

LA PSYCHODYNAMIQUE DU TRAVAIL EN RELATION D'AIDE : STRATÉGIES DÉFENSIVES LIÉES À LA RECHERCHE DE PERFORMANCE

Marie-France Maranda

Cet article présente les résultats d'une enquête de psychodynamique du travail effectuée auprès d'étudiantes et étudiants de premier cycle d'une université québécoise inscrits dans un programme d'ergothérapie. Le défi théorique et pratique de cette recherche était de transposer la notion de travail, habituellement comprise dans le contexte de production de biens et de services, dans le contexte de la formation universitaire. Le cadre théorique et méthodologique de la psychodynamique du travail de Christophe Dejours a été choisi pour l'étude du plaisir, de la souffrance et des stratégies individuelles et collectives de défense issues du rapport au travail. Cette lecture théorique nous a permis de repérer chez ces étudiants certains mécanismes défensifs spécifiques aux professions en relation d'aide et aux milieux de travail qui les emploient, défenses qui se construisent dès la formation. Selon nos résultats, la recherche d'équilibre, valeur primordiale en ergothérapie, peut suggérer un ensemble d'idéaux exerçant une telle pression vers la performance qu'elle peut devenir préjudiciable sur le plan de la santé mentale.

INTRODUCTION

Cette recherche, auprès d'un petit groupe d'étudiants en ergothérapie, fait partie d'une plus vaste enquête de psychodynamique du travail subventionnée par le Conseil de recherches en sciences humaines (CRSH) et réalisée dans une douzaine de programmes universitaires (Maranda et Leclerc, 2002a et Leclerc et Maranda, 2002b). L'objectif général de l'enquête était de comprendre et de mettre en lumière les stratégies d'ajustement et de défense déployées par des étudiantes et des étudiants pour composer avec les exigences et les contraintes associées à la poursuite d'études universitaires dans un contexte difficile d'emploi. La motivation à participer à cette enquête a différé selon les groupes. C'était parfois l'inquiétude de ne pas trouver d'emploi dans leur domaine, ou la peur de la précarité d'emploi, ou encore la compétition, la sélection et les pressions à la performance qui les incitèrent à prendre la parole. Ce fut parfois, aussi, la course contre le temps qui a incité à « prendre du temps pour soi » : pour reprendre son souffle, pour réfléchir, pour se questionner sur le sens des études et de son orientation. C'est sur cette dernière base que le programme d'ergothérapie a été invité à coopérer à cette enquête.

L'objectif spécifique visé par l'enquête fut de mettre à jour la rationalité des stratégies de défense et de construction identitaire auxquelles les étudiants ont recours lors de leur formation universitaire. Notre hypothèse était que ces stratégies sont élaborées pour contrer l'angoisse associée à l'anticipation de leur avenir et pour trouver un sens à l'organisation de leurs études (investissement de soi et investissement en temps, en énergie, en argent...). En guise d'exemple dans le cas de l'organisation du travail des étudiants à l'université, les résultats obtenus dans certains programmes ont permis de constater que le silence et l'endurance, mais aussi le refoulement,

sont une réponse à une organisation du travail productiviste, en lien avec l'enseignement de masse de plus en plus présente à l'Université. Les répercussions sur la santé mentale peuvent se traduire par de l'isolement, l'abandon des études ou la construction de défenses auto-destructrices.

Ce type particulier de réflexion et de discussion en groupe apporte une contribution dans le domaine du counseling et de l'orientation en milieu scolaire (université, collèges, écoles) parce qu'il permet d'accompagner les étudiants dans la discussion en profondeur et dans l'analyse intersubjective de leurs conditions de vie étudiante. En les aidant à reconnaître, tôt, les sources de plaisir et de souffrance liées à leur démarche professionnelle, de même que les mécanismes de défense qui se construisent au moment de la formation, les praticiens des services de counseling peuvent aider les étudiants à analyser la portée de ces mécanismes défensifs sur leur santé mentale. Cet exercice pourrait permettre de comprendre comment certaines défenses, intelligibles dans une organisation de travail spécifique, contreviennent à la transformation concrète des situations pénibles, en favorisant plutôt une adaptation conformiste aux situations pathogènes ou par la construction de carapaces.

Cet article se divise en deux parties. La première fournit l'ensemble des renseignements requis pour comprendre le contexte général de la recherche: quelques informations sur le programme d'ergothérapie et une présentation du cadre théorique et méthodologique de l'approche de la psychodynamique du travail (Dejours, 2000). La deuxième partie présente l'analyse co-construite avec les étudiants d'ergothérapie permettant de repérer, avec eux, certains mécanismes défensifs inhérents à la formation et la profession.

