



uOttawa

L'Université canadienne
Canada's university

FACULTÉ DES ÉTUDES SUPÉRIEURES
ET POSTDOCTORALES



FACULTY OF GRADUATE AND
POSTDOCTORAL STUDIES

Jeanine Deshaies Roy

AUTEUR DE LA THÈSE / AUTHOR OF THESIS

M.A. (sciences pastorales)

GRADE / DEGREE

Faculté des sciences humaines

FACULTÉ, ÉCOLE, DÉPARTEMENT / FACULTY, SCHOOL, DEPARTMENT

L'Épuisement professionnel chez les animatrices et agents de pastorale oeuvrant dans l'église du Québec: exploration et compréhension du phénomène

TITRE DE LA THÈSE / TITLE OF THESIS

Gilles Fortin

DIRECTEUR (DIRECTRICE) DE LA THÈSE / THESIS SUPERVISOR

Pierrette Daviau

CO-DIRECTEUR (CO-DIRECTRICE) DE LA THÈSE / THESIS CO-SUPERVISOR

EXAMINATEURS (EXAMINATRICES) DE LA THÈSE / THESIS EXAMINERS

Mamal Guirguis-Younger

Jean-François Rioux

Gary W. Slater

LE DOYEN DE LA FACULTÉ DES ÉTUDES SUPÉRIEURES ET POSTDOCTORALES /
DEAN OF THE FACULTY OF GRADUATE AND POSTDOCTORAL STUDIES

UNIVERSITÉ SAINT-PAUL

THÈSE PRÉSENTÉE À
L'UNIVERSITÉ SAINT PAUL

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN COUNSELING PASTORAL

PAR
JEANINE DESHAIES ROY

L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL CHEZ LES ANIMATRICES ET AGENTES
DE PASTORALE OEUVRANT DANS L'ÉGLISE DU QUÉBEC:
EXPLORATION ET COMPRÉHENSION DU PHÉNOMÈNE

14 JUIN 2005



Library and
Archives Canada

Bibliothèque et
Archives Canada

Published Heritage
Branch

Direction du
Patrimoine de l'édition

395 Wellington Street
Ottawa ON K1A 0N4
Canada

395, rue Wellington
Ottawa ON K1A 0N4
Canada

Your file *Votre référence*
ISBN: 0-494-14897-7
Our file *Notre référence*
ISBN: 0-494-14897-7

NOTICE:

The author has granted a non-exclusive license allowing Library and Archives Canada to reproduce, publish, archive, preserve, conserve, communicate to the public by telecommunication or on the Internet, loan, distribute and sell theses worldwide, for commercial or non-commercial purposes, in microform, paper, electronic and/or any other formats.

The author retains copyright ownership and moral rights in this thesis. Neither the thesis nor substantial extracts from it may be printed or otherwise reproduced without the author's permission.

AVIS:

L'auteur a accordé une licence non exclusive permettant à la Bibliothèque et Archives Canada de reproduire, publier, archiver, sauvegarder, conserver, transmettre au public par télécommunication ou par l'Internet, prêter, distribuer et vendre des thèses partout dans le monde, à des fins commerciales ou autres, sur support microforme, papier, électronique et/ou autres formats.

L'auteur conserve la propriété du droit d'auteur et des droits moraux qui protègent cette thèse. Ni la thèse ni des extraits substantiels de celle-ci ne doivent être imprimés ou autrement reproduits sans son autorisation.

In compliance with the Canadian Privacy Act some supporting forms may have been removed from this thesis.

Conformément à la loi canadienne sur la protection de la vie privée, quelques formulaires secondaires ont été enlevés de cette thèse.

While these forms may be included in the document page count, their removal does not represent any loss of content from the thesis.

Bien que ces formulaires aient inclus dans la pagination, il n'y aura aucun contenu manquant.


Canada

RÉSUMÉ

Cette étude met en relief la problématique de l'épuisement professionnel relevée à partir de quatre femmes oeuvrant en milieu ecclésial québécois. L'exploration des quatre histoires de cas dans le temps soulève les particularités ci-après. Dans la période qui précède l'épuisement, en plus d'offrir les mêmes lieux de désappairage ou « mismatch » propices au développement du burnout, l'Église du Québec produit chez ces quatre femmes une structure de désengagement progressif directement liée au burnout. Dans la période de l'épuisement, nous avons trouvé un mouvement de déstabilisation interne suivi d'un cycle de reconstruction de la personne par lequel les quatre animatrices de pastorale sont parvenues à retrouver l'unité organique interne et le sens de l'engagement qui les habitaient avant l'épuisement. Dans la période après l'épuisement, les quatre animatrices de pastorales étaient en mesure de diriger et d'orienter leurs choix de vie et de carrière dans le sens leur mission personnelle et de leur accomplissement personnel. Suite à cette exploration, un schéma représentatif du burnout a été établi. Il représente la structure interne de la personne avant, pendant et après l'épuisement professionnel. Il serait intéressant de pousser plus loin les recherches dans le domaine du burnout et de vérifier si le schéma représentatif du burnout se présente chez un plus grand nombre de personnes et de professions.

REMERCIEMENTS

Cette recherche n'aurait pas été possible si les membres du Conseil de la recherche de la faculté des Études Supérieures de l'Université Saint-Paul n'avaient cru à la validité de la recherche, à sa nécessité dans le monde de l'Église d'aujourd'hui et à sa réalisation possible dans les délais convenus.

Nous remercions madame la vice-doyenne de la faculté, Dre Maureen Slattery d'avoir cru au présent projet; nous la remercions également de sa compétence à y attribuer une équipe de scientifiques dignes et respectables pour la diriger, en faire la lecture, la correction, l'évaluation et la révision.

Nous remercions également le comité de la recherche de l'Université Saint-Paul d'avoir produit un document à l'intention des chercheurs(es) qui en facilite l'application des normes éthiques pré-établies au sein de la recherche lorsque la personne humaine fait partie du matériel d'analyse.

Nos plus sincères mercis s'adressent aux femmes qui ont contribué, de près ou de loin, à l'exploration et à la compréhension du

phénomène de l'épuisement professionnel en milieu ecclésial québécois. Cordial merci aux sujets de la recherche, ces six femmes volontaires, pour leur participation et leur plus profond désir de venir en aide aux femmes qui vivent cette période très difficile de la vie paroissiale et diocésaine : l'épuisement professionnel en Église.

Merci à Dr Gilles Fortin, à Dre Pierrette Daviau, f.d.l.s., qui ont eu la patience, la persévérance et la générosité d'accompagner chacune des étapes de cette recherche. Leur appui critique et leurs conseils précieux ont contribué à maintenir l'objectivité de la présente recherche et à soutenir la principale chercheuse en lien avec l'objectif premier de son questionnement : explorer et comprendre le phénomène de l'épuisement professionnel chez les femmes oeuvrant en Église dans la province de Québec.

Un merci spécial s'adresse à Carolyn Roy pour la traduction des principaux textes utilisés dans cette recherche et la révision des chapitres quant au style personnel de rédaction et la forme du texte.

Un deuxième merci spécial s'adresse à Bruno Grenier et Christian Roy pour la configuration graphique des schémas de présentation et la mise en page.

NOTES DE L'AUTEURE

La rédaction de la thèse tient compte des normes de l'APA (Association des Psychologues Américains), en particulier l'adaptation française des auteurs Provost, Alain, Leroux et Lussier (2002), *Normes de présentation d'un travail de recherche* nous a servi d'outil de travail et de référence tout au long de ce projet.

Les noms qui figurent dans ce texte sont purement fictifs.

SOMMAIRE

Cette étude met en relief la problématique de l'épuisement professionnel chez les animatrices et agentes de pastorale, oeuvrant en milieu ecclésial québécois. Elle explore et cherche à comprendre le phénomène dans ses particularités personnelles, relationnelles et sociales. Son principal objectif est d'explorer le phénomène du burnout en milieu ecclésial pour mieux comprendre sa dynamique interne et, si possible, en cibler la spécificité. La méthode de recherche qualitative utilisée dans cette étude s'échelonne sur une période de dix-huit mois. L'échantillon total du nombre de volontaires correspond à « N=6 » et celui des sujets participants à la recherche est de « N=4 ». Sur une base volontaire, six animatrices et agentes de pastorale ont accepté de se soumettre à un questionnaire d'entrevue semi-structurée afin de rendre compte librement de leur expérience d'épuisement professionnel dans l'Église du Québec. Ces femmes proviennent des quatre coins de la province et représentent les milieux ecclésiaux suivants : la paroisse en milieu rural ou de banlieue, l'unité pastorale ou la zone pastorale regroupant plusieurs paroisses, ainsi que le milieu diocésain. Étant donné le nombre limité de l'échantillon, il représente uniquement la catégorie des femmes laïques, mariées ou célibataires dans l'Église. Les catégories des femmes consacrées à la vie religieuse et d'autres laïcs oeuvrant en Église ne sont nullement représentées dans cette étude et donc pourraient faire l'objet d'une autre recherche. L'enregistrement des entrevues semi-structurées constitue les données de base de la présente recherche. L'expérience a donc porté sur l'analyse des contenus manifestes puisés à partir des verbatim et la découverte

du sens psychologique global du contenu latent. Les résultats révèlent dans un premier temps qu'en matière d'épuisement professionnel ou de burnout, les femmes oeuvrant en Église n'échappent pas à ce risque de brûlure interne que propose la réalité de la vie professionnelle d'aujourd'hui. Dans un deuxième temps, il est clairement souligné que l'Église du Québec, en tant que structure institutionnelle présente les mêmes lieux de désappairage ou « mismatch » propices à l'évolution du burnout et rencontrés dans d'autres milieux de travail et organismes déjà étudiés. Ce qui semble particulier au phénomène de l'épuisement professionnel vécu en milieu ecclésial québécois est la profondeur de la blessure interne en ce qu'elle appelle la reconstruction de l'être. L'entaille de la blessure touche l'Être dans ses dimensions biopsychospirituelles. Cette blessure intérieure nécessite parfois un changement de paradigme sur la trajectoire du développement de la personne en questionnement de son idéal, de son identité ou de sa mission dans l'Église et le monde. D'autres fois, le changement de paradigme se situe au niveau de l'Église et de son propre questionnement quant à la place qu'elle accorde ou non à la femme à l'intérieur de sa structure ministérielle non ordonnée. Dans les deux cas, la guérison de la blessure occasionnée par le burnout nécessite un retrait immédiat du milieu ecclésial, rendu inapte à l'épanouissement de la personne. La réalisation de sa mission personnelle et ecclésiale s'exécute alors dans le monde séculier au nom de l'Église. Après l'épuisement, les quatre participantes sont en mesure d'en recueillir l'héritage en pertes et en gains personnels, spirituels et relationnels.

PREMIER CHAPITRE

CHAPITRE UN

L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL : DONNÉES SUR L'IMPORTANCE DU PHÉNOMÈNE

La documentation sur l'épuisement professionnel est marquée du sceau des travaux des chercheurs et par l'apport autant distinctif que scientifique dans le domaine de la « pop psychology », en particulier par Edelwich et Brodsky (1980), Burke, Shearer et Descza (1984), Freudenberger (1974, 1985), Figley (2002), Maslach (1982, 1997, 1998, 2000, 2001). Chacun y est allé de son hypothèse de recherche, son angle d'exploration scientifique, jusqu'à la découverte parfois espérée, parfois inattendue d'une dimension particulière concernant le « burnout » ou l'épuisement professionnel. Vue sous un autre angle, la spécificité professionnelle trace de nouveaux reliefs à l'épuisement causé par le travail, obligeant ainsi un regard psychosociologique et anthropologique, de telle sorte que chaque profession connaît sa vague de définitions particulières et de contributions distinctes à l'ensemble du corpus de connaissances lié au burnout et à l'épuisement professionnel.

Les écrits sur l'épuisement professionnel en général remontent à deux ou trois décennies. Ceux concernant l'épuisement professionnel en milieu ecclésial, clairsemés dans les années 1980, sont de plus en plus nombreux depuis les dix dernières années. Ce milieu professionnel connaît une vingtaine d'auteurs, dont Corrigan (1998), Daniel et Rogers (1981), Fee et Dan (1997), Fichter (1984),

Foreman (1997), French (2003), Golden (2002), Grosch et Olsen (2000), Holaday (2001), Kirsh (2001), Luton (2000), Rayburn (1991), Richmond (1991), Rogerson (1998), Schwanz (1996), Shirey (2001), et Virginia (1998). Lorsque l'étude de l'épuisement cible la clientèle féminine en Église, la documentation se raréfie. On dénombre moins de cinq auteurs, dont Rayburn (1991) et Richmond (1991). Quand le recensement des écrits précise la culture de sa clientèle ecclésiale féminine, c'est-à-dire francophone et québécoise, cela relève de l'inédit et appelle un regard nouveau, un changement de perspective, pour mieux comprendre le phénomène de l'épuisement professionnel.

Dès les années 70, le phénomène de l'épuisement professionnel nous est d'abord présenté dans une société professionnelle où plusieurs professions, à connotation de relation d'aide, souffrent d'épuisement professionnel (burnout), en même temps qu'elles cherchent une solution efficace. En ce sens, des études sont effectuées sur les professions telles que policiers, professeurs, professionnels de la santé ainsi que chez les hommes et femmes d'affaires. La société en épuisement appelle un regard neuf sur sa structure interne et sa relation employeur-employé. Par ailleurs, en Église, le phénomène existe également de manière aussi criante et alarmante. Les études de Virginia (1998) sur l'épuisement des clercs, des moines et des religieux amènent la dimension relationnelle suivante : il existe un lien direct chez les prêtres séculiers entre le nombre croissant de burnout dans ce groupe, l'absence de relations significatives entre confrères et leur difficulté à parler d'eux-mêmes. Virginia (1998), rapporte que le groupe des prêtres séculiers analysé enregistre le

plus grand nombre de burnout comparé aux moines et aux religieux. Quant aux recherches chez les femmes, les études semblent s'amorcer à partir du moment où celles-ci obtiennent des rôles de leader dans différents ministères. Les recherches dévoilent l'apparition du phénomène de l'épuisement chez les femmes œuvrant dans la majorité des confessions religieuses : chrétiennes catholiques et protestantes, juives et autres. Rayburn (1991) et Richmond (1991) étudient ce phénomène surtout en lien avec la dépression chez les femmes œuvrant dans différentes Églises d'Amérique.

La limite de cette recherche, en même temps que sa spécificité, est qu'elle étudie le contexte de travail de quatre femmes qui œuvrent dans l'Église du Québec d'aujourd'hui et voit les conséquences de l'épuisement professionnel vécu dans ce contexte. Qu'est-ce que l'épuisement professionnel? Quelles sont ses caractéristiques et particularités lorsqu'il est vécu en Église, et, de surcroît, par des femmes, du Québec?

C'est à ces questions que le présent chapitre veut répondre. Dans un premier temps, nous présentons un survol de l'histoire de l'épuisement professionnel et de sa terminologie. Dans un deuxième temps, à travers les différentes périodes de recherches, nous tentons de cerner le phénomène et de le circonscrire de manière à en déceler ses composantes personnelles, relationnelles et transpersonnelles. Le

phénomène est vu d'abord à partir de l'expérience des hommes, suivi de celles des femmes en Église.

1 Histoire de l'épuisement professionnel

Freud ne parle pas de burnout ou d'épuisement professionnel proprement dit, le XIXe siècle n'accordant pas facilement aux femmes le droit au travail et la société industrielle étant à ses débuts. Il reconnaît cependant un état de fatigue physique d'origine nerveuse tel que décrit par l'américain George Beard (1881) sous le nom de « neurasthénie ». À cet état de fatigue névrotique, Freud accorde un intérêt fort particulier et assez intentionné à partir duquel il arrive à circonscrire et subdiviser les névroses. Le principal travail de Beard (1881) est de rassembler sous forme de tableau clinique les symptômes et autres registres descriptifs divers, tous centrés sur la « fatigue physique d'origine nerveuse » (Laplanche & Pontalis, 1998). Freud, relativement à la trop grande extension que prenait ce syndrome, voyait plutôt l'avantage de le « démanteler au profit d'autres entités cliniques » (Laplanche & Pontalis, 1998). Cette névrose autonome que représente la neurasthénie, Freud la caractérise selon les symptômes suivants : « l'impression de fatigue physique, les céphalées, la dyspepsie, la constipation, les paresthésies spinales, l'appauvrissement de l'activité sexuelle » (Laplanche et Pontalis, 1998). Aujourd'hui encore, la neurasthénie apparaît parmi les troubles mentaux et les troubles de comportements dans la classification CIM-10 (1993). On lui reconnaît deux types de symptômes avec les caractéristiques suivantes :

Dans le premier type, la caractéristique essentielle est une plainte concernant une fatigue accrue après des efforts mentaux, souvent associée à une diminution des performances professionnelles et des capacités à affronter les tâches quotidiennes. La fatigabilité mentale est décrite comme une distractibilité due à une intrusion désagréable d'associations et de souvenirs, une difficulté de concentration ou une pensée globalement inefficace. Dans le deuxième type, l'accent est mis sur des sensations de faiblesse corporelle ou physique et un sentiment d'épuisement après des efforts minimes, associés à des courbatures, des douleurs musculaires et une incapacité à se détendre ». (CIM-10, 1993, p.151).

De cette description, le « burnout » est exclu. Ce dernier se trouve classé dans la catégorie Z73 du CIM-10 intitulée « Difficultés liées à l'orientation de son mode de vie ». Un tel diagnostic pour le burnout tient compte uniquement de l'état personnel et psychique de l'individu. Ce dernier étant perçu comme le seul maître de son orientation professionnelle et de son mode de vie, sans tenir compte du milieu dans lequel il évolue, encore moins de la situation et du contexte qui le conduisent à l'épuisement. Par ailleurs, en Amérique, la recherche sur le burnout a ouvert un champ d'expertise et sur la personne, à partir des études initiales du psychiatre Freudenberger (1975), et sur les milieux de travail, selon les études de Christina Maslach (1976), psychologue sociale qui étudiait les émotions en milieu de travail. À ces pionniers, nous devons les premières contributions à l'étude du phénomène. Ils ont donné un nom au phénomène, en ont décrit les bases et ont démontré qu'il n'était pas rare que le burnout vienne répondre à un système organisationnel mésadapté.

1.1 Période initiale : la découverte des paramètres

1.1.1 Paramètres individuels et définition

C'est à Herbert J. Freudenberger (1974) que nous devons les premières descriptions du phénomène d'épuisement professionnel en terme de « brûlure interne » reliée aux exigences et aux demandes externes que requiert le milieu de travail jusqu'à l'épuisement total de la source énergétique de l'individu. Sa définition relève de ses observations personnelles sur sa propre expérience d'épuisement émotionnel et physique ainsi que sur celles de ses camarades de travail. Pour identifier cet état d'épuisement total auquel se rajoute une perte de motivation et d'engagement au travail, il utilise le langage vernaculaire du temps. Il emprunte un terme connu du milieu new-yorkais en référence aux effets chroniques des abus de drogues : le « burnout » pour signifier la brûlure interne que vit l'individu. Dans la langue populaire du Québec, l'expression « je suis brûlée (e) », « j'ai donné tout ce que j'avais » témoigne de cet état d'être. La définition que Freudenberger en donne dans son manuscrit « Le burnout chez la femme », nous est traduite en ces termes :

Le burnout est un affaiblissement et une usure de l'énergie vitale provoqués par des exigences excessives qu'on impose ou qui sont imposées de l'extérieur : famille, travail, amis, relations amoureuses, système de valeurs ou société, qui minent nos efforts, nos mécanismes de défense et nos ressources. C'est un état émotif qui s'accompagne d'une surcharge de stress et en vient à influencer notre motivation, nos attitudes et notre comportement. (Freudenberger, 1985, p.32).

1.1.2 Paramètres relationnels

Pendant que Freudenberger poursuit ses écrits et observations sur le plan psychiatrique; à l'heure même où il nous fournit des détails précieux sur le processus interne de l'épuisement professionnel, Christina Maslach, à partir de l'année 1976, procède à des entrevues d'une variété de classes de travailleurs et travailleuses, oeuvrant dans le domaine des services sociaux rendus à la population états-unienne. Elle les interroge sur le stress émotionnel vécu au travail et découvre principalement que les stratégies pour enrayer le burnout ont des conséquences importantes tant sur l'identité professionnelle des individus que sur leur comportement au travail. De ce fait, les recherches sur le burnout prennent racine dans les professions relatives aux services sociaux, à l'intérieur desquelles l'essentiel du travail se révèle être une relation aidant(e)-aidé(e), (Maslach, 2001).

1.1.3 Paramètres transpersonnels

Quant à Stephen Daniel (1981) qui considère ce phénomène en milieu ecclésial, sa recherche dispose les bases du burnout en deux catégories de variables : les variables intrapsychiques/interpersonnelles et les variables reliées au système dans un milieu de travail donné. Dans la première catégorie, on retrouve les caractéristiques personnelles de l'individu. Dans la seconde, on remarque tout ce qui relève des aspects organisationnels et systémiques d'une vocation, qu'elle soit professionnelle ou religieuse. Selon lui, les pasteurs n'échappent pas au burnout et tout ce qui est dit au sujet de l'épuisement dans les professions libérales de la

relation d'aide s'applique aussi en milieu ecclésial (Daniel, 1981). Il y ajoute des paramètres transpersonnels tels que la spiritualité et la relation à Dieu.

1.1.4 Premiers ateliers curatifs

Cette première période d'études reflète les orientations sociales appliquées à un ensemble de facteurs sociaux, historiques et culturels des années 70 dont il fallait tenir compte pour y trouver une solution satisfaisante à la fois pour les personnes et pour les groupes de travail ou les sociétés. Malgré le manque de connaissance sur les causes et les corrélations du problème du burnout, le phénomène avait besoin de solutions immédiates. C'est alors que Pines et Aronson (1981) développent des ateliers pour contrer le burnout. Ces ateliers deviennent le fondement d'une base de données pour développer une thérapie dans une approche psychanalytique existentielle (Pines, 2002).

D'autres chercheurs s'attaquent à la compréhension du phénomène et le décomposent en un certain nombre de phases progressives variant entre deux et douze, selon l'angle d'étude des auteurs. Lambert (1983) parlera de deux phases du burnout : la première, sorte de combustion lente de l'énergie intérieure, qu'il nomme «*burn-in*»; et la deuxième, reliée à l'épuisement total de la source énergétique ou «*burn-out*». Burke, Shearer et Desza (1984), pour leur part, répertorient trois facteurs essentiels à la définition du burnout : l'accomplissement personnel ou (AP), la dépersonnalisation (DÉP), et l'épuisement émotionnel (ÉÉ).

Selon l'intensité de combinaison de ces trois facteurs dimensionnels du burnout, ils en établissent les probabilités statistiques et en font ressortir la dynamique du développement de l'état d'épuisement professionnel en une série de huit étapes. Leur point d'ancrage est la visée de grandiosité que porte l'individu avec l'enthousiasme du départ lors de son entrée en fonction dans une profession donnée. Cet aspect de l'accomplissement personnel de l'individu diminuant à chaque fois qu'il est confronté aux limites de l'organisation génère ainsi de la frustration et un sentiment d'échec.

Quant à Freudenberger, (1974, 1975, 1985), ses observations visent surtout à comprendre le phénomène de l'intérieur. Il arrive ainsi à formuler une symptomatologie regroupée en douze phases. Toutes sont reliées à l'aspect personnel de l'individu. Les phases du cycle des symptômes du burnout sont répertoriées dans le Tableau I qui suit.

Les recherches au cours de cette première période font appel à un devis qualitatif (Maslach 2000). En utilisant des techniques d'observations, d'entrevues, et d'études de cas, le champ d'expertise des chercheurs se développe soit sur le plan personnel, soit sur le plan du milieu de travail, soit les deux. Ces recherches forment ainsi les bases et fondements du concept du syndrome du burnout selon deux perspectives : le plan individuel, qui débouchera sur une perspective clinique, et le plan

concernant le milieu de travail qui conduira à la perspective psychosociale de l'épuisement professionnel.

1 - TABLEAU I: Phases du cycle des symptômes du burnout d'après Freudenberger

PHASES	DESCRIPTIONS
Phase I	Le besoin compulsif de s'affirmer
Phase II	L'intensité
Phase III	L'oubli de soi
Phase IV	La dénégation
Phase V	La distorsion des valeurs
Phase VI	Le refoulement
Phase VII	Le désintéressement
Phase VIII	Les changements notables de comportements
Phase IX	La dépersonnalisation
Phase X	Le sentiment de vide intérieur
Phase XI	La dépression
Phase XII	Le burnout complet

1.2 Période exploratoire : développement des instruments de mesure

Dans son article sur le burnout écrit en 2001 avec d'autres collaborateurs, Maslach mentionne que dès le début des années 80, le besoin de préciser davantage leurs recherches par des données scientifiques plus approfondies et représentatives des énoncés de base est pressenti. Par la contribution théorique et méthodologique de la « psychologie industrielle », ajoutée aux travaux initiaux de la « psychologie clinique », s'opère le virage de la phase qualitative à la phase empirique. Toutes les données de fondement sont revues à partir des outils statistiques et méthodologiques que nécessite la recherche quantitative. Le concept du burnout est

alors reconnu de manière générale comme étant une « forme de stress au travail ayant des liens jusqu'à un certain degré avec les concepts de satisfaction au travail, d'obligations organisationnelles et structurelles ainsi que le concept de roulement du personnel. [Traduction libre] (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, p. 401)

Des unités de mesure sont établies pour cerner le burnout en ses points les plus couramment répandus. Stamm et Figley (1996) établissent un inventaire de mesure à partir des concepts de degré de satisfaction, d'usure de compassion et de fatigue liée au burnout proprement dit : *Compassion Satisfaction and Fatigue Test*. Cet outil comporte soixante-six questions et se divise en deux parties : la première comprend les items concernant l'individu et la deuxième ceux concernant la capacité d'aider et l'environnement de la relation d'aide. Cette mesure, revue et corrigée par Stamm, porte aujourd'hui le nom de ProQOL-R-III (*Professional Quality of Life : Compassion Satisfaction and Fatigue Subscales-III*, 1995-2002) et ne comporte que trente énoncés concernant les aspects positifs et négatifs de la relation d'aide. Aaron T. Beck et ses collaborateurs (1961;1979;1987;1996) concentrent leurs efforts sur les mesures d'anxiété et de dépression en deux inventaires distincts: le BAI (*Beck Anxiety Inventory*) et le BDI-II (*Beck Depression Inventory*). Ces inventaires de mesure représentent les deux extrémités des phases du cycle symptomatologique de Freudenberg, à la différence qu'ils définissent les symptômes liés à une psychopathologie plus près de la dépression qu'à un état d'épuisement professionnel. Selon Freudenberg et North (1985), le cycle symptomatologique du burnout commence par un manque d'affirmation de soi. Ce

manque résulterait d'une trop grande pression exercée sur l'individu, augmentant son niveau de stress et d'anxiété jusqu'à ce que la personne devienne incapable d'exprimer ses besoins, d'affirmer sa condition de stress devant l'autorité. Quant à Maslach et Jacobson (1981), leur unité de mesure se conçoit à partir des trois dimensions expérimentées lors du burnout soit, l'épuisement (ÉP), la dépersonnalisation (DÉP) et l'accomplissement personnel (AP).

1.3 Vers une théorisation du phénomène de l'épuisement professionnel

Une fois les trois dimensions de l'épuisement identifiées (l'épuisement, l'accomplissement personnel et la dépersonnalisation), différents modèles de développement du burnout ont été proposés. À la séquence de Burke et ses collaborateurs (1984), soit (ÉP, AP, DÉP), deux autres séquences apparaissent. La notion de diminution de l'accomplissement personnel (\downarrow AP) est remplacée par celle d'inefficacité au travail (IN). À partir de l'unité de mesure du MBI (Maslach Burnout Inventory), Golembiewski et Munzenrider (1988a) présentent la séquence (DÉP, IN, ÉP) et suggèrent la division des dimensions du burnout de manière à séparer les résultats faibles des plus élevés. Il en résulte que la progression des phases à partir des indices d'un faible burnout jusqu'au burnout le plus élevé est corrélée aux pires indices des deux éléments de base de l'épuisement professionnel soit : le travail et le bien-être de la personne. La même année, Maslach (1988b), collabore avec Leiter pour regarder une autre séquence de ces trois dimensions (ÉP, DÉP, IN). Pour cette analyse, l'hypothèse de départ de Maslach est que l'occurrence d'une dimension se précipite dans le développement d'une autre. Et

Maslach (2001) affirme dans son article : « De toutes les études revues en fonction de cette hypothèse, la dépression *entendons l'épuisement émotionnel* est la première dimension apparente. Elle génère par la suite des attitudes cyniques qui finissent par produire l'inefficacité au travail . [Traduction libre], ajout en italique (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, p 405.) . Les attitudes cyniques sont reliées ici à la dépersonnalisation. Maslach décrit donc les phases de l'épuisement selon la séquence ÉP→DÉP→IN.

1.3.1 Concept de l'épuisement : Perspective personnelle en contexte de travail

Lorsque les recherches envisagent le burnout dans la perspective personnelle, il en résulte quelques traits caractéristiques de certains comportements de la personnalité (de Type A) comme étant les plus susceptibles d'expérimenter le burnout. D'autres études dans cette perspective ont conduit à l'élaboration de thérapies selon l'approche psychanalytique existentielle et ou psychodynamique (Pines, 2002). À la limite de cette perspective individuelle, le burnout se réduirait à une maladie mentale apparentée à la neurasthénie dont seule la personne serait responsable de son avènement, alors que la réalité situationnelle présente une autre version plus inclusive.

