derniers seraient également plus internes que ceux affectés à un rôle subalterne
5. En particulier, lorsqu'ils officient dans un organisme véhiculant une idéologie libérale »

En étudiant comment sont perçus les collaborateurs de diverses institutions, B. Gangloff cite une recherche de Pansu (1994) dans laquelle l'auteur conclut : « Le problème n'est pas tant de savoir si l'évalué est extrêmement performant que de savoir s'il a intériorisé le mode de pensée normatif du modèle dominant » (p.151) « Il semblerait que pour diriger une équipe il soit préférable, dans une organisation démocratique et libérale, d'être plutôt normatif qu'extrêmement performant » (p. 159) ». Or B. Gangloff nous propose une autre lecture des résultats qui pourrait être : « il existe une préférence pour les individus ne faisant certes que tutoyer la perfection, mais de façon constante, par rapport à ceux n'ayant qu'aléatoirement des éclairs d'excellence. [...] Cette tendance à l'interaction ($p=.07$) statut \times consigne signifie donc que les cadres seraient davantage conscients de la valorisation de l'internalité que ne le seraient les employés, mais que le degré de clairvoyance quant à la dévalorisation de l'externalité serait identique pour les deux groupes »

Suite à une réflexion sur le sens de l'évaluation et du jugement social (dont l'essentiel est exposé dans cet article), Gangloff a dupliqué un certain nombre d'études sur l'internalité, mais en modifiant les questionnaires classiquement utilisés. Concrètement, il a introduit des items internes renvoyant à des propositions de tricherie, de mensonges,... (exemple : « pour obtenir ce que l'on veut, il est nécessaire de ne pas tenir compte de la loi »). Or les résultats qu'il obtient contredisent significativement la majorité des recherches sur l'internalité. Face à ces nombreuses incohérences, Gangloff postule que la méthodologie utilisée dans les questionnaires d'internalité vise essentiellement à mesurer le degré d'allégeance à la norme sociale ambiante plutôt que le degré d'internalité. En ce sens, il rejoint d'autres chercheurs dont Dubois (1994, p.55) qui atteste du « peu de cas accordé en général par les chercheurs étudiant la norme d'internalité à la validité de leurs instruments ». En guise de conclusion, Gangloff postule que la norme d'internalité est essentiellement valorisée dans la mesure où elle est garante de la stabilité sociale (Bourdieu parlerait de « reproduction ») qui permet aux influents de maintenir leur pouvoir. Ainsi, il cite Pansu (1994) qui nous dit que « l'évaluation des conduites sociales ne vise pas à sélectionner les meilleurs, les plus capables, mais ceux qui adhèrent, se conforment aux valeurs idéologiques en tant que personnes pouvant assurer la cohésion sociale ».

Ces différentes études ne nous permettent pas de répondre à la question du sens de la mesure de la norme d'internalité, mais nous propose des hypothèses sur la signification possible de cette mesure. En guise de synthèse, nous pouvons dire que selon ces études, la mesure de la norme d'internalité nous informe sur :

- Le degré de clairvoyance du sujet face à la norme
- Son degré d'allégeance à cette norme
- La régularité et la cohérence de ses actes en regard de la norme

4.2.4.7 Conclusions autour de la norme d'internalité

Au terme de la longue présentation que nous venons de faire de la norme d'internalité, nous souhaitons résumer et synthétiser les principaux enseignements sur la question que nous tirons de la littérature scientifique. Chaque proposition ci-dessous doit être mise au conditionnel dans la mesure où la question n'est jamais tranchée ou démontrée.

- Il existe une norme sociale valorisant l'internalité dans notre société occidentale libérale
- Cette norme valorise l'attitude consistant à attribuer à des causes internes ce qui nous arrive (au moins pour les événements négatifs) et à s'attribuer le contrôle sur ces événements (LOC interne)
- Il est possible que cette norme soit liée au modèle social individualiste en vigueur dans nos contrées (par opposition à un modèle communautaire par exemple)
- L'adhésion à cette norme est l'une des caractéristiques de la réussite sociale
- On observe que les individus disposant des statuts sociaux les plus privilégiés et qui sont rompus à l'art d'évaluer autrui sont également ceux qui maîtrisent le mieux cette norme
- Il se peut que les individus qui ont du succès soient plus enclin à s'attribuer le mérite de leur succès et donc à adopter une attitude plus interne. Le contraire est probablement vrai, c'est-à-dire que les individus qui se perçoivent comme en échec social l'attribue plutôt à des causes externes
- Il semble que la norme d'internalité soit transmise dans le cadre d'un processus d'imprégnation social et culturel dont l'école fait partie intégrante
- L'exercice du pouvoir autoritaire ou libérale au sein de la cellule familiale peut influencer l'acquisition de la norme d'internalité
- L'internalité ne semble pas nécessiter de travail cognitif plus complexe que l'externalité
- Il semble qu'il existe deux types de traitements cognitifs différents dans le processus d'attribution : l'un serait automatisé et inconscient (et donc probablement introjecté) alors que l'autre serait plus complexe et (pré-)conscient (et pourrait donc faire l'objet d'une normalisation stratégique pour améliorer sa visibilité sociale)
- Le processus d'attribution est sous-tendu par les représentations et attentes inconscientes du sujet, qui vont probablement opérer des sélections et des censures sur l'information utilisée pour inférer ces attributions
- L'adhésion à la norme d'internalité peut être acquise (habitus) ou simulée (stratégique)
- La mesure de l'internalité peut être sérieusement perturbée par cette possibilité de réponse stratégique
- Il se peut que les outils de mesure de l'internalité soient inadaptés à la mesure de l'internalité et qu'ils mesurent d'autres variables telles que par exemple, la clairvoyance qu'un individu donné peut avoir de la norme d'internalité, son allégeance à cette norme ou encore la régularité de son comportement interne ou externe

4.3 Conclusions des aspects théoriques

Notre premier travail a consisté à explorer le champ théorique de l'épuisement professionnel et de l'internalité. Au delà des définitions, les recherches que nous avons étudiées nous ont permis de bien clarifier les éléments théoriques qui sous-tendent ces deux concepts. Cependant, nous sommes bien obligés de constater que l'utilisation d'une mesure de l'internalité n'est pas aussi immédiate que nous l'avions initialement imaginé. Il est probable que le « degré d'internalité » d'un individu soit l'une des variables qui permettent de mesurer le risque d'épuisement professionnel chez cet individu. Malheureusement, nous en arrivons à la conclusion que cette variable peut indirectement être observée, mais qu'elle ne peut pas être mesurée directement. En effet, l'existence d'un observateur, voire simplement d'une volonté de mesure, influence inévitablement le sujet qui modifie alors son discours (consciemment ou inconsciemment) et trouble la mesure. Dès lors, notre objectif d'identifier et de manipuler une variable mesurable pour prévenir et traiter l'épuisement professionnel, en particulier au travers de l'important « arsenal » méthodologique développé au cours des recherches portant sur la mesure de l'internalité (LOC, attribution causale ou norme d'internalité), devient obsolète. Cette perspective n'est cependant pas déplaisante dans la mesure où quelque soit l'issue que nous réservons à l'internalité dans notre projet, ce concept nous a permis d'explorer assez largement des aspects théoriques qui sont essentiels à notre recherche. Par exemple, l'idée qu'il existe deux types de traitements cognitifs différents de l'internalité nous semble transposable dans d'autres champs théoriques. De même, nous constatons quotidiennement dans notre pratique professionnelle que la distance entre le discours et les actes peut être considérable... Les recherches autour de la visibilité sociale, la clairvoyance, l'allégeance consciente ou inconsciente ou la soumission inconsciente ou stratégique, nous éclairent sur les enjeux de cette distance. Ce constat nous rappelle une remarque que M. Michel Rousson nous faisait récemment lorsqu'il rapportait les propos d'un cadre qui lançait « *qu'aujourd'hui, il est beaucoup plus important d'avoir l'air d'être efficace que d'être efficace !* ». Même si ce propos est un peu extrême, il met bien en évidence la difficulté que nous rencontrons à distinguer le réel du simulé dans ce domaine de l'épuisement professionnel et plus largement dans le domaine de la santé mentale au travail.