1. LE PROGRAMME D'ERGOTHÉRAPIE

Le programme de baccalauréat en ergothérapie fait partie des sciences de la santé et est rattaché à la faculté de médecine. Le programme prépare les étudiants à devenir des professionnels de la réadaptation et à remplir un rôle spécifique qui consiste à promouvoir l'autonomie fonctionnelle de la personne sur les plans physique, psychologique, professionnel et social. L'objectif d'expertise est principalement l'occupation; ce terme sous-entend les activités, les habiletés et les rôles significatifs qui rendent la personne capable d'accomplir, de façon satisfaisante pour elle, les actes de la vie courante. Le programme comprend 107 crédits dont 101 destinés à des cours obligatoires et 6 à des cours à option. Ce programme s'échelonne sur 7 trimestres à temps plein (12 à 18 crédits par session). La formation pratique et clinique est graduelle. Les étudiants acceptés en ergothérapie ont été rigoureusement sélectionnés sur la base des résultats scolaires. Sur environ 500 demandes par année, une soixantaine de candidats sont retenus.

2. PRÉSENTATION DU CADRE THÉORIQUE ET MÉTHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE

Le cadre théorique et méthodologique choisi pour mener cette recherche est celui de la psychodynamique du travail développé par Christophe Dejours (2000). Il se justifie pour son apport à l'étude des rapports subjectifs et intersubjectifs des personnes en situation de travail. Les

travaux conduits au Québec à l'aide cette approche dans des milieux de travail aussi variés que des écoles, des usines, des organismes syndicaux, etc. (Carpentier-Roy et Vézina, 2001) ont permis de constater que l'organisation du travail est à la fois un opérateur de santé, lorsqu'elle permet de consolider l'identité du sujet, tout comme elle peut être à la source de pathologies sur le plan de la santé mentale, lorsqu'il semble impossible de transformer certaines conditions problématiques : une surcharge de travail, des horaires atypiques, des modes de communication bloqués, par exemple.

En utilisant cette approche en contexte de formation, nous prenons comme point de départ l'idée selon laquelle la poursuite d'une formation universitaire est un travail comme un autre. Le défi théorique et pratique de cette recherche est de transposer la notion de travail, habituellement comprise dans le contexte de production de biens et de services, dans le contexte de la formation universitaire. Dans ce cas-ci, la production désigne la production de soi, la production de rapports sociaux, et aussi la production de savoirs ou de connaissances de plus en plus associées à la nouvelle économie. À l'instar de certains économistes du travail, sociologues et autres chercheurs du monde du travail préoccupés par la crise de l'emploi et du travail (De Bandt, Dejours et Dubar, 1995), nous sommes d'avis qu'il faille élargir la notion de travail pour englober l'ensemble des activités de production humaine et pour mieux reconnaître les multiples formes de travail utiles, quoique non rémunérées (engagement volontaire, soin à la famille, études, stages de formation...). Cet élargissement permet notamment d'emprunter à la psychodynamique du travail les concepts pertinents à l'analyse des rapports au travail. Ainsi, le travail étudiant peut être défini comme étant l'activité déployée pour se former en tentant de satisfaire à la fois son désir et les exigences de production fixées par l'organisation de la formation universitaire (notamment les exigences des cours et des programmes). Espace de signification entre le sujet et le champ social, le travail est aussi considéré comme un espace où « l'être et le faire » se conjuguent dans des activités concrètes ; c'est un lieu social privilégié où se construisent l'identité et le positionnement social à partir des activités de production et de la reconnaissance des autres.

Par les enquêtes de psychodynamique du travail, nous constatons très souvent, voire toujours, un écart entre l'organisation prescrite et l'organisation réelle du travail, un écart que les sujets cherchent à combler par leur investissement subjectif dans l'activité de production. En contexte de formation universitaire, l'organisation prescrite du travail renvoie aux exigences de formation auxquelles les étudiants sont contraints : cheminements prévus dans les cursus, programmes, contenus de cours, pédagogie, modes d'évaluation, etc. L'organisation réelle du travail correspond, quant à elle, aux stratégies déployées pour se former à leur manière et pour faire face aux contraintes de l'organisation prescrite du travail : les méthodes personnelles de travail, les savoir-faire spécifiques, l'organisation du temps, les trucs, les formes de collaboration, etc. En psychodynamique du travail, on considère que ces stratégies témoignent des savoirs pratiques qui se forgent dans l'action et qui contribuent à la construction identitaire des sujets ; mais ces stratégies peuvent parfois devenir contre-productives sur le plan de la santé mentale. La démarche de groupe permet d'explorer cet écart qui existe entre l'organisation prescrite et réelle du travail puisque c'est dans cet espace que se trouvent à la fois les actions qui permettent aux gens de

remplir leurs obligations, de manière astucieuse et inventive, mais aussi les défenses contre diverses sources de souffrance. Voyons tout d'abord quelques notions-clés de la psychodynamique du travail.