À force de maintenir le cap sur la double perspective individuelle et contextuelle et en analysant la personne dans son milieu de travail, voilà qu'on passe du concept du burnout au phénomène même. Après 25 années d'observations et de recherches

à la fois qualitatives et quantitatives, Maslach (2001) et d'autres chercheurs en sont venus à cerner une sorte de tronc commun du phénomène de l'épuisement professionnel. L'approche, basée sur l'inadéquation entre les réalités individuelles et institutionnelles, est centrée sur les « désappairages »¹ ou *mismatch* que les personnes éprouvent à l'intérieur de leur emploi. Le burnout arriverait après une suite répétée de discordances avec l'un ou l'autre ou l'ensemble des six lieux d'alliance rencontrés favorisant ainsi le désappairage et la dissociation entre l'employeur et l'individu. Ceci nous est présenté comme un modèle de compréhension du phénomène incluant les facteurs organisationnels trouvés dans la plupart des recherches concernant le burnout. Les domaines circonscrits susceptibles de rencontrer un désappairage dans la relation employeur employé sont : la surcharge de travail, le contrôle, la reconnaissance, la communauté, l'égalité des personnes et les valeurs. (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001).

À titre d'exemple, si nous prenons les valeurs comme lieu d'alliance, il y a inadéquation ou désappairage quand, pour maintenir une structure institutionnelle en vie, l'employée est obligée de mentir ou de s'abstenir d'agir dans la vérité. Il se produit alors une incongruence entre la valeur personnelle de vérité et celle provenant de l'extérieur qui vise à passer sous silence un élément qui devrait être dévoilé. L'inadéquation des valeurs peut aussi se produire lorsque la personne se

¹ « appairage », terme utilisé pour désigner un groupement (d'articles, de pièces, d'éléments, etc.) par paires. (Nouveau Dictionnaire encyclopédique Larousse Sélection, 1988). Nous utilisons ici le terme « désappairage » pour traduire le « *mismatch* » utilisé par les chercheurs Maslach et coll. (2001). Il désigne alors les disparités d'appairage du groupe employeur-employé, mises en cause dans le burnout sous forme d'inadéquations entre le milieu de travail et le ressenti de l'individu.

sent coïncée entre les valeurs conflictuelles du milieu de travail ainsi que l'énoncé de mission de l'organisme et ses aspirations personnelles.

Ces six lieux d'inadéquation de la première alliance, ces points de divergence ou désappariage, forment un cadre conceptuel dans la recherche sur le burnout depuis leur sélection par les recherches de Maslach et coll. (2001). Ce qu'ils révèlent de particulier est qu'au moment de la crise du burnout, chacun de ces points possède à lui seul « la force de briser le lien de motivation qui relie la personne à son milieu de travail ». Selon les auteurs Maslach et coll. (2001), il reste maintenant à lier ce tronc commun de points d'alliance dans lequel s'infiltrèrent des inadéquations d'appariage, avec les trois dimensions du burnout : la dépersonnalisation (DÉP), l'épuisement (ÉP), et l'inefficacité (IN).

1.4 L'aujourd'hui de la recherche sur l'épuisement professionnel

1.4.1 Position de Maslach et Leiter (1997)

Nous avons vu combien il est important de considérer la personne dans son contexte de travail lorsqu'il s'agit de comprendre le phénomène du burnout. Une autre réalité tout aussi importante que nous suggèrent Maslach, Schaufeli et Leiter (2001) est de considérer le burnout sous l'angle de sa positivité. De leur point de vue, en considérant l'étude des forces de l'être humain et de son fonctionnement optimal qui relève de la psychologie positive, nous sommes en droit de renommer, voire, redéfinir toute pathologie ou handicap en fonction de cette perspective

positive. Ceci formule la nouvelle option de recherche adoptée par Maslach Schaufeli et Leiter (2001). À travers cette option, de nouvelles perspectives permettent de développer une terminologie différente et ouvrent une fenêtre plus grande sur l'accomplissement personnel (AP) qui devient l'engagement (ENG) face au travail.

Dans cette optique positiviste, Maslach et Leiter (1997) revoient la définition du burnout qu'ils considèrent comme étant « l'érosion de l'engagement face au travail ». Ce qui a d'abord débuté comme étant un travail important, plein de sens et de défis, devient un travail déplaisant sans aucun sens et peu satisfaisant. Lorsque l'accent est déplacé sur la notion de déplaisir, ils observent que l'énergie se transforme en épuisement, que l'implication se transforme en cynisme, et que l'efficacité se transforme en inefficacité. Ils concluent alors que l'engagement est caractérisé par l'énergie, l'implication et l'efficacité c'est-à-dire les opposés directs aux trois dimensions du burnout : l'épuisement, la dépréciation, l'accomplissement personnel.

Dans cette analyse de Maslach et Leiter (1997), l'engagement se distingue de la construction mentale établie par la psychologie personnelle de même que l'engagement organisationnel, la satisfaction au travail ou l'implication au travail. Tous ces termes sont reliés et regardés sous l'angle de la psychologie du travail. De sorte que l'engagement organisationnel renvoie à l'allégeance de l'employé envers

l'organisation qui l'embauche. Le centre d'intérêt étant placé sur l'organisation, l'engagement cible le travail lui-même et non la personne qui l'exécute. La satisfaction au travail se définit comme étant le degré à partir duquel le travail devient une source de contentement et de satisfaction des besoins sans tenir compte de la relation de l'employé avec son travail. Quant à l'implication au travail, elle est similaire à l'aspect implication de l'engagement au travail, mais n'inclut pas les dimensions énergie et efficacité reliées au travailleur. Dans l'optique de ces chercheurs, si l'engagement est réellement l'opposé du burnout ou son antithèse positive, on devrait s'attendre à ce que les résultats d'un profil d'engagement reconnu à partir du test MBI (Maslach Burnout Inventory) correspondent au profil d'un meilleur appairage dans les six aspects de la conformité d'une personne à son travail.

De cette façon, aux six lieux de désappairage s'opposent les six meilleures conditions d'appairage individu-travail qui favorisent l'engagement au travail. En principe, on s'attend à ce qu'un tel profil d'appairage inclue une charge de travail soutenable, des sentiments de choix et de contrôle, une reconnaissance personnelle et des récompenses appropriées, une communauté de travail qui se soutient, l'équité, la justice, ainsi qu'un travail valorisant et plein de sens.

1.4.2 Position de Schaufeli (2001)

Schauffeli, collaborant à l'étude de Maslach et Leiter (2001), reconnaît d'emblée l'engagement comme étant l'antithèse positive du burnout, mais se refuse à l'évaluer d'après le profil opposé des résultats du MBI. Selon lui, le caractère de positivité entre le burnout et l'engagement se situe davantage au niveau du mieux-être de l'employé ayant comme dimensions indépendantes les notions de plaisir et de l'activation, à la manière de Watson et Kelligan (1985, dans Maslach (2001)).

Selon cette structure, le burnout se caractérise par de faibles niveaux d'activation et de plaisir alors que l'engagement se définit par des niveaux élevés d'activation et de plaisir. D'après ce raisonnement théorique et des entrevues avec des employés engagés, Schaufeli et d'autres collègues ont défini l'engagement comme étant « un état affectif et motivateur positif et constant de satisfaction chez l'employé. Il est caractérisé par la vigueur, le dévouement et l'absorption au travail » (Maslach Schaufeli et Leiter (2001)).

La vigueur renvoie aux niveaux d'énergie et d'endurance déployés par le travailleur, en exerçant sa volonté à s'investir en terme d'efforts et d'habiletés, pour ne pas se fatiguer et aussi en terme de persévérance relativement aux difficultés rencontrées. Le dévouement, renvoie à une grande implication de l'employé dans son travail, accompagné de sentiments d'enthousiasme et d'importance et d'un

sentiment de fierté et d'inspiration. L'absorption au travail se réfère à un état plaisant d'immersion totale dans son travail qui est caractérisé par le temps qui passe rapidement et par le fait de ne pas pouvoir se détacher de son travail.

1.4.3 Autres dimensions du burnout étudiées par différents chercheurs.

1.4.3.1 Épuisement professionnel et psychothérapies

Se basant sur le rôle de la motivation et l'élaboration des buts personnels en lien avec le niveau de bien-être de l'individu lorsqu'il entreprend une thérapie de groupe, une équipe de chercheurs finlandais, Salmela-Aro, Näätänen et Nurmi (2000) entreprennent d'étudier l'examen des projets personnels au cours d'une thérapie destinée aux personnes souffrant d'épuisement professionnel. Trente sujets de classe moyenne âgés de 33 à 59 ans se prêtent à la recherche. On retrouve parmi eux des policiers, des employés de bureau et des services publics.

Un des objectifs de recherche étant d'examiner à quel point le niveau de bien-être peut changer en cours d'intervention thérapeutique d'approche expérientiel et analytique, la recherche rapporte les résultats obtenus sur deux groupes d'intervention en ce qui concerne l'épuisement professionnel. Une différence significative est démontrée dans l'interaction entre le traitement thérapeutique et l'épuisement professionnel de sorte qu'après 4 mois d'intervention à raison de une intervention aux deux semaines, les symptômes du burnout diminuent pendant que le niveau de bien-être de l'individu augmente. Durant l'intervention, les individus

décrivent leur projet « comme étant en progression et ont observé que ceux-ci leur apportaient de plus en plus d'émotions positives (Salmela-Aro, Näätänen et Nurmi (2000), p.191) ». De plus, une diminution du niveau de l'épuisement professionnel chez les personnes du groupe de thérapie expérientielle est visiblement significative pendant que le groupe de thérapie analytique enregistre une hausse plus marquée du niveau de bien-être. Deux présuppositions de départ sont vérifiées dans cette étude : la première à l'effet que « toute intervention destinée à contribuer aux changements dans la façon de faire des individus face à leur vie et à leur bien-être subséquent devrait se refléter aussi dans la reconstruction et la réévaluation de leurs buts personnels (Salmela-Aro, Näätänen et Nurmi (2000) p.211)» est vérifiée; la deuxième présupposition se lit comme suit : « les individus souffrant d'épuisement professionnel étaient caractérisés par un engagement et un investissement personnel démesuré au travail (Lee & Ashforth, 1993; Pines, 1993) et qu'ils devenaient ainsi plus vulnérables au stress et à l'impression de surmenage ». Ainsi les chercheurs concluent que la première étape à suivre pour diminuer les symptômes du burnout est conditionnelle à une réévaluation successive des projets liés au travail.

1.5 L'épuisement professionnel en milieu ecclésial

Le personnel en milieu ecclésial se compose de prêtres, de pasteurs et de pasteures, de religieux et de religieuses, de clercs et de laïcs, de rabbins et de femmes engagées en Église. Certaines personnes exercent leur mandat ou dirigent leur ministère pastoral dans une forme de célibat, dans la vie consacrée et d'autres dans une union conjugale. Les confessions religieuses sont multiples et le recensement

des écrits n'offre pas toujours clairement ces distinctions démographiques. Néanmoins, ces victimes d'épuisement professionnel expérimentent, elles aussi, les trois dimensions du burnout : l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation, l'accomplissement personnel (Virginia, 1998).

Cette section offre les distinctions particulières de l'épuisement professionnel concernant l'intégration de l'aspect religieux chez l'être humain, voire la relation au Transcendant dans l'épreuve du burnout. Nous débuterons par un recensement des écrits chez les hommes du clergé et par la suite chez les femmes œuvrant dans un ministère ecclésial, toutes confessions religieuses confondues.

1.5.1 Étude du phénomène chez les membres du clergé masculin en Amérique

En 1998, considérant comme alarmant le déclin statistique de la profession religieuse chez les prêtres, deux décès pour un séminariste entrant en profession, Stephen Gérard Virginia entreprend auprès des prêtres de l'Église catholique romaine de l'ensemble des États-Unis une recherche empirique sur le burnout et la dépression. L'objectif de sa recherche est de voir comment les prêtres américains expérimentent leur travail auprès des gens selon les facteurs multidimensionnels de la dépression et de l'épuisement professionnel retrouvés dans le MBI, de Maslach et Jacobson (1981). À cet effet, l'ensemble du clergé est subdivisé en trois catégories basées sur leur niveau d'activité pastorale : la catégorie des prêtres

séculiers, celle des membres de groupes religieux et celle des moines vivant dans un monastère, entre autres les cisterciens.

Concernant le clergé et le burnout, les trois catégories diffèrent de façon très importante en regard de la dimension épuisement émotionnel (ÉÉ). Chez les moines religieux, lorsqu'il y a présence de burnout, 86 % des cas sont des burnouts légers et 4,7 % des burnouts élevés. Chez les prêtres séculiers, la proportion du burnout élevé augmente à 20 % et celle du burnout léger diminue à 54 %. Les membres de groupes religieux rapportent quant à eux des résultats pondérés entre les deux : 10,2 % des burnouts sont élevés, 32,6 % sont moyens et 57,2 % sont légers.

À quoi attribue-t-on cette différence? Virginia entreprend d'ajouter quatre catégories de prédicteurs, soit : le degré de satisfaction vocationnelle, le support social, la vie spirituelle et l'environnement physique. Il démontre que les prêtres séculiers, à l'opposé des moines et des religieux, perçoivent différemment le soutien qu'ils reçoivent de leurs supérieurs et de leurs pairs.

Selon cette étude, les prêtres séculiers diffèrent des deux autres groupes en ce qui concerne leur capacité à être en compagnie d'autres prêtres à l'extérieur des célébrations liturgiques et ecclésiastiques. Les religieux et les moines, par la vraie nature de leur communauté de vie, ont l'occasion d'être avec d'autres prêtres, tandis que pour le prêtre séculier, il peut lui sembler difficile d'être loin de son

affectation paroissiale. Lorsqu'il dispose de temps libre, il le passe avec sa famille et ses amis au lieu de passer du temps avec d'autres prêtres. En outre, les prêtres séculiers sont notablement différents des moines et des religieux dans leur habileté à discuter d'un propos concernant leur travail ou leur vocation avec d'autres personnes. Cette difficulté à engager une conversation qui les concerne peut aussi être reliée, selon Virginia, au fait que le prêtre séculier qui vit seul ne ressent pas le degré de soutien élevé de la part de son supérieur ou de ses pairs et, de ce fait, a moins de relations sociales et d'habileté à être en compagnie d'autres prêtres.

D'autres travaux menés antérieurement chez les prêtres et n'ayant pas les mêmes unités de mesure mènent à des résultats similaires. Browning (1981), dans son étude sur le burnout chez les pasteurs met également l'accent sur les facteurs situationnels rencontrés dans la vie pastorale. Pour les 230 ministres/prêtres masculins provenant de différentes confessions religieuses telles les méthodistes, les presbytériens et les épiscopaliens, Browning utilise une grille d'analyse à trois facteurs et un inventaire de stress pour les ministres qu'il a adapté à partir de Edwards (1981). Ces trois facteurs sont : le burnout personnel, la perception du succès au travail, et les relations interpersonnelles avec les superviseurs et les confrères. Browning découvre que le nombre d'heures par jour passées à des activités ecclésiales est positivement, mais faiblement, lié au burnout personnel. Les pasteurs qui utilisent un système social professionnel, c'est-à-dire qui passent un certain temps par semaine avec d'autres ministres, enregistrent un taux de burnout moindre. La flexibilité dans l'organisation de l'emploi du temps

hebdomadaire du pasteur est étroitement reliée à un taux moins imposant de burnout. De même, le fait de donner ou de recevoir un soutien familial est associé à une décroissance du niveau de burnout.

De son côté, Hall (1997), suite aux travaux de Ellison et Mattila (1983), relate que les pasteurs sont de plus en plus conscients de l'importance de conserver des relations de maturité pour maintenir effectif un ministère pastoral. Hall (1997) indique que le degré de congruence a un lien direct avec l'anxiété, le stress et la dépression. Dans l'étude de Celeste, Walsh et Raote (1995), Hall note que les résultats révèlent un lien étroit entre les signes d'incongruence démontrés par les pasteurs et la dépression, l'anxiété et l'introversion. Par contraste, les ministres qui manifestent de la congruence tendent à être plus sensibles : leur comportement est plus orienté vers une saine relation et leur niveau d'énergie est plus élevé que celui du groupe qui manifeste des temps d'incongruence.

À l'instar de Guy (1987), Warner et Carter (1984), Hall (1997), quant à lui, propose une définition du burnout à partir des symptômes. On y définit le burnout comme

... un processus et une disposition dans laquelle s'installe un stress chronique, à partir d'un contact interpersonnel, qui conduit à l'épuisement émotionnel et/ou physique, une productivité décroissante, un traitement déshumanisé des clients, des conflits conjugaux, la solitude, des maladies psychosomatiques et une chute substantielle du plaisir dans les relations interpersonnelles à la fois à l'intérieur et à l'extérieur du travail.

L'auteur dresse également la liste des facteurs théoriques pouvant être reliés au burnout en pastorale. Ce sont : les réponses aux demandes pastorales dans un temps respectable (Collins, 1977; Ellison & Mattila, 1983); les conflits de rôle (Mills, 1968); et le piège entre les attentes non réalistes et la réalité (Faulkner, 1981; Ellison & Mattila, 1983).

1.5.1.1 Variables interpersonnelles

York (1982) concentre sa recherche beaucoup plus sur l'étude des variables interpersonnelles du burnout que sur les dimensions (ÉÉ; DÉP; AP). Son échantillon comporte 193 pasteurs œuvrant dans 32 confessions protestantes, ainsi que les épouses de ces derniers. Les résultats de son étude, tout comme celle de Virginia, démontrent une corrélation positive entre l'absence du sentiment d'accomplissement personnel (-AP) et l'absence de l'affirmation de soi (-AS). En ce qui a trait à la vie conjugale des pasteurs, une adaptation constante est aussi associée à une diminution du burnout, à la fois pour les pasteurs et leur épouse. De plus, York (1982) a trouvé une relation positive entre le burnout d'une part et l'agressivité, l'évitement des conflits, la dépendance et la timidité, d'autre part. Ce qui veut dire que les manières passives d'exercer l'agressivité sont positivement reliées à l'épuisement émotionnel (ÉÉ) et à la dépersonnalisation (DÉP). Les pasteurs qui démontrent un taux élevé quant à l'évitement des conflits enregistrent un taux plus bas d'accomplissements personnels (↓AP). Les pasteurs dépendants montrent un taux plus élevé d'épuisement émotionnel (↑ÉÉ) et de dépersonnalisation (↑DÉP) et un taux du sentiment d'accomplissement personnel

plus bas (\downarrow AP). Les timides sont associés à une décroissance du sens de l'accomplissement personnel (\downarrow AP). Se basant sur la moyenne des résultats du MBI, York (1982) conclut, lui aussi, que le burnout se produit chez les pasteurs protestants au même degré qu'il se produit dans les professions des services sociaux en général.

1.5.1.2 La relation à Dieu dans un conflit interne

Un autre chercheur, Rodgeron (1996), s'est penché sur le rôle religieux de la résolution de conflits chez les pasteurs en burnout. Son échantillon comprenait 252 pasteurs engagés à plein temps dans les églises de l'American Baptist Churches of the United States of America (ABCUSA). Son étude démontre qu'un style religieux qui fait appel à la collaboration de Dieu pour résoudre un conflit intérieur est associé à une diminution des taux de l'épuisement émotionnel (\downarrow ÉÉ) et de dépersonnalisation (\downarrow DÉP). Un style de résolution de conflit engageant une déférence du problème à Dieu, est aussi associé à une diminution des taux de l'épuisement émotionnel (\downarrow ÉÉ) et de dépersonnalisation (\downarrow DÉP). Par contre, il existe un lien très étroit entre le style religieux « autosuffisant », et le fait de vouloir régler soi-même son conflit interne. Se manifeste alors une corrélation positive entre l'augmentation de l'épuisement émotionnel (\uparrow ÉÉ) et la dépersonnalisation (\uparrow DÉP), ainsi qu'une diminution du sentiment d'accomplissement personnel (\downarrow AP).

Pour Stephen Daniel et Martha L. Rogers (1981), le ministère presbytéral ou autre, quelle que soit la confession religieuse, demeure une vocation qui se vit sous le stress. Ils rapportent qu'à titre de vocation, le ministère a ses problèmes uniques et ses embûches, mais que la plupart du temps, le stress que l'on retrouve communément chez les ministres est aussi constaté chez les autres personnes engagées dans des professions aidantes. Pour ces auteurs, les raisons évoquées pour entrer en vocation religieuse sont souvent les mêmes que celles des professions sociales. Quant à l'intention de départ, souvent évoquée dans les conflits en psychologie industrielle, des sondages effectués par Gallup en 1980, mentionnaient que le tiers des pasteurs planifiaient de quitter ce qu'ils considéraient comme le travail de toute une vie. Pour les ministres qui quittent leur vocation, le sentiment d'échec personnel et celui d'insuffisance semblent être la cause de leur intention de départ. Daniel et Rogers (1981) remarquent qu'en général, les études sur le burnout font des recommandations sur des actions possibles à mettre en place au niveau organisationnel et individuel avec des stages ou des sessions d'entraînement qui peuvent aider à enrayer le burnout. Cependant, il constate que les ministères dans l'Église n'ont pas encore développé de mesures préventives pour contrer les trois dimensions du burnout, bien que les candidats au burnout soient nombreux. De plus, ils reconnaissent chez les personnes aidantes une tendance à sombrer dans le burnout, tendance également présente chez le clergé. Cette tendance est celle d'attribuer tout problème à une disposition personnelle plutôt qu'à une variable situationnelle. Il émet des recommandations individuelles, interpersonnelles et organisationnelles pour le prêtre et le ministère.

1.5.2 Étude du phénomène chez les femmes engagées en Église

Il y a peu de littérature sur le burnout et l'épuisement des femmes œuvrant en Église. Cet élément est souvent confondu avec la dépression, le stress, la tension et la fatigue. Nous pouvons nous questionner à savoir si les femmes seraient en position de déni relativement à leur burnout dans le domaine des professions ecclésiastiques. Nous nous permettons de rapporter quelques écrits de recherche concernant cette dimension de la dépression chez la femme, sachant très bien qu'elle comporte des éléments d'épuisement et de burnout que nous tentons de relever avec vigilance.

1.5.2.1 L'engagement dans l'Église en tant que femme et ministre

Rayburn (1991), psychologue, consultante clinique et chercheuse en pratique privée, relate que depuis peu, les femmes font partie de la scène ecclésiastique en tant que ministres. Longtemps cloisonnées par les forces d'un système patriarcal traditionaliste, qui n'a pas toujours été à leur avantage, les femmes de profession religieuse enregistrent stress, tension, frustration et dépression. Dans cet article, les femmes s'interrogent sur les traditions de l'Église qui, de l'avis de l'auteur, sont biaisées par la réflexion sur les genres. Ceci conduit à écarter les vraies questions telles que « comment elles (les femmes) pourraient avoir des rôles plus appropriés, à la fois satisfaisants et nouveaux dans l'Église ». L'article relate plus de faits relationnels entre hommes et femmes qui conduisent à la dépression que de variables pour mieux en définir la spécificité. Cependant, les énoncés qu'affirme

Rayburn, offrent une représentation frappante de la pensée ecclésiale actuelle sur la réalité des femmes en Église, toutes confessions religieuses confondues :

A shock wave may go through the religious patriarchy when women become assertive and seek more feminine or androgynous interpretations of scripture. The male religious professionals may then begin to see the women as a threat to the status quo of religious establishment and to themselves personally. This may then lead to the women experiencing depression in the form of unresolved and unexpressed anger, low energy, thoughts of failure and inadequacy, lower work productivity and poor attention, lessened recreational activity, tearfulness, and lack of hope for the future. (p.137)

Cette recherche de Rayburn analyse, entre autres, la surcharge des rôles, leurs ambiguïtés et leurs limites, la responsabilité professionnelle du ministère occupé par les femmes, la tension vocationnelle, la tension psychologique et la tension relationnelle; ainsi que le support social. Malgré tout, les 254 femmes actives dans des occupations religieuses, en provenance de différents États des É.-U. et une femme rabbin du Canada, représentent des confessions religieuses qui engagent des femmes dans des professions ecclésiales depuis au moins 10 ans. Néanmoins, ces femmes expérimentent un climat négatif à leur égard dans leur milieu. Elles ne connaissent pas l'équité de placement et d'avancement dans leur domaine respectif de travail; elles expérimentent des pressions institutionnelles et personnelles au travail et souvent sont soupçonnées et rejetées par leurs collègues et leur congrégation religieuse. De telle manière que l'isolement social qu'elles vivent n'aide pas à enrayer l'épuisement professionnel. Dans leur isolement, elles suppriment ou refoulent leur colère. Cette forme de retrait et d'isolement les

conduit à la dépression. Toutefois, cette analyse fait ressortir que les religieuses vivant en communauté développent généralement plus de moyens et de ressources pour contrer la dépression et semblent, de ce fait, vivre moins de stress et de tension. Elles enregistrent également moins de dépression que les autres femmes engagées dans des ministères de l'Église.

1.5.2.2 Répercussions du phénomène sur les relations interpersonnelles

L'article de Heggen et Long (1991) met en lien la dépression et l'estime de soi. Ces auteurs soutiennent avec Chesler (1972) que la dépression chez la femme est un état de deuil des visées qu'elle n'a pu atteindre dans le passé ou qu'elle ne peut atteindre dans l'immédiat. Les auteures comparent également l'estime de soi de la femme et la chrétienté. Elles rappellent que, dans certaines confessions religieuses, la prédominance masculine est formalisée par une réglementation qui veut que seuls les hommes assument les plus hautes positions de leadership et d'autorité. Il devient futile pour les femmes d'aspirer à de tels rôles sans égard à leur spiritualité ou à leur sentiment d'être également appelées à servir Dieu. Cette exclusion peut avoir un impact psychologique plus dommageable sur le concept de soi des femmes que l'exclusion par d'autres groupes étant donnée la conception d'une divinité masculine. Tout en reprenant Miller (1976), ces auteurs discutent des conséquences psychologiques néfastes d'intérioriser un modèle de domination et de subordination des relations interpersonnelles. La personne qui se maintient dans une position de subordination est encouragée à développer les caractéristiques psychologiques de sa personnalité pour plaire au groupe dominant. Ces traits psychologiques, entre

autres, incluent la soumission, la passivité, la docilité, la dépendance, le manque d'initiative et l'inhabileté d'agir, de décider, voire de penser. Selon Miller (1976), les personnes soumises adoptent ces caractéristiques simplement pour être considérées et bien ajustées à leur milieu. À ceci s'ajoute une découverte de Heggen (1989) voulant qu'il y ait une forte relation entre la croyance des femmes dans les rôles féminins et leur niveau d'estime de soi et d'acceptation de soi. Croire au modèle traditionnel dominant de la famille et de l'Église est inversement corrélé à l'estime de soi personnelle et à l'acceptation de soi. Les femmes qui croient au modèle traditionnel de soumission de la femme tendent à avoir une plus faible estime de soi et d'acceptation de soi que les femmes qui croient à des rôles égalitaires, non hiérarchiques.

1.5.3 Limites des études et culture québécoise

Ces études ont été faites dans un contexte ecclésial américain. Or, l'Église québécoise présente un autre contexte culturel et une tradition différente, ainsi que des normes qui lui sont propres. Depuis 1971, la Conférence des évêques catholiques du Canada émet des initiatives concernant la question des femmes dans l'Église (CECC, 2000). Dans ce recueil, il n'est nullement fait mention que les femmes puissent connaître un état d'épuisement professionnel lorsqu'elles œuvrent au sein de l'Église catholique. La CECC retrace les pas et les démarches qu'elle a parcourus face à l'intégration de la femme dans l'Église, et ce, au même rythme que se faisait son intégration sociale. On peut lire dans ce manuscrit que dès avril 1975,

...les évêques réunis en assemblée plénière demandent que le Saint-Siège soit invité à envisager la possibilité d'admettre les femmes aux ministères non ordonnés jusqu'ici réservés aux hommes selon « Ministeria Quaedam » (cf CECC, 2000 p.14).

Une très grande ouverture s'installe alors quant aux essais d'intégration des laïcs dans l'Église, y compris les femmes. En même temps que ces essais, se vivent forcément des manques et des erreurs, que ce soit au niveau des communications ou des définitions de tâches, de l'empiétement des rôles, etc. En 1982, suite à une demande d'étude, l'équipe pastorale de la Conférence des évêques, après avoir entendu huit représentantes des régions diocésaines du Canada en réponse à un questionnaire, émet des recommandations positives quant à l'intégration des femmes en milieu diocésain et quant à la sensibilisation des paroissiens à la contribution de celles-ci dans leur communauté. Ayant remarqué un certain laxisme dans l'interprétation de la liberté d'action diocésaine concernant l'ouverture aux femmes, la Conférence corrige le faux pli dans sa première recommandation en suggérant l'émission d'un mandat respectif pour chaque personne engagée au nom de l'Église et opérant un ministère ordonné ou non.

Bien que les femmes soient très engagées dans les diocèses, leur liberté d'action dépend de l'interprétation locale, restrictive ou non restrictive, de la loi de l'Église. Il serait nécessaire qu'un mandat officiel légitimise le travail déjà accompli par les femmes. Ce mandat autorisant le ministre établirait clairement, que le ministère n'est pas individuel, mais bien, celui de l'Église. Nous recommandons qu'un mandat officiel soit établi pour reconnaître les travaux présentement accomplis ainsi que les nouveaux ministères qui se développeront à l'avenir (CECC, 2000, p.18).