Notre sujet de mémoire porte sur l'exploration des possibilités d'utiliser l'internalité comme outil de prévention et de traitement de l'épuisement professionnel. La conclusion ci-dessus rend obsolète cet objectif, mais le problème que nous voulons résoudre reste entier. En effet, notre objectif reste l'identification de variables mesurables permettant de prévenir et de traiter l'épuisement professionnel. Nous allons donc poursuivre la réflexion en nous appuyant sur les recherches qui explorent cette question et qui nous ont été révélées par l'étude ci-dessus.

5 Discussion sur les aspects théoriques et hypothèses de travail

5.1 Introduction

Les théories sur l'épuisement professionnel postulent que les causes peuvent être sociales, environnementales et personnelles. Si nous cherchons à préciser les causes liées à l'organisation par exemple [Gervais 1991], nous observons qu'elles portent sur les problèmes physiques, organisationnels et conjoncturels (et sont évidemment détaillées dans les différents ouvrages ou articles existants). Du point de vue personnel, les caractéristiques type du candidat au burn-out [Languirand 1987] sont également définies comme étant l'anxiété, l'esprit d'entreprise excessif, le désir de plaire à tout le monde, le sens de l'autocritique trop poussé, le manque de confiance en soi et dans les autres, la mentalité de sauveur. En résumé, nous disposons de tous les paramètres utiles et nécessaires à la compréhension et au traitement de l'épuisement professionnel.

Malheureusement, sous des apparences de rationalité, ces caractéristiques sont toutes plus subjectives les unes que les autres. Au mieux et c'est exactement ce que nous faisons actuellement, nous transmettons aux personnes qui se sentent concernées (ce n'est de loin pas l'ensemble des personnes concernées) les différentes théories et les différents paramètres dont l'existence est répertoriée dans les ouvrages et recherches. De cette manière, chacun et chacune peut identifier les facteurs qui lui « parlent » et prennent sens dans sa réalité. Mais à ce stade de la réflexion, le sujet ne dispose encore d'aucune piste d'action concrète. Au mieux, il lui sera proposé de faire plus confiance ou de définir des priorités ou des objectifs ou... Cependant, il est évident qu'une telle démarche peut au mieux rendre conscients des mécanismes inconscients, mais ne permet certainement pas le changement de comportements ou de croyances.

Les questions portent donc sur comment définir des variables mesurables et pertinentes qui puissent servir d'indicateurs aux spécialistes de la santé et de la sécurité au travail. Sur la base des travaux étudiés précédemment, nous allons proposer un modèle théorique puis quelques hypothèses de travail.

5.2 *Elaboration d'un modèle théorique*

5.2.1 De l'internalité au contrôle et au narcissisme

Une manière d'exploiter notre vaste réflexion sur l'internalité consiste à proposer une synthèse sous la forme d'un tableau croisant systématiquement les variables que nous avons identifiées, à savoir le LOC, l'attribution causale des succès, l'attribution causale des échecs et la clairvoyance de la norme d'internalité. Nous obtenons un tableau à seize colonnes représentant les différentes configurations possibles (voir ci-dessous). Il ressort de ce tableau que tous les cas de figure ne sont pas également possibles. Ainsi par exemple, avoir le sentiment de contrôler les renforcements et simultanément attribuer les causes de ses succès à l'extérieur est incohérent.

Evidemment, cette démarche offre une vision caricaturale de la situation dans la mesure où les individus sont décrits de manière binaire. Cependant, en essayant d'imaginer ce que peuvent être les caractéristiques des individus se situant au bas de chacune des seize colonnes, nous pouvant dégager les variables « puissance/impuissance » et « narcissisme solide/défaillant ».

	Puissance / Impression de contrôle								Impuissance / Impression d'absence de contrôle											
LOC	Interne								Externe											
Att. Caus. Succès	Interne				Externe				Interne				Externe							
Att. Caus. Echecs	Interne		Externe		Interne		Externe		Interne		Externe		Interne		Externe					
Clairvoyance ?	O	N	O	N	O	N	O	N	O	N	O	N	O	N	O	N				
	Interne pure - Egocentrique		Egocentrique		Tout-puissant « Stratégique »				Tout-puissant « Naïf »				Incohérent							
	Impuissant mais responsable (p.e. Si Dieu le veut...JOB ?)								Impuissant mais qui n'assume pas ses échecs...Discours interne				Impuissant mais qui n'assume pas ses échecs...Discours externe				Impuissant narcissiquement défaillant...Discours interne			
	Impuissant narcissiquement défaillant								Impuissant narcissiquement défaillant				Impuissant et irresponsable...Discours interne				(survie possible ?)			

En effet, il ressort de ce tableau que le sentiments de pouvoir (de contrôle, de puissance) et le narcissisme (capacité à s'aimer soi-même, ou plus simplement image de soi) soient directement lié à l'internalité. Sur la base de ces deux nouvelles variables identifiées, nous avons cherché à élaborer un modèle dans lequel nous essayons d'établir un lien entre les deux variables « (im)puissance » et « image de soi » (et « clairvoyance ») et l'épuisement professionnel et ses causes possibles. Ce tableau reste assez largement empirique. Cependant, il s'est imposé à nous pour permettre une synthèse de notre réflexion sur l'internalité. Certes, cette dernière ne semble pas directement mesurable, mais elle se caractérise par des attitudes et des comportements. En repartant des deux variables « (im)puissance » et « image de soi », nous établissons un lien indirect entre l'internalité et l'épuisement professionnel.

Cette typologie des individus autour de la question de l'épuisement professionnel nous a amené à rechercher des travaux identifiant les caractéristiques individuelles des travailleurs.

Sentiment de contrôle	Toute-puissance	Puissance	Equilibre		F
Image de soi	Je suis Dieu (je ne peux compter que sur moi)	Je suis fort (sinon on risque de ne plus m'aimer)	Je suis		Je :
Croyances, valeurs	Je contrôle tout Je peux tout	Nous sommes responsables de ce qui nous arrive Je contrôle ma vie L'essentiel est en nous	Je fais du mieux possible avec les moyens disponibles - Je ne contrôle pas tout		Je n'y peux rien - Le cause de
			Clairvoyants	Non-clairvoyants	Clairvoyants
			Le social me demande d'assumer mes succès et mes échecs Je serai mieux vu si je m'attribue les causes et le contrôle de ce qui m'arrive	Parfois, le système et les autres sont inefficaces et il faut le dire Certains événements qui m'arrivent sont indépendants de moi	Le système attend de moi que j'assume mes succès et échecs et que j'ai un discours responsable
Stratégies	Absence de confiance dans les autres Recherche de perfection Besoin de contrôle Hyperactivité « Buldozer »	Respects des règles, soumission, engagement, loyauté, responsabilité Introspection et formation pour progresser Volonté de plaire et d'aider Confiance dans un monde juste	Faire bien son travail, sans plus Travailler pour vivre et pas l'inverse Savoir tenir un discours responsable et assumer ses succès et ses échecs Prendre sur soi pour éviter le conflit Etre stratégique Ambition modérée	Faire bien son travail, sans plus Travailler pour vivre et pas l'inverse Que chacun assume ses responsabilités Mettre des limites à soi et aux autres Ambition modérée	Assumer stratégiquement ses échecs, même si au fond, il est évident que c'est le système qui dysfonctionne et que je ne peux pas agir dessus Montrer ma bonne volonté à chaque fois que c'est possible et m'engager à changer, progresser, agir, etc. mais ne jamais rien faire concrètement puisque c'est inutile
Causes d'épuisement	Epuisement physique et psychique par surcharge Dépression hyperactive Inflation	Epuisement par surcharge Incapacité à mettre des limites à soi et aux autres Disponibilité totale	Peu de risque d'épuisement Perte d'identité ou de sens de son activité par soumission à l'attente sociale	Absence de perspectives professionnelles et de reconnaissance Tâche peu stimulante ou insuffisamment stimulante Ennui	Epuisement par incapacité à réagir face à l'échec ou face à des situations épuisantes Sentiment de ne pas avoir de pouvoir pour changer la situation
Perception sociale	Hyper-efficace, dynamique, efficient, motivé Agressif, égocentrique, intolérant, prétentieux	Compétent, travailleur, gentil, disponible, serviable, honnête Naïf, se laisse envahir, n'ose pas dire non, peu clair, évitant	Bon type, honnête, positif, stable, soumis, adapté	Equilibré, accepte ses limites, râleur, peu motivé, sans ambition	limité, loyal, gentil, plein de bonne volonté, inapte au changement, peu efficace
Limites	Biologique	Biologique	Professionnelle ou sociale	Professionnelle	Professionnelle
Efficacité	Je suis toujours efficace	Je dois être efficace	Je peux avoir l'air efficace	Je peux être efficace	Je suis inefficace mais je veux devenir efficace