Le plaisir au travail, dans ce cas-ci, le travail étudiant est une dimension individuelle dérivée du désir; il comprend la confiance, la reconnaissance, la coopération, la solidarité, la convivialité. La souffrance est un espace de lutte entre le bien-être psychique et la maladie; c'est un équilibre instable. La souffrance peut être créatrice s'il y a possibilité d'utiliser son intelligence, son ingéniosité, sa débrouillardise pour faire face au réel. Si la contribution est reconnue, il y a là un bénéfice identitaire. Elle est pathogène s'il est impossible d'utiliser son potentiel créatif et pratique. Les blessures identitaires en résultent, la maladie s'installe. Les défenses se traduisent dans un premier temps comme des attitudes utiles à la santé mentale pour préserver l'équilibre psychique dans des situations de travail difficiles et déstabilisantes. Par exemple, il est indispensable de cultiver son sang-froid dans des situations d'urgence. Dans le contexte du travail, les défenses consistent à résister psychiquement à l'agression de l'organisation du travail. Le risque, toutefois avec une mentalité défensive est de s'endurcir. Il est courant d'entendre dans les milieux de travail qu'il faille se construire une carapace. Les enquêtes de psychodynamique du travail ont montré que les défenses deviennent des finalités en soi. Par exemple, dans certains métiers ou professions, il devient nécessaire de partager un ensemble de comportements valorisés par le groupe tout entier. C'est une manière d'être qui devient une norme de référence pour tous, et à laquelle il faut s'adapter ou se conformer, au risque d'être marginalisé ou exclu. Cette idéologie défensive se traduit dans des conduites et des discours qui portent l'empreinte spécifique de l'organisation du travail et de ses contraintes.

2.1 Méthodologie

Pour réaliser de telles enquêtes, les entrevues de groupe (Leclerc, 1999) s'imposent parce qu'elles sont le moyen de révélation des stratégies singulières, mais aussi le chemin d'accès aux stratégies collectives déployées par les sujets pour composer avec les contraintes inhérentes à leur situation commune. L'approche de groupe que nous privilégions mise sur la création d'espaces de discussion dans lesquels les contraintes et les règles explicites et implicites de la vie quotidienne peuvent être utilement révélées, discutées et remises en cause. Dans ces lieux de parole et de délibération, les sujets s'approprient et s'exposent au jugement des personnes qui partagent des conditions de vie similaires. Cela suppose non seulement un consentement des individus à participer à une recherche, mais un désir de tisser des liens de confiance qui passent par une prise de risque identitaire liée au dévoilement de leurs ressources, de leurs ruses et astuces, mais aussi des stratégies qu'ils déploient pour contrer leur souffrance. Ce qui se produit dans des entrevues collectives, c'est la transposition de la situation singulière d'un sujet à la conscience de ce qu'il y a de collectif dans ce qu'il pense, dans ce qu'il ressent, dans ce qu'il dit et dans ce qu'il fait. Lorsque de tels sujets s'engagent dans la délibération et la discussion publique des règles de leur vie quotidienne, ils développent des liens qui brisent leur isolement et qui permettent leur engagement dans des actions solidaires, s'ils le jugent à-propos.

Les groupes qui participent à la recherche, nommés collectifs d'enquête, sont constitués sur une

base volontaire. Des démarches sont entreprises auprès de directions de programmes et d'associations étudiantes pour les inviter à soutenir la réalisation d'une enquête dans leur milieu respectif. Des annonces en classe sont faites. Des rencontres d'information sont organisées pour expliquer le déroulement du processus. Au cours des réunions préparatoires, les objectifs et buts de la recherche sont clairement exposés aux futurs participants ; le cadre théorique et méthodologique est détaillé et discuté. L'engagement attendu des sujets est explicité de façon à ce que chacun comprenne l'importance de sa participation. Parallèlement à ces préparations, une collecte de renseignements sur les programmes est entreprise : description des programmes et de leurs objectifs, pratiques de sélection, taux d'abandon, état de la situation d'insertion en emploi, difficultés particulières, etc. Ces démarches, propres à l'étape de la pré-enquête, procurent aux chercheurs une certaine base de compréhension du contexte et facilitent l'approvisionnement mutuel de l'équipe et du milieu.

Dans le cas du groupe en ergothérapie, cinq filles et un garçon ont accepté de participer aux rencontres. Quatre étaient en troisième de baccalauréat et deux en seconde. Chaque collectif d'enquête comprend, idéalement, de huit à douze personnes. Ce nombre permet de rendre compte de la richesse et de la variété des expériences subjectives et intersubjectives. Il favorise les échanges tout en évitant que des points de vue individuels dominent. Lors de la réunion de préparation, en ergothérapie, une quinzaine d'étudiants se sont montrés intéressés. Une fois que le calendrier des rencontres fut établi avec la majorité, le nombre de participants a beaucoup diminué, compte tenu de la difficulté à réunir les gens aux mêmes moments et compte tenu de la durée de présence requise pour les participants qui est d'environ quinze heures. Il est à noter que la taille du groupe ne compromet pas le sens qui se dégage de la démarche. Il importe de préciser que cette démarche de recherche ne s'inscrit pas dans une logique de description positiviste ou de vérification empirique, mais bien dans une perspective herméneutique et constructiviste. Notre objectif n'étant pas de produire des résultats généralisables, ce n'est pas la représentativité qui est recherchée, mais la richesse des témoignages ou la compréhension des expériences partagées.