Alors que les propos de M. le cardinal George B. Flahiff (1971) lors du Synode sur la justice dans le monde portaient sur les ministères féminins dans l'Église, il énonce très bien les mentalités antérieures et postérieures au deuxième Concile du Vatican au sujet de l'évolution de la situation de la femme dans l'Église et la société moderne. Il soulève deux questions concernant les « ministères possibles des femmes » (CECC, 2000). Ces deux questions évoquent à notre avis la position de la structure ecclésiale quant à l'accueil des femmes dans les différents ministères de l'Église d'aujourd'hui.

Première question : Étant donné la reconnaissance progressive des droits égaux de la femme, tant en droit qu'en fait, étant donné l'injustice de toute discrimination à son égard, devons-nous ou non soulever la question de leur rôle possible dans les nouveaux ministères?

Deuxième question : En même temps qu'apparaissent de nouveaux ministères, pour répondre à de nouveaux besoins de la société en évolution, sous l'action de l'Esprit Saint, pouvons-nous déjà prévoir quels seraient les nouveaux ministères qui seraient plus adaptés à la femme, à sa nature, à ses dons et à sa préparation, dans le monde de ce temps dont Gaudium et Spes parlent si éloquemment? (CECC,2000, p.40)

Cet article de M. le cardinal Flahiff se solde par une seule recommandation :

Que les représentants de la Conférence catholique canadienne prient leurs délégués de recommander au Saint-Père la formation immédiate d'une commission mixte (c'est-à-dire formée d'évêques, de prêtres, de laïcs des deux sexes, de religieuses et de religieux) afin d'étudier en profondeur la question des ministères féminins dans l'Église. (CECC, 2000, p.41)

Qu'est-il arrivé de cette commission mixte? Que sont devenus les ministères féminins dans l'Église du Canada? Mgr Jean-Guy Hamelin (1987), lors du synode sur les laïcs, ose reconnaître qu' « il existe un contraste évident entre la condition féminine dans la société et dans l'Église » et il invite la conférence épiscopale à trois devoirs précis : celui « d'accepter de regarder la réalité du mouvement d'affirmation des femmes avec ses forces et ses faiblesses », celui d'exercer le discernement, et troisièmement celui de « reconnaître et d'accompagner avec confiance ce mouvement qui souffle à l'intérieur même de notre Église ». (CECC, 2000, p.50). Il nous faut attendre le Synode des Amériques de 1997 pour lire dans l'intervention de Mgr Gérald Weisner, o.m.i. la réalité actuelle des femmes oeuvrant dans l'Église canadienne et peut-être y trouver le début d'une compréhension des formes d'épuisement et de burnout qu'elles peuvent y vivre, à savoir : « Si les femmes ne peuvent se reconnaître dans les paroles que nous prononçons, elles en viennent à croire que l'Église n'est pas solidaire avec elles. Ne se sentant pas acceptées, elles s'éloignent, certaines avec indifférence et d'autres avec colère ».

De 1998 à 2004, plusieurs femmes actives en Église ont été victimes d'un burnout malgré la bonne volonté de l'Église à remédier à l'ouverture et à la fermeture de la place de la femme dans l'Église. Cela s'est fait au rythme des avis de Rome par exemple la *Lettre aux femmes*, de Jean-Paul II. En l'absence de données statistiques sur l'absentéisme au travail ecclésial et l'intention de départ des femmes travaillant dans l'Église catholique du Québec, il nous faut maintenant recueillir les

expériences de ces femmes qui ont vécu un épuisement professionnel dans ce milieu.

1.6 Conclusion

Nous avons vu à travers un survol des trois dernières décennies l'évolution du concept et du phénomène du burnout. Nous y avons rencontré ses définitions de base, ses phases d'expressions symptomatologiques chez la personne, ses trois dimensions (épuisement, accomplissement personnel, et dépréciation) et son tronc commun relié aux désappairages institution-individu.

Lorsque le burnout atteint des femmes engagées dans le milieu ecclésial québécois, les dimensions (ÉP, AP, DÉP) s'appliquent-elles dans la même séquence pour chaque individu et, si oui, de quelle manière? Que nous dit le tronc commun sur la réalité ecclésiale en situation et contexte de travail? Ce tronc commun des six lieux de désappairage est-il doté d'un modèle spécifique lorsque le burnout se vit chez les femmes et en milieu ecclésial québécois? Quels désappairages peut-on y retrouver?

Pour mieux comprendre le phénomène, des entrevues ont été réalisées. Une analyse de contenu de ces entrevues nous aidera à pointer la spécificité du phénomène. Le chapitre deux nous invite à considérer la méthodologie scientifiquement appliquée lors de cette recherche afin de parvenir à découvrir ce qui, dans le milieu ecclésial, est relié au phénomène du burnout de façon spécifique.

DEUXIÈME CHAPITRE

CHAPITRE DEUX

MÉTHODOLOGIE

Visant à comprendre le phénomène d'épuisement professionnel chez les femmes travaillant en milieu ecclésial québécois, la méthode de recherche scientifique utilisée ici et jugée pertinente à cette étude, s'exécute sous un mode qualitatif de recherche. Pourquoi en 2005 faire une recherche qualitative quand, après 25 ans de recherche dans le domaine de l'épuisement professionnel, la recherche est de plus en plus empirique et sur une échelle longitudinale?

Ce que nous cherchons à analyser ici est le sens commun par lequel les animatrices et agentes de pastorale perçoivent et structurent leurs relations aux autres, à elles-mêmes et à Dieu lorsqu'elles vivent un épuisement professionnel. L'opinion du chercheur se veut alors la plus objective possible et ne répond pas à des avancées hypothétiques ou à trouver des liens de causalité au burnout. Pour mieux comprendre le phénomène largement étudié dans plusieurs professions sociales, mais à l'étude pour la première fois en milieu ecclésial féminin au Québec, la chercheuse se limite à l'écoute du phénomène à partir du point de vue des participantes en entrevue. Le but recherché est de cerner la spécificité de l'épuisement professionnel chez le personnel féminin engagé dans l'Église du Québec. Nous croyons que la méthode de recherche sous le mode qualitatif plus que quantitatif est préférable.

Cette méthode de recherche ose aborder le phénomène à l'inverse, ou si l'on préfère de l'intérieur de la personne, sa manière de penser, d'entendre le phénomène en elle et autour d'elle, par opposition à l'étude du phénomène sur le plan statistique et vu de l'extérieur sur une plus grande étendue et comportant un nombre plus grand de participantes. Afin de dégager les particularités inhérentes et nécessaires pouvant servir à l'établissement d'une base de connaissance de ce terrain particulier qu'est l'Église du Québec en rapport avec l'épuisement professionnel de son personnel féminin, nous priorisons la méthode qualitative. À partir de cette base de connaissance, sorte de margelle, s'érigeront dans les chapitres postérieurs des pistes de solutions suggérées par les sujets de la présente recherche pour enrayer le phénomène d'épuisement dans ce milieu particulier.

Le phénomène de l'épuisement professionnel ou burnout sera donc vu sous l'angle des acteurs de la réalité de l'épuisement, à partir du point de vue personnel des femmes qui ont participé à cette recherche après avoir vécu un épuisement professionnel en travaillant au sein de l'Église catholique du Québec.

Ce chapitre, traite de la méthodologie de recherche. Plus spécifiquement, nous parlons du déroulement de la recherche dans ses étapes de sélection des sujets, des mesures prises pour respecter l'éthique de la recherche, de la méthode de cueillette de données et de l'analyse du matériel de recherche à partir de la méthode de l'analyse de contenu.

2 Déroutement de la recherche

2.1 Sélection des sujets

Le milieu ecclésial québécois compte parmi son personnel féminin des représentantes des statuts sociaux suivants : des femmes consacrées à Dieu et vivant dans des communautés religieuses, des femmes mariées avec ou sans enfants, des femmes séparées de leur conjoint, des femmes vivant en union de fait, des femmes célibataires.

La participation à cette recherche s'est faite de façon volontaire. Notre échantillon est donc aléatoire et comporte un nombre total (N=6) de sujets. Il va sans dire qu'il aurait été souhaitable de pouvoir représenter chacune des catégories de femmes oeuvrant en église énumérées plus haut. Toutefois, la réalité s'est présentée autrement. En effet, deux catégories sont absentes de cette recherche : la catégorie des religieuses et celle des femmes séparées. Il sera donc nécessaire d'en tenir compte lors de l'interprétation des données.

2.1.1 Modalités de recrutement des participantes

Deux modalités de recrutement ont été utilisées. Une première approche fut de rencontrer les responsables de la condition des femmes en Église. Lors de cette rencontre, on annonça le projet de recherche sur l'épuisement professionnel en Église. Chaleureusement accueilli par l'ensemble des répondantes à la condition de

la femme en Église, le projet reçut les noms d'une dizaine de femmes œuvrant en Église. Celles-ci voulaient soit participer elles-mêmes à la recherche de manière active, soit référer des femmes susceptibles d'être intéressées à participer à une telle recherche.

La deuxième modalité de recrutement fut de communiquer avec chacune de ces volontaires afin de leur présenter les critères de sélection des participantes de la recherche. Nous leur avons également signifié l'importance qu'elles s'inscrivent à la recherche sur une base volontaire et qu'elles soient de retour au travail depuis au moins deux ans.

Ces dix personnes-ressources ont été jointes au téléphone au cours d'une période s'échelonnant entre les mois de novembre 2003 et de juillet 2004. Leur tâche consistait à faire connaître la présente étude aux personnes de leur diocèse dont elles connaissaient l'état d'épuisement et à les inviter à y participer volontairement. L'annexe I rend compte de cette invitation au recrutement. Au total, ces personnes-ressources ont généré l'intérêt de 17 autres personnes dont cinq ont répondu favorablement à l'invitation de participer à la recherche.

2.1.1.1 Expérience pilote

Dès l'approbation de cette recherche par le Comité d'éthique de l'Université Saint-Paul, des appels ont été faits pour trouver quelqu'un qui accepterait de participer à

une expérience pilote afin de vérifier le questionnaire d'entrevue semi-structurée. Une femme hors du Québec, a bien voulu accepter cette fonction. Ayant vécu elle-même un épuisement professionnel après cinq années de service en milieu diocésain et ayant à cœur la condition de la femme dans l'Église canadienne, elle répondait aux critères de sélection préalablement établis à l'annexe un, soit avoir été en arrêt de travail en milieu ecclésial pendant au moins 5 mois et être retournée sur le marché du travail depuis au moins 2 ans.

C'est ainsi qu'à la suite de cette expérience pilote, nous avons estimé préférable de nous en tenir aux « points de césure » suggérés dans le Manuel BDI-II Inventaire de Dépression de Beck (1998) comme critères de sélection des sujets de recherche. En effet, Beck (1998) subdivise le total des réponses au test BDI-II selon la moyenne obtenue par des sujets vivant une dépression légère, modérée ou sévère. Le total des points les plus élevés de chacune des catégories constitue les points de césure. Une dépression légère se situe entre 14 et 19 points, une dépression modérée entre 20 et 28, une dépression sévère entre 29 et 63. Pour répondre aux exigences éthiques de la recherche sur des sujets humains, le risque minimal occasionné par cette recherche correspondait à un résultat total inférieur à 13 pour ce test.

De plus, il nous est apparu nécessaire d'ajouter un second test de sélection des participantes à la recherche. C'est ainsi qu'il nous a semblé approprié d'utiliser le Test d'usure de compassion de Charles R. Figley pour les autres participantes. Ce

test a été traduit et adapté en français québécois par feu Michelle Larivey² sous le titre de (TUC). Il devenait alors nécessaire de prolonger le temps d'entrevue de 90 minutes à 120 minutes.

2.1.1.2 Présélection

La base volontaire de cette recherche a rejoint au total 27 femmes. Toutes ont collaboré à la recherche d'une manière qui leur est personnelle. L'une a collaboré sur le plan juridique, une autre au niveau du développement canadien de la condition de la femme, d'autres nous ont référé des personnes susceptibles d'être intéressées à participer à la recherche et d'autres encore ont accepté de communiquer avec la chercheuse. À l'exception de la participante hors Québec qui a servi au projet pilote, cinq femmes de l'Église du Québec ont accepté de partager leur expérience dans la réalité de leur milieu. C'est par la qualité de leur témoignage qu'il nous est possible aujourd'hui de rendre compte de ce phénomène.

2.1.1.3 Modalité sélective

En communiquant par téléphone ou par internet, les volontaires prenaient rendez-vous avec la chercheuse pour participer à l'entrevue semi-structurée après avoir spécifié leur temps d'arrêt de travail ainsi que leur date de retour au travail. La lettre de recrutement (Annexe I) leur était ensuite personnellement envoyée avec les spécifications nécessaires et les objectifs de la recherche. Nous leur suggérions de

² Madame Larivey est décédée le 11 novembre 2004 .

nous faire parvenir en toute confidentialité, un résumé d'une ou deux pages portant sur leur expérience d'épuisement professionnel en Église. Trois d'entre elles se sont prévaluées de cette première approche.

2.1.1.4 Mesures prises pour respecter l'éthique de la recherche.

2.1.1.4.1 Sélection lors de l'entrevue.

Deux tests psychologiques ont servi d'indicateur de la capacité émotionnelle de ces femmes à participer à cette recherche. Le premier test est le BDI-II, ou l'Inventaire de Dépression de Beck (1998), dans sa version française et améliorée. Cette version permet de mesurer la gravité de la dépression et d'évaluer les symptômes qui correspondent aux critères permettant de diagnostiquer les troubles dépressifs retrouvés dans le DSM-IV.

Le deuxième test est l'adaptation française du test de Charles R. Figley, sous le nom de TUC, c'est-à-dire Test d'usure de compassion. Celui-ci se présente également sous la forme d'un questionnaire d'auto-évaluation. Il permet de mesurer le risque de souffrir éventuellement d'épuisement professionnel (burnout) ou d'usure de compassion, souvent identifiée sous l'appellation « *vicariant stress* » dans sa dénomination anglophone. Les cinq participantes ont répondu aux deux tests. Un exemple complet de chaque test est répertorié en Annexe II concernant le BDI-II et en Annexe III pour le TUC.

À la suite de l'administration de ces deux tests, une seule participante sur les six volontaires s'est vue refuser de participer à la présente recherche. Dans ce cas précis, les résultats des deux tests BDI-II et TUC présentaient un risque élevé de retomber dans la dynamique dépressive ou dans celle de l'épuisement professionnel en plus d'enregistrer un risque élevé d'usure de compassion.

2.1.1.4.2 Sélection finale

Des cinq participantes restantes, une deuxième sélection a été nécessaire lors de la compilation des données. En effet, l'une d'entre elles présentait une double problématique fortement interreliée à l'épuisement. Dès lors, il se révélait difficile de traiter uniquement du phénomène de l'épuisement professionnel en lui-même et cela, de manière équitable pour la qualité de la recherche ainsi que pour l'ensemble des travailleuses de ce milieu. De plus, cette participante détenait un résultat de plus de 13 pour le Test du BDI-II, alors que nous avons convenu de travailler uniquement avec les sujets présentant un résultat égal ou inférieur à 13 afin d'honorer la validité du BDI-II, et de respecter la personne dans son expérience d'épuisement et sa recherche personnelle. Pour les raisons énoncées précédemment, nous avons retenu aux fins de la recherche le récit d'expérience d'épuisement professionnel de quatre sujets sur un total de six au départ, pour un nombre total de (N=4).

2.1.1.5 Validité et fiabilité des instruments de mesure

L'arrêt et le retour au travail ne justifiant pas à lui seul une guérison complète de l'épuisement, il nous fallait mesurer cette capacité de guérison afin que la participation à la recherche n'aggrave en rien l'état psychologique des participantes. Les deux tests BDI-II et le TUC ont été utilisés dans un but de sélection des sujets et non d'identification d'un diagnostic de dépression. Ils répondent aux normes de l'éthique de la recherche comme mesure préventive afin de ne pas aggraver l'état psychologique des sujets.

Étant donné que ces tests ne contiennent pas la matière principale des données de la recherche, soit le burnout, nous vous référons aux coordonnées publiées en ce qui concerne la fidélité et la validité de ces instruments : pour le BDI-II, voir le Manuel de l'Inventaire de Dépression de Beck et pour le TUC, se référer au ProQol, Professionnel Quality of Life³

³ http://www.isu/~bhstamm/tests/ProQol_psychometric.htm)

2.1.2 Entrevue semi-structurée

Après avoir répondu à ces deux tests de sélection et obtenu un résultat adéquat garantissant leur capacité émotionnelle à poursuivre la recherche, les participantes étaient invitées à répondre aux questions de l'entrevue semi-structurée de 120 minutes.

Le questionnaire d'entrevue comporte six questions visant à cerner l'événement dans sa temporalité. L'épuisement professionnel est donc observé dans les circonstances sociales, personnelles et relationnelles qui ont contribué à son avènement : ce qui constitue la période AVANT l'épuisement, antérieure à l'événement. Il est également observé dans sa période cruciale dite au cœur de l'épuisement professionnel proprement dit. À partir de la prise de conscience du burnout vécu dans la réalité de ses atteintes personnelles observées sur les plans physique, psychologique, et spirituel, nous sommes en mesure de recueillir les données PENDANT l'épuisement professionnel. Lorsque nous abordons l'événement dans sa période postérieure nous pouvons observer les passages nécessaires, les éléments de croissance et de changement, les pièges visiblement rencontrés et à éviter. Ceci constitue le corpus APRÈS l'événement. L'annexe IV rapporte les questions utilisées lors de l'entrevue semi-structurée dont les réponses composent le matériel de base de l'analyse qualitative.

2.1.2.1 Présentation sommaire des participantes

Le tableau II présente la moyenne des coordonnées des six femmes qui se sont portées volontaires pour cette recherche. Provenant de diocèses différents, elles sont représentatives des milieux ecclésiaux suivants : paroisse urbaine, paroisse de banlieue, zone pastorale rurale et milieu diocésain. Compte tenu des restructurations diocésaines et des réaménagements des fonctions pastorales dans la totalité des paroisses de la province de Québec, l'une des participantes de la recherche couvrait un territoire de plus de 12 paroisses et une autre l'ensemble des diocèses de la province en regard d'une particularité pastorale. Le tableau II de la page 51 résume les coordonnées de présentation des participantes.

Sans tenir compte des participantes P-01 et P-06, dont nous ne pouvons extraire le récit à cause des résultats élevés aux tests BDI-II et TUC, l'âge des quatre autres participantes varie entre 31 et 61 ans. Au moment de l'épuisement professionnel, toutes avaient une expertise de gestion, soit d'une région pastorale, soit au sein du diocèse, soit d'une paroisse ou d'une unité paroissiale regroupant entre 5 et 13 paroisses. L'expérience de travail en milieu ecclésial varie entre 5 et 34 années au moment de la prise du congé pour épuisement professionnel. Le temps d'arrêt de travail varie entre 4 mois et 5 saisons (15 mois).

2 - TABLEAU II : Coordonnées de présentation des participantes

Participantes	Âges	Fonctions principales exercées dans l'Église	nbre d'années de service	date d'arrêt de travail An/mm/jj	Date de retour au travail An/mm/jj et temps d'arrêt	Résultats BDI-II	Résultats Du TUC Us.Comp. UC Ép prof (ÉP)
P-01*	62	Secrétaire administrative au diocèse → PME	5	1992/03/25	1992/08/25 5 mois	15	nil
P-02	61	Responsable de paroisse → responsable de la formation aux adultes	34	1997/06/15	1998/09/** 15 mois	1	nil
P-03	60	Agente de pastorale diocésaine → préparation au baptême	19	2001/06/17	2002/09/04 15 mois	4	UC-28 ÉP-32
P-04	32	Agente de pastorale paroissiale & diocésaine	8	2002/05/**	2002/09/** 5 mois	9	UC-36 ÉP-26
P-05*	31	Agente de pastorale-Jeunesse	5	2000/10/**	2001/03/** 6 mois	7	UC-40 ÉP-42
P-06*	56	Animatrice pastorale et responsable de zone pastorale	7	1997/01/**	1997/07/**	20	UC-45 ÉP-73

(*) ces participantes ont fourni un résumé écrit de leur expérience

(**) ces participantes ont donné une date imprécise de leur retour au travail

En ce qui concerne le retour au travail, les sujets ayant le plus grand nombre d'années d'expérience (34 et 19 années, respectivement) recommencent à travailler dans un endroit différent du milieu ecclésial proprement dit après l'épuisement professionnel. Les sujets disposant de moins de dix années d'expérience enregistrent un temps d'arrêt plus court et un retour au travail dans le même milieu ecclésial, avec les mêmes responsabilités, mais avec une réorganisation du travail, soit logistique, soit relationnelle. Ces dernières enregistrent cependant un niveau élevé d'usure de compassion qui reste active malgré la thérapie encourue. Les

sujets P-02 et P-03 ont éduqué leur famille tout en exerçant leurs responsabilités professionnelles et leurs fonctions pastorales en Église, tandis que les sujets P-04 et P-05, qui sont plus jeunes, n'ont pas de famille ou sont en voie de la fonder. Une seule participante P-04 est célibataire. Il est à noter que les sujets P-04 et P-05, qui ont obtenu une note plus élevée au test d'usure de compassion, recevaient déjà des soins psychothérapeutiques appropriés lors de l'entrevue. Elles étaient en mesure de constater la nécessité de poursuivre leur thérapie et de participer à l'entrevue semi-structurée. Les deux autres sujets P-02 et P-03 avaient complété leur thérapie et travaillaient dans un autre milieu, bien que connexe à l'Église.

Trois participantes P-01, P-05 et P-06 ont accepté d'écrire brièvement les circonstances qui les ont amenées à l'épuisement et d'identifier les changements que cette expérience a provoqués chez elles.

2.2 Cueillette des données

L'entrevue semi-structurée sur une base volontaire est le mode opérationnel utilisé dans cette recherche. Chacune des quatre personnes interviewées a répondu personnellement aux six questions de base reflétant différents aspects de l'épuisement professionnel et comportant plusieurs facettes de la personne humaine : l'individuel, le relationnel et le social religieux. Étant donné que le milieu de travail est l'Église en tant que structure institutionnelle, la facette sociale

de la personne s'identifie par le terme « transpersonnel ». On trouvera l'exemplaire du questionnaire d'entrevue à l'Annexe IV.

La cueillette de données s'est fait en recueillant de façon préliminaire et sous forme de verbatim, les données de l'entrevue. Aux quatre entrevues semi-structurées correspond un verbatim dont les énoncés ont été numérotés par séquence d'intervention afin d'en faciliter le repérage. Cette étape préliminaire est essentielle et compose le matériel de base à partir duquel la structure qualitative de recherche s'érige d'une étape à l'autre.

2.3 Méthode de l'analyse de contenu

Afin de préciser la méthodologie du devis qualitatif d'une recherche, deux auteurs principaux, Muchielli (2003) et L'Écuyer (1990), ont facilité la démarche méthodologique de recherche. Alors que Paillé et Muchielli (2003) retracent les étapes d'une méthode d'analyse qualitative qui tient compte du phénomène social général étudié, L'Écuyer (1990) pousse plus loin l'analyse qualitative en offrant un modèle particulier d'analyse à partir du contenu spécifique. Cela demande temps et énergie au chercheur, mais la validité de la méthode et la fidélité des résultats valent le degré de scientificité du devis « qualitatif de recherche » qui lui est accordée.

2.3.1 Modèle général de l'analyse de contenu.

Des auteurs, tels L'Écuyer (1990) Muchielli, Bardin et Clapier-Valladon, répartissent le travail de l'analyse de contenu entre un certain nombre d'étapes afin de parcourir en profondeur l'ensemble du matériel et d'en faire ressortir le maximum de sens. De manière générale, ces étapes, différemment identifiées d'un auteur à l'autre, répartissent la démarche méthodologique en trois grandes parties. On y retrouve en premier lieu le matériel de recherche dans sa préparation, son exploration, son découpage en unités significatives; deuxièmement, le regroupement de ces unités en thèmes et l'établissement de catégories. En dernier lieu le traitement des résultats accompagnés de l'interprétation finale.

Pour notre part, nous analysons le matériel de notre recherche selon la méthode décrite par René L'Écuyer (1990) : l'analyse développementale de contenu. Par la suite, après avoir trouvé une catégorie commune aux quatre récits, nous appliquons la méthode GPS d'exploration du contenu, méthode dite de la Genèse de la perception de soi. Pourquoi privilégier la méthode d'analyse de contenu de L'Écuyer et non la méthode phénoménologique de Muchielli ou l'analyse de l'écoute en profondeur par la valeur fondamentale individuelle de Marie-Line Morin? Muchielli étudie l'analyse qualitative dans une visée phénoménologique et contextualisante. Pour ce faire, il utilise une méthode métaphorique des récits, une approche à la fois qualitative par questionnement analytique et thématisation à l'aide de catégories conceptualisantes. Il termine par une théorisation du phénomène. L'Écuyer, quant à lui, se limite à l'analyse du contenu par développement. Par ailleurs, si nous analysons le contenu d'une seule entrevue

nous trouverions partiellement la valeur fondamentale individuelle. Étudier le phénomène de l'épuisement professionnel dans l'après-coup, nous semble plus riche à travers l'analyse de contenu des récits et de ce fait moins interprétative. Cette méthode permet de mettre en relief le spécifique du burnout de quatre québécoises œuvrant en Église.

Selon René L'Écuyer (1990), l'analyse de contenu ne peut se faire qu'en six étapes. Ces étapes répondent au « comment faire » de l'analyse d'un contenu verbatim, c'est-à-dire comment traiter le matériel de base dans une recherche qualitative. Dans ce chapitre, nous choisissons précisément de porter une attention particulière à l'élaboration de chacune de ces six étapes, en spécifiant et en décrivant chacune d'elles. En raison de son rigorisme et de son degré de vérification après chaque étape, les catégories répertoriées découlent avec exactitude du récit primaire et constituent l'objet principal de la logique de cette recherche qualitative.

2.3.2 Définition de l'analyse de contenu

L'Écuyer nous propose une longue définition qui rassemble tous les éléments importants de l'analyse de contenu que peut comporter une recherche qualitative. Pour lui, il importe de considérer l'analyse de contenu comme une « méthode scientifique, systématisée et objectivée de traitement exhaustif de matériel très varié » (L'écuyer , 1990, p.120). La base de l'analyse de contenu est constituée d'un système de codification et de classification du contenu analysé en thèmes et

catégories. Le but de cette classification est : de « faire ressortir les caractéristiques spécifiques de ce matériel dont une description scientifique détaillée mène à la compréhension de la signification exacte du point de vue de l'auteur à l'origine du matériel analysé » (L'Écuyer, 1990 p.120). Souvent, l'analyse de contenu se complète par une analyse des contenus latents ou cachés du récit.

Voyons en détail ce que nous avons fait du contenu manifeste et comment nous l'avons traité, tout en respectant l'intégralité du récit des femmes afin d'en ressortir la valeur maximale et spécifique relevant de l'unicité de ce groupe de professionnels.

2.3.3 Les étapes de l'analyse de contenu

Pour notre part, parce que nous voulions dès le départ une analyse plus phénoménologique par rapport à l'épuisement professionnel en milieu ecclésial, la première partie de l'analyse regroupe surtout les définitions de Mucchielli, elles-même reprises par L'Écuyer (1990). La deuxième partie, qui analyse le contenu plus en profondeur, s'est réalisée selon les 6 étapes de l'analyse développementale de contenu avec la méthode GPS liée à la catégorie principale soustrée des quatre verbatim et commune aux quatre récits. Malgré que les trois premières étapes de l'analyse de contenu de L'Écuyer correspondent aux processus de thématisation et de catégorisation de l'analyse phénoménologique de Mucchielli, ces processus sont habituellement intégrés en terme de regard phénoménologique de l'étape d'analyse.

C'est pourquoi nous regroupons sous l'analyse de contenu la définition de chacune des étapes méthodologiques de la recherche selon le processus de L'Écuyer (1990).

2.3.3.1 Étape 1 : Lectures préliminaires et liste des énoncés.

Lorsque le matériel est bien délimité, dans ce cas-ci le verbatim de chacun des quatre sujets, la première étape consiste à lire l'ensemble du matériel. Ceci permet une vue globale du matériel, et de pressentir le « type d'unités informationnelles à retenir pour la classification » (L'Écuyer 1990), ou « d'appréhender certaines grandes particularités ». Dans le but de nous familiariser avec le récit personnel de chaque sujet de la recherche, nous avons reconstitué l'ensemble de l'information dans le temps soit AVANT L'ÉVÉNEMENT, PENDANT ET APRÈS le burnout. Les particularités rencontrées ont favorisé la formation d'un corpus relatif au phénomène du burnout dans la profession d'animatrice de pastorale en milieu ecclésial, à partir duquel nous avons déduit les « idées forces » conduisant à l'élaboration des « unités de texte » ou des « unités de sens ».

En ce qui concerne la méthodologie propre à cette recherche, les quatre verbatims ont été transcrits et numérotés par séquences d'intervention. L'ensemble du corpus de chaque participante variait entre 90 et 240 unités de texte pour une entrevue de 120 minutes. Un système de couleur nous a permis de faire ressortir à l'intérieur du corpus les données qui précédaient l'épuisement, celles qui se produisaient au moment du burnout et les principales données qui aidaient les sujets à sortir de

l'épuisement dès qu'elles estimaient que la période d'épuisement était terminée ou que l'épuisement comme tel était en voie de guérison.

