

Sociétés et jeunesses en difficulté

Revue pluridisciplinaire de recherche

21 | Automne 2018

Varia

La mise à distance dans le travail social : effet sur l'épuisement émotionnel

Keeping distance in social world: effect on emotional exhaustion

El distanciamiento en el trabajo social: efecto sobre el agotamiento emocional

Francois Melou et Lionel Dagot



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/sejed/9325>

ISSN : 1953-8375

Éditeur

École nationale de la protection judiciaire de la jeunesse

Référence électronique

Francois Melou et Lionel Dagot, « La mise à distance dans le travail social : effet sur l'épuisement émotionnel », *Sociétés et jeunesses en difficulté* [En ligne], 21 | Automne 2018, mis en ligne le 01 décembre 2018, consulté le 29 janvier 2019. URL : <http://journals.openedition.org/sejed/9325>

Ce document a été généré automatiquement le 29 janvier 2019.



Sociétés et jeunesses en difficulté est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

La mise à distance dans le travail social : effet sur l'épuisement émotionnel

Keeping distance in social world: effect on emotional exhaustion

El distanciamiento en el trabajo social: efecto sobre el agotamiento emocional

Francois Melou et Lionel Dagot

- 1 Le travail social mobilise une palette très riche de compétences parmi lesquelles le registre émotionnel occupe une place importante. Cela implique pour ces professionnels l'utilisation au quotidien de stratégies permettant la gestion de la sphère émotionnelle dans le travail. Deux stratégies seront étudiées, la dépersonnalisation d'une part, le désengagement d'autre part et leurs effets en termes de dissonance émotionnelle et d'épuisement émotionnel. L'enquête porte sur une population de 116 travailleurs sociaux qui permettra de tester la validité de nos hypothèses. Mais avant d'aborder les résultats de cette étude, il convient de présenter les enjeux, tant pratiques que théoriques, de la question des émotions dans le travail social. Cette revue de littérature sera illustrée par des verbatim recueillis lors d'une phase de pré-enquête exploratoire, conduite avec des travailleurs sociaux (dix entretiens individuels semi-directifs et un entretien collectif avec six professionnels). Les participants ont un âge moyen de 39 ans et une expérience professionnelle moyenne de 13 ans. Nous ne présenterons pas ici les résultats détaillés de cette phase car il ne s'agit pas de l'objet de l'article. Toutefois, nous souhaitons nous appuyer sur des extraits de verbatim pour illustrer nos propositions théoriques. L'utilisation de ces verbatim éclairera avec justesse les développements théoriques préalables à l'étude de terrain.

Travail social, travail émotionnel ?

- 2 Les institutions sociales sont entrées dans l'ère de la performance, de la concurrence (Artois, 2012) et les logiques organisationnelles génèrent une modification des pratiques

professionnelles. Désormais, une gestion territorialisée de l'action sociale s'impose où l'on mutualise des moyens en constante diminution. Dans ce cadre, les travailleurs sociaux sont les observateurs privilégiés des mutations sociétales où les effets de la crise perdurent et accroissent les vulnérabilités des plus fragiles, rendant le travail social plus ardu. Ils constatent les transformations de leur métier, qui tend vers plus de complexité, moins d'autonomie. Dubet (1998, p. 91) affirmait déjà que : « Les travailleurs sociaux avaient naguère le sentiment qu'ils étaient là pour opérer le passage de l'exclusion à l'intégration. Ils se retrouvent soudain à gérer les stocks et leur problème consiste seulement à limiter les stocks ». Ce constat toujours d'actualité interroge le sens donné au travail, le rapport au travail avec le bénéficiaire. Le travail social a vécu, avec l'adoption de la loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, un changement de paradigme, qui se traduit dans la pratique par la co-construction de l'accompagnement social avec les bénéficiaires, introduisant ainsi la notion de consentement éclairé de celui-ci. La loi du 2 janvier 2002 place l'humain au cœur des institutions et opère, *de facto*, une mutation de la praxis en passant de l'accompagnement « pour » l'individu, à un accompagnement « avec », dans une approche dynamique et coconstruite (Castel, 2009) qui exige une interaction forte et un recueil des désirs et souhaits de l'individu. Il n'est plus question d'accompagner, mais d'insérer, d'inclure. Il devient alors primordial, pour agir au plus près du besoin du bénéficiaire, de connaître son histoire ; ce qui renforce la confrontation aux émotions dans la pratique quotidienne. Le travailleur social, par cette proximité accrue, effleure la sphère de l'intime et le voilà projeté dans une gestion paradoxale du maintien de la bonne distance professionnelle et de l'engagement, dans une proximité suffisante, pour répondre aux besoins précis du bénéficiaire.

- 3 Dans ce contexte, la mutualisation des missions, du fait de la volonté politique d'une rentabilité du social (Autés, 2013), vient percuter de plein fouet l'identité, la spécificité des acteurs du social, questionnant par là même le sens de leur mission. La relation reste vécue par le travailleur social comme une relation d'aide, alors que l'organisation l'aborde de plus en plus souvent sous l'angle de la relation de service (Ravon, 2009). Les mots font sens, ils marquent une marchandisation du travail social, ils entérinent une modification du rapport au social (Chauvière, 2009) ; il y a désormais des attentes institutionnelles en termes d'efficacité, d'efficience économique. Il s'installe alors dans la relation salarié/institution, un sentiment diffus de méconnaissance des compétences et savoir-faire, des impératifs de temps. C'est le face à face avec « l'utilisateur » qui fondait le cœur du métier qui a aujourd'hui changé (Boujut, 2005). Cette marchandisation du social (Hardy, 2014) transforme la relation à l'autre, elle touche à l'identité de métier.

« On doit connaître l'histoire pour rédiger des synthèses qui aillent dans le sens de la protection des enfants, pour que le juge ait une vision claire et objective de la situation, on se détache, mais parfois, on nous raconte des choses très intimes et là je dis stop ! si cela n'a pas de sens avec ma mission ...on n'est pas des confidents »
(Éducateur spécialisé en Action Éducative en Milieu Ouvert, 45 ans, 18 ans d'expérience).

- 4 Ce paradoxe est en réalité une double contrainte, l'objectivation des faits résiste mal à des temporalités qui laissent les travailleurs sociaux seuls face aux demandes des individus où l'urgence sociale se confronte au réel des politiques publiques, des ressources en baisse et des demandes croissantes. Cela contribue à exacerber l'inconfort psychologique des acteurs de terrain.

« Nos mesures concernent plus souvent des familles avec un plus grand nombre de problématiques sociales que par le passé, nous constatons que l'on attend plus longtemps avant de prononcer une mesure d'aide éducative et il y a aussi de l'attente avant la prise en charge d'un dossier ». (Chef de service en Action Éducative en Milieu Ouvert, 44 ans, 16 ans d'expérience).

- 5 Les mutations profondes que nous venons d'évoquer posent également la question des pratiques du partenariat, comme source potentielle d'innovation, mais qui viennent gommer la spécificité métier. L'horizontalité modifie la forme de l'engagement (Schaufeli, 2013) et induit ainsi un « surcroît d'engagement personnel » (Ion, 2018). Alors cela pose la question de la reconnaissance, du sens du travail, du poids émotionnel lorsqu'il faut accompagner sans en avoir toujours les moyens et en filigrane apparaît l'épuisement professionnel.
- 6 Dans cet article, nous souhaitons articuler trois éléments : les évolutions du champ du social évoquées *supra*, leur traduction sur le volet du registre émotionnel de l'action sociale, et les stratégies mises en place par les travailleurs sociaux pour gérer l'ensemble.