C'est sur la base des préoccupations des étudiants que la discussion s'est enclenchée. Les participants ont été conviés à parler des plaisirs et des contraintes de leur travail quotidien d'étudiant, sans questionnement pré-établi de la part des chercheurs. Ce furent les chercheurs qui animèrent les rencontres, conjointement avec les responsables des services de counseling et d'orientation ou avec l'assistant de recherche diplômé en sciences de l'orientation. Quatre rencontres de trois heures chacune ont été tenues avec le groupe. Les deux premières rencontres ont servi à faire connaissance d'abord, à favoriser un climat de confiance, puis à entendre le récit que les étudiants font de leur expérience à l'université. Il convient alors de pratiquer ce que les membres du laboratoire de Christophe Dejours (Dejours, Dessors et Molinier, 1998) appellent « une écoute risquée », c'est-à-dire accepter d'entendre ce que l'on n'est pas nécessairement prêt à entendre et s'en trouver parfois déstabilisé ; ou suspendre son jugement et renoncer à sa position d'expert ; accepter les zones d'ombre... Cette disposition exige d'être attentif aux propos parfois contradictoires qui sont échangés et de revenir sur ces points de discussion. Les rencontres sont enregistrées, avec l'accord des participants, et retranscrites intégralement. L'analyse répond aux règles classiques d'analyse qualitative de contenu (Landry,

1997). L'équipe de recherche (au moins deux chercheurs et un assistant) procèdent par un processus de catégorisation ouvert, c'est-à-dire que les catégories sont construites au fur et à mesure de l'analyse, par une méthode itérative qui vise à traiter les unités de signification, puis par un travail d'intercompréhension entre les chercheurs. À la troisième rencontre, la discussion s'est poursuivie après que les chercheurs eurent fait une synthèse verbale issue de leur analyse intersubjective; les participants sont considérés comme des co-chercheurs. C'est à ce moment, que les éléments principaux des échanges sont retenus et mis en débat. Les résultats de l'analyse sont présentés comme des propositions à discuter et non comme des expertises savantes indiscutables. L'atmosphère de discussion peut alors devenir plus tendue car les stratégies défensives émergent à la conscience des participants, au moment de cette phase d'interprétation.

Entre la troisième et la quatrième rencontre, un rapport écrit, témoin de la démarche, a été acheminé aux participants qui ont eu le loisir de le corriger, de le nuancer, de proposer des ajouts, bref de le valider. Cette dernière rencontre a confirmé l'appropriation de la démarche. Si ce n'était pas le cas, il faudrait poursuivre la discussion pour reprendre le sens de ce qui aurait pu échapper aux chercheurs ou aux participants. Conformément aux principes éthiques de la psychodynamique du travail, le rapport écrit appartient, au premier chef, aux participants. Ce sont eux qui décident des suites à donner et des actions à entreprendre dans leurs propres structures institutionnelles.

Au départ, le type de recherche dont nous rendons compte ici, est orientée vers une compréhension de la situation des sujets, mais elle peut être plus ou moins explicitement ouverte sur l'action mobilisante. Ainsi, sa finalité est transformatrice : nous favorisons ouvertement ce qui peut mener les participants à reprendre du pouvoir sur leur propre vie en s'engageant dans une démarche susceptible de transformer les représentations qu'ils se font de la réalité avec laquelle ils transigent, au quotidien. Il s'agit aussi d'une démarche qui favorise la consolidation ou la création de solidarités.

La deuxième partie présente maintenant les résultats et l'analyse de cette enquête de psychodynamique du travail auprès de ces étudiants.

3. RÉSULTATS

3.1 Entre le plaisir et la souffrance : les exigences de la performance

Ce groupe d'étudiants en ergothérapie a manifesté dans ses propos et par ses attitudes beaucoup d'éléments liés au plaisir d'évoluer. Celui-ci est vécu au quotidien et se révèle dans l'intérêt exprimé à apprendre et dans le développement des compétences jugées nécessaires à l'exercice de leur profession. L'apprentissage du métier et l'apprentissage de l'équilibre nécessaire à son exercice sont complémentaires. La connaissance (les savoirs et les savoir-faire), l'activité, le jeu, le rire, la liberté (les savoir-être) constituent les bases de la formation telles que décelées à travers leurs témoignages. Toutefois, ce plaisir est teinté d'une recherche de performance qu'il faut maîtriser, au risque de le voir transformé en souffrance pathogène. Nous nous expliquons.