2.3.3.2 Étape 2 : Choix et définition des unités de classification

La deuxième étape de l'Écuyer cherche à approfondir le raisonnement de chaque sujet en découpant le matériel en « énoncés plus restreints possédant un sens complet en eux-mêmes » (L'Écuyer, 1990 p.59). Ces unités portent un nom différent selon les auteurs. Nous avons nommé ce type d'unité « unité de sens » ou U.S.

2.3.3.2.1 Définition des types d'unités

Variées, les unités possèdent un sens complet en elles-mêmes et servent à une classification ultérieure. Elles se composent soit d'un mot, d'un groupe de mots, d'une phrase ou d'une portion de phrase. Il peut s'agir d'une idée, d'un slogan, d'une image. Il appartient au chercheur de les cibler, d'en faire un choix judicieux et de les définir selon trois éléments : le type d'unité, les critères de choix et leur définition.

2.3.3.2.2 Critères de choix des unités

Parmi les critères d'unités élaborés, l'un porte le nom « d'unité de numérotation » où chaque unité d'enregistrement est numérotée, tandis que l'autre porte le nom « d'unité de sens ». Sans négliger les unités de numérotation, il nous est apparu fort pertinent de travailler avec les « unités de sens » afin d'entendre le deuxième niveau de la formulation exacte des participantes et ainsi, demeurer fidèle aux énoncés numérotés.

2.3.3.2.3 Définition d'une unité de classification : unités de sens

À partir des premières unités, il s'agit maintenant de les classer en thèmes. L'Écuyer définit l'unité de classification comme « tout mot, toute phrase ou portion de phrase ayant un sens complet en soi ». Pendant que l'unité de numérotation favorise la recherche des similitudes, l'unité de sens correspondante n'arrive pas obligatoirement aux mêmes similitudes de sens qui s'expriment au-delà des mots. C'est alors que se manifeste la subjectivité de l'auteur que l'Écuyer (1990) appelle « subjectivité objectivée ». L'Écuyer la nomme ainsi parce qu'elle consiste « à chercher le plus objectivement possible les similitudes de sens à travers un ensemble d'éléments divers, en demeurant toujours conscient (e) et attentif (ve) au jeu possible de la subjectivité, quitte à commettre effectivement quelques erreurs » (L'Écuyer, 1990, p.62).

Ainsi donc, cette étape consiste à reprendre chaque énoncé, à en extraire l'unité de sens la plus susceptible de représenter à la fois l'ensemble d'une phrase et son contexte global, afin de faire valoir son sens précis.

Notre matériel d'analyse de contenu se constitue donc d'une deuxième colonne, dans laquelle le texte est « découpé en tranches, ayant en elles-mêmes un sens global unitaire », pour reprendre la formulation de Mucchielli (1979). La particularité des unités de sens formulées par ce travail fait ressortir le sens psychologique global de l'intervention.

2.3.3.3 Étape 3 : Processus de catégorisation et de classification des thèmes

Cette étape est la plus complexe. Elle s'opère en sous-étapes de catégorisation selon trois modèles. L'Écuyer attribue ces modèles à la direction qualitative du type de recherche pour en déterminer soit l'ouverture, la fermeture ou la mixité. Après le découpage du matériel en unités de sens, nous passons à la phase de réorganisation de la banque de données. Cette réorganisation consiste à regrouper « tous les énoncés dont le sens se ressemble, pour arriver à mettre en évidence les caractéristiques et la signification du phénomène ou du document analysé. » (L'Écuyer, 1990, p. 63).

2.3.3.3.1 Définition d'une catégorie

Toujours à partir des unités de sens du verbatim, la catégorie représente selon l'Écuyer (1990), une « sorte de dénominateur commun auquel peut être ramené tout naturellement un ensemble d'énoncés qui se ressemblent sans en forcer le sens » (p.64). Ceci dans un objectif de condensation et de simplification des données brutes. Par exemple, lorsque nous sommes arrivés, en cours d'analyse, à travailler la similitude des énoncés, nous avons constaté que les sujets utilisaient des expressions ou des verbes d'action classés dans la catégorie « accomplissement personnel » et qui nécessitaient une subdivision telle que « réalisation » ou « actualisation » de soi.

Pour procéder à la réorganisation des unités de sens, L'Écuyer (1990), suggère une démarche à trois objectifs qui représentent en eux-mêmes tout un défi. Le premier objectif consiste à « identifier les catégories de manière à ce qu'elles soient suffisamment différentes afin d'éviter les recouvrements inutiles ». Les deux autres objectifs concernent la définition précise des catégories « de manière à éviter toute confusion quant à l'appartenance de tel énoncé à telle catégorie » qui en détermine et la valeur et le sens réel de l'énoncé.

Par la suite, pour intégrer les éléments de la catégorisation dans la recherche proprement dite selon l'orientation que nous donnent les catégories, l'Écuyer

propose une classification des catégories en trois modèles et différentes sous-étapes. Pour les besoins de notre recherche, nous avons utilisé le modèle « C » dit modèle « mixte » dans lequel les catégories sont à la fois préexistantes et induites. Préexistantes, depuis le début de la recherche sur le burnout et reconnues par d'autres chercheurs, entre autres Maslach et Freudenberg, induites parce qu'en cours d'analyse elles sont apparues pertinentes à la chercheuse à partir des unités de sens relevées en catégories. Ce modèle que nous avons privilégié nous a permis de tenir compte de l'ensemble de la recherche sur le burnout depuis les 30 dernières années et d'ajouter ce que nous trouvions de particulier à ce groupe de femmes travaillant en milieu ecclésial.

2.3.3.3.2 Modèle mixte : Catégories préexistantes et catégories à induire.

À partir des lectures sur le phénomène du burnout depuis les recherches de Maslach et d'autres chercheurs, nous constatons présentes dans le corpus, les grandes lignes déjà tracées du modèle théorique présenté sur le burnout, à savoir les composantes individuelles et celles liées au marché du travail. L'Écuyer (1990) nous dévoile alors comment repérer ces catégories dans le texte.

L'Écuyer semble assez précis sur le point de l'immuabilité des catégories préexistantes. Il rappelle que du seul fait que ces catégories surgissent d'une réorganisation du matériel de recherche et dans un autre contexte, elles sont revêtues des critères de flexibilité et d'adaptabilité qui obligent les autres

chercheurs, à nommer différemment la réalité nouvellement étudiée. Les catégories préexistantes servent de guide dans la mesure où le chercheur se laisse capter par le sens réel tel que dicté par la personne à l'origine du message enregistré et constituant le matériel analysé. C'est une forme d'écoute à la fois en profondeur et intéressée par la compréhension du sens présent. Ce modèle se travaille en quatre sous-étapes dont voici la description :

2.3.3.3.2.1 Sous-étape (a)

Après plusieurs lectures, le travail consiste à évaluer dans un premier temps « le degré d'appartenance des énoncés aux catégories préexistantes et d'en formuler un premier regroupement sommaire (L'Écuyer, 1990, p.78) ». Par la suite, regrouper en catégories préliminaires nouvelles tous les énoncés dont le sens ne s'apparente pas spontanément dès le départ aux catégories préexistantes. Dans notre recherche, la portion induite de la mixité des catégories s'exerce particulièrement dans la période de reconstruction de la personne en période d'épuisement professionnel et dans le fait d'analyser le phénomène au cœur de sa difficulté et après.

2.3.3.3.2.2 Sous-étape (b)

Il s'agit de réduire les catégories déjà existantes en catégories distinctes par élimination des catégories redondantes. Ceci signifie que chacun des énoncés classifiés dans une catégorie est revu en tenant compte des questions suivantes.

- 1- Cet énoncé cadre-t-il bien dans la catégorie où il est placé?
- 2- Dans quelle mesure ce même énoncé n'aurait-il pas une place encore plus adéquate au sein d'une autre catégorie?
- 3- Cet énoncé correspond-il vraiment à l'une ou l'autre de ces catégories préliminaires?
- 4- Compte tenu de la réponse à la question précédente, y a-t-il lieu de songer à ouvrir une ou plusieurs autres catégories?
- 5- Inversement, y a-t-il des catégories dont les contenus sont tellement semblables qu'elles devraient être fondues en une seule?
- 6- Enfin, y a-t-il des catégories dont la pertinence paraît douteuse et qu'il faudrait peut-être penser à éliminer pour en classer le contenu (les énoncés) plus exactement? (L'Écuyer (1990, p. 68).

Cette sous-étape nous a permis de reconsidérer quelques énoncés dans un jeu de déplacements, de remaniements d'ajouts ou éliminations de certaines catégories préexistantes et donc de refondre le corpus par fusion ou rejet des catégories.

2.3.3.3.2.3 Sous-étape (c)

C'est la sous-étape de l'identification définitive et de la définition des catégories constituant la grille d'analyse finale du phénomène étudié. C'est le règlement des dernières ambiguïtés. C'est le choix des vocables définitifs des catégories et sous-catégories avec des critères d'identification pour la classification finale. La démarche à suivre reprend la division précédente en appuyant sur l'identification finale des énoncés. Nous retrouvons les étapes à suivre dans le manuel (L'Écuyer, 1990 p.70). La principale différence par rapport à la sous-étape (b) est que l'interrogation porte davantage sur la nature, la pertinence et la définition de chacune des dimensions plutôt que sur l'emplacement individuel de chacun des énoncés.

2.3.3.3.2.4 Sous-étape (d)

Ici, tous les énoncés sont reconsidérés une dernière fois quant à leur pertinence exacte par rapport à la catégorie dans laquelle ils ont été initialement classés ou quant à la possibilité de les changer définitivement de catégorie ou de sous-catégorie. C'est la sous-étape de classification finale de tous les énoncés à partir de la grille d'analyse. La motivation exclusive du déplacement d'une catégorie est « le sens de l'énoncé ». La question à se poser selon l'Écuyer est : « l'énoncé correspond-il adéquatement à la catégorie dans laquelle il est classé? »

2.3.3.3.3 Qualité des catégories

La valeur d'une analyse de contenu repose sur la valeur des catégories qui la composent. L'Écuyer reconnaît que ces dernières doivent être dotées d'un certain nombre de qualités qu'il prend soin d'énumérer dans sa définition d'une analyse de contenu. Selon lui, les catégories doivent être : « exhaustives et en nombre limité, être cohérentes, homogènes, pertinentes, clairement définies, objectivées, productives (L'Écuyer, 1990) ». En ce qui concerne le critère d'« *objectivité* » d'une catégorie, cette qualité s'apparie avec la définition d'une catégorie. Au départ, elle se doit d'être intelligible pour plusieurs « codeurs » (voir Mucchielli 1979 p.36; L'écuyer 1990 p.86). Pour atteindre cette objectivité, l'Écuyer (1990) décrit deux moyens :

Le premier consiste en un consensus de plusieurs codeurs sur le sens précis d'un énoncé et les divers autres sens qu'il peut contenir et du sens particulier qui se dégage du contexte d'où il émerge (le matériel requis) et de sa pertinence particulière par rapport à telle ou telle catégorie.... Le second moyen consiste en un coefficient d'accord entre codeurs indépendants » (L'écuyer, 1990, p.87)

Cela suppose que des codeurs procèdent à l'analyse des données selon une grille unique avec définitions des catégories et qu'ils opèrent chacun indépendamment l'un de l'autre. Par la suite, ils procèdent à une analyse comparative du classement des énoncés pour vérifier le degré de cohérence dans la classification des énoncés. De cette façon, un coefficient d'accord est obtenu. L'Écuyer ajoute :

Que la classification soit faite par un ou plusieurs codeurs, la seule véritable objectivité est celle qui conduit à classer un énoncé d'après son sens véritable et non d'après ce qu'un seul ou plusieurs codeurs peuvent ou veulent voir. La véritable objectivité réside donc moins dans le fait d'arriver tous à la même conclusion (car on peut tous sombrer dans la même erreur), que dans la possibilité de parvenir seule, ou en équipe, à atteindre le sens réel du message analysé.

Dans cette recherche, la classification a été faite par un seul codeur à partir des unités de sens de chacun des énoncés des sujets et les résultats ont été présentés lors de la rédaction au directeur de la recherche et à la codirectrice.

2.3.3.4 Étape 4 : Quantification et traitement statistique

Dans cette étape, c'est du mode de comptage des unités (quantification) dont il s'agit et les calculs correspondants (traitement statistique). La quantification se fait lorsque tous les énoncés du corpus analysé ont été classifiés dans les différentes catégories ou sous-catégories de la grille finale d'analyse représentée à l'étape trois.

Pour les besoins de la recherche, il n'était pas nécessaire de quantifier tous les énoncés. Nous avons utilisé cette étape pour faire ressortir le spécifique du burnout chez les animatrices et agentes de pastorale en milieu ecclésial. Nous décrivons ici cette étape sous le nom de processus initiatique de l'analyse de contenu de l'Écuyer (1990).

2.3.3.4.1 Modalités quantitatives des unités

Nous avons surtout utilisé la quantification des unités en terme de fréquence d'apparition des énoncés. Le « nombre d'énoncés apparaissant dans chacune des catégories (table de fréquence), leur fréquence pondérée en figurant leur apparition positive et négative, l'ordre d'apparition, la présence ou l'absence de certains mots, attitudes, émotions dans diverses circonstances, l'intensité, la cooccurrence, etc. (L'Écuyer, 1990, p.97).

En regard de la pertinence et de la représentativité des données considérées en fonction de la nature du phénomène étudié, ou encore lorsque la fréquence nous apparaît importante, il y aura nécessité de quantifier les énoncés des catégories. Tout ceci s'exécute dans un seul objectif de synthèse du matériel de recherche. L'Écuyer précise qu'il y a absence de quantification des unités lorsque, par exemple, l'analyse porte sur des « échantillons restreints ou incomplets » et peu représentatifs, ce qui enlèverait la signification réelle recherchée par un tel procédé « ou encore si l'analyse porte sur des contenus latents ou symboliques plus que sur des contenus manifestes. »

2.3.3.4.2 Le traitement statistique

Ici, toutes les techniques de traitement statistique peuvent servir à l'analyse des différences substantielles. L'Écuyer nous invite à éviter l'utilisation de techniques trop sophistiquées qui détourneraient l'analyse de ses objectifs premiers ou qui l'empêcheraient de répondre aux questions de départ. Une autre mise en garde de l'Écuyer en ce qui concerne l'analyse de contenu lors d'une recherche qualitative est celle-ci : « le traitement statistique est un guide, parfois très important, de l'analyse de contenu et doit en rester là; il ne doit jamais en devenir finalement le maître d'œuvre » (p.100).

2.3.3.5 Étape 5 : Description scientifique de l'analyse qualitative

De prime abord, l'analyse qualitative « consiste à décrire les particularités spécifiques des différents éléments regroupés sous chacune des catégories et qui se dégagent en sus des seules significations quantitatives » (L'Écuyer, 1990, p.107). Cependant, le fait d'être classé dans une même catégorie comme élément regroupé avec d'autres ne signifie pas pour autant que tous les sens des énoncés regroupés soient identiques. Leur particularité se limite à une ressemblance de sens uniquement. Que faire alors? Relever les particularités des contenus avec soin. Ceci implique une révision des catégories pour cibler la spécificité de chaque contenu. Ici, la nature des « différences sous-jacentes » est mise en relief, nous dit L'Écuyer, de la même manière dont la « spécificité des ressemblances » recouvre le corpus entier. En outre, par corrélation, on peut voir en quoi deux expériences d'un même phénomène se ressemblent et se distinguent. Selon l'Écuyer (1990), « C'est bien l'analyse qualitative qui permet de donner tout son sens à l'analyse de contenu et qui en constitue de ce fait la clef de voûte quant à la valeur réelle de l'interprétation qui en découlera » (p.109). Dans cette recherche, le chapitre suivant rassemble le travail occasionné par cette cinquième étape de l'analyse de contenu sous le titre **RÉSULTATS**.

2.3.3.6 Étape 6 : Interprétation des résultats

L'Écuyer attache beaucoup d'importance à terminer le travail d'analyse qualitative ou quantitative par une bonne interprétation. Il constate cependant que tous ne se

réfèrent pas aux mêmes réalités lorsqu'ils parlent d'interprétation. Pour certains, à l'exemple de Clapier-Valladon (1980 a), cette étape dissèque et fait ressortir les relations entre les diverses composantes du corpus afin de rejoindre le sens profond et caché du phénomène analysé. En d'autres termes, l'interprétation met en évidence « la signification des contenus latents par l'analyse symbolique au sens psychanalytique du terme ». (L'Écuyer, 1990, p.109). Pour ce dernier, l'interprétation peut se faire de trois manières :

- elle peut être tirée directement de l'analyse quantitative et qualitative;
- elle peut aller au-delà des résultats comme tels par le recours à l'interprétation symbolique de ce qui est dit;
- elle peut enfin être faite par référence à divers concepts ou modèles théoriques . (L'Écuyer, 1990, p.110)

Tous ces aspects de l'interprétation comportent un ajout substantiel à la valeur de l'analyse qualitative et surtout à la pertinence de la recherche. Quant à nous, il nous a été nécessaire de considérer les trois manières d'interpréter le corpus global. Nous avons tiré directement de l'analyse qualitative les catégories semblables aux recherches antérieures et celles qui étaient différentes de ces recherches afin de discerner la spécificité de ce corpus particulier que sont le milieu ecclésial et son personnel féminin. L'interprétation symbolique de chacun des récits a servi de canevas de base pour la formulation de l'allégorie finale. Le chapitre de l'interprétation de la présente recherche fait référence à divers concepts et modèles théoriques.

En concluant ce chapitre, il apparaît que le déroulement de la recherche se compose de deux parties. La première commence à la sélection des sujets de la recherche et se termine à l'enregistrement de l'entrevue semi-structurée. La deuxième partie concerne plus spécifiquement le traitement de l'ensemble des données, c'est-à-dire le verbatim des quatre sujets selon la méthode qualitative générale à partir de l'analyse développementale de contenu que nous propose L'Écuyer (1990). La prise de position, de l'équipe de recherche, quant au phénomène du burnout chez quatre animatrices et agentes de pastorale, s'est révélée au fur et à mesure du questionnement que soulevaient les quatre récits en lien avec le phénomène de l'épuisement professionnel et de sa spécificité chez quatre femmes en milieu ecclésial québécois.

Le prochain chapitre nous permet d'explorer le phénomène à partir des résultats obtenus au moyen de cette forme d'analyse.

TROISIÈME CHAPITRE

CHAPITRE TROIS

RÉSULTATS DE L'ANALYSE

Afin de cerner la spécificité de l'épuisement professionnel chez les femmes œuvrant en milieu ecclésial québécois, il nous faut rendre compte de son exploration à partir des résultats observés en suivant la méthode développementale de l'analyse de contenu.

Il est important pour nous de ne pas perdre de vue les deux dimensions du phénomène observé depuis le début de la recherche sur le burnout, soit la personne et le milieu institutionnel dans lequel elle travaille. Explorer le phénomène de l'épuisement professionnel dans le contexte de travail d'une femme en Église fera donc l'objet de la première partie de ce chapitre. La deuxième partie tiendra compte des résultats obtenus en suivant la méthode de l'analyse de contenu proposée dans le chapitre précédent. Les questions de l'entrevue nous amènent à considérer l'épuisement professionnel dans sa temporalité, soit AVANT, PENDANT et APRÈS l'événement.

Nous présentons les résultats des données recueillies en respectant la même séquence dans le temps. La séquence temporelle est enrichie des catégories que

l'histoire de chacune nous amène à distinguer. L'ensemble des résultats a été recueilli en langue vernaculaire, traduit en langue écrite et retranscrit dans l'ordre chronologique des événements à travers les différentes catégories ciblées par l'analyse de contenu. Ceci constitue l'exploration du phénomène de l'épuisement professionnel chez les animatrices et agentes de pastorale œuvrant en milieu ecclésial québécois.

Entrons dans le monde de chacune des participantes et découvrons avec elles les circonstances qui conduisent à l'épuisement, comment se vit l'événement, et les moyens que ces femmes se sont donnés pour se reconstruire.

3 PREMIÈRE PARTIE

3.1 Les agentes de pastorale et leur contexte de travail

Avant de procéder aux résultats de l'analyse des données recueillies, il importe de situer chacune des participantes dans son contexte de travail et de rappeler la structure ecclésiale qui le compose. Les noms utilisés dans ce chapitre sont purement fictifs. Ils permettent une lecture plus subjective des faits présentés dans un contexte de confidentialité. Les personnes mentionnées sont identifiées soit par leur fonction de travail ou leur relation avec le milieu et la participante.

Voici donc quatre femmes du Québec, Aimy Phénix, Choralie Latendresse, Roselyne DesPonds, et Angèle Sainte-Ursule, chacune oeuvrant dans un contexte ecclésial de travail différent. Au moment de l'épuisement professionnel, les quatre sujets, sélectionnés pour cette recherche, œuvrent dans le domaine pastoral depuis une période s'échelonnant entre quatre années pour Angèle, et de plus de trente-cinq ans, en ce qui concerne Aimy. Le territoire géographique couvert par cette recherche se compose de diocèses rattachés aux principales provinces ecclésiastiques du Québec. Une première question se pose. Pourquoi Aimy et Choralie arrivent-elles à un burnout après 20 et 35 ans de pratique pastorale? Qu'est-ce qui, dans leur milieu de travail, a tant changé au point de détruire leur engagement initial en Église?

La première question de l'entrevue, « Racontez-moi comment vous vous êtes rendu compte que vous étiez professionnellement épuisée », place la personne en position de préciser le contexte situationnel du phénomène de l'épuisement professionnel qui la concerne. Il devient donc important de situer comment s'articule la structure ecclésiale au moment du burnout.

3.1.1 Contexte ecclésial paroissial : Histoire d'Aimy Phénix

Œuvrant à l'intérieur d'une structure paroissiale dans laquelle elle fut fortement recommandée par l'ensemble du Conseil de pastorale paroissiale (CPP) et sous la nomination de l'évêque, madame amorce son mandat de « responsable de

paroisse » dans une banlieue de la province avec beaucoup d'énergie et de créativité. Selon le « Code de droit canonique (1989) » aux numéros 517 et suivants, cette nomination coïncide dans l'Église catholique avec l'affectation d'un prêtre modérateur dans la même paroisse. La principale fonction de ce dernier est de « répondre devant l'évêque de l'exercice de la charge pastorale »⁴ du territoire paroissial qui lui est confié, et, cela, en l'absence de curé; ou lorsque, la charge pastorale est solidairement partagée à plusieurs prêtres ou membres séculiers.

Dans la structure organisationnelle de cette paroisse, les nominations aux fonctions pastorales sont recommandées par le Conseil de pastorale paroissiale (CPP), tandis que l'administration du budget de la paroisse se fait par le conseil de fabrique qui, concrètement, reçoit les directives du curé ou du modérateur. Les personnes ainsi engagées acceptent de relever le défi de bonne foi dans l'idée d'apporter quelque chose de nouveau à l'Église, un peu comme l'exprime Aimy au cours de l'entrevue : « en ce qui nous concerne, mon coéquipier et moi, c'est le CPP de la paroisse qui avait recommandé que nous soyons nommés à titre de responsables de la paroisse. Nous avons accepté de bonne foi, pensant que les gens voulaient vraiment travailler à quelque chose de neuf (v.69) ».

Douée d'une grande capacité d'observation et d'organisation, Aimy se perçoit comme une femme de service, une femme vraie avec elle-même et sans difficulté à travailler avec les autres. Considérant que l'Église a besoin de ce dont elle est

⁴ Code de droit canonique §517.

capable de donner, c'est ainsi qu'elle entame sa première année à titre de responsable de paroisse dans une paroisse de banlieue de la province après 34 ans de loyaux services en Église. « ...Moi je suis une femme de service et dynamique. Faire du neuf, il me semble qu'on a besoin de ça dans l'Église. (v. 21) ». Pour Aimy, c'est ce sens des responsabilités qui fut mis à rude épreuve dans les deux derniers mois de son mandat. « Le sens des responsabilités, c'était ma force. Mais là, je trouve que je l'ai peut-être, un peu trop, mis à l'épreuve (v. 84) ».

Habitée, à une liberté d'action, elle exécute généralement d'elle-même, plus qu'on lui en demande, et cela, à la satisfaction de ses employeurs. Après plusieurs injustices exercées à son égard, il ne tarde pas à Aimy de se rendre compte que l'équipe de pastorale dont elle fait partie est incapable de s'asseoir ensemble pour parler franchement de ce qui ne fonctionne pas dans le roulement organisationnel de la paroisse. « Ce qui ne fonctionnait pas est que l'équipe laïque essayait de faire avancer la paroisse de son point de vue pendant que le prêtre, modérateur, maintenait le sien. (v. 4) ».

Dans ce climat de tensions relationnelles et organisationnelles, Aimy se trouve aux prises avec l'agenda caché des marguilliers dans lequel il n'y a décidément pas de place pour les femmes à exercer l'autorité paroissiale avec rémunération. Madame se débat en vain à faire valoir ses idées, ses réflexions, sa créativité. Rien ne passe. L'autonomie et la liberté d'action dans l'organisation et les célébrations liturgiques,

elle ne l'a plus. Par conséquent, ne se reconnaît plus dans la soumission textuelle aux liturgies dominicales du Prions en Église. De sorte que composer avec les réalités de sa fonction pastorale et la vie spirituelle de la communauté devient peu à peu une partie de déplaisir. Sa rémunération correspond à (3) trois jours de travail et le temps réel pour l'exécuter est de (7) sept jours. S'en suit le bris officiel de son contrat de travail avant terme et l'obligation de quitter les lieux. Ces deux consignes viennent à bout de son énergie et de son épuisement. Ayant à cœur, que sa paroisse fonctionne, et voulant maintenir sa responsabilité jusqu'au bout, Aimy poursuit ses obligations sans support ni rémunération jusqu'au terme de son contrat, mais « à quel prix! » confiera-t-elle: « Et là, j'ai voulu tenir tête aux marguilliers, et je ne me suis vraiment pas rendu service. J'aurais dû arrêter, mais je voulais terminer ce que j'avais commencé. Je m'étais engagée pour un an et je voulais aller jusqu'au bout de l'engagement. Mais à quel prix! (v.2) »

3.1.2 Contexte ecclésial diocésain : Histoire de Choralie Latendresse

Pour comprendre l'histoire de Choralie, il nous faut tenir compte de l'évolution de l'Église en regard de la place qu'elle accorde à la venue des femmes dans l'exercice des différents ministères pastoraux ainsi que de nombreuses démarches exécutées par les femmes en vue d'obtenir gain de cause en ce qui concerne leur place dans l'Église et leur lutte pour l'accès au sacerdoce. L'histoire de Choralie est un combat perpétuel pour la juste reconnaissance des femmes oeuvrant en Église afin qu'elles obtiennent de meilleures conditions de travail et, s'il le faut, qu'elles accèdent au sacerdoce ministériel.

Lorsque Choralie est engagée au Centre diocésain, il est clair pour elle qu'elle répond intérieurement à l'appel du Seigneur de travailler à son Royaume et s'engage dans cette mission au meilleur de ce qu'elle est et de ses connaissances. Au fil des ans, cet appel et cette mission se précisent à travers son engagement pastoral diocésain et sa spiritualité.

[...] Un jour, tu as une espèce d'appel à être agente de pastorale et tu es convaincue que c'est là ta mission. Alors pour moi, c'était cela : être missionnaire dans mon milieu. Et la spiritualité ignacienne m'aidait à discerner : « oui, tu as un appel qui est très fort et c'est là. Tu travailles auprès des femmes qui sont peut-être les plus démunies et le plus à risque de vivre de l'injustice sociale »... « Et pour moi, c'était cela la mission (v.47) ».

Sensible à la violence exercée envers les femmes et les enfants, elle participe avec d'autres diocèses à faire connaître le document : Violence en héritage. En accomplissant un travail de conscientisation du phénomène social de la « violence faite aux femmes et aux enfants » auprès des membres du personnel diocésain, prêtres et laïcs, elle se rend compte que le problème de la violence qu'elle décrit se vit aussi dans son diocèse entre le personnel en autorité et le personnel féminin. Compassioniste et confidente de maintes formes de violence, Choralie ne se sent pas entendue ni comprise quand vient le temps de remonter à l'autorité compétente pour qu'elle entende et fasse justice à la femme qu'elle défend. Conclusion, rien ne se résout, tout reste au même plan et le personnel ecclésial poursuit l'exercice de son ministère pastoral. S'en suit une souffrance intérieure d'être incomprise, en

plus d'être confrontée au choc de la réalité. L'impuissance d'agir devient une des principales sources de difficulté qui la conduit à l'épuisement professionnel.

Il y a des souffrances vécues qui sont portées parfois sans entrevoir de solutions. Il semble qu'en Église, sans savoir pourquoi, on dirait qu'on n'a pas affaire au même Dieu au même Esprit Saint. ... Cela a été pour moi une grande difficulté rencontrée, et qui a pu amener un burnout, ou un choc parce que je ne me sentais pas comprise, parce que je me sentais démunie devant cela (v.74).

