

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>INTRODUCTION</b>	1
<b>CHAPITRE 1</b> L'ÉMERGENCE D'UN CONCEPT ET LA CONSTITUTION D'UN CHAMP DE RECHERCHE	5
<b>1 Introduction</b>	7
<b>2 Les premières observations</b>	8
2.1 Freudenberger (1974) : la première description du burnout	8
2.2 Maslach (1976) : les relations interpersonnelles au cœur du burnout	9
<b>3 Des études cliniques aux recherches systématiques</b>	11
<b>4 Maslach et Jackson (1981) : un syndrome à trois dimensions</b>	12
4.1 Les trois dimensions du burnout selon Maslach et Jackson (1981)	13
4.2 La construction de l'outil de mesure : le <i>Maslach Burnout Inventory</i>	15
<b>5 Les autres conceptions initiales du burnout</b>	16
5.1 Cherniss (1980) : le burnout, un processus à trois étapes	16
5.2 Alaya Pines : le burnout comme incapacité à trouver une signification existentielle dans son travail	18
<b>6 Le burnout : état et processus</b>	20
6.1 Les définitions en termes d'état	20
6.2 Les définitions en termes de processus	20

<b>7</b>	<b>L'évolution des recherches</b>	21
7.1	Du burnout des professionnels de la relation à celui de tous les individus au travail	21
7.2	Les différentes formes du burnout	23
7.2.1	<i>Ce qui a changé</i>	23
7.2.2	<i>Trois formes de burnout ou davantage...</i>	24
<b>8</b>	<b>Les causes du burnout</b>	25
8.1	Au niveau organisationnel	25
8.2	Au niveau interindividuel	26
8.3	Au niveau intra-individuel	26
<b>9</b>	<b>Les manifestations et les conséquences du burnout</b>	28
9.1	Les manifestations physiques et émotionnelles	29
9.2	Les manifestations et conséquences attitudinales et comportementales	30
9.2.1	<i>Au niveau de l'individu</i>	30
9.2.2	<i>Au niveau de la vie privée</i>	31
9.2.3	<i>Au niveau du travail</i>	31
<b>10</b>	<b>Un panorama des recherches actuelles</b>	32
10.1	Des avancées théoriques et méthodologiques majeures	32
10.2	Des recherches transversales aux recherches longitudinales	33
<b>11</b>	<b>Conclusion</b>	34
	<b>Lectures conseillées</b>	35

## CHAPITRE 2 BURNOUT ET STRESS 37

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	39
<b>2</b>	<b>Les différents types de stress au travail</b>	42
2.1	Le stress aigu	42
2.2	Le stress post-traumatique	42
2.3	Le stress chronique	43
<b>3</b>	<b>Les conceptions théoriques du stress</b>	43
3.1	Les définitions basées sur le stimulus : ce qui arrive à l'individu et non ce qui se passe en lui	43
3.2	Les définitions basées sur la réponse : le stress comme réaction physiologique	44
3.3	L'oubli des variables psychosociales	47

<b>4</b>	<b>Les définitions psychologiques : le stress comme interaction et transaction entre l'individu et la situation</b>	47
4.1	Le modèle transactionnel : le paradigme de Lazarus et Folkman	48
4.1.1	<i>Évaluation primaire, évaluation secondaire</i>	49
4.1.2	<i>Le coping</i>	50
4.1.3	<i>Les stratégies de coping</i>	51
4.2	Le coping : disposition ou transaction ?	52
<b>5</b>	<b>Stratégies de coping et burnout</b>	53
5.1	Effet direct et effet modérateur du coping	53
5.2	L'efficacité du coping centré sur le problème	55
5.3	Les échelles de coping	57
5.4	Les limites des recherches actuelles	59
5.5	Un cadre trop individualisant	59
<b>6</b>	<b>La théorie de la conservation des ressources</b>	62
6.1	Protéger et développer ses ressources	62
6.2	La primauté des pertes	63
6.3	La nécessité d'investir des ressources	65
6.4	La théorie de la conservation des ressources dans le cadre des recherches sur le burnout	67
<b>7</b>	<b>Conclusion</b>	68
	<b>Lectures conseillées</b>	69