Deux faces du travail émotionnel chez les travailleurs sociaux : la dissonance et l'épuisement

- 7 Goffman (1973, p. 12) a abordé les émotions par une approche interactionniste et montre que l'embarras généré par une « gaffe », un « faux pas », va agir sur ce qu'il nomme l'amour propre. Le jeu des interactions sociales se caractérise par le rôle que nous jouons sur la scène de la vie quotidienne, au travail. On apprend très tôt ce qu'il faut ressentir, quand le ressentir, combien de temps le ressentir, en fonction des situations sociales rencontrées, du milieu culturel (Despret, 1999). Les normes sociales ont un impact profond sur les interactions sociales et la genèse des émotions (Hareli et Hess, 2012). En effet, celles-ci sont attendues ou prescrites dans certains secteurs professionnels : l'empathie des infirmières, le sourire des vendeurs, la bienveillance des travailleurs sociaux. Le travail émotionnel dans le monde professionnel est basé sur le concept de règles d'affichage (Grandey, 2003 ; Rafaeli et Sutton 1987). Les règles d'affichage sont un ensemble de règles partagées, souvent implicites dans le travail social, d'expression des émotions modulées par les normes professionnelles (Hareli, Moran-Amir et David, 2013) ou les conditions socioculturelles. Elles contribuent à caractériser les groupes de travail par leurs pratiques professionnelles et la gestion émotionnelle qu'elles induisent (Barsade et Knight, 2015). Le travailleur social vis-à-vis de ses collègues et des personnes qu'il accompagne doit mettre en œuvre une juste distance. Cette juste distance est une composante majeure de son métier. Elle oriente la gestion de ses émotions et le caractérise comme professionnel. Le travailleur social doit parfois afficher des émotions qui ne laissent pas transparaître ses sentiments profonds.

« Une femme qui vient nous raconter qu'elle a été violée et qui se met à pleurer, surtout en tant que femme cela va nous prendre vraiment aux tripes, on a le cœur qui se resserre et il faut que l'on pense à autre chose... Tu ne dois pas faire apparaître tes émotions et tu dois continuer car la personne devant toi est en grande souffrance. » (Conseillère en économie sociale familiale, 29 ans, centre d'accueil des demandeurs d'asile - CADA -, 8 ans d'expérience)

- 8 La charge quantitative de travail augmente, alors que le temps alloué pour chaque bénéficiaire diminue renvoyant aux travailleurs sociaux un sentiment d'inutilité (Desrumaux et Bouterfas, 2012b).

- 9 Il est attendu des travailleurs sociaux qu'ils fassent montre de bienveillance, d'empathie et d'écoute, mais, pour autant, ils doivent garder une bonne distance professionnelle. Ainsi, un travailleur social de la protection de l'enfance devra poser un cadre éducatif, qui sera source d'émotions pour le jeune (colère, tristesse, joie), lesquelles feront écho chez le travailleur social. L'organisation attend qu'il affiche des émotions positives favorisant le cheminement du jeune vers plus de sociabilité, d'autonomie. Hochschild (2002) considère que le travail émotionnel occupe une fonction majeure dans l'échange social.
- « J'ai accompagné quelques stagiaires, je trouvais que lorsqu'un stagiaire avait la juste distance avec les gens, tout le reste on pouvait lui apprendre sans soucis, peu importe l'âge d'ailleurs, on a quand même des gens qui nous racontent des choses abominables, qui nous racontent leur vie, si on est une éponge ce n'est pas possible... Il faut avoir la juste distance ». (Éducatrice spécialisée en accueil familial, 50 ans, 18 ans d'expérience).
- 10 En effet, le travailleur social doit agir efficacement face à des situations difficiles et mettre en œuvre sa subjectivité émotionnelle. La mise à distance apparaît comme le corollaire de l'utilisation des émotions, une attitude professionnelle nécessaire au travail social.
- « Une collègue, qui est arrivée dans le service, était en grande difficulté parce qu'elle n'avait pas la juste distance, elle était trop dans l'écoute des gens, lorsqu'elle m'a dit ça elle avait les larmes aux yeux ..., elle n'est pas restée. » (Éducatrice spécialisée en Action Éducative en Milieu Ouvert, 52 ans, 24 ans d'expérience).
- 11 Le travail émotionnel est un processus dynamique, qui évolue selon le type de travail (Dauphin, 2009). Deux processus directement liés au travail émotionnel sont au centre de nos préoccupations : l'épuisement émotionnel et la dissonance émotionnelle.

L'épuisement émotionnel au cœur du *burnout*

- 12 Le premier à évoquer le *burnout* est Freudenberger (1974), qui après avoir cumulé deux emplois, dont l'un bénévole et avec une faible reconnaissance en retour, a constaté un ensemble de symptômes physiques, comportementaux et psychologiques, parmi lesquels : la perte de poids et de sommeil, l'épuisement physique, l'irritabilité, l'ennui, le découragement... Freudenberger analyse cet état comme un déséquilibre entre le souhait de venir en aide à autrui et ce que cela apporte à la personne aidante. *Burnout* et réalisation de soi s'opposent. En 1976, Maslach et Jackson reprennent les observations de Freudenberger, à partir d'une analyse factorielle réalisée à la suite de deux cents interviews de personnes travaillant dans la relation d'aide, et mettent en évidence trois dimensions : l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation (mise à distance, cynisme envers les personnes aidées) et la perte d'accomplissement de soi (évaluation négative de soi-même dans le cadre professionnel). Dans les années suivantes, le concept de *burnout*, originellement dirigé vers les personnes travaillant dans la relation d'aide et devant faire face à des situations complexes (Truchot et Badré, 2004) s'étendra à d'autres catégories professionnelles : les professions en relation avec une clientèle, puis aux professions demandant de la créativité, de la résolution de problèmes, de l'enseignement, de l'encadrement. Le *burnout* est traduit par « épuisement professionnel », « épuisement au travail », il apparaît chez les individus engagés dans le travail (Desrumaux et Lemoine, 2012a, p. 428) faisant des travailleurs sociaux une population à risque.
- 13 L'épuisement professionnel fait l'objet de plusieurs conceptualisations (Pines et Aronson, 1988 ; Shirom, 2005). Toutefois, il y a un consensus autour de l'idée que l'épuisement et le

retrait cognitif (lassitude, cynisme, dépersonnalisation, etc.) sont des éléments centraux dans l'émergence du *burnout*. L'approche choisie repose sur le concept de Shirom et Melamed (2006) pour lesquels le *burnout* est avant tout une réaction affective en lien avec un stress récurrent au travail. Les auteurs postulent que le *burnout* résulte du sentiment d'épuisement émotionnel, associé à de la fatigue physique, et de la lassitude cognitive. Dans le cadre de cette recherche, nous réserverons notre attention à l'épuisement émotionnel des travailleurs sociaux.

L'épuisement émotionnel

- 14 L'épuisement émotionnel est la composante du *burnout* la plus étudiée. Il se manifeste par un manque d'énergie, une fatigue pesante, et le sentiment que les ressources émotionnelles sont épuisées. La personne se sent nerveusement vidée, sans motivation, « à plat », envahie par un sentiment d'impuissance à agir.
« On parle parfois d'inutilité dans notre travail, or ce n'est pas un sentiment d'inutilité qui est renvoyé mais un sentiment d'impuissance. On n'avance pas, j'ai une famille avec laquelle la situation n'avance pas, on nous dit on sait mais rien ne bouge, mais c'est cela le problème ». (Éducateur spécialisé en Action Éducative en Milieu Ouvert, 45 ans, 18 ans d'expérience).
- 15 Dès les années quatre-vingt, Cherniss (1980) fut l'un des premiers à souligner la prévalence de l'épuisement émotionnel chez les travailleurs sociaux. Une étude portant sur 751 travailleurs sociaux a mis en évidence que 34 % de ces professionnels avaient connu un épisode de *burnout* marqué par l'épuisement émotionnel durant leur vie professionnelle (Siebert, 2006). Parmi les travailleurs sociaux de la protection de l'enfance, les cas d'épuisement émotionnel seraient très nombreux (Baldschun, Hämäläinen, Töttö *et al*, 2017 ; Kim et Cho, 2016). Les histoires entendues induisent des émotions que le travailleur social doit mettre de côté. Il se doit d'afficher les émotions attendues en tant que professionnel, créant ainsi un risque d'épuisement émotionnel (Grandey et Gabriel, 2015 ; Jeantet, 2003).