La performance scolaire exigée antérieurement des étudiants en ergothérapie participant à l'étude, et celle que l'on continue d'exiger d'eux sous d'autres formes, incitent à situer l'ensemble des affects reconnus chez ces étudiants entre le plaisir et la souffrance selon un équilibre dynamique instable, et avec les inconforts que peut comporter une position axée sur une exigence d'équilibre. Selon le processus de sélection très serré utilisé en sciences de la santé, essentiellement porté sur les résultats scolaires, les étudiants qui s'inscrivent à la faculté de médecine sont parmi les plus méritants du Québec. Symboles d'excellence, ils font la fierté de leur entourage depuis leur petite enfance. Ces étudiants ont régulièrement fait partie des tableaux d'honneur : photo sur les murs, médailles d'or, dîners-récompenses avec les professeurs, points gagnés que l'on peut échanger contre des cadeaux. Si les honneurs font plaisir, ils comportent toutefois un revers, celui de l'exigence de la performance continue. Ce revers illustre que le plaisir peut parfois être subversif et se transformer en souffrance.

Qu'est-ce que la performance ? Selon les propos des participants, il s'agit surtout de l'atteinte constante de notes élevées, c'est-à-dire des indications chiffrées mesurant les possibilités optimales ou les résultats obtenus. Les exigences de performance viennent premièrement d'un système d'éducation dont les pratiques sont fortement axées sur la mesure des résultats. Elles proviennent également des pressions familiales et sociales. Les étudiants venus en sciences de la santé ont été entraînés à « foncer » vers l'avenir (pour faire les meilleurs choix possibles) et accordent beaucoup d'importance aux notes. Professeurs, parents, autres élèves surveillaient les performances scolaires. L'entourage les considère comme des modèles. La pression ainsi exercée a pu amener certains à craquer par moments et à vivre des épisodes de stress, d'épuisement, de perte de sens ou de solitude. Dans ce contexte, la maladie ou un accident peut représenter un risque de fragilisation car il n'y a aucune place dans ce système pour la défaillance, même temporaire.

Ces étudiants, une fois acceptés en ergothérapie, sont devenus des étudiants brillants parmi d'autres, mais ce sont des gens habitués à performer. Ils ont intériorisé ces normes associées à la réussite. Ces pressions viennent maintenant autant d'eux-mêmes que de l'extérieur. Les participants perçoivent tout de même qu'ils doivent désormais apprendre à ne plus accorder tant d'importance à la note, du moins comme ils le disent « à ne pas en être esclaves », s'ils veulent réussir à plus long terme. En cela l'apprentissage se poursuit et devient une nouvelle norme à intérioriser. « Réussir à être équilibré » devient maintenant une nouvelle forme d'exigence à atteindre.

3.2 L'équilibre obligé

Le débat autour de l'équilibre renvoie aux exigences de la formation et de la profession. La profession d'ergothérapeute interpelle la complexité et la formation s'inscrit dans un paradigme holistique nécessitant le développement et la pratique d'une vision globale de la personne et de la santé. Cette exigence se traduit dans la pratique professionnelle et dans la vie de tous les jours par un ordre de comportements et d'attitudes qu'il s'agit d'intégrer et de démontrer. Il existe toutefois un danger de succomber à une pression subtile liée aux professions en relation d'aide qui réside dans l'écart pouvant exister entre les attentes d'une profession qui se propose d'agir

dans plusieurs champs de l'activité humaine, et les moyens réels dont disposent les intervenants pour agir dans la réalité concrète. Pressions qui peuvent se traduire par un surinvestissement au détriment d'une critique des contraintes systémiques. C'est du moins l'hypothèse que nous sommes tentés de proposer aux ergothérapeutes, eu égard à la discussion avec les étudiants. L'équilibre à atteindre est, selon le sens des propos des participants et selon notre interprétation, un état situé entre l'intégrité personnelle et les exigences de l'environnement, plus précisément celles de la production et de la productivité.

L'identification à la profession débute au moment du choix d'orientation professionnelle, et elle se poursuit tout au long de la formation par la rencontre avec une approche théorique et pratique en harmonie avec leur vision du monde. L'identification à la profession se fait très tôt pour les étudiants en ergothérapie grâce aux stages qui commencent dès la première année, ainsi qu'à la qualité des modèles qu'ils rencontrent. Ces étudiants disent être formés par la « crème » des ergothérapeutes (professeurs et professionnels). Pour les étudiants impliqués dans cette démarche, « porter l'image de l'équilibre » fait partie des valeurs implicites de la profession et devient un élément à intégrer dans l'organisation prescrite du travail. Cette organisation du travail s'opérationnalise notamment par le cursus scolaire, les objectifs de cours à atteindre, les méthodes pédagogiques à appliquer, les évaluations à rencontrer et les travaux à réaliser. Pour ressembler et se conformer à l'image attendue, les étudiants ont peut-être tendance à perpétuer le modèle de performance qui leur a réussi : c'est-à-dire chercher à obtenir les meilleures notes possibles pour se faire remarquer ou pour confirmer leurs dispositions naturelles à correspondre aux modèles. Ils ont comparé leur démarche de formation à celle du funambule qui doit « marcher sur une corde raide », pour faire face aux exigences avec brio.