Commence alors à se former en elle un nœud éthique entre « recevoir les confidences », « les porter en silence dans l'Église » et « les dénoncer à qui de droit sans que rien change ». Prenant parti pour les femmes qu'elle soutient, les moyens qu'elle suggère pour arriver à une résolution de conflit s'éloignent des manières de faire de l'épiscopat. De telle sorte que Choralie a l'impression de travailler à contre-courant (v 35.). Un mur s'élève peu à peu entre la condition des femmes qu'elle défend et la position de l'Église quant à la violence exercée à l'intérieur de son territoire et de sa structure institutionnelle. « Tu essaies de monter ta cause brique par brique et ça ne monte pas vite. Alors, tu es toujours à bout de souffle (v. 152) ». En réponse à ce positionnement ecclésial, Choralie a l'impression de ne pas être entendue et en décrit l'image. « C'est comme si j'étais prise dans un étau, incapable de me libérer. C'est comme si j'avais les mains liées, ça n'avance pas et je ne vois pas de lumière au bout du tunnel. Il n'y a pas d'issues (v 150) ».

Dépassée par l'ampleur du phénomène de la violence faite aux femmes dans l'Église, la réaction épiscopale devient peu à peu un conflit de valeurs. Après quinze ans, de ce régime; après avoir placé toutes ses énergies à l'amélioration de la condition des femmes sur le plan social et diocésain et, continuellement, essayer un refus dans la résolution de conflits avec des questions éthiques, la compassion pour les femmes se change en colère contre l'Église hiérarchique, et contre elle-même. Le cynisme envers l'Église s'installe, et l'intention de départ se précise. « Là, c'était de vivre la colère : je ne veux plus rien savoir de l'Église. Alors, prendre un recul par rapport à tout ce qui était diocésain devenait absolument nécessaire (v.90-91.) ». Ne pouvant rien faire de plus pour remédier à la situation, sans s'en rendre compte, la fatigue s'accumule, son cœur fléchit et la maladie professionnelle s'installe (v.92.1 ÉP).

3.1.3 Contexte ecclésial mixte : paroissial et diocésain : Histoire de Roselyne DesPons

Un mouvement chrétien en quête de reconnaissance auprès des instances diocésaines demande que soit conféré à l'un de ses membres le statut d'agent de pastorale. L'évêque, s'abstenant de reconnaître et de nommer quelqu'un sans formation pastorale en tête du mouvement, répond à leur demande en ouvrant un poste officiel afin qu'une agente de pastorale soit mandatée à leur service. C'est dans cette ambiance que madame DesPons est appelée à croître et à travailler.

De son côté, Roselyne, une femme dans la jeune trentaine, habile, responsable, douée de grandes capacités organisationnelles, répond aux services diocésains et paroissiaux en exerçant de multiples fonctions pastorales, à la fois en paroisse et au diocèse. L'unité pastorale urbaine dont elle relève regroupe cinq paroisses qu'elle doit visiter à tour de rôle afin de mener à bien plusieurs dossiers, et cela, à temps partiel. Son ministère pastoral comprend entre autres tâches les fonctions de « ministre extraordinaire du Baptême » et d'homéliste occasionnel. Dans une tâche enrichie au diocèse, en plus d'être en charge de l'initiation chrétienne des enfants, les autorités diocésaines lui demandent de collaborer à la pastorale du mouvement chrétien en question : ce qu'elle accepte volontiers.

Roselyne maintient une gérance parfaite de ses dossiers jusqu'à sa nouvelle nomination au diocèse qui se conjugue d'imprévus familiaux fort accaparants et difficiles à vivre pour elle. Elle doit composer avec la grave maladie de son père qu'elle s'est promis d'accompagner jusqu'à son dernier souffle. « Déjà il fallait que je m'habitue à un nouveau travail, à la maladie de mon père, en plus de réaliser le travail que me demandaient les deux temps partiels (v.1) ».

Dès septembre, au début de sa nouvelle fonction de collaboration dans un mouvement chrétien au diocèse, elle se retrouve coincée dans une relation qui la maintient dans un rôle de subalterne, impossible à élever au rang d'égalité par rapport à sa partenaire. Cette femme connaît tout de l'organisme et du mouvement

chrétien pour le compte duquel Roselyne vient d'être nommée agente de pastorale et de surcroît se propose de donner une formation à la « petite agente de pastorale » qui leur est confiée.

Dans cette dynamique, sa partenaire maintient sa supériorité et lui réserve les tâches les moins responsables. « Je sentais que je n'arrivais pas à prendre ma place. Il fallait que j'exécute beaucoup de travail de subalterne pendant qu'ailleurs j'exerçais un poste avec beaucoup de responsabilités (v. 2) ». Cette relation subalterne/supérieure se transpose très vite en une confusion de rôles dans un jeu transférentiel. Roselyne se sent prise aux pièges d'une relation de transfert et de contre-transfert « mère-fille » dans laquelle elle s'est insérée sans s'en rendre compte.

Cette relation, je pense que je l'ai vu davantage comme une sorte de relation mère-fille dans laquelle je n'étais pas bien. Ma partenaire avait la fâcheuse habitude d'exprimer ma ressemblance avec sa propre fille. Je trouvais cela flatteur au début mais après, je me disais : « non c'est pas correct cette manière de faire ». Je n'étais pas sa fille, j'étais une collègue de travail. Et je pense que je suis tombée dans cette relation-là avec elle. Cela a reproduit un peu la relation avec ma mère. Et là, on ne devenait plus égale. Elle était en situation de pouvoir sur moi comme une mère est en autorité sur sa fille (v. 32 et.34).

Cette relation inadéquate enclenche chez Roselyne, l'engrenage d'un surinvestissement dans l'accomplissement personnel (↑AP)⁵ afin de prouver son

⁵ (↑AP) accroissement de l'accomplissement personnel

existence à la fois pour elle-même et pour l'autre. « Les relations de travail ne s'améliorant pas, c'était très difficile. Je sentais que je n'arrivais pas à prendre ma place. Il fallait que je fasse beaucoup de travail de subalterne (v.2). »

Après quelques mois de ce tiraillement, Roselyne a tôt fait de brûler entièrement ses énergies physiques et affectives (↑ÉP+↑ÉÉ)⁶. Épuisée, elle tente plusieurs fois de faire comprendre à ses supérieurs qu'elle n'est pas la bonne personne pour accomplir ce mandat (v.2 (DÉP))⁷. Sans penser qu'elle pouvait obtenir un congé de maladie, elle déclare forfait et démissionne de son poste au diocèse. Les autorités diocésaines refusent sa démission. Plus leur insistance augmente afin qu'elle poursuive son mandat, plus Roselyne accentue et précise sa demande de se faire entendre dans son épuisement. Dans son langage intérieur, elle est convaincue qu'elle n'est pas la bonne personne pour exécuter ce travail.

Je ne me voyais pas agir. En occupant ce travail, je croyais que c'était moi qui ne m'acclimatais pas. Je me disais que je n'étais pas la fille pour ce poste. Cette manière de penser a commencé toutes les semaines, et cela s'est rendu jusqu'au dénigrement : « je n'étais pas la personne qu'il fallait », jusqu'à ce que je dise à mes supérieurs : « je m'en vais, je suis à bout (v.2).

Les responsables diocésains choisissent de lui accorder un temps de repos avec consultation médicale et psychothérapie de son choix. Repos et thérapie lui

⁶ (↑ÉP +↑ÉÉ) augmentation de l'épuisement physique et de l'épuisement émotionnel

⁷ (DÉP) dépersonnalisation

permettent de retrouver l'estime de soi, la confiance en ses capacités et en elle-même. Elle a retrouvé son équilibre en fonction de ses propres valeurs.

3.1.4 Contexte en marge de la communauté : Histoire d'Angèle Sainte Ursule

Depuis l'événement de Taizé où Jean-Paul II rencontrait pour la première fois des jeunes venus de tous les pays du monde, un rendez-vous avec le Pape leur est fixé tous les deux ans. C'est ainsi que l'Église canadienne se prépare à recevoir des milliers de jeunes pour sa Journée Mondiale de la Jeunesse (JMJ) à Toronto en 2002. L'Église canadienne confie aux jeunes la responsabilité de cette rencontre. Chaque diocèse se mobilise et recrute parmi la jeunesse disponible les meilleurs candidates et candidats pour la réussite spirituelle, pastorale et technique de cette journée. Les familles pratiquantes des paroisses catholiques du Canada sont sollicitées pour accueillir, héberger et nourrir les jeunes étrangers et leurs accompagnateurs. Au nom de la jeunesse et en sa faveur, un vent de mobilisation de la foi chrétienne souffle à l'échelle du pays. Dans ce souffle, qui redonne vie à la foi en Jésus ressuscité, la mission d'Angèle est de s'engager à préparer la Journée Mondiale de la Jeunesse au Canada et elle croit sincèrement être en mesure de relever le défi au nom de sa foi et de son amour pour les jeunes du monde.

Au début de son mandat, Angèle porte ce projet dans la vision d'une Église de collaboration et d'évangélisation en se disant : « En Église, c'est ensemble qu'on avance, c'est ensemble qu'on doit discerner (v. 42) ».

La première année, elle reçoit l'aide de l'animateur pastoral et responsable du secteur diocésain qui lui est confiée. Elle lui communique l'état de coordination structurelle et pastorale des JMJ et répond devant le diocèse du bon fonctionnement de la pastorale jeunesse pour l'ensemble de son secteur. La collaboration s'estompe peu à peu et Angèle finit par porter seule et sans aide l'ensemble de la pastorale jeunesse du diocèse comme si elle était travailleuse autonome : « J'en étais venue à croire que j'étais travailleuse autonome et que j'avais à défricher toute seule ce terrain pastoral en demandant de jeunes collaborateurs, mais en sachant très bien que les jeunes collaborateurs, c'est pas eux qui discernent de l'orientation et de la vision pastorale à long terme (v.42) ».

Ainsi laissée à elle-même, voyageant en quelque sorte à contre-courant de la vision et du mouvement ecclésial idéal de concertation et de discernement, elle constate peu à peu qu'elle ne peut plus avancer, ni porter seule la vision de la pastorale jeunesse, sans que se dessine une implication de l'Église à long terme. Réalisant que la tâche surpasse ses objectifs de mission, elle en vient à se poser la question fondamentale : « est-ce vraiment cela que je veux faire? [...] est-ce vraiment bon que tout dépende d'une seule personne? (v. 52) ».

Après l'événement de la rencontre du pape, épuisée, elle constate qu'elle a perdu le goût et l'intérêt pour ce qui la passionnait dans son travail alors qu'au début, la

motivation et la passion l'habitaient. Elle prend le temps de se questionner sur sa condition, ce qu'elle ressent et son avenir.

Épuisée, j'avais perdu le goût alors qu'avant j'étais très motivée, très passionnée. (...). Je me disais : « comment je vais continuer à cette cadence-là, à ce rythme-là à réaliser de grands projets qui sont extraordinaires, mais qui m'épuisent et qui vont ruiner ma santé. Alors, ce temps d'arrêt a été un constat dans le domaine du travail. (v. 1).

Voyant qu'elle ne peut continuer à cette cadence, à s'occuper de projets grandioses qui l'épuisent et ruinent sa santé, elle constate son épuisement physique, émotionnel et consulte (↑ÉP,↑ÉE). Intérieurement, elle se sent appelée à prendre un temps d'arrêt et de repos auquel elle obéit. Quitter son travail lui est fort pénible.

Et, je me disais: « ce n'est pas la fin du monde » (...) C'est sûr que c'était pas facile de prendre la décision et dire: « il n'y en aura plus de pastorale jeunesse pour l'instant ». [...] Je me disais: ha! c'est au repos que je me sens appelé présentement. C'est nécessaire. Il poussera, il germera quelque chose de... leur côté (*l'Église hiérarchique*)... ils découvriront sûrement quelque chose de cette absence, mais moi j'ai à me retirer. Pour cette fois, je m'engageais envers moi-même. [Ajouts en italique] (v.9) ».

C'est donc un engagement envers elle-même qu'elle prend dans ce retrait volontaire d'exercer sa fonction ecclésiale. Elle y vit une solitude qu'elle qualifie au début d'isolement mais qui finit par fleurir (v. 16.2) et devient riche en découvertes sur elle-même (v.16).

DEUXIÈME PARTIE

3.2 Résultats de l'analyse de contenu

L'analyse de contenu commence par une série de lectures successives visant à se familiariser au phénomène étudié. Cette première étape nous invite à considérer deux nécessités en ce qui concerne la présentation de l'exploration du phénomène de l'épuisement professionnel en milieu ecclésial et féminin. La première est la nécessité d'aborder le phénomène dans le contexte ecclésial vécu par ces quatre femmes et sujets de notre expérience. Les portions des récits qui précèdent résument assez bien le contexte d'Église en tant qu'institution ouvrière dans laquelle évoluent ces quatre femmes ainsi que leur point de vue personnel sur le contexte ecclésial qui les a conduites au burnout.

La deuxième nécessité à laquelle la lecture flottante nous invite est de considérer l'événement du burnout dans sa temporalité. C'est-à-dire qu'il nous apparaît nécessaire d'explorer le phénomène en regardant ce qui s'est passé avant, pendant et après l'épuisement professionnel chez nos quatre sujets. Ce qui compose la deuxième partie de ce chapitre sont les catégories relevées dans l'analyse de contenu pour l'ensemble des sujets. Elles sont présentées en fonction du temps : les catégories qui précèdent l'épuisement, les catégories répertoriées pendant l'épuisement comme tel dans sa pente de déstabilisation de même que dans son côté ascendant qui constitue le processus de reconstruction de la personne. Les

catégories après l'épuisement rendent compte d'un bien retrouvé : celui de la mission et considéré fondamental pour l'équilibre du retour au travail.

Où commence et où se termine la période étudiée dans cette subdivision dite avant l'épuisement? Nous avons vu au premier chapitre que l'épuisement est un état de fatigue intense qui se manifeste par cumul de stress lors de situations péniblement vécues au travail. Nous définissons le début de l'épuisement dans ce rappel de la situation de stress et d'inconfort au travail présenté dans la première section de ce chapitre. La période qui précède l'épuisement professionnel se termine au moment où la personne décide qu'elle en a assez de vivre cette situation d'aliénation et prend des mesures pour se sortir de cette aberrance, entre autres, celle de quitter le lieu de souffrances.

La période dite pendant l'épuisement commence à l'arrêt de travail, et se compose de deux volets. Le premier volet a trait au bilan interne que vit la personne au moment de l'arrêt de travail et que la situation d'échec oblige dans, ses interrogations, ses doutes, sa condition physique, psychologique, relationnelle et spirituelle. Le deuxième volet s'instaure au moment où la personne choisit de mettre un terme à cette forme de destruction par le travail et demande de l'aide pour se reconstruire intérieurement jusqu'à retrouver ses énergies et ses forces pour retourner sur le marché du travail. Cette période se termine avec le sentiment d'équilibre, de guérison, la certitude d'en avoir terminé avec cette situation

d'aberrance et l'impression qu'un temps nouveau de résurrection commence dans sa vie.

La période dite « après épuisement » se caractérise par la distanciation avec l'événement et la capacité d'accueillir l'étendue de son héritage en pertes et en gains. Le regard sur l'événement est plus objectif, le cynisme se retrouve en perte d'intensité, les relations personnelles se renouent et la personne recommence à travailler et poursuit sa mission.

3.2.1 AVANT L'ÉPUISEMENT : les facteurs précipitants et prédisposants

À la troisième question de l'entrevue : « À quoi, plus précisément, attribuez-vous votre épuisement professionnel? » Les quatre sujets répondent en relevant des points relatifs au milieu ecclésial et des points relatifs à elles-mêmes. La quatrième question : « Selon vous, qu'est-ce qui, dans votre milieu de travail, dans votre milieu familial ou en vous-même aurait pu vous éviter d'arriver à l'épuisement professionnel? », étant plus explicite, a conduit les sujets à répondre en fonction des circonstances externes et de la dynamique interne de l'épuisement professionnel.

À cette étape-ci, de l'exploration, il nous semble nécessaire de transmettre les résultats obtenus à l'aide de l'analyse développementale de contenu à partir des catégories similaires retrouvées dans le discours des sujets et qui se réfèrent, dans

un premier temps, au milieu extérieur, et dans un deuxième temps, les catégories qui relèvent de la personne elle-même.

3.2.1.1 Catégories du milieu externe

Nous avons répertorié trois principales catégories conduisant à l'épuisement. Elles font référence aux points de désappérage qui portent en eux la force du désengagement total entre la personne et son milieu de travail. Il va sans dire que la catégorie répertoriée s'exprime différemment d'un sujet à l'autre et comporte parfois des indices catégoriels plus personnalisés. Nous sommes attentifs à cette personnalisation.

3.2.1.1.1 Catégorie I : La surcharge de travail

Nous remarquons que la surcharge de travail se présente en plusieurs contextes de la réalité et apparaît de nature fort différente. Une première réalité révèle une quantité de travail liée aux responsabilités inhérentes au travail pastoral lui-même à cette différence près : la surcharge de travail se conjugue avec soit une forme d'usure de compassion pour une cause personnelle, soit une forme d'usure par compulsion du travail, et par méconnaissance de ses propres limites ou par confusion des rôles. De sorte que la surcharge de travail se présente comme étant de nature plus personnelle. En réalité, cette surcharge répond presque toujours à une trop grande demande du milieu de travail pour le temps alloué pour son exécution. Une quatrième forme de surcharge de travail aussi considérée comme étant de

nature plus personnelle ressemble à la « formation réactionnelle ». Elle se traduit par une « compensation » dans un second travail qui amène une surcharge. Cette forme de surcharge par compensation semble satisfaire la personne dans un premier temps, en ce qu'elle vient combler un manque au niveau du sentiment de l'accomplissement personnel. Aimy et Roselyne témoignent de cette forme de surcharge de travail. De façon générale, la surcharge de travail se présente lorsqu'une quantité énorme de travail repose sur les épaules d'une seule personne et que le temps accordé pour accomplir la tâche est nettement insuffisant. Choralie et Angèle baignent dans ce contexte.

3.2.1.1.1.1 Surcharge de travail par compassion.

Attribuer son burnout à l'investissement personnel par compassion pour une cause particulière, que ce soit la cause de la condition des femmes dans l'Église ou la cause des jeunes, n'est pas de tout repos. Ces projets grandioses reçoivent maintes félicitations et marques de bravoure de la part de l'Église lorsqu'ils sont exécutés sur le plan social. Qu'en est-il à l'interne? Ces femmes ont l'impression de travailler à contre-courant dans l'Église parce qu'elles se sentent seules à porter la charge pastorale pour la cause qu'elles veulent bien défendre ou faire vivre en Église. Choralie chante ce refrain :

[...] Je prends le dossier de la condition des femmes, et là, c'est difficile parce que c'est un dossier qui ne gagne pas en popularité ni en priorité : « les femmes en Église » (v.34) [...] Alors, c'est un dossier dans lequel tu travailles à contre-courant. Il faut que tu

défendes tous tes petits points importants des femmes en Église. [...] Et comme responsable de la condition des femmes dans le diocèse bien tu portes ça dans ton coeur, dans ta tête et dans ton âme. Puis ça devient lourd à porter un moment pendant tant d'années (v.35).

Le « trop donné » à l'Église en temps, en énergie et en réalisations de toutes sortes dont nous parle Angèle l'invite à se rendre compte qu'elle répond à toutes les demandes, même celles qui sont au-delà des objectifs du mandat pastoral qu'elle doit remplir. Au-delà de la compassion pour les jeunes, elle réalise l'aberrance de sa suractivation :

[...] En Église, il y a comme une normalité au niveau des heures supplémentaires. C'est comme la normale de faire du temps de surplus et ça, c'est un aspect vraiment que je soulève (v.135).

Leur compassion pour une cause missionnaire vécue au-delà de leurs besoins personnels à prendre du temps pour elles-mêmes produit un déséquilibre entre la compassion pour soi et la compassion pour autrui.

3.2.1.1.1.2 Surcharge de travail par excès ou compulsion

Elle se traduit par un rythme accéléré, une cadence sans bon sens et une immense charge de travail accompli dans un échéancier très court. Les quatre participantes mentionnent ce piège. Les propos de Choralie résument assez bien l'idée véhiculée par les quatre animatrices de pastorale: « Je me suis rendu compte que j'étais

épuisée après une année intense d'organisations et de rassemblements de toutes sortes. Alors, j'ai eu mes vacances d'été et les vacances d'été, bien ce n'était pas suffisant pour me remettre de tout le travail que j'avais fait. C'était de longues dates la surcharge et la fatigue. Ç'a été une année plus intensive que d'autres (v.1) ».

3.2.1.1.1.3 Surcharge de travail par confusion des rôles

Faute de suivre les exemples de personnes « *workaholic* », c'est-à-dire ergomanes, ou travailleurs compulsifs, considérés à tort ou à raison comme des guides vertueux et des modèles de sainteté parmi les personnes consacrées à la mission évangélique dans l'Église, où l'accent mis sur le travail ne s'arrête qu'à la mort; il apparaît une confusion, entre la mission pastorale et le travail pastoral, ainsi qu'une absence de limite quant au temps travaillé, donné ou surdonné. Angèle nous fait prendre conscience de ce fait :

Oui, mon épuisement est attribué aux heures supplémentaires en bonne partie et à l'éparpillement aussi. Il y a plusieurs aspects; entre autres, la confusion entre le travail et la mission. C'est comme si tout le travail était toute la mission. Ce n'est pas vrai. Il y a des portions, c'est du travail, ce n'est pas la mission. [...] Et donc, on ne doit pas tout faire (v.149).

Une autre dimension de confusion dans le travail pastoral en lien avec la mission personnelle d'une agente de pastorale dans l'Église semble prendre forme lorsqu'il s'agit d'intégrer la notion de la mission personnelle à celle de l'Église. Pour l'Église, cette mission ou vocation des laïcs comprend nécessairement

l'évangélisation du monde et des réalités sociales dans un apostolat qui leur est propre⁸. Par ailleurs, la vocation de participer à la charge sacerdotale, prophétique et royale du Christ, les laïcs la reçoivent dès leur baptême⁹. C'est donc à un discernement entre leurs droits et leurs devoirs de chrétienne et ceux qui leur reviennent en tant que citoyennes et membres de la société québécoise que ces femmes sont invitées à pratiquer afin d'éviter la surcharge de travail qui leur incombe lorsque celle-ci se vit dans la confusion entre la mission et le travail.

3.2.1.1.1.4 Surcharge de travail par compensation

Elle s'exprime chez nos sujets par un surcroît de travail que la personne ajoute elle-même à sa charge normale, dû à une insatisfaction liée à son travail. Roselyne exprime que le travail de subalterne qui lui était confié au diocèse a provoqué en elle une surcharge d'énergie qui l'a plongée dans un registre de productivité et de performance. Dans ce registre du « faire », ce registre de « perfectionnisme », elle s'investit à fond, par compensation, pour répondre au dénigrement personnel qu'elle vit dans son dernier mandat pastoral ainsi qu'au sentiment de vide intérieur. Ici, il faut tenir compte de la difficulté des personnes qui travaillent à temps partiel dans deux lieux différents comme c'est le cas pour Roselyne.

[...] Il y avait comme une adrénaline au niveau du premier travail.
 [...] Je me disais « Je ne suis rien à cet endroit... bien regarde, je ne suis pas « rien ». C'est comme si je me prouvais à moi-même et à ma collègue de travail : « Bien, regarde, regarde tout ce que je fais

⁸ Catéchisme de l'Église catholique numéros 897-900

⁹ catéchisme de l'Église catholique numéros 901-913

ailleurs ». [...] J'ai donné comme une compensation, des projets comme je n'ai jamais fait. (...). On aurait dit que j'étais tellement dévalorisée dans un, que cela est retombé dans mon autre travail (v.54)». « Oui, je pense que j'ai compensé, mais cela m'a épuisée davantage (v.55).

Choralie explique cette forme de surcharge par compensation en résumant un peu la situation des femmes en regard de la position des évêques des années 90 et la première réaction des femmes en lien avec leur travail.

En 82-86, ç'a été le début d'un réseau des femmes que les évêques tenaient aussi à avoir. En 89 le quotidien « Le devoir » publie en gros titre : « Les évêques ne se veulent plus féministes ». Donc, l'appui des femmes par les évêques du Québec a commencé à diminuer après 90 (v.37) ». [...] Avec les directives de Rome, les évêques perçoivent qu'il ne faut pas trop donner de place aux femmes dans l'Église. Alors, nous étions continuellement en confrontation avec ça. Les évêques veulent bien nous soutenir, mais nous les sentons de plus en plus discrets. Comme ils sont de plus en plus discrets, nous autres on travaille deux fois plus (v.38).

Quant à Aimy, elle se prend au piège de l'activisme et réalise d'elle-même le non-sens de cette compensation au détriment de sa responsabilité pastorale, en même temps qu'elle constate l'atteinte de sa limite personnelle :

« Du travail, j'en avais fait (tris) et plus j'en faisais, plus je voulais en faire. Je m'en ajoutais toujours. Moi j'ai vraiment été jusque-là. [...] Je n'en ai jamais tant fait, jusqu'à me dire : « Non, cela n'a vraiment plus d'allure. » Là, je n'étais plus capable de rien faire. Plus j'en faisais, plus je réalisais que je n'avais plus de concentration, je n'étais plus capable. Il arrivait la moindre petite chose et tout était désorganisé... Alors là, ça n'a plus de bon sens (v.1) ».

Trois sujets sur quatre ont manifesté cette surcharge de travail par compensation comme étant réactionnelle à une blessure au niveau de l'être qui conduit à la dépréciation de soi, voire à la dépersonnalisation (DÉP). Aimy, exprime ce sentiment en ces termes : « et quand tu n'es plus rien, bien tu ne fais rien ».

3.2.1.1.2 Catégorie II Les conflits

La présente étude dévoile plusieurs niveaux de conflits. Ils forment les sous-catégories suivantes : les conflits de valeurs, les conflits interpersonnels, les conflits organisationnels et générationnels.

3.2.1.1.2.1 Les conflits de valeurs

Cette analyse présente sous forme de conflits plusieurs valeurs portées par les participantes. De ce fait, les valeurs telles que la justice, le respect et la dignité de la personne, l'appréciation et la reconnaissance du travail accompli ainsi que la transparence dans les relations sont portées en idéal par l'Église en tant que structure institutionnelle et dans le discours qu'elle enseigne. Cependant, il semble que ces valeurs soient autrement vécues par son personnel ouvrier et féminin. Lorsque ces valeurs se vivent de manière conflictuelle dans le travail, elles se transforment en contre-valeurs pour les agentes et animatrices de pastorale. Nous obtenons alors l'injustice, les offenses et l'exploitation de la personne, une diminution de la priorité accordée au travail, un « agenda caché » souvent nommé

« non dit » par les participantes ou encore les « sous-entendus » véhiculés comme normes de comportement dans le travail en Église.

En général, le conflit prend naissance lorsqu'il y a divergence dans l'utilisation de la valeur ou dans la manière de vivre concrètement cette même valeur. Cette divergence diffère parfois au point de provoquer des conflits relationnels entre les personnes, un désappairage certain entre les personnes en autorité dans l'Église et l'agente de pastorale, en plus de causer des blessures internes assez profondes au niveau de l'être. Une certitude rencontrée à cet effet dans cette recherche est bien exprimée à travers l'expérience d'AIMY. Lorsqu'elle se rend compte qu'elle est amenée à vivre ses contre-valeurs pour être capable de fonctionner au sein de sa communauté ecclésiale de travail : il s'en suit qu'elle décroche et se détache de l'Église et des éléments qui s'y rattachent. Amenées à vivre leurs contre-valeurs dans le conflit, les quatre animatrices se rendent compte alors que la motivation personnelle qu'elles avaient au début est maintenant détruite et elles commencent à se désengager.

Pour bien saisir la pensée et la position de l'Église du Québec en tant que milieu de travail, sur ces valeurs en conflit, notre répertoire d'informations se limite au document de la Conférence des évêques catholiques du Canada, intitulé *Catéchisme de l'Église catholique : Édition définitive avec guide de lecture*. Cette saisie permet d'explorer et d'évaluer la divergence sur la même réalité.

3.2.1.1.2.1.1 La justice versus l'injustice

Dans cette sous-catégorie de la justice, en tant que conflit de valeur entre la personne et son employeur l'Église¹⁰, nous retrouvons les traitements injustes tels que la rupture du contrat de travail avant son terme, la retenue salariale, l'inconduite de la part de membres du clergé envers les femmes et les enfants, l'absence de limites du bien commun et du travail en Église.

En regard de la justice¹¹, le *Catéchisme de l'Église catholique* (1997) donne la ligne de visée de la pensée et de la doctrine de la foi de l'Église quant à sa mise en application en ce qui concerne le respect des droits et des devoirs de chacun des chrétiens envers autrui. Nous proposons de détailler en trois fractions cette mise en pratique de la justice véhiculée par l'Église et intérieurement portée par l'ensemble des chrétiens, en alternant avec les propos des sujets sur les faits vécus concernant leur sentiment d'injustice.