La dissonance émotionnelle

- 16 La dissonance émotionnelle apparaît lorsque la situation de travail exige l'expression d'une émotion qui n'est pas celle réellement ressentie (Zapf *et al*, 2002). Elle est associée à des difficultés psychologiques ou à des symptômes somatiques (Abraham, 1998 ; Dagot et Périé, 2014). Hochschild (Hochschild, 2017) compare la dissonance émotionnelle à la dissonance cognitive dans la mesure où, sur le long terme, maintenir une différence entre ressentir et faire semblant de ressentir engendre une tension plus générale. La dissonance émotionnelle peut être appréhendée comme un conflit entre la personne et le rôle qu'elle tient, entre le sujet et les émotions prescrites par l'organisation (Rafaeli et Sutton, 1987). Dans une situation d'interaction, feindre une émotion positive ou réprimer une émotion négative entraîne un état de tension interne qui peut être associé à de l'épuisement émotionnel.
« On écoute des histoires terribles, et on doit garder une attitude bienveillante, être dans l'écoute, alors que ce qu'on écoute fait froid dans le dos ... et ça c'est des choses qu'on ramène avec soi après à la maison, on dort mal. ». (Conseillère en économie sociale familiale, 28 ans, CADA, 7 ans d'expérience)

- 17 L'épuisement émotionnel et la dissonance émotionnelle révèlent deux aspects majeurs du travail émotionnel quotidien des travailleurs sociaux. Nous avons vu que la « mise à distance » pouvait être une stratégie régulièrement employée pour y faire face. La littérature l'aborde sous deux angles : la dépersonnalisation d'une part, le désengagement d'autre part.

La mise à distance : deux facettes aux effets distincts

- 18 Le travailleur social peut chercher à mettre à distance les émotions ressenties lors de l'interaction avec le bénéficiaire. En effet, la pratique du travail social est inscrite dans une dynamique journalière où, d'un événement à l'autre, le travailleur social expérimente de grandes amplitudes émotionnelles.

« J'ai appris au fil du temps, et heureusement qu'il y avait mes collègues qui pouvaient me dire : attention là tu n'es plus éducateur tu es mère/père, ils m'ont appris à ce qu'il y ait cette distance ». (Éducateur spécialisé en action éducative en milieu ouvert, 45 ans, 18 ans d'expérience).

- 19 Le travailleur social face à cette gestion émotionnelle quotidienne peut être perçu comme distant, cynique, sans implication. Mais derrière ces attributions négatives, il faut s'interroger sur leurs nuances potentielles. Prendre de la distance en réduisant la proximité affective avec la personne que l'on accompagne, n'est pas la même chose que prendre de la distance en développant un regard critique sur son activité, et l'organisation dans laquelle on travaille. Dans le premier cas, la littérature évoque la dépersonnalisation, dans le second elle fait appel à la notion de désengagement.

La dépersonnalisation

- 20 La dépersonnalisation de la relation à autrui reflète des attitudes impersonnelles, détachées, négatives à l'égard des personnes (élèves, patients, etc.). Évoquer « le TSA (troubles du spectre autistique) qui vient d'arriver dans le service », sans nommer clairement l'individu en question, est un exemple simple et parlant de dépersonnalisation. Comme nous l'avons précisé, la dépersonnalisation, dans un premier temps, envisagée comme un indicateur de *burnout*, a par la suite été considérée par certains chercheurs comme une stratégie d'adaptation aux facteurs d'épuisement. Les mécanismes de défense sont le plus souvent utilisés pour maîtriser un conflit aigu interpersonnel, mais de façon imparfaite ce qui a pour conséquence de renvoyer une image socialement indésirable (Vaillant, 1977, 1994). Vaillant avait montré que la dépersonnalisation est fortement associée à des stratégies de défense telles que la sublimation ou la projection chez les enseignants (cité par Grebot et Berjot, 2012). En mettant à distance les bénéficiaires de l'aide, le professionnel instaurerait une stratégie visant à réduire l'urgence de répondre à leurs demandes. La dépersonnalisation pourrait traduire une forme de régulation du travail émotionnel, ayant pour finalité de réduire le coût psychique supporté par le professionnel (Dagot et Périé, 2014). La dépersonnalisation peut être également considérée comme une stratégie de *coping* évitant, où l'individu cherche à se détourner de la source d'un stress émotionnel, à court terme elle peut sembler profitable, mais à long terme elle agira sur l'épuisement émotionnel (Hazanov, Kaiser et With, 2014, p. 306 ; Koleck, Bruchon-Schweitzer et Bourgeois, 2003). Cette stratégie conférerait un certain niveau de protection contre le *burnout* (Houkes, Winants, Twellaar *et al*, 2011, p. 11). La dépersonnalisation place le professionnel dans une situation

de forte ambivalence par rapport au cœur de son métier basé sur l'aide et le soutien apportés à autrui. En prenant une distance par la dépersonnalisation, le professionnel peut avoir l'impression de s'abriter des tourments associés aux flux émotionnels de sa relation de soutien. Mais ce faisant, il sait très bien que cette stratégie est fondamentalement incompatible avec l'idéal du métier vers lequel il s'est engagé. De fait, il est très probable que la dépersonnalisation ne soit qu'une illusion d'adaptation profitable.

Le désengagement

- 21 Le désengagement est une mise à distance psychologique de son travail de manière globale tant à l'égard des individus concernés de l'activité que de l'organisation. À la différence de la dépersonnalisation il ne s'agit pas ici de traiter l'autre comme un objet, allégeant ainsi le coût émotionnel de l'interaction, mais d'une attitude de réduction de cette charge émotionnelle par l'abaissement des enjeux personnels en lien avec le travail. Il est important de souligner qu'il ne s'agit pas d'un retrait comportemental, au sens où le professionnel serait significativement moins efficace dans son travail, mais d'un retrait psychologique. L'acteur social peut se désengager sans que cela soit visible par ses pairs ou son organisation. Il peut éprouver du désengagement tout en donnant l'illusion de l'implication. La littérature indique qu'un individu, qui se détache de son environnement de travail, aurait moins de risque d'être victime d'épuisement professionnel. Ainsi, le détachement à l'égard de son travail prédit un moindre risque d'épuisement professionnel (Sonnentag, Binnewies et Mojza, 2010). Le désengagement psychologique peut être appréhendé comme une stratégie de défense face à une situation perçue comme menaçante pour l'identité du sujet (Crocker, Major et Steele, 1998). Confronté à un contexte qui met en péril l'estime qu'il a de lui-même, le sujet peut réduire l'importance qu'il accorde à l'activité développée dans ce contexte. Ainsi, les sources d'enjeux, d'évaluation de son efficacité, de sa conformité au discours ambiant, perdent leur caractère potentiellement menaçant, puisque l'individu décide justement de « ne plus jouer le jeu, de ne plus leur accorder trop d'importance ». En optant pour le désengagement, le travailleur social ne disparaît pas du terrain quotidien, il n'esquive pas les demandes qui lui sont exposées. Il remplit sa mission mais il a décidé de se protéger en allégeant son identification à la sphère professionnelle. Il prend de la distance à l'égard de l'organisation, du contexte, tout en veillant à entretenir l'authenticité de sa relation à autrui, lui permettant d'entretenir un rapport apaisé, sinon avec son employeur, du moins avec l'idéal du métier qu'il a choisi.
- 22 La revue de littérature ainsi exposée alimente le débat en soulignant que, si des stratégies d'adaptation sont mises en place, elles peuvent ne pas avoir nécessairement l'efficacité escomptée. L'enquête de terrain vise à affiner la compréhension de l'influence de la dépersonnalisation et du désengagement dans le cadre du travail émotionnel.

Enquête de terrain

- 23 Le travail émotionnel quotidien des travailleurs sociaux génère des stratégies d'adaptation dont les effets s'observent sur l'épuisement émotionnel et la dissonance émotionnelle. Dans l'enquête que nous avons menée, nous avons souhaité analyser les effets de la dépersonnalisation et du désengagement, sur deux aspects du travail

émotionnel : l'épuisement émotionnel, et la dissonance émotionnelle. Conformément à la revue de littérature, nous formulons deux hypothèses majeures. La première suppose que la dépersonnalisation aura un lien significatif avec l'épuisement émotionnel et la dissonance émotionnelle. Plus la dépersonnalisation sera élevée et plus l'épuisement et la dissonance seront élevés. La seconde suppose que le désengagement aura un effet significatif positif. Plus le désengagement sera élevé, et plus l'épuisement et la dissonance seront faibles. Nous allons maintenant présenter le cadre méthodologique de notre enquête.

Méthodologie

Les participants

- 24 Les participants ont été recrutés par un échantillonnage de type boule de neige (Biernacki et Waldorf, 1981 ; Heckathorn, 2011) : il a été demandé à des travailleurs sociaux connus du chercheur de partager le questionnaire avec des collègues travailleurs sociaux, éducateurs spécialisés, assistants de service sociaux ou conseillers en économie sociale familiale. Ainsi, 200 questionnaires ont été distribués et nous avons obtenu 116 réponses soit un taux de réponses très satisfaisant de 58 %. L'étude a été menée sur un échantillon de 116 travailleurs sociaux, la distribution est présentée dans le tableau 1.