5.2.2 Des exemples de typologies des travailleurs

Nous commencerons ce chapitre par la présentation des études décrites dans l'excellent ouvrage de M. Vézina et de ses collègues [Vézina 1992] que nous avons déjà cité à plusieurs reprises. Les auteurs nous disent en page 67 que « *plusieurs études ont tenté d'isoler les caractéristiques individuelles analogues aux traits de la personnalité qui prédisposent à une plus grande vulnérabilité aux effets des agresseurs psychosociaux. Trois grands courants de recherche se sont ainsi développés au cours des dernières décennies.*

Le premier vise à démontrer que les personnes qui ont un sentiment de pouvoir ou de maîtrise sur ce qui leur arrive ou qui ont un sens du défi et de l'engagement dans le travail présenteraient moins de manifestations psychologiques négatives que celles qui ont le sentiment de subir continuellement les événements. Diverses appellations ont été utilisées pour distinguer ces caractéristiques, soit le centre du contrôle interne ou externe (locus of control)⁴ [...] Certaines études tendent à montrer que la plupart des caractéristiques liées au « centre de contrôle » seraient déterminées par l'environnement⁵. [...] Ainsi, le manque de possibilités d'apprendre ou d'influer sur son travail serait un facteur déterminant dans le développement du sentiment d'impuissance chez l'individu.

Le second courant de recherche sur la vulnérabilité individuelle en relation avec certains traits de la personnalité concerne les personnalités dites de types A et B qui ont surtout été reliées aux maladies cardiovasculaires. Le type A, caractérisé par l'impatience, l'agressivité, la combativité, la poursuite sans relâche d'objectifs mal définis ou inatteignables (mythe de Sisyphe), serait plus vulnérable à divers types de problèmes de santé que le type B, qui présente les caractéristiques opposées, à savoir la patience, la décontraction, un faible esprit de compétition et un sentiment d'urgence peu élevé. [...] Comme pour le « centre de contrôle », l'analyse des effets de la personnalité de type A se heurte à l'impossibilité de distinguer, parmi les manifestations observées, ce qui, d'une part, découle des prédispositions naturelles de l'individu de ce qui, d'autre part, relève de l'effet de l'environnement de travail sur la personnalité.[...]

Le troisième courant de recherche sur les liens entre la personnalité et la santé à traits aux attitudes de déni des problèmes et à l'incapacité d'exprimer ses émotions (ou alexithymie), qui seraient reliées aux maladies psychosomatiques, incluant les cancers et les maladies cardiovasculaires.[...]

Le fait de considérer la personnalité comme une variable modulatrice des effets d'un milieu de travail à risque non seulement concorde avec l'état actuel des connaissances, mais reflète également la place accordée à la vulnérabilité individuelle dans la compréhension et la réparation des lésions professionnelles reconnues. »

Il ressort de cette étude que les personnalités à risque sont celles *qui ont le sentiment de subir continuellement les événements* (impression de contrôle faible), celles qui s'acharnent dans *la poursuite sans relâche d'objectifs mal définis ou inatteignables* (impression de contrôle élevé, stratégies inadéquates) ou encore celles qui adoptent des *attitudes de déni des problèmes et à l'incapacité d'exprimer ses émotions* (Toute-puissance ou impuissance, narcissisme défaillant).

⁴ C'est au mois d'avril 2000, que nous avons pris connaissance de cet ouvrage qui cite à cet endroit deux recherches sur cette question, à savoir Rotter, J.B. (1966) « Generalized expectancies for internal vs external control of reinforcement », Psychological Monographs, 80:609 et Labrèche, F. (1989) « Occupational Solvent Exposure and Mental Disorders », thèse de doctorat, Université McGill

⁵ Ici, les auteurs se fondent sur l'étude de Karasek, R., Theorell, T. (1990) « Healthy Work : Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life », Basic books publ., New York, 381

Une seconde étude plus ancienne réalisée par Albert Ripon [Ripon 1983] présente en page 36 et suivantes un modèle d'approche de la qualité de vie au travail (QVT) décomposé en trois niveaux complémentaires :

- Les conditions organisationnelles (adéquation et équité des compensations salariales, hygiène et sécurité, utilisation et développement immédiats des capacités humaines, sécurité et développement futurs, intégration sociale dans l'organisation de travail, constitutionnalisme de l'organisation de travail, relation du travail avec la vie globale, relation avec la société)
- L'attitude des salariés (sécurité/insécurité économique, justice/inéquité, santé/exposition aux risques physiques, contenu du travail, possibilité d'influencer son travail, perspectives de carrière, isolement/relation, justice/injustice, liberté/contrôle et contrainte, articulation famille-carrière, statut social, valeur du produit et de l'emploi)
- Les « symptômes » comportementaux associés aux sentiments négatifs

C'est ce dernier point que nous souhaitons rapporter ici. En effet, A. Ripon nous propose trois types de réponse possibles à l'aliénation (au sens de la perte de pouvoir et de contrôle):

- | | |
|---|--|
| 1. Réponse agressive et passive à l'aliénation | <ul style="list-style-type: none">• Turn-over, absences, retards• Accidents, erreurs• Faible motivation, manque d'énergie• Résistances passives aux règles |
| 2. Réponse agressive et active à l'aliénation | <ul style="list-style-type: none">• Militantisme dans les plaintes, les grèves, les négociations• Grèves sauvages, non-respect des engagements reconnus• Actes de violence |
| 3. Faible estime de soi | <ul style="list-style-type: none">• Faible santé mentale et physique• Difficultés sociales et familiales |

Evidemment, ce modèle nous conforte dans la pertinence des variables « (im)puissance » et « image de soi » puisque nous retrouvons ici pratiquement les mêmes termes avec d'une part la passivité (associée à l'impuissance), l'activité (associée à la puissance... Même fantasmée) et enfin l'estime de soi qui renvoie bien sûr au narcissisme.

Une troisième recherche portant sur le pouvoir et produite en 1975 par D. McClelland [McClelland 1975] analyse les différentes formes de pouvoir et leur impact sur le « leadership ». Cet ouvrage identifie quatre types de pouvoirs différents en les associant aux stades de développement psychosexuels de S. Freud. L'auteur affirme la nécessité de pouvoir mesurer le degré de maturité de l'égo car selon lui, le besoin de pouvoir est directement associé à cette maturation. Dans un premier temps, D. McClelland définit les différents niveaux de maturité émotionnelle sociale de la manière suivante :

Niveaux de maturité émotionnelle sociale				
	Oral (dépendance)	Anal (autonomie)	Phallique (affirmation)	Génital (mutualité)
	Attente de prise en charge	Critique	Rebelle	Indépendant
	Prend ce qu'il veut	N'arrive pas à obtenir ce qu'il veut	S'échappe, s'autonomise, explore le monde	Différenciation
	Mélancolie, désespoir	Incompétent, incapable, confus	Colère, hostilité, cherche à s'affirmer	Mixture complexe de joie et de doute
	Dépendance et passivité	Recherche d'autonomie, désordonné, fâché de son incompétence	Peur de faire une erreur, peur de ne pas pouvoir assumer seul	Evaluation et réalisation des actions appropriées

En consultant ce tableau, nous sommes tentés de mettre en lien les différentes personnalités décrites dans notre modèle de la page 32 avec celles proposées dans cette recherche. Ainsi, l'individu que nous avons baptisé « impuissant » (impuissance) correspond à l'individu au stade oral, les personnages identifiés comme « faibles » (faiblesse) correspondent à l'individu du stade anal, les « puissants » et « tout-puissants » correspondent à l'individu du stade phallique alors que les individus qualifiés d' « équilibrés » (équilibre) correspondent à l'individu génital. La correspondance n'est pas exacte mais le principe se retrouve.