Par la discussion, il nous a été donné de constater que ces étudiants sont peut-être plus conscients que d'autres de la nécessité de pratiquer une bonne hygiène de vie pour préserver leur équilibre mental, car ils sont amplement informés à ce sujet. Cependant, entre la sensibilisation à la prévention et la vie trépidante qu'ils vivent dans l'atteinte de la perfection, il y a un écart qui demande à être analysé et discuté. Légèrement inquiets de leur rythme de vie, ces étudiants tentent de faire contrepoids: ils font tout ce qu'ils peuvent pour sauvegarder le plaisir pur de façon à garder un contrôle sur leur quotidien. En effet, les étudiants en ergothérapie se font remarquer parmi les autres étudiants des sciences de la santé pour leur propension à développer un modèle axé sur l'activité et le jeu. Les pratiques ludiques sont visibles et audibles à l'intérieur des murs de la faculté, et tranchent avec les comportements jugés plus sérieux et scientifiques de leurs collègues en médecine.

En même temps que ces étudiants s'inscrivent dans une philosophie d'excellence, ils portent un regard étonné sur leurs réflexes récurrents de performance. Ils sont conscients des risques inhérents de se surinvestir dans une organisation du travail trop axée sur le rendement et se questionnent sur leurs propres tendances à perpétuer un système axé sur la productivité, système auquel ils souscrivent par ailleurs. La conséquence est qu'ils n'arrivent pas à bien voir comment ils peuvent poursuivre un modèle d'excellence différent de celui qu'ils ont connu et qui les a fait souffrir.

Ces étudiants lisent des écrits scientifiques sur le stress et l'épuisement professionnel et réalisent des travaux sur ces thèmes. En ce sens, ils se croient sur le chemin de l'équilibre car

ils détiennent des informations leur permettant de développer une connaissance objective du problème. Mais ils soupçonnent également l'autre versant : connaissant les revers associés à trop d'excellence et les exigences venant d'eux-mêmes, comment rester en équilibre ? Ils ont pris l'habitude de se fixer eux-mêmes des objectifs élevés et de se dépasser constamment. Ils ont souvent « placé la barre haute » et cela leur a donné une sensation euphorisante, quoique anxiogène, lorsqu'ils la dépassaient. Aujourd'hui, ils commencent à se questionner sur les coûts associés à trop de performance: « Serais-je un prix Méritas toute ma vie... ? »

3.3 Entre le prescrit et le réel

L'équilibre doit se traduire par l'acquisition d'habiletés de base concrètes, notamment dans la relation thérapeutique. L'empathie est une valeur inhérente aux professions en relation d'aide et qui doit être développée avec authenticité dans l'exercice de cette fonction. Selon la définition de Egan (1987) l'empathie est l'aptitude à pénétrer dans l'univers d'autrui, à le comprendre et à communiquer cette compréhension. C'est à la fois une manière d'être, une manière de saisir la complexité et une manière de communiquer. Le défi de la recherche d'équilibre repose sur le fait qu'il faut être présent dans le monde subjectif de l'autre sans se laisser envahir par lui. Nous avons cru percevoir une inquiétude, chez ce groupe d'étudiants, à ne pas pouvoir pratiquer une empathie réelle lorsque les contraintes qui affectent la clientèle sont jugées trop fortes ou démesurées par rapport aux capacités réelles. Nous expliquons. Les ergothérapeutes sont placés devant un contexte fort difficile lorsqu'il s'agit d'aider des clients à se trouver un emploi alors que ces derniers sont aux prises avec des handicaps ou limitations qui compromettent grandement leur intégration sur le marché du travail. Les préoccupations se sont traduites ainsi: comment les ergothérapeutes sont-ils en mesure d'exercer pleinement leur rôle dans un contexte économique de flexibilité et de précarité de l'emploi et du travail ? Comment sont-ils en mesure de pratiquer une empathie réelle tenant compte de l'ensemble des contraintes qui affectent leur clientèle ? Jusqu'où va l'intention de confronter le client avec ses propres limites lorsque celles imposées par l'environnement sont si fortes ? N'y a-t-il pas tentation d'occulter les difficultés du contexte pour s'en tenir plutôt à une intervention centrée sur la personne et à une gestion idéale des émotions pour se protéger contre la désillusion et l'angoisse de l'échec ? Pour compenser, il peut être tentant de développer une image de la perfection: celle de la personne qui performe dans la relation d'aide du côté des « savoir-être ».