## **CHAPITRE 3 LES EXIGENCES DU TRAVAIL** 71

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	73
<b>2</b>	<b>Charge quantitative et charge qualitative</b>	75
2.1	Le nombre de clients suivis	76
2.2	L'amplitude horaire	76
2.3	Contrôler l'amplitude horaire et l'aménagement du temps de travail	77
<b>3</b>	<b>Les nouvelles formes d'insécurité</b>	78
3.1	Insécurité et accroissement du burnout	79
3.2	Restructuration, burnout et vie de couple	80
<b>4</b>	<b>Le rôle dans l'organisation du travail</b>	81
4.1	L'ambiguïté de rôle	82
4.2	Le conflit de rôle	83

4.3	Ambiguïté de rôle, conflit de rôle et burnout	85
4.4	Effet direct ou effet curvilinéaire ?	86
<b>5</b>	<b>Le conflit vie au travail/vie hors travail</b>	<b>88</b>
5.1	Conflit travail/famille et conflit famille/travail	88
5.2	Conflit travail/famille et burnout	90
5.1.1	<i>Le conflit travail/famille comme variable modératrice du processus de burnout</i>	90
5.1.2	<i>Une influence réciproque entre pressions professionnelles, CTF et épuisement émotionnel</i>	91
<b>6</b>	<b>Le modèle exigences/contrôle de Karasek</b>	<b>93</b>
6.1	Effet additif ou effet modérateur ?	94
6.2	Du modèle « exigences-contrôle » au modèle « exigences-contrôle-soutien »	95
6.3	Délocalisation, restructuration, contrôle et santé	96
6.4	Modèle exigences-contrôle et burnout	98
6.5	Comment concevoir le contrôle ?	100
6.6	Le contrôle : une caractéristique de l'environnement ou de l'individu ?	101
6.7	L'introduction des différences interindividuelles	102
<b>7</b>	<b>Conclusion</b>	<b>103</b>
	<b>Lectures conseillées</b>	<b>104</b>
<b>CHAPITRE 4</b>	<b>LES RELATIONS INTERPERSONNELLES : CHARGE ÉMOTIONNELLE, RESSOURCES ORGANISATIONNELLES ET SENTIMENTS DE JUSTICE</b>	<b>105</b>
<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>107</b>
<b>2</b>	<b>Les relations avec les clients</b>	<b>108</b>
2.1	Nombre, fréquence des relations et pourcentage de temps consacré aux clients	108
2.2	Les caractéristiques des clients et des relations	109
<b>3</b>	<b>L'idéalisation de la relation d'aide : l'importance de la coopération</b>	<b>110</b>
<b>4</b>	<b>Burnout et modèles d'aide</b>	<b>112</b>
4.1	Les modèles d'aide et de faire face de Brickman <i>et al.</i> (1982)	112
4.2	Divergence de perspectives et burnout	113
<b>5</b>	<b>Stress traumatique secondaire, fatigue compassionnelle et burnout</b>	<b>116</b>
<b>6</b>	<b>La violence au travail</b>	<b>117</b>
<b>7</b>	<b>Les ressources organisationnelles</b>	<b>119</b>

<b>8</b>	<b>Le pouvoir dans l'organisation</b>	121
8.1	Les bases du pouvoir et le burnout	122
8.2	Pouvoir formel et pouvoir informel	123
<b>9</b>	<b>Justice au travail et burnout</b>	124
9.1	L'équité distributive	124
9.1.1	<i>Rétablir l'équité</i>	126
9.1.2	<i>Équité distributive et burnout</i>	126
9.1.3	<i>Équité distributive et relation d'aide</i>	127
9.1.4	<i>Équité distributive, relations avec les collègues et avec l'organisation</i>	129
9.2	Équité procédurale et burnout	132
<b>10</b>	<b>Conclusion</b>	134
	<b>Lectures conseillées</b>	135

**CHAPITRE 5** LES RELATIONS INTERPERSONNELLES : SOUTIEN, COMPARAISON SOCIALE ET ENGAGEMENT 137

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	139
<b>2</b>	<b>Le soutien social</b>	139
2.1	Effets directs, effets modérateurs du soutien social	141
2.2	Les différentes formes et fonctions du soutien social	142
2.2.1	<i>Le soutien comme intégration sociale</i>	143
2.2.2	<i>Le soutien comme relations satisfaisantes</i>	145
2.2.3	<i>Le soutien social perçu</i>	146
2.2.4	<i>Le soutien effectif</i>	147
2.3	Le soutien social : une disposition individuelle ?	147
<b>3</b>	<b>Des résultats pas toujours constants</b>	148
3.1	Quelques précautions méthodologiques	149
3.2	Des effets négatifs du support social ?	150
3.2.1	<i>Quand recherche-t-on du soutien social ? De qui attend-on du soutien ?</i>	150
3.2.2	<i>Affiliation et comparaison sociale</i>	152
<b>4</b>	<b>Le burnout est-il contagieux ?</b>	153
4.1	Le burnout socialement induit : quelques recherches empiriques	155
4.2	Le modèle du burnout induit socialement	156