Tableau 1 : Distribution des travailleurs sociaux de l'échantillon (N =116) et de la population mère (N =141 300)

	Échantillon (n)	%	Population Indépendants	mère (n) ¹	hors
Assistant(e) de service social	7.76	(9)	23.71	(33500)	
Éducateur(trice) spécialisé(e)	16.38	(19)	69.29	(97900)	
Conseiller(ère) en économie sociale et familiale	75.86	(88)	7.00	(9900)	

- 25 L'échantillon est caractérisé par une surreprésentation féminine, 103 femmes et 13 hommes, d'âge moyen 31,5 ans ($ET=10.58$), et la médiane est de 29 ans. Leur expérience professionnelle est de 7,5 ans en moyenne ($ET=8,06$) et la médiane est de 3 ans.

Les outils

- 26 Nous avons élaboré un questionnaire auto-rapporté et constitué de plusieurs sous échelles basées sur le modèle des échelles de Likert (1932, p. 35). L'épuisement émotionnel est mesuré par une échelle spécifique composée de trois items issus du Shirom Melamed *burnout* Measurement (Saasi et Neveu, 2010).
- 27 Pour chaque item, par exemple : « Je pense que je ne suis pas capable de m'investir émotionnellement avec mes collègues et mes usagers. » La réponse est graduée de 1 (jamais) à 7 (toujours).
- 28 Le questionnaire présente une homogénéité satisfaisante ($\alpha=.76$).

- 29 La dépersonnalisation est mesurée par une échelle spécifique composée de cinq items, issue du Maslach *burnout* Inventory (Maslach et Jackson, 1981). Ainsi, à l'affirmation « Je suis devenu plus indifférent(e) aux autres depuis que j'exerce ce travail » le participant évalue son ressenti des trente derniers jours de 0 (jamais) à 6 (toujours).
- 30 Le questionnaire présente une homogénéité satisfaisante ($\alpha = .74$).
- 31 La dissonance émotionnelle est mesurée par une échelle spécifique composée de quatre items, du type « Dans votre poste, à quelle fréquence arrive-t-il que l'on doive montrer des émotions qui ne correspondent pas à ce que l'on ressent momentanément à l'égard des usagers ou des patients ou des clients ? » issue du questionnaire de Zapf (1999). L'échelle de réponse est graduée de 1 (très rarement) à 5 (très souvent).
- 32 Le questionnaire présente une homogénéité satisfaisante ($\alpha = .79$).
- 33 Le désengagement consiste à prendre de la distance vis-à-vis de la nature de son travail et d'adopter une attitude cynique (Demerouti, Bakker, Nachreiner *et al*, 2001a). Le désengagement est mesuré par une échelle spécifique composée de huit items, issue de l'Oldenburg *burnout* Inventory (Demerouti, Bakker, Jonge *et al*, 2001b ; Halbesleben et Demerouti 2005). L'échelle de réponse est graduée de 1 (très rarement) à 5 (très souvent), trois items sont libellés positivement et cinq négativement, du type, « Dernièrement, j'ai tendance à réfléchir de moins en moins à mon travail et à effectuer mes tâches presque machinalement ».
- 34 Le questionnaire présente une homogénéité juste satisfaisante ($\alpha = .63$).

Résultats

- 35 Les analyses ont été menées avec le logiciel libre R version 3.4.4. Le tableau 2 présente les statistiques descriptives, nous faisons le choix de conduire nos analyses sur les variables centrées réduites.

Tableau 2 : Statistiques descriptives

	Moyenne	Écart type	Asymétrie	Aplatissement
Âge (N =116)	31,74	10,61	0,835	-0,428
Années d'expérience (N =116)	7,64	8,60	1,409	1,482
Dépersonnalisation (N =116)	4,04	3,81	1,404	2,177
Désengagement (N =116)	24,18	3,37	-0,152	0,158
Épuisement émotionnel (N =116)	5,70	2,51	0,758	-0,053
Dissonance émotionnelle (N =116)	3,04	0,84	-0,0225	-0,260

- 36 La variable sexe a été contrôlée et n'a pas d'influence sur les variables de l'étude.

Tableau 3 : Matrice des corrélations (test unilatéral) sur les variables standardisées.

	1	2	3	4	5	6
1 Âge	—					
2 Année expérience	.841***	—				
3 Dissonance émotionnelle	-.125	-.146	—			
4 Épuisement émotionnel	.070	.053	.194*	—		
5 Désengagement	-.208*	-.170*	-.159*	-.260**	—	
6 Dépersonnalisation	-.040	-.050	.223**	.332***	-.378***	—

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

- 37 Nous observons une influence des années d'expérience sur le désengagement. Les liaisons potentielles entre les variables sont mesurées par le coefficient de Pearson (Tableau 2).
- 38 Le désengagement est négativement corrélé avec l'épuisement émotionnel ($r = -.26$, $p < .01$), la dissonance émotionnelle ($r = -.16$, $p < .05$), tout comme les efforts avec l'épuisement émotionnel ($r = .56$, $p < .01$) et la dépersonnalisation ($r = .29$, $p < .01$). La dépersonnalisation est positivement corrélée avec l'épuisement émotionnel ($r = .33$, $p < .001$) et la dissonance émotionnelle ($r = .22$, $p < .01$). Ces résultats tendent à confirmer nos hypothèses.
- 39 Régressions multiples
- 40 Afin d'évaluer l'impact de la dépersonnalisation et du désengagement sur l'épuisement professionnel (Tableau 3) et la dissonance émotionnelle (Tableau 4), des analyses de régression par comparaison de modèle ont été menées. Nous posons comme modèle nul ou modèle contraint, le lien entre l'épuisement émotionnel et la dépersonnalisation. La comparaison est réalisée par des régressions pondérées par les années d'expérience.

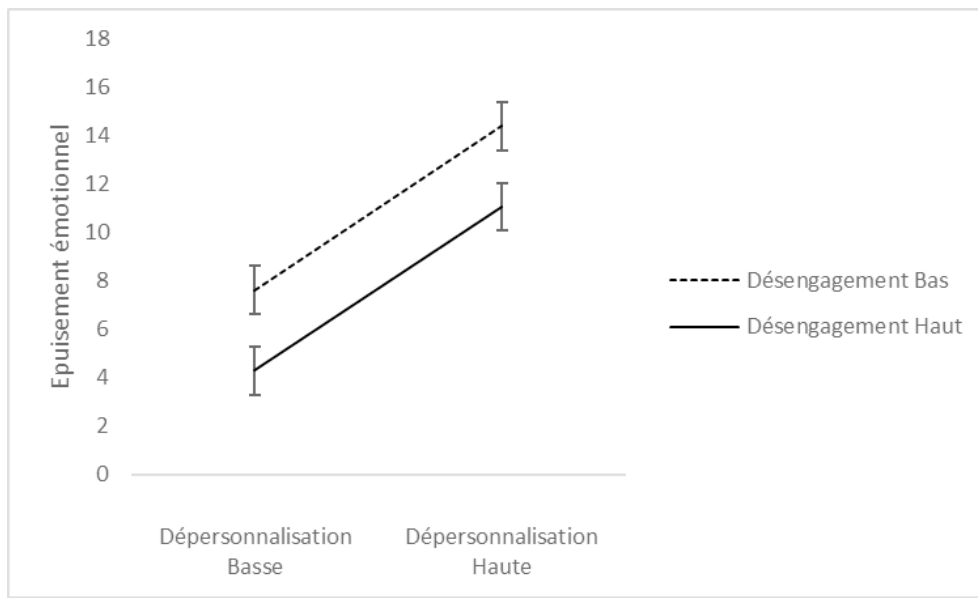
Tableau 4 : Résultats des régressions linéaires ($N = 116$), prédictif de l'épuisement professionnel

Prédicteurs	β Standardisé	t	$R^2_{\text{ajusté}}$	F_{ChangeR^2}
Modèle nul			.060	8.335*
Dépersonnalisation	0.282*	2.887*		
Modèle1			.093	5.201*
Dépersonnalisation	0.233*	2.374*		
Désengagement	-0.222*	-2.281*		

* valeurs statistiquement significatives ($p < .05$)

- 41 La comparaison de modèles par régression multiple sur l'épuisement émotionnel ($R^2_{\text{ajusté}} = .093$, $F_{(2,113)} = 6.922$, $p < .001$) en explique l'antagonisme entre la dépersonnalisation ($\beta = .233$, $p = .019$), et le désengagement ($\beta = -.224$, $p = .024$). Le modèle 1 tend à expliquer 9.3 % de la variance.
- 42 La figure 1 présente l'effet principal du modèle 1 sur l'épuisement professionnel. Le désengagement réduit l'effet de la dépersonnalisation sur l'épuisement émotionnel.