3.4 Les défenses

Face au travail, les sujets sont souvent confrontés à une réalité contraignante, avec laquelle ils doivent composer, lutter, résister, mais parfois au détriment de leur santé. Faute de pouvoir adapter l'organisation du travail à des êtres humains qui ont besoin d'équilibre, la souffrance naît et se traduit par l'élaboration de stratégies défensives individuelles et collectives. Les stratégies défensives sont des dispositifs mis en place par les personnes pour contenir l'angoisse et la souffrance. Individuelles ou collectives, elles s'enracinent dans l'histoire de chacun, son éducation, sa personnalité, son désir et son rapport au monde, dans ce cas-ci au travail étudiant, mais elles expriment aussi une intentionnalité plus ou moins structurée et organisée par le collectif qui prend sa source en relation avec l'organisation du travail.

Les étudiants en ergothérapie sont « théoriquement » conscients des risques ou des dangers inhérents à une organisation du travail trop centrée sur une productivité qui contrevient à l'équilibre. Leur discours était fortement empreint de l'idée de mouvement et d'équilibre : souvent le groupe disait devoir: « surfer sur les notes », « se tenir sur la crête », « marcher sur un fil », etc. À un certain moment, un participant (le seul garçon en l'occurrence) s'est présenté vêtu d'un t-shirt portant le logo de l'ordre professionnel : c'était un funambule qui marchait sur un fil avec une perche entre les mains. Dans la bulle, il était écrit: « Si le quotidien devient un défi ». Cette figure a donné l'occasion d'avoir une discussion aux effets inattendus. Cette image du funambule est apparue riche de sens, au point d'être polysémique. Du point de vue des étudiants-participants, ce personnage représentait la personne, mais plus précisément, le client, vivant avec des incapacités, déficiences ou handicaps physiques ou mentaux aux prises avec les réalités de la vie, qui font que chaque activité devient pour lui ou elle un défi, au point de représenter un risque de chute fatale. Du point de vue des chercheurs, ce funambule pouvait représenter aussi le thérapeute, plus précisément, l'ergothérapeute à la recherche d'équilibre. Cette différence marquée de points de vue a étonné tout le monde. Les étudiants ont été très réticents à reconnaître que cette métaphore pouvait s'appliquer pour eux-mêmes.

Était-ce la figure de l'acrobate, symbole du mouvement et de l'équilibre critique qui a posé problème dans la reconnaissance de la plausibilité de cette situation périlleuse pour soi ? Il peut être plus acceptable d'attribuer cette figure à des clients qui sont nécessairement dans une position déséquilibrée au départ. Était-ce la peur d'envisager que l'on soit aussi un être humain fait de forces et de vulnérabilités qui a fait rejeter, dans un premier temps, la possibilité de se trouver en équilibre instable et en position de souffrance ? Rappelons que cette dernière est définie, en psychodynamique du travail, comme un espace de lutte entre le bien-être et la maladie. Ce n'est pas un état statique ou une pathologie, du moins pas à ce stade. La souffrance peut être créatrice lorsqu'il est possible de déployer son intelligence et son ingéniosité pour faire face à la réalité, mais elle peut donner l'impression de marcher sur un fil. Elle peut aussi être pathogène, lorsque les espaces de communication et de réalisation sont bloqués et qu'il devient impossible d'être reconnu dans sa contribution spécifique.

L'acrobatie du funambule réfère à une situation dont on ne maîtrise pas parfaitement les lois. C'est une condition qui consiste à défier constamment les lois de la nature: la pesanteur, le temps et l'espace. « Marcher sur un fil », c'est également prendre conscience des limites du possible et une occasion de les apprivoiser, de les respecter, et de les repousser. La discussion avec les étudiants a progressé dans ce sens, et a donné lieu à un échange. C'est à ce moment de la discussion que des participants ont avoué avoir vécu un épisode douloureux lié à une organisation du travail trop intense. Une étudiante a raconté son expérience du burnout durant ses études collégiales et a dit ne plus jamais vouloir revivre une telle situation. Après plusieurs mois de maladie, qui s'est avérée être une dépression, elle a pris conscience des exigences que la société lui avait imposées: ses parents, ses professeurs, puis celles qu'elle s'était elle-même imposé puisqu'elle les avait graduellement intériorisées, ce qui l'avait conduite aux portes de la dépression. Son témoignage a permis que les réactions défensives des autres s'abaissent progressivement et que des expériences de vécus scolaires soient échangées, montrant là comment la course à l'excellence et aux récompenses pouvait s'accompagner aussi de détresses mal discernées.

Il existe ainsi un désir de perfection chez ces étudiants, qui a été entretenu de manière quasi narcissique, puisque la plupart du temps ils ont reçu des éloges de la part des professeurs et de leurs pairs. Il est également difficile pour eux de recevoir une critique. Par exemple, lors des évaluations de stage ou dans la discussion avec les autres étudiants, lorsque des commentaires jugés négatifs sont faits sur le travail, ces étudiants ont tendance à recevoir la critique sur un plan personnel. L'image d'eux-mêmes en est directement affectée. Lors de ces évaluations, les étudiants sont confrontés à de nouveaux rapports sociaux dans lesquels ils doivent accepter de ne pas toujours être premiers de classe et de recevoir de l'opposition, sans que leur ego soit déstabilisé. De là persiste un risque de fuir les situations conflictuelles puisqu'un désaccord sur le plan des idées est perçu comme une menace à l'image de soi.