De prime abord, les propos recueillis sur ce conflit semblent naître d'une contradiction entre l'enseignement de L'Église et la réalité vécue par quatre femmes oeuvrant en son milieu. L'Église classe la justice parmi les vertus cardinales et leur pratique vertueuse alors que la majorité des chrétiens et des chrétiennes la vivent comme valeur personnelle et fondamentale. L'Église définit la

¹⁰ Le terme Église représente l'institution diocésaine ou paroissiale composée de chrétiens(es) et de pasteurs.

justice en tant que « vertu morale qui se dispose envers les hommes à respecter les droits de chacun et à établir dans les relations humaines l'harmonie qui promeut l'équité à l'égard des personnes et du bien commun.¹²

Aimy est victime de traitements injustes de la part des marguilliers quant à la rupture de son contrat de travail avant l'échéance, en plus d'autres traitements liés à son départ. À la fin de son épuisement professionnel, au moment où Aimy confronte un marguillier, elle confirme et, fait appel à la transparence et la rectitude d'intention liées à la justice en vue de rétablir l'harmonie en elle-même et autour d'elle. « Si cela avait été clair au départ que vous n'acceptiez pas de femme responsable de paroisse, je ne serais jamais venu travailler pour vous (v.) ».

Au delà de la vertu morale accordée à la justice, Choralie réclame concrètement, auprès de l'évêque, que justice soit rendue envers les femmes et les enfants trouvés victimes de violence de la part de membres du clergé de son diocèse. Par ailleurs, l'enseignement de l'Église pour l'exercice de la justice s'appuie sur un texte du Lévitique afin de repousser la tendance au favoritisme lorsque vient le moment de trancher la cause en litige : « Tu n'auras ni faveur pour le petit, ni complaisance pour le grand; c'est avec justice que tu jugeras ton prochain (Lv. 19,15) »¹³

¹¹ Catéchisme de l'Église catholique numéro 1807

¹² idem , no 1807a)

¹³ ibid no.1807c)

En prenant parti pour la condition des femmes, l'exemple de Choralie révèle comment la justice en tant que valeur diffère de la mise en pratique de sa vertu. Il y a, nécessairement, conflit entre ces deux versions de la justice, et Choralie le ressent très bien lorsqu'elle exprime : « On dirait que dans l'Église, il y a comme deux Dieu, deux Esprits Saints » Que faire pour régler ces litiges d'inconduite sexuelle de la part de membres du clergé envers les femmes et les enfants ? Comment le faire avec justice et assurer le bien-être commun de chacun des deux partis : la victime et l'offenseur ?

3.2.1.1.2.1.2 Le respect et la dignité de la personne versus l'offense et l'exploitation

En se faisant proche des femmes et des enfants violentés et démunis, Choralie accomplit, à sa mesure et sa capacité, son premier devoir chrétien de respecter la personne humaine et de l'aider à vivre dignement. Lorsque vient le temps d'accomplir un geste concret en Église pour réclamer le droit au respect et à la dignité des personnes violentées par des membres de l'Église, naît alors le conflit en ce qui concerne la résolution du problème et la violation du secret professionnel. Et pourtant, le numéro 1933 du catéchisme nous invite à considérer les divergences quant à la séparation entre l'homme et son péché :

Ce même devoir (se faire proche d'autrui) s'étend à ceux qui pensent ou agissent différemment de nous. L'enseignement du Christ va jusqu'à requérir le pardon des offenses. Il étend le commandement de l'amour, qui est celui de la Loi nouvelle, à tous les ennemis (Mt 5,43 -44). La libération dans l'esprit de l'Évangile

est incompatible avec la haine de l'ennemi en tant que personne, mais non la haine du mal qu'il fait en tant qu'ennemi.¹⁴

Choralie est dans son devoir et elle exerce sa responsabilité lorsqu'elle demande que justice soit rendue. C'est le refus de l'autorité ecclésiale à porter la cause en cours de Justice qui amène Choralie à vivre et porter en elle l'injustice envers ces femmes. « À toujours se faire répondre non et non et non », cela conduit à l'épuisement sinon agit directement sur la démotivation personnelle et le sentiment de déplaisir au travail.

Nous avons répertorié des plaintes concernant l'inégalité dans l'exercice des fonctions inhérentes à la pastorale et au traitement des personnes. La tendance au bénévolat dans l'Église, à la surcharge de travail, au don de soi sans compter, à l'encouragement à poursuivre jusqu'au bout sa mission, sont des critères qui peuvent conduire à l'épuisement professionnel lorsqu'ils sont entendus et appliqués sans discernement, ni limite. Il apparaît, dans cette recherche, que la démarcation entre le travail pour le bien commun de l'Église et le travail pour le bien personnel soient tellement imprécis; que le dépassement de soi, dans le « temps donné à l'Église », dans l'action gratuite et bénévole devient une norme de travail pour le bien commun de l'Église. Nécessité est de clarifier le sens et les limites du bien commun. Angèle interroge ce modèle d'Église : « Ce que je dirais; c'est qu'il y a eu une surexploitation de nos forces, au détriment, de se retourner ensemble vers Dieu,

¹⁴ Catéchisme de l'Église catholique numéro 1933

pour retrouver nos forces et repartir pour bâtir, ensemble, d'une autre manière (v.57) ».

Un autre point d'injustice et relevé dans cette recherche est la demande et la requête de ces quatre femmes à l'égalité dans l'exercice de leurs fonctions, mais en respectant leurs différences dans la manière d'exécuter la tâche, d'être, et d'agir, ainsi que leur dignité de femme dans l'accomplissement de ces mêmes fonctions pastorales et sacerdotales. Ceci met en cause l'autorité ecclésiale et l'accueil des différences dans l'administration du sacrement du baptême par exemple, lorsque ce dernier est administré par une femme. Roselyne relève ce point particulier lorsqu'elle s'adresse aux jeunes femmes qui commencent en pastorale et qu'elle porte une réflexion sur son propre mandat pastoral en paroisse. Elle invite les agentes et animatrices de pastorale à : « Ne pas jouer au prêtre, et à se questionner : « Est-ce vraiment ce que je veux faire : homélies et baptêmes, etc.? (v.167 a) » ». Roselyne est convaincue qu'il n'y a aucune nécessité à s'imposer pour prendre sa place en tant que femme dans l'Église mais simplement en se questionnant et en vivant sa différence en tant que femme et non en suivant le courant féministe en se disant : « Ça va faire une avancée pour les femmes le fait de baptiser (v.167) ». Elle est convaincue qu'il existe une « manière de faire, personnelle à la femme, qui n'est pas nécessairement celle de reproduire le sacerdoce ministériel des prêtres dans l'Église (v.167) », mais qui doit être valorisée.

Sans rien enlever à celles qui reçoivent un appel à présider, Roselyne demeure convaincue que la femme porte différemment sa façon d'être présente au monde et à l'Église et invite au questionnement.

Aussi longtemps que je me souviens, je n'ai pas étudié pour faire un prêtre. J'ai étudié pour être une agente de pastorale qui allait être près des gens et tout ça. Et bon, je suis entrée dans ce courant sans me questionner. Nous avons à redécouvrir ce qui nous anime profondément en tant que femmes. Nous avons à voir, si, notre agir en Église est vraiment ce à quoi nous avons été appelées.[...] Mais moi, quand j'ai commencé, il n'y avait pas de femmes qui faisaient d'homélie. Je me disais : « j'ai tellement hâte de lire l'Évangile », en étant sûre que je ne la lirais jamais. Mais pas plus tard que quatre ans après, je lisais l'Évangile à la messe le dimanche; sans m'être posé la question si je voulais vraiment le faire. Et je me dis qu'en agissant ainsi, je dédouble les tâches. Un questionnement à ce niveau serait intéressant (v.167).

Également dans cette sous-catégorie, l'étude soulève le fait que parfois, les encouragements au dépassement de soi, au travail bénévole, produisent l'effet contraire sur la personne. Il semble, qu'en période de fatigue et d'épuisement professionnel avec cynisme, ces encouragements soient perçus comme étant de l'ordre de l'exploitation et de l'offense à la dignité de la personne avec comme résultante des rumeurs telles que « l'Église exploite les femmes à 300 % » ou « Il y a une surexploitation des femmes dans l'Église ». Cette recherche révèle que les femmes travaillent et donnent souvent plus en heures bénévoles que le temps pour lequel elles sont rémunérées. Pour les quatre participantes, il apparaît nécessaire de clairement distinguer les concepts de « rendre service », « dépanner » et « servir » en Église.

3.2.1.1.2.1.3 L'appréciation et la reconnaissance versus l'indifférence et le travail secondaire

Deux participantes sur quatre déplorent le fait de ne pas être reconnues dans leur travail par leurs supérieurs immédiats. Deux autres soulignent le fait qu'en période de congé de maladie, elles soient, ni remplacées dans leur travail, ni visitées pour s'enquérir de leurs nouvelles. Cette absence de reconnaissance pour le travail non prioritaire et le silence en période de maladie témoigne d'une sorte d'indifférence du milieu ecclésial envers la personne et son travail. Trois participantes sur quatre estiment avoir été fortement touchées par cette forme d'indifférence et en même temps le comprendre.

La dynamique qui ressort de cette absence de reconnaissance est que la personne semble s'autoévaluer par la qualité perçue de son travail. Lorsqu'il n'est pas reconnu ni valorisé par l'autorité ecclésiale, cela porte une atteinte directe à l'estime de soi et à la dépréciation de la personne. Cette dynamique interne figure chez les quatre participantes et peut se lire comme suit : le principal conflit de travail est directement lié à la surcharge de travail et à l'engagement personnel. En absence de reconnaissance du travail accompli, la personne opère un réajustement de son engagement, de ses énergies, de sa mission, de son état d'épuisement et de dépréciation d'elle-même jusqu'à l'arrêt complet de ses activités pastorales n'ayant plus le sentiment qu'elle s'accomplit dans son travail. Puis elle commence à

formuler son intention de départ qui n'est pas une menace pour l'Église, mais un comportement de survie.

3.2.1.1.2.2 Les conflits interpersonnels

3.2.1.1.2.2.1 Transparence et vérité dans les relations versus les non-dits

Ce conflit est fortement souligné dans cette recherche par les non-dits et le manque de transparence dans les relations interpersonnelles. L'expérience d'AIMY révèle que s'il y avait eu maturité et vérité dès le départ, en ce qui concerne la place de la femme responsable en paroisse, il n'y aurait pas eu de conflits.

Ici, nous référons au Catéchisme de l'Église catholique¹⁵, pour définir la « vérité » en terme de vertu et la distinguer du vocable de la véracité qu'elle sous-tend : « La véracité observe un juste milieu entre ce qui doit être exprimé, et le secret qui doit être gardé : elle implique l'honnêteté et la discrétion. En justice, « un homme doit honnêtement à un autre la manifestation de la vérité (S. Thomas d'Aquin, s.th. 2 -2, 109,3) ¹⁶

Dans cette recherche, semble s'inscrire comme assise à la vérité une confiance réciproque qui s'estompe et disparaît au cœur des conflits éthiques et des non-dits. Ce qui fait réagir AIMY : « dans le fond (...), les marguilliers voulaient absolument

¹⁵ Catéchisme de l'Église catholique (1997)

avoir un prêtre, mais n'ont jamais dit qu'ils ne voulaient pas de laïcs (v.69) ». [...] « Moi je pense que si les marguilliers avaient été honnêtes au début (...), je ne serais jamais allée là (v.72) ».

3.2.1.1.2.3 Les conflits organisationnels,

Les conflits organisationnels vécus en Église et pouvant conduire les femmes à l'épuisement professionnel se présentent au niveau de la conception du pouvoir et du service dans l'Église (CÉC, 1997)¹⁷, ainsi que par leur compréhension de la dignité de la participation de tous les membres de l'Église aux trois fonctions sacerdotales du Christ. La présence et la mission des laïcs dans l'Église, leur responsabilité dans la communauté, se vivent en accomplissant le sacerdoce commun des fidèles, « dans l'union personnelle avec le Christ et la docilité, intérieure à l'Esprit-Saint ». Par ailleurs, ces femmes, à l'exemple de Choralie qui entendent l'appel au diaconat, vivent un fort combat intérieur et rencontrent des déceptions en œuvrant à contre-courant pour une cause particulière au sein de l'Église.

Je suis convaincue que j'avais un appel, pas au sacerdoce, mais un appel au diaconat, oui. [...] Et j'ai travaillé fort pour faire avancer la cause des femmes au sacerdoce et au diaconat. Mais là-dedans aussi, on n'a pas eu de réponses. Et cela aussi, a été une déception. Pas une déception pour me décourager, mais une déception qui, sournoisement, mine par-dedans. Tout ce que les femmes ont essayé de faire, tout ce qu'elles ont essayé d'atteindre à des

¹⁶ idem no.2468 et 2469

¹⁷ Catéchisme de l'Église catholique (1997), éd note 20 p.818

fonctions égalitaires, et que c'était non et non et non et non! Eh bien, avec ça j'ai fini par arriver à un épuisement. (v.83) »

3.2.1.1.2.4 Les conflits générationnels

Cette forme de conflits se présente de deux manières en ce qui concerne l'épuisement professionnel chez ces quatre femmes oeuvrant en Église. La première est qu'il semble y avoir comme deux courants à l'intérieur de l'Église : l'un porté par le traditionalisme et l'autre plus enclin à l'ouverture, à la collaboration entre membres d'un même corps mystique, celui du Christ. Angèle témoigne d'un courant de fraîcheur à l'intérieur de l'Église qui invite à un changement de paradigme. Elle réalise qu'exécuter son mandat pastoral auprès des jeunes en faisant confiance à l'autorité ecclésiale ne lui apportait pas la vision d'une Église de collaboration dans laquelle souffle le vent de l'Esprit.

Malgré que je sois à l'aise dans ce mandat, je découvrais au fil des mois que dans ce qui m'était demandé, on ne me proposait pas un mode de fonctionnement en Église où j'appelle des forces vives, où je suscite des charismes ou des talents, non. Je me rendais compte que j'organisais des talents et des charismes au service de mes projets (v.54). Je réalise que cette manière de faire est aussi un changement de paradigme dans notre Église. C'est une façon de procéder qui est tout à fait différente (v.56 a). Aujourd'hui, je vois déjà des petites prémices d'un nouveau modèle d'Église mais en même temps... il y a des reliquats d'une façon de faire qui sont là depuis des siècles. Je vois aujourd'hui que je cherche une nouvelle manière de procéder (v.56b). Je trouve qu'on est un peuple, une Église qui est un peu errante. Nous sommes dans une période de désert et tout le monde cherche.[...] Il est grand temps qu'on se donne une certaine vision d'Église rattachée à la mission [...] (v.57).

La deuxième manière d'entrer en conflit générationnel est introduite par Roselyne. Lorsque la personne en autorité, la supérieure immédiate ou encore la personne de qui relèvent les agentes de pastorale est une femme, il peut se vivre une relation de contre-transfert « mère-fille ». Implicitement, cette relation à trois ne tarde pas à devenir conflictuelle par l'absence de la contribution masculine et la surprotection de la position maternelle¹⁸. Elle devient une relation d'inégalité dans laquelle se joue un transfert de pouvoir maternel sur l'enfant, de surprotection ou de laisser-faire. Ainsi prise dans ce triangle de pouvoir dans la position de subalterne, l'agente de pastorale éprouve des difficultés à grandir, à s'épanouir et à se réaliser par son travail.

3.2.1.1.3 Catégorie III : Difficultés à concilier travail et vie de famille

Les quatre participantes sont différemment touchées par cette catégorie. Les données démographiques, l'âge, l'état civil amènent des conciliations différentes entre le travail et la vie de famille. Cette difficulté agit sur la personne en diffusant ses énergies.

3.2.1.1.3.1 Dans les priorités d'accompagnement

Roselyne doit composer avec les exigences familiales liées à la maladie et au deuil de son père, en plus de l'adaptation à une nouvelle fonction pastorale et une nouvelle relation dans son travail. Sans le savoir, les fréquentes absences causées

¹⁸ voir Eliacheff et Heinich (2002), *Mères-filles, une relation à trois*. Éd. Albin Michel

par l'accompagnement des derniers instants sont la réplique du comportement et du modèle de la personne qu'elle remplace. Ce comportement était jugé insatisfaisant par sa supérieure. Alors s'installe une relation de transfert dominant/dominé, supérieure/subalterne entre elle et sa partenaire de travail.

[...] La maladie dans la famille touchait l'autre personne dans le sens qu'elle venait de travailler, avec quelqu'un qui, régulièrement, s'absentait de son travail pour cause de maladie. Je ne connais pas ce fait. En arrivant dans ce nouveau poste, mon père entre à l'hôpital, et moi, je commence à aller le garder, à m'absenter, à cumuler des retards au travail (v.24).

Aussi, pendant qu'elle expérimente le bris d'une relation d'attachement parent-enfant par le décès et le deuil de son père, elle réalise qu'elle s'est engagée dans une fausse relation mère-fille au travail : relation dans laquelle elle se prête au jeu de transfert et de contre-transfert. Cette fausse relation est à son désavantage et la précipite à l'épuisement professionnel.

Pour Aimy, la maladie de son conjoint, les difficultés relationnelles de ses enfants et l'accouchement de sa fille lui demandent une présence d'accompagnement pastoral inégalée dans sa famille pendant qu'elle vit au travail des conflits interpersonnels. Elle parle de climats malsains au travail et d'un climat familial qui invite au renouveau relationnel.

Moi, j'attribue clairement l'épuisement au climat de travail qu'on vivait (v.67-68). [...] Je pense que le milieu familial a fait ce qu'il

avait à faire. La maladie, tu ne peux pas l'enlever. Elle ne frappe pas à ta porte pour dire : « Attends, je vais arriver la semaine prochaine ». La séparation, aussi, c'est la même chose (v.75). [...] Bien, moi, c'est arrivé comme ça. Dieu merci, il est arrivé un beau petit bébé qui est venu changer la face des choses (v.77).

Pour Angèle, « trop donner », en temps, en énergie et en relations dans son travail, fait naître en elle un questionnement et parfois un doute au sujet de la place qu'elle pourrait ou voudrait accorder à sa vie de couple et à la famille qu'elle est en train de reconstituer. Elle conclut à l'impossibilité de concilier les deux : travail et vie familiale en maintenant le rythme et la cadence demandés lorsqu'elle exécute un travail pastoral : « Et pourtant ma vie de couple, ma relation de couple et de famille est très importante. Quelques fois, lorsque j'arrive avec le travail, cela déborde. Alors, là, les difficultés au travail occupent beaucoup mon esprit. Cela est un autre facteur qui compterait pour l'épuisement (v.145) ».

C'est donc une dimension importante en ce qui concerne l'épuisement professionnel de ces quatre femmes en milieu ecclésial québécois d'étudier la conciliation sans cesse existante entre leur rôle professionnel et leurs rôles dans la famille : le rôle maternel et matrimonial.

3.2.1.1.3.1.1 Dans les relations de travail et d'amitié

Un autre équilibre difficilement atteignable mentionné dans cette recherche est celui de séparer les relations de travail des relations d'amitié. Il semble qu'en

pastorale, ces deux entités soient souvent fusionnées entre elles. Trois participantes sur quatre ont mentionné ce fait. Angèle résume ce fait :

Justement, je réalise que les engagements autour, sont rattachés à la pastorale. Ce sont les mêmes gens : le réseau d'amis et la pastorale, ce sont les mêmes personnes. J'ai beaucoup de difficultés à les séparer. Je réalise que c'est peut-être normal un peu, parce que ce sont des chrétiens que l'on rencontre. C'est avec des chrétiens qu'on chemine tout ça, mais en même temps, il y a un besoin de sortir de tout ce qui est pastoral pour justement se retrouver dans une relation à Dieu. Parce que cela comporte deux aspects différents : la vie intérieure, la relation à Dieu et l'action dans le monde. Et là, pour moi, il y a eu une confusion à un moment donné (v.136-137).

3.2.1.2 Catégories personnelles : les facteurs prédisposants

La question « Qu'est-ce qui, en vous, aurait pu vous éviter d'arriver à l'épuisement? »; nous a donné des réponses semblables concernant la relation à soi-même, en particulier la perception de soi, l'estime de soi et les blocages au niveau de la division interne.

3.2.1.2.1 La perception de soi dans ses forces et ses faiblesses versus la déstabilisation interne

Roselyne exprime dans un premier temps sa perception d'elle-même au plus fort des difficultés qui l'ont conduit à l'épuisement. La dépréciation dont parle Maslach (2001) y est fortement présente.

Bien que je pense qu'un ensemble de facteurs conduit à l'épuisement, celui qu'il me vient en premier est vraiment une mauvaise estime de moi, une mauvaise connaissance de soi. [...] Je n'étais pas en relation avec moi, j'étais dans une survie. Je crois que l'épuisement serait advenu même si je n'avais pas eu de deuil. [...] Je pense à des blessures intérieures, d'absence de reconnaissance, et aussi la mauvaise connaissance de moi qui font que je n'étais pas capable de faire exister ce qu'il y avait en moi. Je pense que le burnout est dû à cela aussi (v.132).

Cette question du travail personnel de l'estime de soi et de l'affirmation de soi est portée par les quatre sujets en fonction de leur implication pastorale et de leur vie missionnaire. Il apparaît dans cette analyse que la maturité, l'équilibre de vie à l'intérieur de soi et au travail s'exprime lorsqu'il y a unité entre les fonctions du moi et la mission personnelle.

Roselyne et Choralie expriment l'épuisement que peut causer la division intérieure ou le fait de se couper d'une partie de soi pour « missionner en Église ». Que ce soit au niveau du corps, de l'esprit ou de l'âme, il semble que la division intérieure épuise et conduise à une perception négative de soi. Pour reprendre quelques expressions, les sujets mentionnent qu'elles avaient l'impression d'être « débâties, déboussolées, déphasées, comme cendre et poussière ». Par ailleurs, nous remarquons que cette déstabilisation interne appelle forcément et tend vers un nouvel équilibre : « Je pense que je n'étais pas très loin sur le chemin de la maturité et tout ça. Je suis encore très loin, mais là j'étais vraiment très basse. Je pense que j'étais beaucoup au niveau de la tête, pas beaucoup au niveau de moi-même. Dans le fond, c'était très épuisant (v.133) », exprime Roselyne. Choralie abonde dans le

même sens, c'est-à-dire d'une recherche constamment présente à refaire cet équilibre intérieur :

C'est à force de travailler sur moi que j'ai appris à m'affirmer (v.132). [...] Et cela a été un long processus. Cela me suit toute ma vie. Je suis bien consciente que j'avais à prendre ma place et ce n'est pas pour rien que j'aboutis en Église à prendre ma place comme « femme en Église ». Je travaille fort là-dedans. C'est le travail d'une vie. C'est pas surprenant que des fois cela conduise à l'épuisement professionnel (v.134).

Par ailleurs, Angèle reconnaît son perfectionnisme, ses exigences personnelles de performance, de productivité et d'efficacité, ainsi que le manque de temps qu'elle s'accordait pour elle-même, comme des éléments qui ont pu contribuer à sa déstabilisation interne et la conduire au burnout. Ces données s'apparentent à ce que Maslach (2001) identifie comme les composantes de l'efficacité au travail ou l'accomplissement personnel (AP).

Dans l'histoire d'AIMY, son sens de la responsabilité à tout prix mis à rude épreuve dans les deux derniers mois de son contrat de travail a joué en sa défaveur et l'a conduite à l'épuisement.

Je suis très consciente que j'ai toujours été une femme qui a le sens des responsabilités depuis ma tendre enfance et c'était très fort chez moi. [...] Moi je pense que j'aurais dû quitter dès l'annonce de l'arrêt de paiement : quitte à laisser tomber des gens. (...) J'ai compris une chose : « je ne pense pas que le Christ nous demande de nous placer en situation de nous faire détruire. (v.84).

Avant l'épuisement, les catégories répertoriées qui conduisent à l'épuisement professionnel se répartissent en deux sections : la première section relève les catégories du milieu de travail dans lequel nous avons trouvé les six lieux de désappairage dont parlent Maslach, Schaufelli et Leiter (2001). La deuxième section comporte les catégories relevant de la personne. Ces dernières se réfèrent à l'estime de soi, à la méconnaissance de soi, à la tendance au perfectionnisme ainsi qu'aux exigences personnelles et relationnelles, à une forme de démesure, ou de mal compréhension de l'amour, à la responsabilisation de soi et des autres sans limites. Cette période commence au travail par un cumul de stress et se termine au moment où la personne se rend compte qu'elle ne fonctionne plus avec authenticité et intégrité à force de s'adapter à l'entourage professionnel immédiat. Un changement est nécessaire. Mais à quel niveau et comment se fera-t-il?

3.2.2 PENDANT L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

Pour les quatre participantes, cette période débute au moment de la consultation médicale et du diagnostic ou encore, de la prise de conscience que rien ne va plus en elle et autour d'elle. Les quatre participantes ont également choisi d'aller chercher de l'aide extérieure. Ce qui signifie que cette période comporte une pente descendante que nous appelons pente de déstabilisation qui appelle un temps d'arrêt propice au bilan personnel et une pente ascendante que nous pouvons nommer chemin de reconstruction de la personne. Sur ce chemin, les quatre sujets choisissent de consulter en psychothérapie pour retrouver l'équilibre biopsychospirituel qui a subi une profonde blessure pendant le burnout. La période

d'épuisement professionnel prend fin dès que la personne sent se dénouer, à l'intérieur d'elle-même, la dynamique qui l'empêchait de se réaliser dans sa mission, d'agir et d'être pleinement soi. Entre ces deux temps, la personne cherche à se comprendre et à se retrouver, à comprendre le milieu professionnel dans lequel elle œuvre et cherche également un mieux-être. L'épuisement professionnel se subdivise en deux sections : la première vise le bilan personnel et la deuxième le processus de reconstruction de la personne.

3.2.2.1 Bilan personnel

Les principales catégories répertoriées dans cette période et dans la pente de déstabilisation ou descendante, se présentent sous trois volets : biologique, psychologique et spirituel. En ce qui concerne le volet biologique, le format de présentation que nous privilégions est le tableau explicatif. Quant aux volets psychologique et spirituel la présentation des catégories s'accompagne du langage vernaculaire qui démontre la variété des expressions populaires québécoises utilisées pour signifier la réalité vécue durant l'épuisement professionnel.

3.2.2.1.1 Au plan biologique

Le volet biologique révèle deux catégories : les symptômes physiques et les symptômes énergétiques.

3.2.2.1.1.1 Symptômes physiques

Parmi les symptômes physiques les participantes ont mentionné avoir pris connaissance des signes physiologiques et corporels qui tentaient de s'exprimer en période d'épuisement. Aimy, Choralie et Roselyne mentionnent ne pas avoir su écouter ces signes ni limiter le surplus de travail et de stress qui les occasionnaient. Angèle mentionne ressentir des malaises plus au niveau émotionnel qu'au niveau physique et de ce fait, les attribue à la peine ressentie lors du décès de sa grand-mère. Cependant, elle arrive à ne plus être en mesure de fonctionner au travail et prend congé.

Quant aux malaises dus à un stress intérieur, les sujets mentionnent que ceux-ci disparaissent après avoir nommé la source de leur malaise. Pour Angèle, le tiraillement intérieur cesse par le fait de trouver réponse à son questionnement sur deux réalités qui s'opposent : « l'inutilité de la course folle entre l'objectif et le temps d'une part et le sens de la vie d'autre part ». Pour Roselyne, les malaises abdominaux cessent après la prise de conscience qu'elle fait en thérapie, en ce qui concerne sa facilité à répondre à tout ce qui lui est offert uniquement dans le but de plaire ou de faire plaisir à autrui. Elle apprend à dire non aux demandes extérieures et à s'y sentir à l'aise. Elle apprend à goûter à « être bien » sans masques et à vivre sa vulnérabilité. Quant à Aimy, la culpabilité malsaine qu'elle ressent au fond d'elle-même cesse le jour où elle fait face à ses adversaires de travail et qu'elle choisit de ne plus porter l'odieux de la situation. Le tableau suivant répertorie les

principaux symptômes physiologiques. Nous remarquons les cris du corps, ses manifestations corporelles et le dérèglement des cycles circadiens, de l'état de vigilance à l'état de sommeil, le cycle hormonal, et le cycle nutritionnel.

Le tableau III qui suit, illustre ces signes physiologiques répertoriés durant la période de l'épuisement et dans la pente dépressive. Cette pente se situe au début de l'épuisement dans la période où la personne fait le bilan personnel de ses manques et de son état physique général.

3 - TABLEAU III : Symptômes physiques rapportés par les quatre participantes durant la phase d'épuisement

	Symptômes physiques	Aimy	Choralie	Roselyne	Angèle
Signes physiologiques	Perturbation des systèmes Cardiaque (psc) Hormonal (psh) Digestif (psd) Neurologique (psn) Émotionnel (psé) Avec médication (+ m)	(psd) (psé) (+ m)	(psc) (psh) (psn) (psé)	(psc) (psh) (psn) (psé) (+ m)	(psé) (+ m)
	Tensions corporelles (tc) Non ressenties (tcnr) Poids augmenté (↑)diminué (↓) Stable (≡), instable (±) Appétit augmenté (+) diminué (-) Stable (≡), instable (±)	(tc) Poids (≡) Appétit (≡)	(tcnr) Poids (≡) Appétit(-)	(tcnr) poids (↑) Appétit (+)	nil Poids(≡) Appétit(±)
Signes corporels	Consciente des limites physiques besoins mentionnés	Oui recul	Non repos	Non marche	Oui Solitude
	Augmentation de stress (↑) Malaises liés au stress (mls) Maladies liées au stress (MLS) Aucune mention (a m)	stress (↑) mls nuque bras haut le coeur	stress (↑) MLS arrêt ♥ cancers	Stress (↑) mls maux ventre	(a m)

3.2.2.1.1.2 Symptômes énergétiques.

Cette catégorie répertorie les sous-catégories concernant la logique interne des participantes qui les conduit à l'arrêt de travail. Les personnes constatent leur manque d'énergie au travail, leur niveau de fatigue, et l'incapacité à récupérer leurs forces énergétiques malgré les tentatives de sommeil. Le tableau IV des symptômes énergétiques révèle des irrégularités sur les plans de l'énergie, de la fatigue, du sommeil, avec une intention de départ clairement formulée ou non. Quelle soit en perte ou en augmentation, l'énergie est souvent liée à la surcharge de travail et se caractérise par trois signes importants : la perte de la joie de vivre, le sentiment de déplaisir dans les tâches entreprises et l'absence d'intérêt au travail. La fatigue est parfois ressentie avant l'épuisement et d'autre fois ne l'est qu'après l'arrêt de travail d'où la capacité de la nommer clairement pour soi ou non. Les troubles de sommeil sont présents chez les quatre participantes et s'expriment différemment pour chacune d'entre elles. Quant à l'intention de départ qui marque la fin de la période avant l'épuisement et débute la période dite pendant l'épuisement, cette intention est clairement perçue et nommée pour soi, mais différemment vécue dans le milieu de travail.