Figure 1 : Effet de la dépersonnalisation et du désengagement sur l'épuisement émotionnel



- 43 La dissonance émotionnelle présente une corrélation positive avec la fatigue physique ($r = .317$, $p < .001$). Nous proposons un modèle nul intégrant la dépersonnalisation.

Tableau 5 : Résultats des régressions multiples ($N = 116$), prédictif de la dissonance émotionnelle.

Prédicteurs	β Standardisé	t	$R^2_{\text{ajusté}}$	$F_{\text{ChangeR}2}$
Modèle nul			.065	9.013*
Dépersonnalisation	0.328	3.002*		
Modèle 1			.066	5.48
Dépersonnalisation	0.353	2.238*		
Désengagement	-0.111	1.890		

* valeurs statistiquement significatives ($p < .01$)

- 44 La comparaison de modèle par régression multiple sur la dissonance émotionnelle ($R^2_{\text{ajusté}} = .245$, $F_{(3,112)} = 9.61$, $p < .001$) caractérise la dépersonnalisation ($\beta = .353$, $p = .011$), dans ce modèle l'effet du désengagement n'est pas statistiquement significatif mais tendanciel.

Discussion et conclusion

- 45 L'engagement dans le modèle JDR (Job Demandes-Ressources) est considéré comme un concept distinct du *burnout* mais qui est négativement lié au *burnout* (Bakker, Demerouti et Sanz-Vergel, 2014). Cette étude exploratoire permet de mettre en évidence une distinction entre la dépersonnalisation et le désengagement. Dans le contexte du travail social, la dépersonnalisation peut apparaître davantage comme un *coping* à l'efficacité relative, ou tout du moins nos résultats soulèvent la question des limites de l'efficacité de cette stratégie. Chabrol (2013, p. 51) précise que pour ce type de *coping* « Il existe un usage sain possible de la plupart de ces mécanismes dans leurs formes légères ou modérées. Leur activation brève peut servir l'adaptation dans des situations de stress sévère ». Les travailleurs sociaux utilisent le désengagement et la dépersonnalisation comme des formes de *coping*. La dépersonnalisation comme stratégie de *coping* a été observée chez des urgentistes, où la dépersonnalisation de la relation humaine est corrélée au style défensif immature (Grebot, 2010). Ce faisant, ils font preuve d'une grande flexibilité, sans pour autant que cela soit un gage absolu de mieux être (Kato, 2015). Ces stratégies tendraient à se développer lors d'un débordement des compétences professionnelles, imputable à un manque de temps chronique, d'une charge administrative qui détourne du cœur de métier. De fait, la disqualification, qui touche les travailleurs sociaux participe du risque accru d'épuisement professionnel (Jeantet, 2003). Les travailleurs sociaux doivent faire face à des exigences de travail croissantes, ainsi citons par exemple, la place grandissante du travail administratif qui vient prendre une partie du cœur du travail dévolu à l'accompagnement. Le désengagement agirait comme une stratégie de protection personnelle visant à prévenir le risque d'épuisement lorsqu'il y a un manque de ressources (Khan, 1990 ; Schaufeli et Taris, 2014) qu'elles soient symboliques comme la reconnaissance ou économiques (nombre de travailleurs sociaux dépendent de la convention collective de 1966 qui lisse les augmentations). Cette stratégie, le travailleur social peut la faire sienne, car elle pourrait faire écho à l'injonction formative de la mise à distance (Demerouti, 2001, p. 501 ; Depenne, 2017). Toutefois, il apparaît qu'un manque de ressources, comme la perte d'autonomie ou le manque de support social (Demerouti et Cropanzano, 2010), vont majorer le stress et accentuer le désengagement. Ainsi, l'absentéisme est un effet observable du désengagement (Bakker, Demerouti, et Euwema, 2005 ; Halbesleben et Wheeler, 2008). Cordes et Dougherty (1993) ont évoqué le terme de déshumanisation, comme synonyme de dépersonnalisation, qui se traduit par la réification des bénéficiaires. La dépersonnalisation agirait comme un effet délétère de la mise à distance et, de ce fait, semblerait toucher plus profondément l'individu. Elle serait alors associée à un assèchement des affects (Fradet, 2017, p. 47) qui se traduit dans le travail par du cynisme et un retrait de l'interaction avec le bénéficiaire (Halbesleben et Wheeler, 2008).
- 46 La dépersonnalisation peut également se manifester en réponse à des situations de travail quotidiennes perçues comme négatives et/ou stressantes (Trueman, 1984). Cette stratégie viserait alors à réduire l'excès émotionnel (Totawar, 2012) et serait une des sources de la dépression et/ou de l'épuisement professionnel (Prinz 2012). Les mutations du travail social se traduisent par une raréfaction des financements. Le management se voit imposer du « reporting » induisant bien souvent des actions à court terme. La place des collectifs demeure centrale pour réduire les effets de la dépersonnalisation.

L'instauration d'un espace de discussion (Detchessahar, 2013), dans le champ du travail social, permettrait un management qui tienne compte du travail réel et des difficultés à le mettre en œuvre. Le manager de proximité, en réinvestissant une activité de régulation associée à du soutien au travail réel (Detchessahar, Gentil, Grevin *et al* 2015), serait en mesure de réduire les risques de dépersonnalisation et de désengagement. Il s'agit d'un outil pertinent, mais dont la pérennité est fortement dépendante de la politique organisationnelle, de l'équité et de la légitimité des acteurs.

- 47 Les auteurs de cette enquête envisagent de prochains travaux, auprès d'un échantillon plus large, pour mieux circonscrire les effets positifs, mais aussi antagonistes, de la dépersonnalisation et du désengagement sur l'épuisement émotionnel.
- 48 Nous pouvons émettre certaines limites à ce travail. En premier lieu, il est récurrent d'interroger le caractère auto-rapporté d'un questionnaire, qui par essence, favorise les réponses des personnes les plus motivées ou les plus disponibles. Cette étude exploratoire repose sur un échantillon de taille limitée qui induit un résultat tendanciel entre la dissonance émotionnelle et le désengagement, qu'il sera nécessaire de réinterroger. Il sera pertinent de questionner le principe de mise à distance des travailleurs sociaux au prisme des concepts de désengagement et dépersonnalisation. Il y aurait une différenciation sémantique à faire entre une mise à distance sur le mode de la dépersonnalisation et une bonne distance professionnelle protectrice sur le mode du désengagement (Lauber, 2010). Il apparaît nécessaire de prendre en compte les spécificités du contexte (Truchot et Borteyrou, 2010), car le travail social se caractérise également par la diversité des structures et des missions.
- 49 Déjà en 2008, l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT) interpellait le secteur médico-social en ces termes : « D'une manière générale, les travailleurs sociaux sont très motivés et très impliqués dans leur travail, y compris chez les plus anciens. La question de « l'usure » concerne plutôt des jeunes qui n'ont pas cette faculté à prendre du recul qu'ont les plus expérimentés ». Ce travail s'inscrit dans une démarche de transfert des résultats dans les processus de formation des travailleurs sociaux, pour sensibiliser et favoriser le choix de stratégies adaptatives protectrices. Denoyel (Denoyel, 2005) met en évidence la difficulté du processus d'élaboration de savoirs et de la mise en œuvre avec la réalité du travail. Il y a dans ce processus la nécessité de trouver un espace dialogique qui conduit cet auteur à envisager trois modalités d'action. D'une part, l'actorialité de l'expérience vécue ou en d'autres termes être acteur de sa formation, d'autre part la mise en œuvre d'une auto-réflexivité et enfin une mise en perspective de l'expérience singularisée. La confrontation au réel est assortie d'un accompagnement à une démarche réflexive sur la gestion des émotions pourvoyeuses de satisfaction mais aussi, comme nous l'avons abordé, d'épuisement émotionnel. En formation, les périodes de stage feront l'objet d'un travail sur la métabolisation des affects pour favoriser l'émergence d'une juste distance professionnelle. Les bénéficiaires de l'aide pourraient être invités à partager, avec les futurs professionnels, des points de vue et des expériences diverses sources de compréhension des fragilités, à l'instar de ce qui est mis en place dans les pays anglo-saxons (Askheim, Beresford et Heule, 2017 ; Goossen et Austin, 2017 ; Irvine, Molyneux et Gillman, 2015). Cette approche pourrait s'accompagner, en amont, de rencontres avec des bénéficiaires des services sociaux. Ces derniers pourraient ainsi partager, des points de vue et des expériences diverses. La connaissance, dont les bénéficiaires de l'aide sociale sont porteurs, correspond pour ces derniers à la « connaissance réelle » de ce qu'ils vivent