5	<b>S'engager dans son travail</b>	159
6	<b>Conclusion</b>	163
	<b>Lectures conseillées</b>	163
<b>CHAPITRE 6</b>	<b>LES DIFFÉRENCES INDIVIDUELLES FACE AU BURNOUT</b>	<b>165</b>
1	<b>Introduction : faut-il prendre en compte les différences individuelles ?</b>	167
2	<b>La place des caractéristiques individuelles dans le processus de burnout</b>	169
3	<b>Les caractéristiques biographiques</b>	170
3.1	Les hommes et les femmes face au burnout	170
3.1.1	<i>Genre, tâches domestiques et burnout</i>	170
3.1.2	<i>Différences de genre et valeurs sociales</i>	171
3.1.3	<i>Les femmes et les hommes face au soutien social</i>	172
3.2	L'âge et l'ancienneté professionnelle	173
3.3	Le statut marital	173
4	<b>Les facteurs de personnalité</b>	174
4.1	Burnout et le « big five »	174
4.2	L'endurance (hardiness)	179
4.3	Le sens de la cohérence (SOC)	180
4.4	Le profil comportemental de type A : un contrôle raté ?	180
4.5	Le locus of control (LOC)	183
4.6	L'auto-efficacité	184
4.6.1	<i>Auto-efficacité et burnout</i>	185
4.6.2	<i>Développement de l'auto-efficacité et processus de burnout</i>	186
4.6.3	<i>Auto-efficacité générale et auto-efficacité spécifique</i>	188
4.6.4	<i>Auto-efficacité individuelle, auto-efficacité collective</i>	190
4.6.5	<i>L'auto-efficacité a-t-elle toujours un effet positif ?</i>	191
4.7	Auto-efficacité et estime de soi	191
5	<b>La personnalité comme hiérarchie de buts</b>	192
6	<b>Conclusion</b>	194
	<b>Lectures conseillées</b>	195

<b>CHAPITRE 7</b>	<b>MESURER, PRÉVENIR ET TRAITER LE BURNOUT</b>	197
<b>1</b>	<b>Introduction</b>	199
<b>2</b>	<b>Une échelle de mesure validée : le MBI</b>	200
2.1	La validité convergente du MBI	201
2.2	La validité divergente ou discriminante du MBI	201
2.2.1	<i>Burnout et dépression</i>	202
2.3	La validité factorielle du MBI	203
2.3.1	<i>La place de l'accomplissement personnel dans le processus de burnout</i>	203
2.4	La consistance interne du MBI	205
2.5	La stabilité à travers le temps ou la fidélité test-retest	205
2.6	Les scores de burnout	206
2.6.1	<i>Les influences de la culture</i>	206
2.6.2	<i>L'effet du travailleur en bonne santé</i>	207
<b>3</b>	<b>Les autres mesures du burnout</b>	207
3.1	La mesure du burnout (Burnout Measure) de Pines	207
3.2	La mesure du burnout de Shirom-Melamed (S-MBM)	208
<b>4</b>	<b>Les interventions</b>	210
4.1	Quelques rappels méthodologiques élémentaires	210
4.1.1	<i>Conduire un diagnostic rigoureux</i>	210
4.1.2	<i>La nécessité d'approches quasi expérimentales</i>	211
4.1.3	<i>Le problème des groupes contrôles</i>	212
4.1.4	<i>Les contraintes du terrain</i>	213
4.2	Les objectifs visés : changer l'individu ou changer la situation ?	214
4.3	Les niveaux d'interventions : prévention primaire, secondaire, tertiaire	215
4.3.1	<i>La prévention primaire</i>	215
4.3.2	<i>La prévention secondaire</i>	219
4.3.3	<i>La prévention tertiaire</i>	222
<b>5</b>	<b>Burnout et engagement</b>	222
<b>6</b>	<b>Conclusion</b>	224
	<b>Lectures conseillées</b>	225
	<b>CONCLUSION</b>	227
	<b>BIBLIOGRAPHIE</b>	231
	<b>INDEX DES NOTIONS</b>	263