Plus loin, McClelland propose une classification des orientations du pouvoir toujours en lien avec les stades de développement psychosexuels de S. Freud.

Objet du pouvoir (...sur qui)		
MOI (POUR SE SENTIR FORT)		
Définition	<ul style="list-style-type: none"> Ça (« Dieu », maman, mon chef, la nourriture, etc.) me dirige 	<ul style="list-style-type: none"> Je me contrôle et me dirige
Motivation à l'action	<ul style="list-style-type: none"> Etre apprécié du pouvoir 	<ul style="list-style-type: none"> Accumuler le prestige et les possessions
Degré de maturité	<ul style="list-style-type: none"> Oral : besoin d'être supporté 	<ul style="list-style-type: none"> Anal : autonomie en devenir
Pathologie.....	<ul style="list-style-type: none"> Hystérie, addictions 	<ul style="list-style-type: none"> Troubles obsessionnels

Objet du pouvoir (...sur qui)		
Activités :	• Acheteur, mystique	compulsifs • Psychologue, collectors
Mots-clés :	• Manger, prendre, quitter	• Je, il, posséder, autonomie
LES AUTRES (POUR INFLUENCER)		
Définition :	• Ça (la religion, la loi, mon groupe) me motive à servir les autres, à influencer les autres	• J'ai un impact, de l'influence sur les autres
Motivation à l'action :	• Appartenance à l'organisation	• Gagner, être le meilleur
Degré de maturité :	• Génital : mutualité, individuation, liberté	• Phallique : assertivité dans les actes
Pathologie :	• Inflation, messianisme	• Crimes
Activités :	• Manager, scientifique	• Avocat, politicien, journaliste, enseignant
Mots-clés :	• Nous, ils s'épanouissent, chute	• Pouvoir, puissance

Enfin, D. McClelland mesure assez largement différentes formes de relations au pouvoir pour finalement en extraire différentes variables dont :

- Le pouvoir personnel visant à influencer pour soi
- Le pouvoir social visant à influencer « pour » les autres
- L'inhibition qui traduit la capacité d'un individu à ne pas influencer, ne pas agir

Ces différentes approches sont riches en concepts et proposent une mise en lien de certaines variables déjà explorées précédemment, telles que le narcissisme au travers des stades psychosexuels, le pouvoir que l'on a sur soi et sur les autres et le pouvoir que les autres ont sur soi et sur les autres qui évidemment renvoie à l'internalité et à l'externalité.

L'ouvrage de R. Blauner [Blauner 1964], bien que relativement ancien, traite de l'aliénation et de la liberté. L'auteur nous dit en page 16 qu'il existe quatre dimensions permettant de déposséder de son pouvoir (d'aliéner) un collaborateur :

- Séparer complètement la tâche réalisée par le travailleur et le produit fini, en l'empêchant de donner un sens à son activité
- L'empêcher d'influencer de quelque manière que ce soit le fonctionnement de l'entreprise
- Lui retirer tout contrôle sur sa carrière et sur son évolution au sein de l'entreprise

- Lui retirer tout contrôle sur ses conditions de travail

Dans ses conclusions de ce chapitre (p.32), l'auteur nous dit encore que l'aliénation repose sur :

- L'absence de lien entre les actes que produit un individu et un quelconque objectif final. Une telle situation provoque une perte de sens de l'activité et à plus long terme, de la vie.
- L'isolement d'un individu, qui est la conséquence d'une absence d'appartenance à une communauté donnée, à un groupe, à une société.
- La perte de repère temporel, par exemple lorsque l'absence de sens contamine la vie et rend chaque instant aussi insignifiant que le précédent ou le suivant. L'individu ne peut plus se projeter dans un avenir même proche et son estime de soi est endommagée.

Une fois encore, le pouvoir, le contrôle et l'estime de soi sont les principales variables qui sous-tendent une souffrance psychique au travail.

5.2.3 Conclusions

Au travers de ces quelques études, il ressort que les variables qui sont systématiquement évoquées lorsque l'on cherche à définir les caractéristiques individuelles des personnalités les plus à risque face à l'épuisement professionnel, peuvent être regroupées selon trois axes :

- **La peur de n'être pas aimable** : une faible estime de soi, un narcissisme défaillant, un besoin de pouvoir, de contrôle et de reconnaissance important, un sentiment d'isolement, de non-appartenance, de solitude, d'abandon, etc.
- **La peur de n'être pas capable** : le sentiment d'impuissance dans le sens de ne pas savoir comment agir, de ne pas maîtriser les moyens appropriés, d'être inapte à répondre aux attentes, etc.
- **L'insuffisance de sens et de liens** : la poursuite d'objectifs mal définis, irréalistes ou inatteignables, une méconnaissance de ses limites, une incapacité à exprimer ses émotions, l'absence de projet, etc.

Sur la base de ces trois « axes », nous allons tenter de formuler quelques hypothèses puis de présenter des cas pratiques afin d'en vérifier la pertinence.

5.3 Hypothèses

Dans la conclusion de la partie théorique, nous avons formulé une première hypothèse qui est que l'internalité n'est pas directement mesurable, que ce soit au travers de la mesure du LOC, de l'attribution causale ou de la norme d'internalité. Mais cette absence de mesure ne rend pas le concept caduque. Nous allons donc reprendre les trois « axes » identifiés ci-dessus pour les mettre en lien avec le concept d'internalité au travers de trois hypothèses de travail.

5.3.1 Hypothèse 1 - La peur de n'être pas aimable

« Les personnes qui présentent un narcissisme défaillant (qui ont peur de n'être pas aimable) sont plus exposées à l'épuisement professionnel que celles qui possèdent une solide estime de soi »

Cette fragilité narcissique va amener le sujet à adopter des attitudes qui visent essentiellement à le rassurer sur sa capacité à être aimé. Ainsi, le besoin d'être reconnu comme compétent, comme ayant du pouvoir et le contrôle sur soi ou sur les autres, va engendrer des attitudes de combativité, de recherche de performance et d'efficacité. Cette quête de reconnaissance peut conduire le sujet dans une inflation d'activités qui favorisera un épuisement professionnel. A l'inverse, le sentiment d'être abandonné, isolé ou rejeté va provoquer des comportements de

recherche d'amour conditionnel en étant gentil, disponible, dévoué, adapté, etc. Dans un cas comme dans l'autre, nous pouvons constater que le lieu de contrôle des renforcements est manifestement perçu comme externe par le sujet. Dès lors, ce dernier va s'efforcer de jouer le jeu qu'il imagine que le social attend de lui dans le but de favoriser sa visibilité et la présentation de soi.