au quotidien (Schön, 2016). L'intérêt d'impliquer les connaissances des bénéficiaires et leurs attentes est central pour réduire la distance entre le futur professionnel et ses représentations (Cabiati et Ranieri, 2016). Le concept de réduction de la distance sociale offre la possibilité de créer des relations renouvelées entre les bénéficiaires et les acteurs du travail social (Kristiansen et Heule, 2016). Ce travail de réduction de la distance (Heule, Knutagård et Kristiansen, 2017), peut-être le point de départ d'une analyse réflexive, d'une reconnaissance réciproque qui, en laissant une place aux émotions, en facilitera la gestion.

BIBLIOGRAPHIE

- Abraham (Rebecca), « Emotional dissonance in organizations: a conceptualization of consequences, mediators and moderators », *Leadership & Organization Development Journal*, vol 19, n° 3, 1998, p. 137-146. DOI : 10.1108/01437739810210185
- Artois (Pierre), « La professionnalisation en travail social au risque de la performance », *Empan*, n° 87, 2012, p. 34-38. DOI: 10.3917/empa.087.0034
- Askheim (Ole Petter), Beresford (Peter) et Heule (Cecilia), « Mend the gap – strategies for user involvement in social work education », *Social Work Education*, vol 36, n° 2, 2017, p. 128-140. DOI : 10.1080/02615479.2016.1248930. https://www.researchgate.net/publication/309653884_Mend_the_gap_-_strategies_for_user_involvement_in_social_work_education
- Autés (Michel), *Les paradoxes du travail social*, Collection « Action Sociale », 2^{ème} Édition, Paris, Dunod, 2013, 336 p.
- Baldschun (Andréas), Hämäläinen (Juha), Töttö (Perti), Rantonen (Otso) et Salo (Paula), "Job-strain and well-being among Finnish social workers: exploring the differences in occupational well-being between child protection social workers and social workers without duties in child protection", *European Journal of Social Work*, 2017, p. 1-16. DOI : 10.1080/13691457.2017.1357025. https://research.utu.fi/converis/portal/Publication/28986036?auxfun=&lang=en_GB
- Bakker (Arnold B), Demerouti (Evangeline), et Euwema (Martin C), "Job resources buffer the impact of job demands on burnout", *Journal of Occupational Health Psychology*, vol 10, n° 2, 2005, p. 170-180. DOI: 10.1037/1076-8998.10.2.170. <https://pdfs.semanticscholar.org/3995/6073eaa02ed007c74e6172645208b537ec1c.pdf>
- Bakker (Arnold B), Demerouti (Evangeline), et Sanz-Vergel (Ana Isabel), "burnout and work Engagement: JD-R Approach", *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, vol 1, 2014, p. 389-411. DOI : 10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235. https://www.researchgate.net/publication/263851330_burnout_and_Work_Engagement_The_JD-R_Approach
- Barsade (Sigal) et Knight (Andrew), "Group Affect", *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, vol 2, 2015, p. 21-46. DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111316. <http://apknights.org/pubs/barsade2015ga.pdf>

- Biernacki (Patrick), et Waldorf (Dan), "Snowball sampling: Problems and Techniques of Chain Referral Sampling", *Sociological Methods and Research*, vol 10, n° 2, 1981, p. 141-163.
- Boujut (Stéphanie), « Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle », *Déviance et Société*, vol 29, n° 2, 2005, p. 141-153. DOI: 10.3917/ds.292.0141
- Cabiati (Elena) et Ranieri (Maria Luisa), "Learning from service users' involvement: a research about changing stigmatizing attitudes in social work students", *Social Work Education*, vol 35, n° 8, 2016, p. 982-996.
- Castel (Robert), *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*, Paris, collection « La couleur des idées », Seuil, 2009, 457 p.
- Chabrol (Henri) et Callahan (Stacey), *Mécanismes de défense et coping*, 2^{ème} Edition, Paris, Dunod, 2013, 320 p.
- Chauvière (Michel), « Qu'est-ce que la « chalandisation » ? », *Informations sociales*, n° 152, 2009, p. 128-134.
- Cherniss (Cary), *Staff burnout. Job Stress in the Human Services*, London Sage Publications, London, 1980, 197 p.
- Cordes (Cynthia L) et Dougherty (Thomas W), "A Review and an Integration of Research on Job burnout", *The Academy of Management Review*, vol 18, n° 4, 1993, p. 621-656.
- Crocker (Jennifer), Major (Brenda) et Steele (Claude), "Social stigma", dans Fiske (Susan), Gilbert (Daniel), Lindzey (Gardner), *Handbook of Social Psychology*, vol. 2. Boston, McGraw-Hill. 1998, p. 504-53.
- Dagot (Lionel) et Perié (Oriane), « Le burnout et la dissonance émotionnelle dans l'activité de care en centre d'appel », *Le travail humain*, vol. 77, n° 2, 2014, p. 155-175. DOI : 10.3917/th.772.0155
- Dauphin (Sandrine), « Le travail social : de quoi parle-t-on ? », *Informations sociales*, n° 152, 2009, p. 8-10.
- Demerouti (Evangeline), Bakker (Arnold B.), Nachreiner (Friedhelm) et Schaufeli (Wilmar B), "The job demands-resources model of burnout", *Journal of Applied Psychology*, vol 86, n° 3, 2001a, p. 499-512. DOI : 10.1037/0021-9010.86.3.499. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/160.pdf>
- Demerouti (Evangeline), Bakker (Arnold B.), Jonge (Jan), Janssen (Peter PM) et Schaufeli (Wilmar B), "burnout and engagement at work as a function of demands and control", *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, vol 27, n° 4, 2001b, p. 279-286. DOI:10.5271/sjweh.615. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/172.pdf>
- Demerouti (Evangeline) et Cropanzano (Russell), "From thought to action: Employee work engagement and job performance", dans Bakker (Arnold B) and Leiter (Michael P), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, New York: Psychology Press, 2010, 102-117, 209 p.
- Denoyel (Noël), « L'alternance structurée comme un dialogue. Pour une alternance dialogique », *Éducation Permanente*, n° 163, 2005, p. 81 - 89.
- Depenne (Dominique), *Distance et proximité en travail social. Les Enjeux de la relation d'accompagnement*, Montrouge, ESF Éditeur, 2017, 160 p.
- Despret (Viciane), *Ces émotions qui nous fabriquent. Ethnopsychologie de l'authenticité*, Paris, le Seuil, 1999, 120 p.

Desrumaux (Pascale), et Lemoine (Claude), « Qualité de vie du travail, bien-être, épuisement professionnel et harcèlement moral », dans Bernaud (Jean-Luc) et Lemoine (Claude), *Traité de Psychologie du travail et des organisations*, 2012a, Paris, Dunod, p. 421-448.

Desrumaux (Pascale), et Bouterfas (Naouële), « Sortir de l'épuisement professionnel et accéder au bien-être psychologique en reconnaissant ses besoins fondamentaux », 2012b, p. 157-170, dans Meyer (Vincent) [dir], *2002-2012 : Performance sens et usure dans les pratiques des professionnels en travail social*, Bordeaux, LEH éditions, 2012.