4 - TABLEAU IV : Symptômes énergétiques rapportés par les quatre participantes durant la phase d'épuisement

Symptômes énergétiques		Aimy	Choralie	Roselyne	Angèle
Énergie	Perte d'énergie (é↓) jusqu'à zéro ≥0 Augmentation d'énergie (é↑) Avec adrénaline compensatoire (ad. co)	(é↓)	(é↓) ≥0	(é↓) + (ad.co.)	(é↑)
	Signe caractéristique Perte de plaisir au travail (plaisir ↓) Perte joie de vivre (joie↓) Plus aucun intérêt (int=0)	(plaisir ↓) (joie↓) (int=0)	(joie↓) (int=0)	(plaisir ↓) (int=0)	(plaisir ↓) (int=0)
	Clairement nommée pour soi	oui	oui	non	oui
Fatigue	Ressenti avant (av), pendant (p), après(ap) l'arrêt de travail	(av) (p)(ap)	(av) (p) (ap)	(ap)	(ap)
	Fatigue physique (FP) Fatigue émotive(FÉ) Consciente du besoin de repos	(FP) (FÉ) oui	(FP) (FÉ) oui	(FP) (FÉ) non	(FP) (FÉ) oui
	Troubles de sommeil (√) Réveils début (d), milieu (m), fin (f) Perturbation du rythme circadien (PRC) Repos insuffisant pour récupérer l'énergie dépensée	(√) (m),	(√) √	(√) (d)	(√) √
Intention de départ	clairement perçue et nommée pour soi	oui	oui	oui	oui
	Mise à pied (1) Je pars de moi-même (2) L'autorité suggère un congé maladie (3)	(1)	(2) retraite	(3)	(2) sabatique

Ceci nous amène à dévoiler les catégories relevées aux deux autres volets : le volet psychologique et le volet spirituel.

3.2.2.1.2 Au plan psychologique

Nous présentons ces catégories en précisant que deux sujets, Angèle et Choralie, ont quitté leur emploi d'elles-mêmes, tandis que Roselyne et Aimy ont été forcées par les autorités en place à rompre avec leur travail et cela, d'une manière inattendue. Bien sûr, ces procédures entraînent des catégories différentes au niveau psychologique et même spirituel. Sur le plan psychologique, les principales catégories répertoriées au moment de l'épuisement professionnel chez les quatre

catégories répertoriées au moment de l'épuisement professionnel chez les quatre participantes sont : le diagnostic et la médication; les symptômes psychologiques; les sentiments et souffrances; le pôle des tabous, des mythes et de la réalité; les tendances à la croissance personnelle.

Ce qui semble clair chez les quatre participantes, est l'absence d'idées suicidaires et la tendance à chercher et vouloir goûter la vie plutôt qu'à l'arrêter. Cependant, la conscience des sujets sur la facilité à « se laisser aller » dans cette période d'épuisement lorsqu'il n'y a aucune présence significative autour de soi, provoque une réflexion sur ce qui peut arriver aux personnes qui n'ont aucun accompagnement psychothérapeutique, spirituel, psychospirituel ou, encore, celles qui n'ont personne à aimer. Lorsque le corps s'épuise dans le burnout et que les forces et les énergies sont anéanties, Choralie porte la réflexion : « Ça aurait été facile de tomber dans le piège de l'engourdissement. Tu te laisses fondre comme neige au soleil. Tu te laisses mourir. Alors que l'importance de vouloir vivre, tu ne la retrouves pas toute seule mais, en relation. Et heureusement, j'étais en relation ».

3.2.2.1.2.1 Choc du diagnostic et médication

Au coeur de l'épuisement, au moment où rien ne va plus et qu'elles choisissent de consulter, il est très difficile à ces quatre animatrices de pastorale d'entendre le diagnostic qui, forcément, les confronte à l'échec d'une portion de leur vie relationnelle rattachée au travail. L'annonce du retrait immédiat des lieux de travail

est un choc. Après s'être investies sans compter, après avoir donné le meilleur d'elles-mêmes, elles reçoivent en récompense la déchirure interne qui brûle en profondeur les valeurs premières qui motivent l'Être à l'engagement personnel et à la réalisation de soi dans l'Église. Elles se sentent vulnérables. De même que l'oiseau se cache pour changer le plumage qui le fait entrer en saison nouvelle, de même la personne se retire pour refaire ses énergies, libérer le vieux plumage usé par les déceptions et les autres sentiments destructeurs d'énergies pour enfin se retrouver sur la margelle de la source interne qui l'habite et, peu à peu, se redresser et se tenir debout face à l'altérité.

L'analyse relève que les diagnostics médicaux reçus par les participantes se conforment à la réalité actuelle relative à la validité du diagnostic de l'épuisement professionnel, sur laquelle il n'existe pas de consensus¹⁹. Les quatre sujets mentionnent le choc du diagnostic et parfois la confrontation médicale qui s'en est suivie quant à la médication prescrite. « Cela a été très difficile pour moi, d'accepter que j'étais en train de me détruire par mon milieu de travail » affirme Aimy. Aucune de ces quatre femmes ne porte en elles la fierté de sa médication, encore moins les souffrances psychologiques vécues durant cette période.

¹⁹ Lalonde, Aubut, Grunberg et coll. (2001) Tome II, p.1722

3.2.2.1.2.2 Symptômes psychologiques

3.2.2.1.2.2.1 Confusion interne versus questionnement existentiel

Choralie, s'interroge sur les enjeux de son épuisement et de ses malaises internes : « Qu'est-ce qui fait que je suis si rendue à bout? Est-ce ma vie familiale ou ma vie professionnelle d'agente de pastorale »? « Où est-ce que je commence à faire le ménage là-dedans? ». Vie familiale et vie professionnelle étant très imbriquées l'une dans l'autre, elle ne sait plus par quel bout prendre son questionnement, mais cherche décidément à trouver un équilibre intérieur. Après plusieurs solutions aux questionnements sous-jacents, elle conclut que ce n'est pas la vie familiale qui vient troubler l'équilibre, mais bien la vie diocésaine et pastorale. Ses responsabilités éthiques et professionnelles font en sorte qu'elle remet en question de graves décisions qui mettent en jeu sa valeur fondamentale de travailler pour les plus démunis, en l'occurrence la gent féminine en Église alors que les enjeux ecclésiaux sont à un autre niveau.

Angèle pose un geste fort significatif au tout début de son temps de retrait : elle enlève sa montre. Par ce geste symbolique, elle choisit de « prendre le temps de vivre le temps », et ainsi goûter la vie intérieure dont elle sent le mouvement de poussée et de croissance. Suite à un « trop donné » en heures travaillées et parfois sans rémunération, elle espère trouver réponse à son questionnement durant ce

temps d'isolement et de mise à l'écart : « Est-ce que je poursuis en pastorale? Est-ce que je veux vraiment poursuivre? Est-ce que c'est possible de poursuivre la mission autrement? Avec ce qui m'est offert, si cela ne change pas, suis-je prête à poursuivre dans cette voie-là ou est-ce mieux de regarder ailleurs? » Son temps d'arrêt se compose de démarches à trouver un nouvel emploi, dans un nouveau domaine d'intérêt. Face aux limites de la vie qu'elle vient de rencontrer en vivant le décès et le deuil de sa grand-mère, la confusion repose également sur ses choix de vie : une vie en accéléré, avec un emploi du temps surchargé, sans place pour la vie de couple et la vie familiale, ou bien une vie paisible qui permet d'équilibrer « la fécondité et la productivité ».

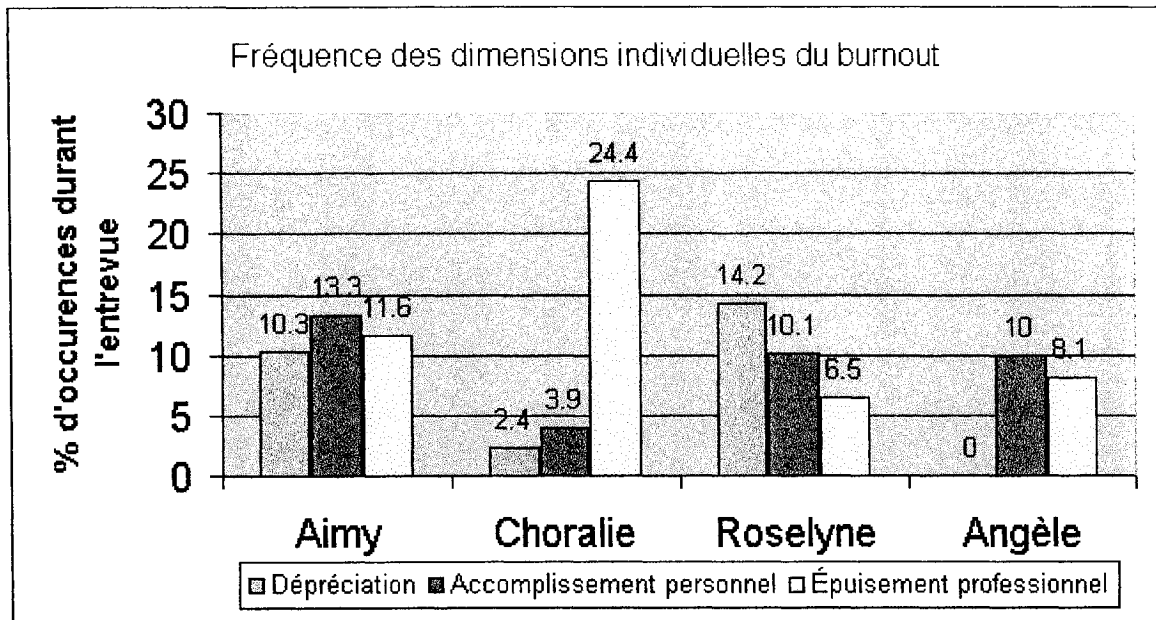
3.2.2.1.2.2 Dépréciation de soi

Tout au long de l'analyse, la dépréciation de soi apparaît sous la forme de la sous-estime de soi, ou du dénigrement, au point où ces femmes n'arrivent plus à se reconnaître. Souvent relié à d'autres composantes, telles que la perte de confiance en soi et le sentiment de culpabilité, ce cocktail traduit assez bien l'épisode de confusion interne. Nous reconnaissons la dépréciation dans le dialogue interne de Roselyne et Aimy. Elles expriment toutes deux : « Moi, je ne me reconnaissais plus dans ce que je faisais. Alors, je me suis, dis : « ce n'est plus moi ça, la situation n'a plus de bon sens ».

À ce stade-ci de la présentation des résultats, sur la dépréciation de soi jusqu'à la dépersonnalisation, nécessité s'impose d'en fournir les compilations statistiques. Nous nous interrogeons à savoir : quelle proportion la dépréciation de soi prend-elle dans le discours des participantes? Pour ce faire, nous avons repris chacun des quatre verbatim; nous avons catalogué les interventions selon que le sens de l'énoncé se rapportait à l'une des trois dimensions individuelles du burnout dont parle Maslach (1981, 2001), soit la dépréciation (DÉP), l'accomplissement personnel (AP), ou l'épuisement physique (ÉP).

Le tableau V, p.125, en donne le résultat comparatif en pourcentage d'occurrence durant l'entrevue. Il a été établi d'après le nombre total d'énoncés correspondant à chacune des dimensions individuelles au cours des quatre entrevues semi structurées de cette recherche. Il est à noter qu'Angèle ne compte pas d'énoncés de dépréciation ou de dépersonnalisation de soi, et que Choralie en compte très peu. Nous voulons préciser que ces deux femmes avaient un idéal très élevé de leur travail et des tâches à accomplir.

5 - TABLEAU V : Histogramme de la fréquence des dimensions individuelles du burnout



3.2.2.1.2.3 Sentiments

3.2.2.1.2.3.1 Colère et agressivité

Sont retrouvés de part et d'autre, les sentiments de colère et d'agressivité, mais vécus de manière différente. Des expressions telles que décrites par Choralie : « J'avais de la colère face à l'Église hiérarchique et sa position envers les femmes ». Pour Angèle, le sentiment de colère s'entremêle d'un sentiment de profonde solitude qui conduit non au cynisme, mais à l'introversion. « J'éprouvais un sentiment de profonde solitude, mais aussi de colère peut-être non-exprimée parce que je ne me permets pas d'exprimer ma colère. » « La colère était dirigée à l'égard des personnes qui m'ont lancée dans ce projet trop grand. C'est sûr qu'il y a ma part, mais aussi, il y a une part de leur côté ». C'est ainsi que l'épuisement d'Angèle débute, entre la colère contre le sentiment de grandiosité de son projet en Église et une profonde solitude dans l'accomplissement de grands projets.

3.2.2.1.2.3.2 Confiance

Dans la première partie de l'épuisement professionnel où la personne fait le bilan de sa déstabilisation, le sentiment de confiance apparaît fort perturbé chez les quatre animatrices. Il apparaît tantôt sous les caractéristiques du manque ou de la perte totale de confiance en soi chez Aimy, tantôt son intensité est déplorée : « pas assez de confiance en moi » (Choralie). Par ailleurs, Angèle et Roselyne expérimentent une confiance trahie et trompée par les personnes en autorité. À

chaque fois, le sentiment de perte de confiance en soi ou envers les autres suscite des comportements de méfiance et d'insécurité, voire de cynisme envers l'Église et les personnes responsables de l'unité de travail.

3.2.2.1.2.3.3 Vulnérabilité

Un sentiment de vulnérabilité apparaît chez les quatre participantes de manière très difficile à vivre. Il se présente lorsqu'il y a nécessité de défendre son point de vue relativement à l'autorité que le sujet accorde à son interlocuteur. Dans ce cas, il semble que l'animatrice de pastorale maintienne une position vulnérable et qu'elle soit incapable de prendre parti pour elle-même. Ce sentiment est très bien exprimé à la fois par Roselyne et Angèle. Cette dernière explique pourquoi elle ne pouvait pas discuter le diagnostic médical du médecin, sachant qu'il était inexact.

Parce que quand on est malade, souvent dans une situation difficile, on se sent plus vulnérable. Quand en plus on se sent non validée par le médecin pour le diagnostic médical, on est incapable de dire « bien voilà c'est le travail qui ta... ta...ta », c'est plus difficile à dire. Dans ce sens-là, la vulnérabilité dans l'épuisement a été plus difficile à vivre. Oui.

3.2.2.1.2.3.4 De l'isolement à la solitude

Le sentiment de solitude et d'isolement, parce que voulu et recherché par les participantes, prend ici une couleur de régénérescence en fin de thérapie, mais au début, il s'apparente à une période de noirceur. L'isolement du début apparaît

comme une prémice à la solitude guérissante. La noirceur dont il est question dans l'épuisement professionnel en Église touche aussi le plan spirituel et correspond à un stade de son développement. Placé dans le volet psychologique du burnout, le sentiment de solitude et d'isolement est vécu dans la nécessité de couper avec le milieu ecclésial. Ressentir, l'immense besoin intérieur de se retirer, et de faire le point sur l'objet de la brûlure, a été évoqué, par les quatre participantes. Aimy s'isole en campagne pour refaire ses énergies, et se ressourcer; Roselyne coupe avec le milieu ecclésial et social pour enlever ses masques et se retrouver au fond d'elle-même, tandis qu'Angèle se retire dans un désert intérieur pour répondre à son questionnement et rencontrer l'absolu qu'elle cherche. Angèle exprime : « Je ne voulais pas revenir au travail sans avoir vu clair. J'avais la capacité et le temps de le faire ». Quant à Choralie, son isolement prend extérieurement la forme d'une retraite méritée, tandis qu'à l'intérieur d'elle-même cette mise à l'écart signifiait clairement une intention de départ pour mettre fin à ses souffrances liées au travail.

3.2.2.1.2.3.5 Rejet

En période d'épuisement professionnel, le sentiment de rejet est fortement vécu lorsqu'il y a une injustice flagrante à l'occasion du départ, ou de la mise à pied. C'est ce dont Aimy est victime. L'effet de surprise du départ inattendu, ajouté à l'injustice sociale et au sentiment de rejet, touche l'intégrité de la personne et l'Être

qui l'habite au point de conserver longtemps le stigmate du rejet. « J'avais toujours l'impression de me faire sortir par la porte d'en arrière »(Aimy).

3.2.2.1.2.3.6 Perte et abandon

Les sentiments de perte et d'abandon en réponse au décès et au deuil d'un proche ont été vécus par les quatre femmes en des temps différents de leur vie et pas nécessairement dans la même période que l'épuisement professionnel. Angèle et Roselyne vivent intensément ces sentiments en lien avec le deuil. Le vide relationnel plonge Roselyne dans une relation de contre-transfert. En même temps, par ce vide relationnel, Roselyne et Angèle interrogent le sens de la vie, le sens de l'existence ainsi que leur nouvelle identité et leur position dans le monde. Qui suis-je après avoir perdu mes points d'attachement qui me reliaient à mon père, à ma mère, à ma grand-mère? Le sentiment de perte et d'abandon invite à retrouver sa pleine identité dans son unicité.

3.2.2.1.2.4 Le pôle des tabous, des mythes et de la réalité

Les quatre participantes de notre recherche sont confrontées à la réalité des femmes en Église qui en soi porte ses mythes et tabous. Ceux-ci s'amplifient lorsque les femmes se retrouvent en période de burnout. Le mythe de la femme parfaite et de la super women ne peut arriver à la dépression, au burnout, encore moins à la maladie mentale.

De par son expertise au sein des femmes violentées, Choralie nous invite à réfléchir sur la réalité de la condition de la femme en Église et aussi sur la réalité de l'épuisement professionnel qui la guette. Elle est convaincue qu'il existe une incompréhension sur le burnout des femmes en Église, voire un mythe, et que cette incompréhension se solde par un silence à ce sujet. « J'appelle ça des non-dits, des silences, et cela fait problème » dévoile Choralie. En quelque part, la personne doit sortir de la négation, et nommer pour elle-même sa réalité d'épuisement professionnel et agir en conséquence. Tant qu'elle n'a pas fait ce premier pas pour elle-même, qu'elle n'a pas avoué sa vulnérabilité et l'épuisement dans lequel elle se trouve, elle contribue sans le savoir à l'aveuglement de l'Église et le cycle de la violence et de la surcharge de travail se perpétue. Choralie poursuit son questionnement sur cette réalité. « Comment se fait-il qu'il y ait tant de burnout dans les centres diocésains, et que ça n'aille pas plus loin, que ça reste lettre morte? On se dit : « ha! elle est malade, ha! elle a ceci, elle a cela ». Mais on n'attribue pas le congé à une mentalité ou à un climat de travail! » (Choralie).

Roselyne porte sa franchise envers les femmes et l'événement du burnout en présentant le tabou relié à la maladie mentale et souvent attribué à l'épuisement professionnel. Dans l'ignorance, se véhiculent ainsi quelques mythes entre autres, celui de se croire invincible à la maladie mentale et par conséquent au burnout.

Non, le burnout n'est pas une maladie mentale. Il est un état d'épuisement physique ou émotionnel provoqué par le milieu de travail. Lorsqu'il se vit en Église, le burnout porte atteinte à la personne en profondeur, jusqu'à l'atteindre dans sa spiritualité. Il rejoint la personne dans ce qu'elle a de meilleur en elle-même et déstabilise son équilibre biopsychospirituel. Roselyne exprime ce déséquilibre lorsqu'elle met en lien le tabou ou le préjugé de la maladie mentale et le burnout.

Même s'il y a toujours eu quelque chose dans la société comme un préjugé de la maladie mentale de l'ordre de « tu ne dois pas aller vers la maladie psychologique », moi, je pense que je n'étais pas si folle que ça. Cela m'a comme fait peur tous ces préjugés au début. On dirait que j'ai eu peur de la folie. Il existe comme une sorte de préjugé dans la société autour de l'épuisement. Tout le monde est à risque de faire un burnout dans sa vie et je pense qu'il y a des gens qui en font et qu'ils ne s'en rendent pas compte. La vie est possible après et on s'en sort.

Comme il nous est impossible de fournir des statistiques concernant le nombre d'épuisements professionnels reliés au travail en Église, à moins d'un sondage à grande échelle, il est cependant facile de constater le nombre croissant d'absences prolongées pour cause de maladie et le nombre de postes vacants sans remplacement. Favoriser la vigilance en ce domaine apparaît nécessaire si l'on désire venir en aide non seulement aux femmes en Église, mais à l'Église elle-même dans le recrutement de son personnel ouvrier.

3.2.2.1.3 Au plan spirituel

Au plan spirituel, nous avons répertorié les catégories relatives à la relation à l'Église et aux autres, la relation à soi-même et la relation à Dieu. Nous remarquons que certains thèmes, tels que la foi et la confiance, sont reliés à l'équilibre psychologique de la confiance en soi et débouchent sur l'être religieux intérieur. L'épuisement professionnel en milieu ecclésial ne peut pas se comprendre sans toucher la dimension spirituelle d'une part, et l'équilibre psychoreligieux que la personne tend à refaire en période de burnout d'autre part. L'analyse de contenu nous permet de constater comment ces quatre catégories sont difficilement vécues par l'ensemble des sujets de notre recherche pendant la période de l'épuisement professionnel.

3.2.2.1.3.1 La relation à l'Église et aux autres

Pendant l'épuisement professionnel, l'interruption avec le monde et l'Église semble inévitable pour ces quatre femmes. Le doute intérieur sur leurs capacités personnelles, le besoin de solitude, celui de se reposer et l'absence d'énergie; tous ces éléments provoquent une mise à l'écart en ce qui concerne l'Église. Au-dessous de cette mise à l'écart plane la colère contre l'Église, contre Dieu, contre elles-mêmes et le sentiment pénible qu'elles ne s'en sortiront jamais. Il apparaît que la perte, de la confiance en soi, de l'estime de soi, arrive à un point tel qu'elle se transforme en cynisme contre le travail et tout ce qui s'y rattache, en l'occurrence; la foi, l'Église, Dieu, et la spiritualité.

Durant cette période, les quatre animatrices ont développé une « allergie à l'Église et à ses représentants ». Cette allergie prend la forme d'une mise à l'écart de tout ce qui se rattache à l'Église, une coupure aussi sévère et profonde que la blessure interne. Leur langage ressemble à ceci : « Je ne veux plus rien savoir de l'Église ». « Achalez-moi plus... ne me demandez plus rien, je ne réponds plus ». « Je ne voulais pas parler à aucun prêtre, aucun agent. Non ». Cette allergie peut aussi s'exprimer physiquement telle que le mentionne Aimy : « J'étais incapable d'entrer dans une église et d'y vivre quelque chose d'intéressant. C'était tellement fort, que le mal de cœur me prenait, et j'étais obligée de sortir ».

Ces quatre animatrices de pastorale réagissent également aux sentiments de rejet et de non-reconnaissance pratiqués par des représentants de l'autorité ecclésiale comme le souligne Aimy: « j'avais l'impression d'avoir été rejetée par la grande porte ». Elles réagissent également au sentiment d'inutilité déclenché par le fait qu'elles ne sont pas remplacées en période de congé ou lorsque la somme du travail annuel est pas accueillie, ni évalué, pas plus qu'elle est lue et valorisée. Laissées à elles-mêmes pour accomplir un travail qui en principe devrait être fait en Église, les amène à croire que le travail qu'elles ont accompli est inutile. Choralie note en ce qui concerne la cause des femmes : « la pastorale des petits pas dans l'Église, je n'y crois plus... des fois, je voudrais tout lâcher ».

3.2.2.1.3.1.1 La relation aux autres

Trois sous-catégories se présentent à nous dans la subdivision concernant la relation à autrui : les camarades de travail, la famille, les amis et. Pour chacune des participantes, l'analyse évoque des liens fortement révélateurs en accompagnement, en soutien, en relation d'aide avec les membres de la famille. Dans certains cas, il y a renouement de liens, dans d'autres cas, renforcement de ce qui est déjà là. Il semble, que la famille et le réseau d'amis-es soient des éléments positifs dans l'expérience du burnout et qu'ils contribuent au redressement de la personne. Par ailleurs, cela n'exclut pas la blessure relationnelle au début de l'épuisement professionnel. Angèle s'exprime clairement à ce sujet : « j'ai eu besoin de couper d'une façon assez draconienne au début. Je me vois comme une personne ayant beaucoup de temps disponible pour les autres, mais là, je m'obligeais vraiment à couper complètement les liens ».

3.2.2.1.3.1.2 Les camarades de travail

Aimy présente une réalité très concrète en ce qui concerne les camarades de travail. « Quand cela fait plus de quarante années que tu travailles en communauté, tes plus grands amis sont là, mais tes pires ennemis aussi ». Alors, dans ce contexte, tout ce qui se rattache à la vie sociale devient perturbé en période d'épuisement professionnel, parce que susceptible d'évoquer la relation brisée en Église et en soi. Roselyne évoque un recul par rapport aux relations de travail.

« Au début de l'épuisement, ceux que j'avais le goût de voir, n'étaient pas les gens du milieu de travail. Ce n'était pas eux, pas plus que les gens du réseau évoluant autour de moi en temps ordinaire. C'était trop d'efforts. Je ne pouvais plus me permettre de me forcer pour être d'adon et piler sur mes valeurs... Non, je n'avais plus le goût de faire semblant » « Sincèrement, pendant ce temps-là, je me suis terrée. Je n'allais pas souvent à travers le monde. [...] Il y a des amis auxquels j'étais très très attachée et que je ne voulais même plus voir. C'est pour ça que j'ai trouvé cela difficile l'épuisement, parce que cela n'a pas été juste par rapport à moi. C'est juste que ça touche l'ensemble de ta vie, de tes contacts ».

Une autre difficulté est le fait de réaliser que le milieu de travail dans lequel la personne s'est donnée corps et âme est celui qui maintenant la détruit, la rejette, la méconnaît pour un certain temps. Les réflexions d'Aimy rappellent cette dimension : « Ça m'a demandé énormément le fait de prendre conscience que j'étais en train de me détruire. Ça été la première expérience pour moi en 34 ans de pastorale en Église; je n'aurais jamais cru qu'on pouvait se faire détruire aussi facilement. Je n'avais jamais réalisé que cela pouvait m'arriver ».

3.2.2.1.3.1.3 Les amis

Après la période du téléphone débranché et des sorties contrôlées, les contacts se renouent peu à peu et cette partie n'est pas facile au début si la méfiance est encore présente au-dedans de soi. De même qu'il y a filtrage des appels téléphoniques, de même la personne éprouve la nécessité de faire un bilan relationnel et de conserver les relations vraies et authentiques.

Les amis en dehors du cercle de la pastorale, on dirait que c'est plus avec eux que j'ai traversé cette période. C'est comme s'il n'y avait plus rien d'acquis dans mes relations sauf quelques amitiés que je savais vraiment que je ne devais pas toucher. Après, c'est comme un par un que j'allais les chercher, comme s'il y avait eu un bilan social. Et on dirait que des gens de mon réseau sont plus là. Mais je dirais qu'il y a eu d'abord une coupure avec tout le monde. (Roselyne)

D'autres ont connu un réseau solide au départ. Ce qui semble faire la force d'un réseau d'amis est qu'il soit un lieu d'accueil et de partage de ce que la personne vit en matière de difficultés et de réussites. Ainsi, Choralie et Aimy, après plus de 20 ans, de travail en pastorale paroissiale et diocésaine, connaissent la force d'un groupe de soutien dans les périodes les plus difficiles. Aimy recommande : « À celles qui commencent à travailler en pastorale, je leur dirais de se trouver un bon groupe d'amis (es), c'est absolument nécessaire ». Choralie, quant à elle en rapporte les fruits : « Si je n'avais pas eu mon réseau d'amis (es), je ne sais pas si je m'en serais sortie.[...] Et pour moi, les amies de femmes, c'est aussi précieux que ma vie de famille. C'est comme les deux piliers de ma maison bâtie sur le roc. »

3.2.2.1.3.1.4 La famille

Qu'elle soit formée d'une seule cellule ou qu'elle soit élargie, la famille demeure le lieu central de la formation, du développement et de la croissance de la personne. Pour l'animatrice, orpheline de père et de mère, c'est avec la fratrie qu'elle vit son plus grand moment de vulnérabilité en période de burnout. Pour les deux autres animatrices qui vivent en couple depuis plus de trente ans, elles mentionnent que

c'est en famille et en couple qu'elles passent au travers de cette période très difficile. Le premier réseau des aidants naturels en terme de compassion demeure encore la famille pour toutes les situations délicates, houleuses, difficiles et perturbantes. Roselyne évoque l'effet qu'a provoqué en elle le rapprochement de sa famille aux pires moments de son épuisement : « C'est comme si je n'étais plus sûre de rien; plus sûre de Dieu, plus sûre des relations qui m'entourent non plus. Mais ma famille, c'est comme si, il y avait eu des appuis. [...] On dirait qu'il y a eu un renouement avec ma famille à ce moment-là et dans ce renouement, le besoin d'aller trouver des racines profondes. »

Aimy exprime le fondement de ses racines familiales et religieuses à travers cette expérience d'épuisement professionnel et situe sa famille comme point d'ancrage des valeurs les plus profondes et fondamentales mises en jeu lors de situations difficiles.