5.3.2 Hypothèse 2 - La peur de n'être pas capable

« Les personnes qui se considèrent comme impuissantes, incapables ou comme ne disposant pas des ressources nécessaires pour atteindre leurs objectifs (qui ont peur de ne pas être capable) sont plus exposées à l'épuisement professionnel que celles qui pensent détenir les moyens nécessaires à leur succès »

Comme nous l'avons vu dans le chapitre 4.2.4.5 *L'approche cognitive de l'internalité*, les individus adoptent de scripts inconscients pour résoudre la majorité des situations qui se présentent au quotidien. Or, la surcharge de travail ou la multiplication de situations particulières met en échec les scripts (ou les schèmes causaux) qui habituellement fonctionnent automatiquement. L'acteur est dès lors mis en situation de perte de contrôle sans disposer du temps nécessaire pour activer les fonctions cognitives qui lui permettraient de prendre de la distance et d'effectuer un travail sur l'attribution et la causalité. Ainsi, si ces scripts ne fonctionnent plus, les individus vont se mettre à douter d'eux-même, à perdre confiance en eux ou vont adopter des attitudes agressives et culpabilisantes sur l'environnement. C'est seulement lorsqu'ils engagent « une activité inférentielle qui viendrait se substituer au script dans la gestion cognitive de la conduite » qu'ils sont à nouveau capables d'adopter des conduites fondées sur des raisonnements logiques. Dans ce cas, l'expérience du succès ou de l'échec vient renforcer les attributions causales internes ou externes.

5.3.3 Hypothèse 3 - L'insuffisance de sens et de liens

« Les individus dont les comportements sont induits par des valeurs et croyances insuffisamment explicitées (rendues conscientes), risquent de mobiliser des moyens inadéquats pour atteindre des objectifs irréalistes dans le contexte dans lequel ils agissent. Ils sont donc exposés à un risque élevé d'épuisement professionnel »

Les gens qui ne décodent pas correctement le contrat social ou institutionnel du contexte dans lequel ils se meuvent, adoptent des comportements inopérants, inadéquats ou désapprouvés et s'épuisent en essayant de faire rentrer leurs valeurs, croyances et identité dans des comportements que le social ou l'institutionnel désapprouvent. Ainsi, des termes tels que « pouvoir », « aider », « autonomie », « assumer », « réussir », « puissance », etc. (qui sont tous liés à la notion d'internalité) sont des mots qui renvoient à la clarification de ses valeurs, croyances et identité mais aussi et surtout aux valeurs, croyances et identité de l'organisation et de la société. Les gens qui sont en rupture avec leur milieu social d'origine et qui n'ont pas effectué de travail personnel de clarification de leurs normes, croyances, etc. seraient donc des candidats potentiels à un épuisement professionnel. Ils tentent alors d'utiliser les schèmes appris dans leur milieu d'origine à des environnements qui appliquent d'autres croyances, ou dans une société dont les valeurs changent. L'incohérence entre ses propres valeurs et croyances (explicites ou implicites) et les valeurs sociales ou institutionnelles (explicites ou implicites), provoquent des comportements inadéquats ou des attentes illégitimes des individus sur le système ou sur eux-mêmes. Cette incapacité à répondre aux attentes provoquent une dissonance cognitive qui engendre un stress susceptible de mener à un épuisement professionnel.

6 Présentation et analyse de quelques cas concrets

6.1 Premier exemple

6.1.1 Description

Une équipe d'ICUS (Infirmières Cheffes d'Unité de Soins) consulte pour un fonctionnement « épuisant ». Il ressort de nos entretiens que l'équipe ne se sent pas soutenue par une infirmière-cheffe qui a relativement peu de charisme et d'autorité. Les équipes sont chroniquement sous-dotées, l'absentéisme explose et les collaboratrices sont épuisées. Nous explorons ensemble différentes croyances telles que par exemple, l'exigence d'une disponibilité totale et immédiate des infirmières et de leur cheffe vis-à-vis des patients et des collaboratrices. En effet, les ICUS sont convaincues de l'absolue nécessité de rester disponibles en permanence pour satisfaire les demandes internes et externes. La mise en place de technologie permettant de réduire les interruptions (par exemple répondeurs téléphoniques, e-mail, numéros d'appel plus ou moins prioritaires, etc.) dans le travail semble impossible... A un autre moment, le constat que des dysfonctionnements administratifs graves perturbent leur activité, débouche sur l'évidence de devoir dénoncer à la hiérarchie ces dysfonctionnements. Or tout se passe comme si c'était impossible... Différents arguments, dont un épuisement trop marqué, sont avancés... Mais pourquoi les actions propices au changement sont-elles systématiquement rejetées ? Enfin, la difficulté que rencontre l'infirmière-cheffe à mettre des limites à ses supérieurs et les conséquences de cette incapacité ne provoque pourtant aucune agressivité chez les ICUS subordonnées... Tout au plus du regret... Pourquoi ne ressentent-elles pas de la colère et ne confrontent-elles pas cette infirmière-cheffe impuissante ?

6.1.2 Commentaire

Les ICUS de cet exemple sont convaincues qu'une bonne cheffe est une infirmière totalement disponible et dévouée à ses collaborateurs et à ses patients. Cette croyance est fortement répandue dans le milieu des soins (voir à ce sujet [Wenner 1988]). Cependant, il est étonnant de constater que malgré une mise en mots de cette croyance et une discussion sur sa pertinence, les ICUS persistent dans le comportement épuisant de disponibilité totale. Lorsqu'elles sont confrontées à ce paradoxe, les réponses font plutôt référence à des impossibilités techniques. Nous avons par exemple pu vérifier que les ICUS de cette équipe préfèrent apparaître comme totalement incultes sur le plan technique (ce qu'elles ne sont pas, du moins pas à ce point) pour éviter l'utilisation de moyens technologiques propres à réduire la pression extérieure (bip, e-mail, serveur téléphonique, etc.). Il nous est difficile de croire qu'il ne s'agit que d'un problème technique. Manifestement, il existe une autre motivation, probablement inconsciente, à maintenir ce comportement de disponibilité totale. Si l'on s'appuie sur l'hypothèse 1 (peur de ne pas être aimable), la motivation pourrait être la crainte de ne pas être une suffisamment bonne ICUS et donc de ne plus être appréciée et reconnue. L'hypothèse 2 (peur de ne pas être capable) renvoie plutôt à la croyance qu'une ICUS compétente est nécessairement capable de s'organiser afin d'offrir la disponibilité totale que l'équipe est en droit d'attendre de sa part. Enfin, la troisième hypothèse (insuffisance de sens et de liens) renvoie aux croyances qui agissent le milieu des soins. Il existe différentes normes dans le milieu des soins. L'une d'entre elles postule une uniformité des collaboratrices (nous adoptons le féminin dans la mesure où il est majoritaire dans le milieu concerné) et une absence de hiérarchie (ce qui est un paradoxe pour le milieu extrêmement hiérarchisé des soins). Cette norme « implicite » s'exprime dans une volonté d'assumer tous la même chose, d'être « gentil » les uns avec les autres et de vivre une relation de type « familial ». Evidemment, cette croyance rend difficile la conduite de collaboratrices, dans la mesure où la cheffe n'a pas à assumer les mêmes tâches que ses collaboratrices, est censée déléguer les tâches qui la surcharge (même si celles-ci sont ingrates) et doit assumer un rôle de sanction lorsque c'est nécessaire. Tout ceci n'est pas facile à réaliser dans un contexte où la norme implicite contredit chacune de ces tâches pourtant bien légitimes. C'est ici que l'hypothèse 3,

qui postule l'insuffisance de sens, illustre ses conséquences. Etre disponible en tout temps, ne pas faire porter aux autres ce que l'on peut faire soi-même, ne pas confronter et mettre des limites, sont autant d'attitudes qui sont sous-tendues par la norme ambiante. En explicitant les motivations inconscientes de ces comportements, les ICUS pourraient probablement identifier aussi bien des caractéristiques personnelles (peur de ne plus être aimée, peur de ne pas être capable) que des caractéristiques institutionnelles (allégeance à la norme ambiante, qui renvoie à la peur de ne plus être aimé car rejeté du groupe).