Detchessahar (Mathieu), « Faire face aux risques psycho-sociaux : quelques éléments d'un management par la discussion », *Négociations*, vol 19, n° 1, 2013, p. 57-80. DOI : 10.3917/neg.019.0057. <http://www.chaires-iae-grenoble.fr/commun/pdf/documents/ArticleDetchessahar2013Negociations143650.pdf>

Detchessahar (Mathieu), Gentil (Stéphanie), Grevin (Aanouk) et Stimec (Arnaud), « Quels modes d'intervention pour soutenir la discussion sur le travail dans les organisations ? », *@GRH*, vol 16, n° 3, 2015, p. 63-89. DOI : 10.3917/grh.153.0063

Dubet (François), « Une fonction sociale généralisée », *Esprit*, n° 3-4, 1998, p. 90-110.

Fradet (David), *La dépersonnalisation : étude psychanalytique de la dimension contemporaine du phénomène*, Thèse de Psychologie, Université Rennes 2, 2017, 280 p.

Freudenberger (Herbert), "Staff Burn-Out", *Journal of Social Issues*, vol 30, n° 1, 1974, p. 159-165. DOI : 10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x

Goffman (Erwin), *La Mise en scène de la vie quotidienne. 1. La Présentation de soi*, Paris, Les Éditions de Minuit, coll. Le sens commun, 1973, 256 p.

Goossen (Carolyn) et Austin (Michael), "Service User Involvement in UK Social Service Agencies and Social Work Education", *Journal of Social Work Education*, vol 53, n° 1, 2017, p. 37-51. DOI : 10.1080/10437797.2016.1246271. https://mackcenter.berkeley.edu/sites/default/files/service_user_involvement_in_uk_social_service_agencies_and_social_work_education.pdf

Grebot (Elisabeth), « Coping, styles défensifs et dépersonnalisation de la relation soignante d'urgence », *Annales Médico-Psychologiques*, vol 168, n° 9, 2010, p. 686-703, DOI : 10.1016/j.amp.2010.03.018

Grebot (Elisabeth) et Berjot (Sophie), « Défenses et dépersonnalisation de la relation enseignante et soignante », *Annales Médico-Psychologiques*, vol 170, n° 8, 2012, p. 554-561.

Grandey (Alicia A.), "When "the show must go on": Surface and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery", *Academy of Management Journal*, vol 46, n° 1, 2003, p. 86-96. DOI:10.2307/30040678

Grandey (Alicia A.) et Gabriel (Allison), "Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here?", *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, vol 2, 2015, p. 323-349. DOI : 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111400. https://www.researchgate.net/publication/272395829_Emotional_Labor_at_a_Crossroads_Where_Do_We_Go_from_Here

Halbesleben (Jonathon, R. B.) et Demerouti (Evangelina), "The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg burnout Inventory", *Work & Stress*, vol 19, n° 3, 2005, p. 208-220. DOI : 10.1080/02678370500340728

Halbesleben (Jonathon R.B) et Wheeler (Anthony R), "The relative roles of engagement and embeddedness in predicting job performance and intention to leave", *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organizations*, vol 22, n° 3, 2008, p. 242-256, DOI : 10.1080/02678370802383962

- Hardy, (Jean-Pierre), *La marchandisation du travail social*, Paris, Dunod, Coll. Santé Social, 2014, 192 p.
- Hareli (Schlomo) et Hess (Ursula), "The social signal value of emotions", *Cognition and Emotion*, vol 26, n° 3, 2012, p. 385-399. DOI : 10.1080/02699931.2012.665029
- Hareli (Schlomo), Moran-Amir (Osnat), David (Shlomo) et al. "Emotions as signals of normative conduct", *Cognition and Emotion*, vol 27, n° 8, 2013, p. 1395-1404. DOI : 10.1080/02699931.2013.791615
- Hazanov (Ofra), Kaiser (Susanne) et With (Stéphane), « Chapitre 9. Stress et *coping* : un état des lieux », dans : David Sander éd., *Traité de psychologie des émotions*. Paris, Dunod, « Psycho Sup », 2014, p. 300-324. DOI : 10.3917/dunod.sande.2014.01.0300.
- Heckathorn, (Douglas D.), « Comment: Snowball Verses Respondent-Driven Sampling. », *Sociology Methodology*, vol 41, n° 1, 2011, p. 355-366. DOI: 10.1111/j.1467-9531.2011.01244.x
- Heule (Cecilia), Knutagård (Marcus) et Kristiansen (Arne), "Mending the gaps in social work education and research: two examples from a Swedish context", *European Journal of Social Work*, vol 20, n° 3, 2017, p. 396-408., DOI: 10.1080/13691457.2017.1283589
- Hochschild (Arlie, Rusel), « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale », *Travailler*, n° 9, 2002, p. 19-50, DOI : 10.3917/trav.009.0019
- Hochschild (Arlie, Rusel), *Le prix des sentiments, au cœur du travail social* (trad. Salomé Fournet-Fayas), Paris, La Découverte, 2017, 250 p.
- Houkes (Inge), Winants (Yvonne), Twellaar (Mascha) et Verdonk (Petra), "Development of *burnout* over time and the causal order of the three dimensions of *burnout* among male and female GPs. A three-wave panel study", *BMC Public Health*, vol 11, n° 240, 2011, p. 1-13. DOI : 10.1186/1471-2458-11-240
- Ion (Jacques), « Individuation, travail social et engagement dans le dernier demi-siècle », *La Revue Française de service social*, vol 270, n° 3, 2018, p. 19-25.
- Irvine (Julie), Molyneux (Jeanie) et Gillman (Maureen) "Providing a Link with the Real World: Learning from the Student Experience of Service User and Carer Involvement in Social Work Education", *Social Work Education*, vol 34, n° 2, 2015, p. 138-150. DOI : 10.1080/02615479.2014.957178
- Jeantet (Aurélien), « L'émotion prescrite au travail », *Travailler*, n° 9, 2003 p. 99-112. DOI : 10.3917/trav.009.0099
- Kahn (William A.), "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work" *Academy of Management Journal*, vol 33, n° 4, 1990, p. 692-724.
- Kato (Tsukasa), "Testing of the *coping* flexibility hypothesis based on the dual-process theory: Relationships between *coping* flexibility and depressive Symptoms", *Psychiatry Research*, vol 230, n° 2, 2015, p. 137-142. DOI : 10.1016/j.psychres.2015.07.030
- Kim (Jong-Pil) et Cho (Sung-Je), "Research on Influence of Job Characteristics of Social Workers at Welfare Institution for the Disabled on their Emotional Labor", *Advanced Science and Technology Letters*, vol 131, 2016, p. 129-136. DOI: 10.14257/astl.2016.131.26
- Kristiansen (Arne) et Heule (Cecilia), "Sweden: power, experiences and mutual development. Using the concept of Gap-Mending in Social Work Education", dans Chiapparini (Emanuela), *The service user as a partner in social work projects and education*, Berlin, Barbara Budrich Publishers, 2016, p. 37-53.

Koleck (Michèle), Bruchon-Schweitzer (Marilou) et Bourgeois (Marc Louis), « Stress et coping : un modèle intégratif en psychologie de la santé », *Annales Médico Psychologiques*, vol 161, n° 10, 2003, p. 809-815. DOI : 10.1016/j.amp.2003.10.005

Lauber (Barbara), « burnout dans le domaine social : Garder une saine distance », *INFOS INSOS*, n° 32, 2010, p. 3-7. <https://www.insos.ch/assets/Downloads/INFOS-INSOS-32-mai-2010.pdf>

Likert (Rensis), "A technique for the Measurement of Attitudes", *Archives of Psychology*, vol 22, (1932-1933), p. 5-55. https://legacy.voteview.com/pdf/Likert_1932.pdf

Maslach (Christina) et Jackson (Susan), *The Maslach burnout Inventory*, Palo Alto, Consulting Psychologists Press, 1976, 28 p.

Maslach (Christina) et Jackson (Susan), "The measurement of experienced burnout", *Journal of Occupational Behavior*, vol 2, n° 2, 1981, p. 99-113. DOI: 10.1002/job.4030020205

Prinz (Patrick), Hertrich (Klaus), Hirschfelder (Ursula) et de Zwaan (Martina), "Burnout, depression and depersonalisation--psychological factors and coping strategies in dental and medical students", *GMS Zeitschrift für Medizinische Ausbildung*, vol 29, n° 1, 2012. DOI: 10.3205/zma000780

Rafaeli (Anat) et Sutton (Robert), "Expression of Emotion as Part of the Work Role", *The Academy of Management Review*, vol 12, n° 1, 1987, p. 23-37. DOI :10.5465/AMR.1987.4306444

Ravon (Bertrand), « Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, vol 152, no. 2, 2009, p. 60-68.