CONCLUSION

Le mécanisme défensif probablement inhérent aux professions en relation d'aide, comme chez ces étudiants en ergothérapie, et chez les femmes en particulier, est de vouloir remplacer la performance attendue (autrefois les notes) par un idéal d'équilibre à atteindre extrêmement exigeant: celui de performer dans l'image de l'équilibre. C'est du moins ce que nous avons retenu de l'essentiel des propos et que nous proposons comme thème de discussion plus large. Dans le désir de projeter une image quasi parfaite de soi, il n'y a pas de place pour la fatigue, la mauvaise humeur, le désaccord, l'erreur ou l'instabilité, même temporaire. La clientèle, et la société, n'accepterait pas de la part des thérapeutes que ceux-ci puissent montrer des affects jugés négatifs donnant lieu à une image d'imperfection. Il y a là donc un risque potentiel de glisser vers une idéologie défensive, c'est-à-dire d'entrer dans des conduites survalorisant la responsabilité individuelle d'adaptation aux situations au détriment d'une critique des contraintes systémiques puisque le contexte dans lequel les ergothérapeutes œuvrent n'est pas parfait, loin de là.

Les recherches en psychodynamique du travail ont montré qu'une idéologie défensive de métier s'érige contre les effets agresseurs de l'organisation du travail (Carpentier-Roy et Vézina, 2000). Elle intervient quand la menace se fait forte et que les marges de manœuvre sont étroites. Elle exprime en quelque sorte une radicalisation des conduites défensives. Rappelons que l'idéologie défensive est définie comme un ensemble de comportements « valorisés » par le groupe tout entier. C'est une manière d'être qui devient une norme de référence pour tous, et à laquelle il faut s'adapter et se conformer, au risque d'être marginalisé ou exclu du groupe. En somme, nous croyons avoir décelé cette possibilité chez ce groupe d'étudiants, analyse qui peut s'appliquer également à un ensemble plus large tel que nous l'ont montré les discussions ultérieures avec des ergothérapeutes, que cette idéologie défensive puisse être reliée aux professions en relation d'aide.

Marie-France Maranda est professeure titulaire au Département des fondements et pratiques en éducation de l'Université Laval. Courriel : Marie-France.Maranda@fse.ulaval.ca

Département des fondements et pratiques en éducation
Bureau 654
Faculté des sciences de l'éducation
Université Laval
Québec (Québec)
G1K 7P4

This article presents the findings from a survey on work psychodynamics conducted on undergraduate students enrolled in an occupational therapy program at a Québec university. The theoretical and practical challenge of the research was to transpose the notion of work, which is usually understood in the context of production of goods and services, into the context of university education. The theoretical and methodological framework of Christophe Dejours' work was chosen as a means of studying the pleasure, suffering and individual and collective defensive strategies flowing from the relationship to work. This theoretical reading enabled us to identify among the students certain defensive mechanisms that are specific to helping professions and related milieus and are constructed during training. According to our findings, the search for balance, a primordial value in occupational therapy, could suggest a set of ideals that exerts so much pressure on performance that it could be dangerous to mental health.

RÉFÉRENCES

- CARPENTIER-ROY, M.-C. et M. VÉZINA (2000). *Le travail et ses malentendus, Enquêtes de psychodynamique du travail au Québec*, Les Presses de l'Université Laval et Octarès.
- DE BANDT, J., C. DEJOURS et C. DUBAR (1995). *La France malade du travail*, Paris, Bayard Éditions, 207 p.
- DEJOURS, C. (2000). *Travail, usure mentale. De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*. Paris, Bayard Éditions, 3e édition, 263 p.
- DEJOURS, C., D. DESSORS et P. MOLINIER (1998). *Pour comprendre la résistance au changement*. Documents pour le médecin du travail, Éd. INRS et Ministère du Travail, Direction des Relations du travail, 58 : 112-117.
- EGAN, G. (1987). *Communication dans la relation d'aide*. Études vivantes.
- LECLERC, C. (1999). *Comprendre et construire les groupes*. Québec-Lyon : Presses de l'Université Laval et Chroniques sociales, 322 p.
- LANDRY, R. (1997). *L'analyse de contenu, recherche sociale : de la problématique à la collecte des données*. Ste-Foy : Les Presses de l'Université Laval.
- LECLERC, C. et M.-F. Maranda (2002b). The Psychodynamic of Work: Action Research in an Academic Setting. *Canadian Journal of Counselling*, 36, 3 : 194-210.
- MARANDA, M.-F. et C. LECLERC (2002a). Vie universitaire : Passion et performance instrumentées. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 31, 3 : 373-392.