6.2 Deuxième exemple

6.2.1 Description

Un individu responsable d'une entreprise de haute technologie travaille en moyenne seize heures par jour. Alors que d'un point de vue théorique, il perçoit parfaitement le cercle vicieux et épuisant dans lequel il est prisonnier, il persiste à présenter un discours de responsabilité, de priorité, de rationalité, etc. Malgré les premiers symptômes de somatisation, il persiste dans son hyperactivité et se médicamente pour dépasser (temporairement) les effets de l'épuisement. Mis à part quelques brefs moments de lucidité sur l'aspect incontrôlé de sa situation (moments durant lesquels il se donne le droit de verser quelques larmes sur sa souffrance), cet individu nie obstinément l'évidence de sa dépression annoncée. Ces comportements maniaques entrecoupés de brefs épisodes dépressifs durent encore quelques mois avant que l'inévitable se produise... L'individu tombe en dépression sévère et traverse une période d'arrêt maladie prolongé.

6.2.2 Commentaire

Manifestement, cet exemple interroge sur les motivations profondes de cette avidité et de ce comportement compulsif (il s'agit bel et bien d'une addiction que les anglophones baptisent « workholic »). Notre proposition renvoie évidemment à une faille narcissique du sujet (hypothèse 1) et à un mécanisme de défense qui prend la forme de comportements maniaques et hyperactifs : le sujet s'agite et sa quête désespérée (car jamais comblée) de reconnaissance lui évite de ressentir le grand vide qu'il a en lui. De plus, le social propose un modèle de réussite sociale et professionnelle dans lequel ce comportement trouve parfaitement sa place. Les objectifs économiques, financiers ou technologiques permettent d'évacuer la réflexion sur les objectifs personnels et de vie. Par ailleurs, même en rendant conscient ce processus, le sujet ne parvient pas à modifier son attitude. En effet, il s'agit là d'un comportement qui permet d'éviter la dépression, ou du moins qui permet d'éviter de la ressentir. Il ne suffit donc pas de verbaliser le problème, encore faut-il pouvoir réduire la profondeur de la faille narcissique. Notre hypothèse est que les individus pris dans ce type de problématique ne peuvent pas faire l'économie d'une démarche thérapeutique permettant la mise en lien de leur vécu, de leur problématique psychologique et de leurs comportements dans le champ professionnel (c'est l'hypothèse 3 - insuffisance de sens et de liens). L'expérience nous montre que bien souvent, ce nécessaire travail thérapeutique est la réponse que les sujets apportent à la reconstruction... après l'épuisement professionnel.

6.3 Troisième exemple

6.3.1 Description

Une équipe fait l'objet d'une supervision à la demande de sa hiérarchie. De nombreuses tensions se font sentir dans le groupe et créent des dysfonctionnements inacceptables dans la réalisation des tâches quotidiennes. La majorité du groupe se compose d'individus disposant de peu de ressources pour communiquer et exprimer des émotions. Les échanges sont souvent

assez vifs et agressifs. L'un des collaborateurs souffrent depuis plusieurs années de migraines persistantes et a déjà présenté des périodes d'alcoolisme modéré. Il souffre énormément des tensions internes à l'équipe et il ne parvient plus à les gérer. Son médecin lui a déjà prescrit des antidépresseurs voici quelques années, mais il y a renoncé. L'effondrement progressif de sa cellule familiale et de son environnement social rend son quotidien de plus en plus étouffant. Cependant, il refuse obstinément d'envisager une prise en charge psychologique. Après plusieurs mois de supervisions bimensuelles, le superviseur verbalise l'imminence d'un épuisement professionnel de ce collaborateur et lui reconnaît le droit à « lâcher »... Une semaine plus tard, il « s'effondre » et demande un arrêt médical.

6.3.2 Commentaire

Dans ce troisième exemple, il semble que l'essentiel du problème repose sur la difficulté que rencontre ce collaborateur à exprimer ses émotions et à accepter son éventuelle fragilité. Ses contextes professionnel et familial ne sont pas favorables à l'expression des émotions et de la souffrance psychique. Par ailleurs, ses croyances personnelles le rendent incapable de rechercher de l'aide auprès d'un psychologue ou d'un psychiatre (« Je ne suis pas fou ! »). Comme beaucoup d'alcooliques, il nie l'existence d'un problème avec l'alcool. Une fois encore, se sont les croyances personnelles et le sens qui est attribué au vécu qui provoquent l'épuisement professionnel. De plus, cette situation met en évidence à quel point les causes personnelle et professionnelle d'épuisement peuvent parfois être imbriquées.

6.4 Commentaire général sur les exemples

Ces exemples et leurs commentaires nous semblent confirmer les hypothèses formulées au chapitre 5.3. En effet, il y est toujours question de fragilité narcissique, d'incapacité à agir efficacement dans un environnement donné et de manque de lucidité sur les représentations inconscientes du sujet et des organisations au sein desquelles il se meut. Cependant, notre objectif portant sur la détection précoce des risques d'épuisement professionnel au moyen d'une variable quantifiable, nous sommes bien obligés d'admettre que nous en sommes encore assez loin.

Par contre, nous observons que tous ces exemples et d'une manière plus générale, la problématique de l'épuisement professionnel, semble reposer sur une insuffisance de clarté du sujet sur son propre fonctionnement psychique, sur ses valeurs et croyances plus ou moins inconscientes, sur ses objectifs personnels et professionnels, sur les normes implicites ou explicites des environnements dans lesquels il exerce sa profession ou encore sur les processus qui fonctionnent ou ne fonctionnent pas au sein de ces environnements. C'est probablement dans cette direction que nous devrions poursuivre notre réflexion afin de trouver une variable « lucidité » qui caractérise l'ensemble de ces paramètres.

7 Conclusions

Notre travail s'intitule « *Le concept d'internalité comme outil de prévention et de traitement de l'épuisement professionnel ?* » et visait à étudier « *dans quelle mesure le concept d'internalité peut être utilisé pour prévenir et traiter l'épuisement professionnel* ». Nous avons formulé dans notre introduction l'hypothèse selon laquelle « *les personnes qui sont les plus enclines à se considérer comme impuissantes et sans possibilité de contrôle face à une situation professionnelle épuisante, sont celles qui sont les plus menacées par un syndrome d'épuisement professionnel* ». Nous précisons plus loin que si cette hypothèse devait se vérifier, nous pourrions utiliser des questionnaires de LOC à des fins prophylactiques pour identifier les personnes qui sont les plus externes et qui donc se perçoivent comme les plus impuissantes face à leur souffrance.

Arrivé au terme de ce travail, nous pouvons répondre clairement par la négative en ce qui concerne l'utilisation des questionnaires de LOC ou de tout autre outil permettant de mesurer l'internalité. En effet, nous ignorions au début de ce travail passablement de résultats relatifs aux recherches sur l'internalité (dont la norme d'internalité, qui s'avère finalement être au cœur de ce travail). Non seulement l'ampleur du sujet, tant dans sa diversité (LOC, attribution causale, norme d'internalité, ceci selon de multiples perspectives⁶) que dans sa quantité (les recherches bibliographiques débouchent systématiquement sur plusieurs centaines de références), nous a surpris, mais également la maturité du concept et des recherches qui l'explorent. Les débats récents questionnent les recherches antérieures et même parfois les disqualifient. C'est cet aspect qui nous permet d'être aussi affirmatif dans notre conclusion. Nous avons en effet acquis l'intime conviction que les questionnaires de mesures de l'internalité (p.e. du LOC) mesurent probablement quelque chose, mais on en ignore précisément le sens. Quelque soit l'approche utilisée, il nous semble aujourd'hui évident que la norme d'internalité invalide la mesure de l'internalité d'un individu.