Saasi (Narjes) et Neveu (Jean-Pierre), « Traduction et validation d'une nouvelle mesure d'épuisement professionnel : le Shirom-Melamed burnout Measure », *Canadian Journal of Behavioral Science*, vol 42, n° 3, 2010, p. 177-184. DOI : 10.1037/a0017700

Schaufeli (Wilmar B) et Taris, (Toon W), "A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health" dans Bauer (Georg F.) et Hämming (Oliver), *Bridging occupational, organizational and public health: A transdisciplinary approach*, Dordrecht, Netherlands: Springer Netherlands, 2014, p. 43-68. DOI:10.1007/978-94-007-5640-3_4

Schaufeli (Wilmar B), "What is engagement?", dans Truss (Catherine), Alfes (Kerstin), Delbridge (Rick), Shantz (Amanda), Soane (Emma), *Employee engagement in theory and practice*, London, England: Routledge, 2013, 336 p. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/414.pdf>

Schön (Ulla-Karin), "User Involvement in Social Work and Education—A Matter of Participation?", *Journal of Evidence-Informed Social Work*, vol 13, n° 1, 2016, p. 21-33. DOI: 10.1080/15433714.2014.939382

Shirom (Arie), "Reflections on the study of burnout", *Work and Stress*, vol 19, n° 3, 2005, p. 263-270. DOI :10.1080/02678370500376649

Shirom (Arie) et Melamed (Samuel), "A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals", *International Journal of Stress Management*, vol 13, n° 2, 2006, p. 176-200. DOI : 10.1037/1072-5245.13.2.176

Siebert (Darcy, Clay), "Personal and Occupational Factors in burnout Among Practicing Social Workers", *Journal of Social Service Research*, vol 32, n° 2, 2006, p. 5-44. DOI : 10.1300/J079v32n02_02

Sonnentag (Sabine), Binnewies (Carmen) et Mojza (Eva), "Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment", *Journal of Applied Psychology*, vol 95, n° 5, 2010, p. 965-976. DOI : 10.1037/a0020032

- Totawar (Abhishek K) et Nambudiri (Ranjeet), "An overview of depersonalization in the organizational context", *Indore Management Journal*, vol 4, n° 2, 2012, p. 64-72.
- Truchot (Didier) et Badré (David), « Agressions au travail et burnout chez les travailleurs sociaux : influence de l'auto-efficacité et du pouvoir organisationnel », *Revue Francophone du Stress et du Trauma*, vol 4, n° 3, 2004, p. 187-194.
- Truchot (Didier) et Borteyrou (Xabi), « Le burnout chez les infirmières en cancérologie : une approche contextuelle du modèle exigences-contrôle soutien », *Psychologie du Travail et des Organisations*, vol 16, n° 1, 2010, p. 27-45.
- Trueman (David), "Depersonalization in a nonclinical population", *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, vol 116, n° 1, 1984, p. 107-112. DOI : 10.1080/00223980.1984.9923624
- Vaillant (George E), *Adaptation to Life*, Boston, Harvard University Press, 1977, 396 p.
- Vaillant (George E), "Ego Mechanisms of Defense and Personality Psychopathology", *Journal of Abnormal Psychology*, 1994, vol 103, n° 1, 1994, p. 44-50. DOI : 10.1037/0021-843X.103.1.44
- Zapf (Dieter), Vogt (Christoph), Seifert (Claudia), Mertini (Heidrun) et Isic (Amela), "Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol 8, n° 3, 1999, p. 371-400. DOI : 10.1080/135943299398230
- Zapf (Dieter), "Emotion work and psychological well-being – a review of the literature and some considerations", *Human Resource Management Review*, vol 12, n° 2, 2002 p. 237-268. DOI : 10.1016/S1053-4822(02)00048-7

ANNEXES

Liste des tableaux

Tableau 1 : Distribution des travailleurs sociaux de l'échantillon (N =116) et de la population mère (N =141 300)

Tableau 2 : Statistiques descriptives

Tableau 3 : Matrice des corrélations (test unilatéral) sur les variables standardisées.

Tableau 4 : Résultats des régressions multiples (N =116), prédictif de la dissonance émotionnelle.

Figure

Figure 1 : Effet de la dépersonnalisation et du désengagement sur l'épuisement émotionnel

NOTES

1. <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er893.pdf>

RÉSUMÉS

L'épuisement professionnel est une thématique largement commentée et qui peut concerner l'ensemble des individus au travail. Mais un travail, avec une demande émotionnelle est un facteur qui majore le risque d'épuisement. De ce fait, le travail social est concerné par le travail émotionnel. En effet, ces professionnel(le)s réalisent des missions variées, mais quelles que soient celles-ci, elles impliquent de gérer les émotions. Les travailleurs sociaux font face, au quotidien, à des situations difficiles avec des publics vulnérables, qui ont des impacts dans leur vie au travail. Dans cette étude, nous avons évalué l'épuisement émotionnel, la dissonance émotionnelle, ainsi que la dépersonnalisation et le désengagement au sein d'un échantillon de travailleurs sociaux (N=116). Les résultats mettent en évidence le rôle de la dépersonnalisation et du désengagement sur l'épuisement émotionnel et la dissonance émotionnelle chez les travailleurs sociaux. Une tendance se dessine qui ferait de la dépersonnalisation et du désengagement, deux dimensions antagonistes agissant sur l'épuisement émotionnel pour cet échantillon de travailleurs sociaux.

The professional exhaustion is a widely commented theme, it can concern the set of the individuals in the work. An emotional request is a factor increasing the risk of exhaustion in the workplace. Therefore, the social work is the place of a stress associated with an emotional work. Indeed, this professional come true their varied missions but whatever these be, they involve to manage the feelings. In his working, everyday life they are to impact on the difficult situations with vulnerable public.

The second phase uses a questionnaire based on the Shirom Melamed *burnout* Measurement (SMBM) which measures the emotional exhaustion, the physical fatigue and the cognitive tiredness. We are questioning the depersonalization and the disengagement effect on emotional exhaustion and emotional dissonance within a sample of social workers (N=116). From two follow-up studies, one by conversations and the other one by questionnaire, we highlight a potential of depersonalization and disengagement in emotional exhaustion and emotional dissonance of social workers.

From this work arises a theory which would make the depersonalization and the disengagement two antagonist entities acting on the emotional social exhaustion of this worker's sample.

El agotamiento profesional es una temática muy debatida, que puede afectar a cualquier persona en su trabajo. Pero un trabajo con una demanda emocional es un factor que aumenta el riesgo de agotamiento. En consecuencia, el trabajo social se ve afectado por el trabajo emocional o al menos por una economía de sentimientos. En efecto, estos/as profesionales realizan diferentes tareas, pero independientemente de cuáles sean estas, todas comportan gestionar las emociones. Los trabajadores sociales se enfrentan diariamente a situaciones difíciles con un público vulnerable, que afectan a su vida laboral. En este estudio hemos evaluado el agotamiento emocional y la disonancia emocional, así como la despersonalización y el desentendimiento en una muestra de trabajadores sociales (N=116). Los resultados ponen de relieve el papel de la despersonalización y del desentendimiento en el agotamiento emocional y la disonancia emocional entre los trabajadores sociales. Se observa una tendencia que convertiría la despersonalización y el desentendimiento en dos dimensiones antagónicas, que, en esta muestra de trabajadores sociales, actúan sobre el agotamiento emocional.

INDEX

Mots-clés : épuisement émotionnel, travailleurs sociaux, dissonance émotionnelle, dépersonnalisation, désengagement

Palabras claves : agotamiento emocional, trabajadores sociales, disonancia emocional, despersonalización, desentendimiento

Keywords : emotional exhaustion, social workers, emotional dissonance, strategies of coping, depersonalization, disengagement.

AUTEURS

FRANCOIS MELOU

François Melou est enseignant dans le secteur social, psychologue du travail et doctorant à Paris 8 au sein du Laboratoire Parisien de Psychologie Sociale, EA4386, Université Paris VIII, Vincennes Saint-Denis.

LIONEL DAGOT

Lionel Dagot est maître de Conférences, HDR, en Psychologie Sociale et Travail, à l'IED Paris 8. Il est membre du Laboratoire Parisien de Psychologie Sociale, EA4386, Université Paris VIII, Vincennes Saint-Denis.