Notre bilan est plus positif en ce qui concerne l'identification de la population à risque. Notre hypothèse initiale selon laquelle « *les personnes qui sont les plus enclines à se considérer comme impuissantes et sans possibilité de contrôle face à une situation professionnelle épuisante, sont celles qui sont les plus menacées par un syndrome d'épuisement professionnel* » est probablement correcte mais trop restrictive. Nous pensons à la fin de ce travail que la population à risque se compose plutôt « *des personnes dont la conscience (dans le sens d'être apte à mettre du sens et à établir des liens entre qui je suis, mon vécu et les environnements dans lesquels je vis) est parcellaire (il existe des zones de grande inconscience) ou est globalement insuffisante* ». Cette formulation permet de regrouper des concepts aussi différents que par exemple les mécanismes psychiques individuels inconscients ou les normes de fonctionnement implicites d'un environnement socio-professionnel donné. Par ailleurs, elle met également en évidence qu'une parfaite lucidité sur son environnement, ses mécanismes conscients et inconscients, associée à une connaissance insuffisante de sa propre problématique psychologique, rend l'ensemble potentiellement inefficace dans un environnement « épuisant ». Cette perspective permet également de comprendre comment des individus lucides sur les normes de fonctionnement de leur environnement, intellectuellement très performants et disposant de pouvoirs considérables peuvent malgré tout être victimes d'un épuisement professionnel... C'est dans ce cas la lucidité intérieure qui est défaillante !

⁶ Voir à ce sujet l'excellente synthèse de Dubois N., Joule R.-V. « Cognitions et conduites sociales : un premier bilan », p. 195-198 dans [Beauvois 1991]

De la même manière, ceci peut expliquer pourquoi certaines organisations sont plus épuisantes que d'autres, ceci indépendamment des activités qui y sont conduites. En effet, cette « conscience nécessaire » peut être renforcée par une clarification des procédures de travail, des normes de fonctionnement, des croyances et de l'identité de l'institution. Par ailleurs, nous observons (et les ouvrages récents sur le mobbing le confirment [Hirigoyen 1998], [Wennubst 1999], [Leymann 1996], [Zapf 1995], [Rondeau 1997]) que plus le fonctionnement institutionnel est explicité, plus les individus qui y travaillent possèdent un sentiment de pouvoir structurant (voir à ce sujet les travaux de Joseph Nuttin⁷ sur la motivation [Nuttin 1985]). Ce pouvoir structurant et rassurant est à distinguer d'un pouvoir occulte, fondé sur des jeux de pouvoir et de la manipulation et qui est source d'épuisement psychique. Dans ce sens, le pouvoir structurant concourt probablement à l'accroissement globale de cette « conscience » et de ce « pouvoir d'agir » nécessaires à éviter l'épuisement professionnel.

Evidemment, ce constat ne résout pas notre problème de la prévention et du traitement de l'épuisement professionnel, mais il nous permet de clarifier et d'orienter notre réflexion future. Il précise également le lien qui existe entre les diagnostics et les propositions que les ouvrages sur l'épuisement professionnel suggèrent, et notre réflexion. En effet, les ouvrages et les recherches que nous avons consultés proposent tous des diagnostics et des remédiations à différents niveaux (individuel, institutionnel, social, etc.), mais ces derniers nous semblent tous valides et invalides à la fois, en fonction des contextes et des individus étudiés. La nouveauté qui nous semble ressortir de notre travail réside dans la nécessité de disposer non seulement d'un degré minimum de conscience pour éviter l'épuisement professionnel, mais aussi et surtout dans la nécessité d'équilibrer ce degré de conscience minimum pour tous les niveaux considérés (individuel, institutionnel, social, etc.).

Pour conclure, nous pensons donc qu'une réflexion sur d'une part, comment mesurer le degré de conscience atteint par un individu donné dans chacun des niveaux considérés, ainsi que d'autre part, sur la corrélation qu'il peut exister entre ce degré de conscience et le sentiment de pouvoir (qu'il s'agisse d'un pouvoir réel ou supposé) de ce même individu, pourrait valider ou invalider cette hypothèse... Mais c'est une autre histoire !

8 Remerciements

Après presque dix ans passés sur les bancs de l'Université, mes remerciements s'adressent à passablement de personnes qui, à un moment ou à un autre, m'ont soutenu ou aidé dans mon parcours.

A tout Seigneur, tout honneur, je tiens en premier lieu à remercier Monsieur le Professeur Michel Rousson, non seulement pour sa disponibilité et ses précieux conseils dans la préparation de ce travail de licence, mais aussi et surtout pour avoir su éveiller en moi une véritable passion pour la psychologie du travail.

Mes remerciements vont également et de manière anticipée à Monsieur le Professeur Bruno Bircher qui a bien voulu accepter d'être le co-rapporteur de mon travail.

⁷ Cet auteur nous a été révélé pratiquement au terme de ce travail par M. Michel Rousson. L'ouvrage cité sous [Nuttin 1985] ne sera malheureusement pas disponible dans le délai de remise du présent travail. Cependant, nous avons pu consulter un ouvrage antérieur intitulé « Motivation, émotion et personnalité » (PUF, 1968) qui nous a permis de nous sensibiliser à l'esprit de sa théorie.

Mes remerciements vont également aux nombreux enseignantes et enseignants, assistantes et assistants, qui tout au long de ces années, m'ont permis de construire un savoir dont je me réjouis chaque jour.

Un remerciement tout particulier aux secrétaires de la Faculté des Sciences économiques et sociales et du Groupe de psychologie appliquée, que j'ai harcelées durant les périodes d'examens et qui se sont toujours démenées pour me proposer des solutions à mes interminables problèmes d'agenda.

Un grand merci également à Madame M.-P. Michiels grâce à qui mon cursus au sein de l'Université de Genève a pu se dérouler dans d'excellentes conditions.

Mes remerciements vont également à Monsieur Pierre Gremaud, Directeur de l'Ecole Technique du CPLN de Neuchâtel, qui le premier m'a accordé sa confiance et m'a soutenu concrètement dans mes démarches de formation.

Mes remerciements à mon épouse et mes enfants qui ont supporté les interminables heures d'études, de préparation d'examens et de rédaction de mémoires, en étant toujours patients et tolérants face à ce perpétuel étudiant.

Mes remerciements enfin à tous ceux et toutes celles que j'oublie et qui par leur appui, m'ont permis de finalement aboutir à l'obtention de cette licence tant convoitée.

9 Bibliographie

- [AIPTLF 1998] Actes du 9^{ème} congrès de l'AIPTLF « Gestion des paradoxes dans les organisations », Tome 7 - « Stress, santé et intervention au travail », Ed. Lena, Lausanne, Suisse, 1998
- [Beauvois 1987] Beauvois J.-L., Joule R.-V. & Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 1 - Théories implicites et conflits cognitifs », Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1987
- [Beauvois 1987-2] Beauvois J.-L. « A propos de l'opposition Interne/Externe dans l'explication naïve » in Beauvois J.-L., Joule R.-V. & Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 1 - Théories implicites et conflits cognitifs », pp. 119-121, Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1987
- [Beauvois 1989] Beauvois J.-L., Joule R.-V. & Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 2 - Représentations et processus socio-cognitifs », Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1989
- [Beauvois 1991] Beauvois J.-L., Joule R.-V. & Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 3 - Quelles cognitions ? Quelles conduites ? », Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1991
- [Bernstein 1991] Bernstein Albert J. Sydney Craft Rozen « Comment vivre avec tous ces gens impossibles au bureau ? », Ed. Eyrolles, Paris, 1991
- [Blauner 1964] Blauner, R. « Alienation & Freedom - The factory worker and his industry », The university of Chicago press, Chicago, 1964

- [Bourdieu 1970] Bourdieu P. & J.-Cl. Passeron, « La reproduction -élément pour une théorie du système d'enseignement», Ed. de minuit, Paris, 1970
- [Bourhis 1999] Bourhis R.Y., Leyens J.-Ph. « Stéréotypes, discrimination et relations intergroupes », Ed. Mardaga, Spirmont, Belgique, 1999
- [Chalvin 1982] Chalvin, Dominique « Faire face aux stress de la vie quotidienne », Ed. ESF, Paris, 1982
- [Chalvin 1991] Chalvin, Dominique « L'affirmation de soi », Ed. ESF, Paris, 1991
- [Channouf 1991] Channouf A. « Activation du modèle explicatif des conduites et des renforcements et acceptation d'un acte coûteux » in Beauvois J.-L., Joule R.-V.& Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 3 - Quelles cognitions ? Quelles conduites ? », pp. 135-151, Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1991
- [Deschamps 1987] Deschamps J.-Cl. « Attribution et explication » in Beauvois J.-L., Joule R.-V.& Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 1 - Théories implicites et conflits cognitifs », pp. 85 - 97, Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1987
- [Deschamps 1996] Deschamps, J.-Cl., Beauvois, J.-L. "Des attitudes aux attributions - sur la construction de la réalité sociale", Coll. "La psychologie sociale", Ed. Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble, 1996
- [Dubois 1987] Nicole Dubois, « La psychologie du contrôle - les croyances internes et externes », Presses Universitaires de Grenoble, 1987
- [Dubois 1989] N. Dubois & A. Trognon « L'apport de la notion de norme d'internalité à l'approche des pratiques de formation » in Beauvois J.-L., Joule R.-V. & Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 2 - Représentations et processus socio-cognitifs », pp. 213-225, Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1989
- [Dubois 1991] Dubois N., Le Poulterier F. « Internalité et évaluation scolaire » in Beauvois J.-L., Joule R.-V.& Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 3 - Quelles cognitions ? Quelles conduites ? », pp. 153-166, Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1991
- [Dubois 1994] Nicole Dubois, « La norme d'internalité et le libéralisme », Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble, 1994
- [Dyèvre 1999] Dyèvre, P., Léger, D. « Médecine du travail - Approches de la santé au travail », Coll. Abrégés, Ed. Masson, Paris, 1999
- [Fèvre 1996] Fèvre, Odile & Schuler, Eric « L'affirmation de soi au féminin », Ed. ESF, Paris, 1996
- [Fontana 1990] Fontana, David « Gérer le stress », Pierre Mardaga Editeur, Bruxelles, 1990

- [Freudenberger & North 1988] Freudenberger, Herbert J. & North, Gail "Le burnout chez la femme", Ed. La Presse, Ottawa, Canada, 1988
- [Gangloff 1997] Gangloff, Bernard « La norme d'internalité et ses fondements : les tribulations d'une notion dans l'univers de l'évaluation professionnelle » in « Psychologie du travail et des organisations », pp. 61-75, No 1-2, Vol. 3, Neuchâtel, 1997
- [Gervais 1991] Gervais, Claude "Comprendre et prévenir le burn-out", Ed. Agence ARC, Ottawa, 1991
- [Hewstone 1989] Hewstone, Miles « Causal Attribution », Ed. Basil Blackwell, Oxford and Cambridge, MA, 1989
- [Hirigoyen 1998] Hirigoyen, M. F. « *Le harcèlement moral - la violence perverse au quotidien* », Ed. Syros, Paris, 1998
- [Janis 1982] L. Janis. « Pour contrer les fâcheuses conséquences de la recherche de l'accord dans les groupes de planification des politiques: perspectives de recherche et théorie », in H. Brandstätter et al. (dir.) « Group Decision Making ». New York, Academic Press, 1982, p. 477-501
- [Languirand 1987] Languirand, Jacques "Prévenir le burn-out", Ed. Héritage, Montréal, 1987
- [Le Poutier 1989] Le Poutier F. « Acquisition de la norme d'internalité et activité évaluative » in Beauvois J.-L, Joule R.-V. & Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 2 - Représentations et processus socio-cognitifs », pp. 247-258, Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1989
- [Levin 1982] Levin, Pamela « Les cycles de l'identité », Ed. InterEditions, Paris, 1986
- [Leymann 1996] Leymann, H. « *Mobbing : la persécution au travail* », Ed. Le Seuil, Paris, 1996
- [Light & al. 1986] Light P. & Perret-Clermont A.-N., « Social-construction of logical structures or social construction of meaning ? », in Dossiers de Psychologie, Université de Neuchâtel, Séminaire de psychologie - Groupe de psychologie appliquée, no 27, avril 1986, Neuchâtel
- [Mahon 1996] Mahon P. « Cours de droit social », Ed. ANED, Université de Neuchâtel - Faculté de Droit et des Sciences économiques, Neuchâtel, 1996
- [Marc 1984] Marc, P. « Autour de la notion pédagogique d'attente », Ed. Peter Lang - Collection Exploration, Berne, 1984
- [McClelland 1975] McClelland, D.C. « Power - The inner experience », Ed. John Wiley & sons, Inc., New York, 1975
- [Monod & Kapitaniak 1999] Monod, Hugues & Kapitaniak, Bronislaw « Ergonomie », Col. Abrégés, Ed. Masson, Paris, 1999

- [Noulin 1992] Noulin, Monique « Ergonomie », Ed. Techniplus, 1992
- [Nuttin 1985] Nuttin Jozef M. « Théorie de la motivation humaine », Ed. PUF, Paris, 1985
- [Perret-Clermont 1993] Perret-Clermont A.-N. & al., « Modes d'acquisition de l'expertise et interactions sociales entre enfants », rapport de recherche FNRS no 11-28561-90, Neuchâtel, 1993
- [Pines 1982] Pines, Ayala, Elliot Aronson & Ditsa, Kafry « Burnout - Se vider dans la vie et au travail », Editions Le Jour, Paris, 1982
- [Py & Sommat 1991] Py J. & Somat A. « Normativité, conformité et clairvoyance : leurs effets sur le jugement évaluatif dans un contexte scolaire » in Beauvois J.-L., Joule R.-V. & Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 3 - Quelles cognitions ? Quelles conduites ? », pp. 167-193, Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1991
- [Ripon 1983] Ripon, A. « La qualité de la vie de travail », Ed. PUF, Paris, 1983
- [Rondeau 1997] A. Rondeau et al., « *Coaching et responsabilisation des collaborateurs* », Colloque des 10 ans de l'ANPP (Association Neuchâteloise des Psychologues et Psychothérapeutes) et APTLF (Association des Psychologues du Travail de Langue Française) sur le thème : « *Le changement au travail : subir ou agir. Quel rôle pour la gestion des ressources humaines ?* » Neuchâtel, 1997.
- [Rosenthal 1971] Rosenthal R. A., Jacobson L. « Pygmalion à l'école », Ed. Casterman, Paris, 1971, (2ème édition). Version originale anglaise publiée en 1968 chez Holt, Rinehart and Winston Inc., New York.
- [Schuler 1992] Schuler, Eric « Comment s'affirmer - l'assertivité au quotidien », Ed. d'Organisation, Paris, 1992
- [Schuler 1993] Schuler, Eric « Prenez votre vie en main - l'assertivité dans la vie personnelle », Ed. Organisation, Paris, 1993
- [Seligman 1975] Seligman, M.E.P. « Helplessness: On Depression, Development and Death », Ed. Freeman, San Francisco, 1975
- [Sheehy 1977] Sheehy, Gaill « Passages - Les crises prévisibles de l'âge adulte » Ed. Belford, Paris, 1977
- [Swendsen 1996] Swendsen, J., Blatier, C. « Psychologie et modèles cognitifs-comportementaux », Ed. Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble, 1996
- [Trognon 1989] Trognon A. & M. Pillot « Perspectives cognitives et pratiques discursives : à propos de la norme d'internalité » in Beauvois J.-L., Joule R.-V. & Monteil J.-M. « Perspectives cognitives et conduites sociales - Vol. 2 - Représentations et processus socio-cognitifs », pp. 227-246, Ed. DelVal, Fribourg, Suisse, 1989

- [Vézina 1992] Vézina, M. & al. « Pour donner un sens au travail - bilan et orientations du Québec en santé mentale au travail », Ed. Gaëtan Morin, Québec-Canada, 1992
- [Wenner 1988] Wenner, M. « Comment et pourquoi devient-on infirmière ? », Ed. Lamarre, Paris, 1988
- [Wennubst 1999] Wennubst, G. « Mobbing - Le harcèlement psychologique sur le lieu de travail », Ed. Réalités sociales, Lausanne, 1999
- [Zapf 1995] Zapf, D. et al., « Causes and Consequences of Various Mobbing Factors at Work », Universités de Konstanz, Giessen et Bielefeld, Allemagne, 7th European Congress of Work and Organizational Psychology, Hungary, 1995