Au fond, j'avais l'impression de ne plus être embauchée en pastorale « officiellement avec un mandat » mais pour la famille agrandie, je suis toujours en pastorale. [...] Dans les moments les plus difficiles, c'est mes enfants qui me faisaient voir jusqu'où j'étais rendue en me reflétant comme dans un miroir les valeurs que je leur avais transmises et que, pour une raison ou l'autre, elles s'étaient transformées en contre-valeurs. [...] Heureusement que ma famille est grande; heureusement que j'ai un lieu à travers ma famille où je peux me sauver chez un de mes enfants ou l'autre pour disparaître de la circulation, refaire le plein et me sentir bien.

3.2.2.1.3.2 La relation à soi-même

Au fil de l'âge, de sa croissance et de son développement personnel, se fonde au cœur de la personne, une structure intérieure solide. Cette structure, liée à la volonté humaine, traduit en mouvement et en élan ce qui est porté par la valeur fondamentale de la personne, ses croyances et sa mission dans le monde. En période d'épuisement professionnel, cet élan créateur apparaît plus que simplement émondé par les blessures du milieu de travail : il semble complètement déraciné, sorti de son axe et combien fragile! Il devient fort épuisant pour la personne de travailler à contre-sens de son mouvement intérieur. Les quatre sujets de notre recherche traduisent ce déplacement intérieur dans un langage qui rappelle la relation à soi, le bien le plus recherché, la rencontre avec le Transcendant. Ces deux derniers éléments seront abordés dans la période de reconstruction.

3.2.2.1.3.2.1 Au début de l'épuisement

D'une façon ou d'une autre, les participantes racontent leur relation à elles-mêmes au cours de leur travail en Église qui a entraîné un déplacement de leur Être intérieur hors de son centre faisant naître un déséquilibre, un état de déstabilisation.

Roselyne retrace dans sa mémoire sa relation à elle-même :

« La relation avec moi était vraiment bloquée, je crois. Je ne réussissais pas à toucher le cœur de ce que j'étais. »... « J'étais à un niveau où il ne fallait même pas que je descende, il fallait que je

maintienne ce qu'il y avait. Je pense que je n'étais pas vraiment avec moi-même » ...

Choralie fait un lien entre sa relation à Dieu et sa relation à elle-même et à son corps : « J'ai vécu spirituellement une espèce d'indifférence ou de sécheresse. Alors, ma relation avec moi-même, commence à peine à guérir. Je commence à me guérir. Mais cela m'a pris trois ans ».

Après avoir goûté à la grandiosité du projet de la venue du pape à Toronto et la multitude des foules, Angèle sent le besoin de se recueillir dans la solitude pour se retrouver dans sa relation à elle-même et à Dieu. « J'avais un grand besoin de solitude, un besoin de me retrouver avec moi-même pour être avec moi-même, pour accueillir ce que je vis, pour comprendre. Peut-être pas « comprendre », mais peut-être saisir un petit peu plus c'était quoi mon désir profond ».

Quant à Aimy, elle fait ressortir dans la description de son état d'âme et de sa relation à elle-même au moment du burnout, l'image très parlante de sa brûlure interne.

Quand tu es détruit, tu as l'impression de ne plus rien avoir devant toi. Moi, j'ai compris à ce moment-là ce que c'était que d'être cendre et poussière. Tu as l'impression de te ramasser juste comme ça, en morceaux, en cendre. C'est sûr que c'est ce bout-là que j'ai travaillé beaucoup plus en thérapie. Et comme moi, j'ai très jeune toujours été en sécurité, tu ne penses jamais que quelque chose

comme l'épuisement peut t'arriver un jour. Alors, ma relation à moi n'était pas facile.

La relation à soi s'exprime davantage en termes négatifs au début du burnout et appelle à un changement. Comment se fera-t-il?

3.2.2.1.3.3 La relation à Dieu

Pendant l'épuisement professionnel, les quatre participantes rapportent avoir trouvé pénible et difficile d'entrer en relation avec Dieu dans un dialogue interne alors que pour elles, cette dimension est essentielle à leur vie intérieure et quotidienne. « Je ne suis pas sûre de ne pas avoir coupé les liens avec Lui comme j'ai coupé les liens avec les autres » relate Aimy. Et lorsque la relation à Dieu est perturbée, l'analyse révèle que la relation à soi et aux autres l'est également. Aimy donne une image de cette coupure dans la relation à Dieu : « C'est comme si, un moment donné, tu te retrouvais dans une pièce et oups! Tu te rends compte que l'électricité est coupée. C'est comme s'il y a des contacts qui ne se font plus ».

Dans cette subdivision du bilan personnel en période de déstabilisation, les sous-catégories répertoriées sont en premier lieu la prière et la relation à Dieu; vient par la suite des énoncés sur la foi, la spiritualité et le Soi.

3.2.2.1.3.3.1 Prière et relation à Dieu

Pendant l'épuisement, au moment où plus rien ne fonctionne, la relation à Dieu est très difficile. Choralie et Aimy sont incapables de prier, Roselyne en veut à Dieu de l'avoir abandonné, et Angèle recherche sa Présence dans ses relations. Cette subdivision de l'analyse souligne le déplacement de l'être, sorti de sa trajectoire, de son élan vital vers le Créateur. Les quatre participantes, ayant chacune vécu un épuisement professionnel qui a touché et déplacé les valeurs personnelles les plus fondamentales, ressentent un tiraillement intérieur, une absence de la présence de Dieu dans leur vie, et tentent par tous les moyens de rétablir cette relation de communion avec Lui. Chacune, portant au cœur d'elle-même sa réalité conflictuelle livre le combat de la foi et de la relation à Dieu, à l'Autre en soi.

Aimy est incapable de lire les textes qui invitent au pardon tant que son ménage intérieur n'est pas terminé. Le problème dont Aimy arrivera elle-même à résoudre, est que ce ménage ne s'opère pas de manière intellectuelle, mais au cœur de la vérité intérieure avec les émotions qui l'accompagnent, aussi difficiles soient-elles

J'étais incapable de dire : « Pardonne à ceux qui nous ont offensés ». Je devenais bleu marin juste à lire cela, et je me disais : « Seigneur, c'est un beau texte, mais regarde ce qu'on en fait ». [...] Ça m'a pris un recul assez grand avant d'être capable de faire la part des choses sur ce point. [...] Quant aux réalités du milieu, j'ai eu à composer avec elles. J'ai trouvé cela très difficile. Quand tu arrives pour mettre la réalité en prière, ce n'est pas évident. Tu as l'impression qu'il n'y a plus rien qui te rejoint. Autant tu pouvais avoir une prière spontanée, là, on dirait qu'il n'y a plus

rien qui monte. Et, un moment donné, tu sens qu'il faut que tu fasses le ménage dans ta tête, dans ton cœur et dans ton âme de tout ce que tu as vécu, mais cela prend un long recul.

Pour Aimy, cette incapacité de mettre en prière la réalité vécue s'est répercuté dans d'autres sacrements que celui de la réconciliation.

Roselyne déplace sur Dieu, son conflit intérieur, sa colère, sa recherche. « Au début de l'épuisement, c'est comme si, je lui en avais voulu à Dieu : voulu de la mort, voulu de ne plus le sentir présent. Ma colère s'est transposée sur Dieu. Puis, avec le travail, je trouvais qu'il m'avait abandonnée ». Roselyne poursuit sa recherche de sens à la vie et du pourquoi de l'existence : « J'ai commencé à faire des retraites de silence. Et je Lui disais : « Dieu où es-tu? Je viens à ta rencontre et T'es où? »

Angèle, en nous parlant de son Dieu avant l'épuisement, comparé à son Dieu pendant l'épuisement professionnel et sa recherche de sens, dévoile la position actuelle des élans de son Être sur la trajectoire de son âme attirée par le Dieu de la rencontre, le Christ ressuscité. Avant l'épuisement, elle Le découvrait à travers ses relations. Dès les premières années de son mandat, elle était très attentive au Dieu qui habite les autres. Dans son temps d'épuisement, elle prend le temps de découvrir l'importance « d'être soi » par rapport à « l'activation de soi » dans laquelle la vie pastorale l'avait plongée. En goûtant ce temps d'être avec soi, elle apprend la patience de Dieu à travers la relativité du temps. Et, par contraste entre

la course du temps et le pourquoi de la vie, c'est au cœur de son questionnement intérieur qu'elle découvre le sens de sa mission : découvrir l'amour de Dieu à travers les relations. Pour ce faire, elle reconnaît qu'elle a besoin de la Présence de ce Dieu qui l'habite et qui veut l'aimer. « Moi qui facilement me dispose à l'accueillir, là, j'avais à expérimenter de me laisser recevoir de l'autre et principalement de Dieu comme dans une Visitation. »

3.2.2.1.3.3.2 – La foi, la spiritualité et le Soi

Aimy exprime à la fois la difficulté de se ramasser après la fragmentation en poussière de ses valeurs, ses croyances, ses points d'attachement, sa foi. Ce qu'elle vit en Église l'éloigne de ses valeurs principales telles que la sécurité, la confiance, la droiture, le respect et le service.

Pendant un bout de temps, je ne tenais pas à m'isoler toute seule, mais j'avais besoin d'air. [...] C'est comme si tout ce que je croyais, ce à quoi je m'étais attachée toute ma vie, avait comme tout d'un coup disparu. C'est comme si ce n'était plus rien tout ça. Alors, ça m'a pris du temps après, à revenir et à retrouver certaines valeurs : parce que dans ce que je vivais, j'avais l'impression de vivre mes contre-valeurs.

Par cette dimension de décroyance, Aimy introduit le lien brisé ou la faille principalement touchée par l'épuisement professionnel en milieu ecclésial. La foi perturbée par la méfiance empêche la rencontre avec soi, l'Autre et l'altérité.

Cela m'a pris du temps avant que je reprenne confiance en moi pour en venir à être capable de lire une prière et de la trouver belle, puis retrouver que « oui », cela a bien du bon sens ce que je lis. Ce que j'ai trouvé difficile, est que j'ai toujours été une femme, qui faisait confiance facilement, et réapprendre à faire confiance, c'est une autre paire de manches... (Aimy)

Angèle constate que le temps de solitude, de repos et de retrait lui a servi à remettre dans une perspective adulte, sa foi et son système de valeurs. « Dans le fond, c'est tout un nouveau système de croyances qui s'est installé. Les fausses croyances qui ont pris le bord ou qui se sont transformées, des valeurs qui se sont transformées ». Dans son besoin de retrouver Dieu durant son temps d'arrêt, Angèle décrit son passage de la solitude à la spiritualité.

... Dans mon temps d'arrêt, il y a eu une démarcation assez importante avec l'aspect solitude. C'était une solitude dans le désert dans le sens que vraiment, je goûtais à me laisser guider par en dedans. Je voulais voir comment, quand je me laisse visiter par Dieu, je suis au monde d'une manière différente. Donc, en ce sens, il s'est vécu une certaine solitude; mais une solitude qui a fini par fleurir et qui a été habitée, et qui maintenant est enrichie par beaucoup de découvertes.

Roselyne se sent dans un virage au plan de sa foi. La mort de son père, le questionnement sur les limites de la vie, l'épuisement, et la période de solitude l'amènent à se poser bien des questions. C'est une foi qui, en période de crise et de maturation, s'interroge et n'a pas toujours de réponses :

Je ne sais pas si ce sont les deuils qui ont provoqué la crise de foi ou le fait de me sentir comme une petite fille abandonnée et de

mourir à cette foi naïve pour en connaître une autre. [...] Avant le deuil, je pense que je sentais la Présence de Dieu. Peut-être que je ne le sentais pas plus, mais j'avais cette impression dans ma naïveté, dans ma foi qui était moins mature. Il y avait comme un cœur d'enfant qui n'est plus là et qui va naître à une plus belle foi, probablement, mais je n'ai pas encore accouché de cette foi-là. Je n'ai pas encore goûté les fruits de ça. »

La foi de Roselyne se conjugue avec une recherche de sens et de constatations sur quelque chose de Plus-grand-que-soi.

Dans le développement psychoreligieux, des fois j'ai l'impression d'être entre deux stades, [...] où je ne suis pas encore en communion avec Dieu. Mais j'aspire à ça. J'espère qu'Il va me rejoindre, que je vais me laisser rejoindre par cet Amour. Et c'est dur parce que ce sont là des conceptions de mon enfance : « si tu es fine tu vas ta... ta... ta... ». Cela ne colle plus avec la réalité. Je ne suis plus capable d'avoir cette démarche. J'ai assisté à la mort et on dirait que non, ça dépasse cela la foi. La foi c'est plus grand que la dimension humaine. Il ne peut pas nous aimer comme des humains. Il ne peut pas être un Dieu qui pilote. C'est un Dieu plus grand que ça. (Roselyne).

Cette relation au Dieu « Plus-grand-que-soi » dont nous parle Roselyne se retrouve parfois dans son récit sous d'autres noms : le nom de Celui qui est, le « Déjà-là », mais « Pas-Encore arrivé » au moment de la rencontre, ou pas encore arrivé à faire UN avec la personne. Il semble que pour ces quatre femmes, la quête du Soi à l'intérieur de soi demeure perpétuellement en recherche de son unicité.

3.2.2.2 Processus de reconstruction.

Les quatre participantes, après avoir fait le bilan personnel de leur état biopsychospirituel, ressentent un appel à changer, à cesser le processus de

destruction par la brûlure interne de l'épuisement professionnel et se donnent différents moyens pour se sortir de cet état destructif. Les quatre ont signifié qu'elles ignoraient par quelle partie d'elles-mêmes elles devaient commencer ce processus de reconstruction. Elles ont choisi de consulter en thérapie pour se reconstruire. Ce qui nous importe ici est de trouver à travers leurs récits les points de similitude qui pourraient nous guider dans la compréhension de ce processus. La méthode GPS est utilisée ici, pour approfondir davantage la logique interne de l'animatrice de pastorale. À partir du verbatim de Roselyne qui représente le plus grand nombre d'énoncés se rapportant à la dépréciation (DÉP), nous appliquons la méthode GPS en reclassant chacun des énoncés de Roselyne dans les sous-catégories suivantes : le Soi matériel, le Soi personnel, le Soi adaptatif, le Soi social et le Soi-non-soi. En reprenant le « modèle expérientiel développemental de l'organisation interne des divers éléments constitutifs du concept du soi » introduit par l'Écuyer (1991, p.136), nous trouvons un concept de la perception de soi composé de cinq structures subdivisées en douze sous-structures et trente catégories. Nous reproduisons ce schéma de l'Écuyer à la page suivante.

Ce nouveau classement nous permet de constater, dans le contenu manifeste de Roselyne au moment du burnout, la présence de deux structures du soi principalement en interactions de dépréciation : le soi personnel et le soi adaptatif. Roselyne décrit elle-même cette dimension; « je veux bien m'adapter, être d'adon, mais je ne veux pas me perdre là-dedans ».

6 - TABLEAU VI : Modèle expérientiel-développemental de l'organisation interne des éléments constitutifs du concept de soi (Tiré de Lécuyer, 1991 p.136)

STRUCTURE	SOUS-STRUCTURE	CATÉGORIES
SOI MATÉRIEL (SM)	Soi Somatique (SSo)	Traits et apparences physiques (tra)
		Condition physique et santé (cph)
	Soi Possessif (Spo)	Possession d'objets (obj)
		Possession de personnes (per)
SOI PERSONNEL (SP)	Image de Soi (ImS)	Aspirations (asp)
		Énumération d'activités (éna)
		Sentiments et émotions (sem)
		Goûts et intérêts (int)
		Capacités et aptitudes (apt)
		Qualités et défauts (déf)
	Identité de Soi (IdS)	Dénominations simples (nom)
		Rôle et statuts (rol)
		Consistance (con)
		Idéologie (ide)
SOI ADAPTATIF (SA)	Valeur de Soi (VaS)	Identité abstraite (ida)
		Compétence (com)
	Activités du Soi (AcS)	Valeur personnelle (vap)
		Stratégies d'adaptation (sta)
		Autonomie (aut)
		Ambivalence (amb)
		Dépendance (dép)
		Actualisation (act)
		Style de vie (sty)
		SOI SOCIAL (SS)
Domination (dom)		
Altruisme (alt)		
Référence à la Sexualité (RaS)	Référence simple (res)	
	Attrait et expérience sexuels (sex)	
SOI - NON - SOI (SN)	Référence à l'Autre (ReA)	néant
	Opinion des Autres sur Soi (OpA)	néant

Ce qui veut dire qu'elle ne veut pas perdre les valeurs qui sous-tendent la structure de son adaptation et fondent son engagement et l'actualisation de soi.

Lorsque nous regardons les catégories et les sous-structures du soi personnel et du soi adaptatif de l'Écuyer (1991), il se trouve que la terminologie « Valeurs de Soi » et « Activités du Soi » sont les deux sous-structures qui composent le « Soi adaptatif » tandis que les sous-structures « Image de Soi » et « Identité de Soi » composent le « Soi personnel ». Dans ce tableau de l'Écuyer (1991, p.136), la catégorie « actualisation » est classée dans la sous-structure Activités du Soi et la structure du Soi adaptatif. Or, dans la section analysée du verbatim de Roselyne visant à trouver les éléments de la perception de soi responsables de la dépréciation de soi, aucun énoncé ne se rapporte directement à l'actualisation de soi. D'après la définition de l'Écuyer (1991), l'actualisation de soi comprend : « ... les énoncés traduisant chez la personne la sensation générale d'évolution positive, de progression, d'épanouissement personnel en regard de sa propre personne, de son travail, de son retour au travail, de l'activité créatrice, etc. Les énoncés codifiés ici ne peuvent être que positifs (L'Écuyer p.165) ».

Que se passe-t-il dans cette période de reconstruction? Aimy répond à cette interrogation en précisant un élément nouveau : « Tant que tu n'as pas fait ton ménage intérieur, tu ne peux pas t'en sortir. Je fonctionnais beaucoup avec ma tête, mais ce n'est pas comme ça que ça fonctionne. Cela prend un long recul avant de

pouvoir te sentir bien avec toi-même et les autres ». Donc, faire le ménage, de ses « sois » intérieurs, afin d'arriver à se sentir bien fait partie intégrante de la période « pendant l'épuisement » dans l'axe de reconstruction de la personne. Pour ces quatre participantes, choisir de se reconstruire par la thérapie est le principal outil de reconstruction de l'être qu'elles ont utilisé. Ici, la notion de plaisir commence à poindre. Elle réfère à un bien recherché : la reconnaissance.

Au fond tout ce travail de reconstruction répond à un seul et unique besoin, celui de trouver le point d'unité organique qui unifie la personne dans son corps dans son âme et son esprit. Les quatre animatrices de pastorale ont réussi à trouver cette unité organique. Pour chacune, elle s'est exprimée dans une expérience de conscience d'une présence de transcendance au moment où elles étaient le plus vulnérables. Des sentiments de bien-être, de paix et d'unité intérieure ont été ressentis par chacune d'elles.

À partir de ce moment crucial d'unité organique, de rencontre avec une représentation du divin, le nœud psychologique se dénoue pour faire place à l'unité de l'être et à l'harmonie intérieure. La personne se relève, de son burnout en mettant en lien le Je, le Soi et la Mission.. La personne n'est plus seule, elle se sent appuyée et aimée de son Dieu : Jésus Christ, le Ressuscité, le Vivant, le Dieu Père et l'Esprit Saint. Avec Lui, elle poursuit son chemin sur sa trajectoire, là où elle se sent appelée pour réaliser son objectif de vie, son projet, sa mission.

3.2.3 APRÈS L'ÉPUISEMENT

Au lendemain de cette période difficile, que reste-t-il au cœur de ces quatre femmes? Aimy exprime un malaise constant : « Je suis restée comme avec un grain de sable dans l'engrenage ». Que veut dire ce grain de sable? Toutes les quatre ont exprimé le fait qu'elles ne ressentaient pas le besoin de ce traitement conflictuel qui conduit à l'épuisement professionnel pour rencontrer le Plus-Grand-que-soi. Elles restent avec cette amertume dans l'absence de reconnaissance qui les empêche de se réaliser au sein de L'Église institutionnelle. Alors, elles choisissent de « faire Église autrement », c'est-à-dire qu'elles ont trouvé leur voie et leur mission au sein de la grande Église, mais l'application du concept de la mission du chrétien, de la chrétienne, se fait dans le monde, en exerçant un apostolat qui leur est propre.

3.2.3.1 La mission

Choralie explique sa déception en tant que femme oeuvrant à l'intérieur de l'institution Église. Elle a trouvé sa place dans son groupe spirituel. « Là, je peux prendre la parole, je peux être entendue et vivre la Parole de Dieu au quotidien ». Elle sait qu'elle est appelée à travailler auprès des femmes. Cela, elle en est convaincue et a terminé son discernement à ce sujet. Mais, le simple fait d'être empêchée d'aller jusqu'au bout de sa mission et de l'exercer au sein du diocèse la laisse avec ce goût d'amertume. « Je reste avec des déceptions : des grandes et des petites en terme de gains et de pertes en ce qui concerne la place de la femme dans l'Église ». Elle est consciente des pas qui ont été faits dans les derniers 25 ans

d'histoire sur la condition des femmes du Québec en Église. Lorsqu'elle fait la comparaison entre ce qui a été fait et ce qui reste à faire dans l'Église pour que les femmes aient accès au sacerdoce ministériel, il n'en demeure pas moins qu'une grande blessure perdure. L'acceptation de sa nouvelle condition physique réussit à mettre un baume sur la blessure interne, sans, cependant, la cicatriser entièrement.

Angèle et Roselyne, ayant moins de dix années de service, ont toutes deux exprimé que l'épuisement professionnel leur a servi de tremplin pour la réalisation de leur mission. Pour ces deux jeunes animatrices de pastorale, « Faire Église autrement » se traduit dans l'exercice conscient d'être sur le chemin de la mission avec l'Esprit de Dieu mais en continuant à œuvrer dans l'Église. Angèle extrait de son expérience le sens suivant : « avant, je ne pouvais pas Le rencontrer, j'étais comme en dehors du chemin. Aujourd'hui, je sais que je ne suis plus seule. Je suis consciente que je marche avec Lui à la rencontre des autres ».

3.2.3.2 Le testament

La période dite « après burnout », permet de recueillir l'héritage en gains et pertes, douleurs et douceurs de ces mauvais temps : temps difficiles et exigeants que fait vivre l'épuisement professionnel. Il est rempli de conseils et de recommandations dans le but d'éviter à d'autres, si possible, de tomber dans le même piège.

Après cette expérience douloureuse, Roselyne maintient son opinion à savoir qu'elle trouve anormal que les personnes en autorité l'aient constamment encouragée dans l'exécution de ses tâches et ses fonctions : cela, sans même prendre le temps d'entendre qu'elle était à bout de souffle et d'énergie avant d'arriver au burnout. Elle trouve également anormal qu'ils aient attendu qu'elle donne sa démission avant de réagir et de lui offrir un temps d'arrêt, de congé de maladie.

Elle propose et recommande aux autorités ecclésiales d'être attentives à la dimension de l'épuisement professionnel chez les animatrices et agentes de pastorale; de leur fournir des lieux de croissance psychologique et de thérapie. Elle souhaite que ces lieux diffèrent de l'accompagnement spirituel : que l'Église diocésaine propose des personnes compétentes en counseling pastoral pour accompagner les animatrices et agentes de pastorale. Elle réclame que ces conseillers, ces conseillères connaissent le milieu diocésain et le travail en Église, tout en étant incognito dans le réseau diocésain afin d'éviter les conflits d'intérêts et favoriser la confiance.

Aimy rappelle une de ses prises de conscience lors de sa thérapie: « le Seigneur ne me demande pas de me mettre la tête sur le bûcher et de me la faire trancher ». Elle recommande de se protéger contre certains mythes et tendances au dépassement

dans l'Église. Parmi ces pièges à éviter, l'unanimité des quatre participantes se situe au niveau du contrat de travail.

a) Qu'il soit vérifié, accepté et clarifié auprès des personnes qui embauchent l'agente et animatrice de pastorale en paroisse afin que chaque membre du conseil paroissial de pastorale accepte que la tâche soit accomplie par une femme.

b) Qu'il soit entendu que les heures rémunérées correspondent à l'ampleur de la tâche accomplie afin d'éviter l'accumulation des heures supplémentaires et le temps bénévole.

c) S'imposer des limites de temps, d'activités : ceci, implique d'apprendre à dire non à tout surplus de tâche et de voir ce à quoi la personne renonce quand elle répond « oui » à une demande ou d'observer ce qui reste en plan lorsqu'elle rend service.

d) Éviter l'éparpillement en don de soi en répondant à toutes les demandes.

e) S'accorder, à soi-même, des temps de ressourcement et donc se réserver des plages de liberté à inscrire dans son agenda.

Aussi, elles invitent à la vigilance quant au remplacement du prêtre en paroisse; qu'il soit entendu que la tâche puisse être accomplie différemment lorsque la suppléance est exercée par une femme, que cette dernière soit reconnue ou non ministre extraordinaire du Baptême. Lorsqu'il s'agit de servir dans un ministère extraordinaire, les quatre participantes invitent les animatrices de pastorale

- à s'interroger sur ce qu'elles veulent faire, et sur la manière de le rendre intelligible pour la personne bénéficiaire du sacrement;
- à vérifier le degré de faisabilité pour ne pas s'arroger la place du prêtre en le copiant.

3.2.3.2.1 Prendre soin de soi

À l'unanimité, les quatre participantes suggèrent que les animatrices de pastorale se réservent des temps de solitude et qu'elles investissent dans un groupe d'amis (es) : lieu dans lequel elles peuvent se dire pleinement, dans ce qu'elles sont et ce qu'elles vivent, sans jugement des autres. Afin de « prendre soin de soi », les sujets de cette recherche recommandent aux animatrices de pastorale,

- d'appriivoiser leur solitude en se donnant des temps de rencontre avec soi au quotidien dans leur journal personnel. Elles estiment que cette activité, si simple soit-elle, est thérapeutique en soi. Elle permet des prises de conscience et souvent, abrège la thérapie.
- De goûter aux plaisirs de la vie et de retrouver le sens de l'émerveillement relativement à la création.
- De s'adonner à des activités autres que spirituelles et religieuses, parfois jugées inutiles et qui font grandir du dedans : le dessin, l'écriture, les arts et le plein air.

3.2.3.2.1.1 Les aidants

Tout au long de cette recherche, deux réseaux d'aidants se sont révélés fort marquants en ce qui concerne la reconstruction de la personne : le réseau d'aidants naturels et celui de la psychothérapie.

Dans cette recherche, les aidants naturels sont représentés par le réseau d'amis et la famille. Qu'il soit généré par la prière, la relation d'aide, le service aux autres, il importe que dans le réseau d'amis (es) il soit possible d'y dégager le trop-plein vécu au travail et d'être entendu des autres sans se briser ni se sentir juger. Quant au réseau familial, aucune des participantes ne saurait le remplacer dans ses relations aidantes et aimantes. Il implique cependant une bonne entente au préalable entre les membres de la fratrie et dans la relation parent-enfant afin d'éviter les relations de transfert et de contre-transfert possibles.

Les quatre participantes de la recherche manifestent l'importance de recourir à l'aide psychologique. Elles trouvent très important de différencier l'aide psychologique de l'accompagnement spirituel. Roselyne et les autres sont d'avis qu'en choisissant de défricher ce qui est mêlé au-dedans, elles se sont données un des plus beaux cadeaux de leur vie. Elles suggèrent :

- de choisir une personne en dehors du milieu habituel dans lequel elles évoluent;

- de se donner du temps pour se retrouver non seulement spirituellement, mais aussi psychologiquement;

- de bien distinguer les avantages à la relation d'aide psychologique, et d'en différencier les objectifs en regard de l'accompagnement spirituel.

Conscientes qu'il leur a fallu, pour certaines, jusqu'à trois ans après la thérapie pour jouir de la plénitude des forces et des énergies retrouvées, elles recommandent très sincèrement de prendre soin d'elles-mêmes en choisissant le ou la thérapeute qui leur convient. Elles savent qu'en faisant ce choix pour elles-mêmes, elles libèrent à fond ce qui les habite, ce qui les tourmente, et que leur croissance spirituelle s'en trouve accrue par la suite. Si le Seigneur nous a créées avec un corps, une âme et un esprit, tenir compte d'une partie seulement donne lieu à l'adversité et empêche la croissance vers l'unité organique. L'équilibre entre les trois s'enrichit continuellement d'expériences nouvelles et demande une prise de conscience pour accéder à la maîtrise de soi dans la filiation divine.

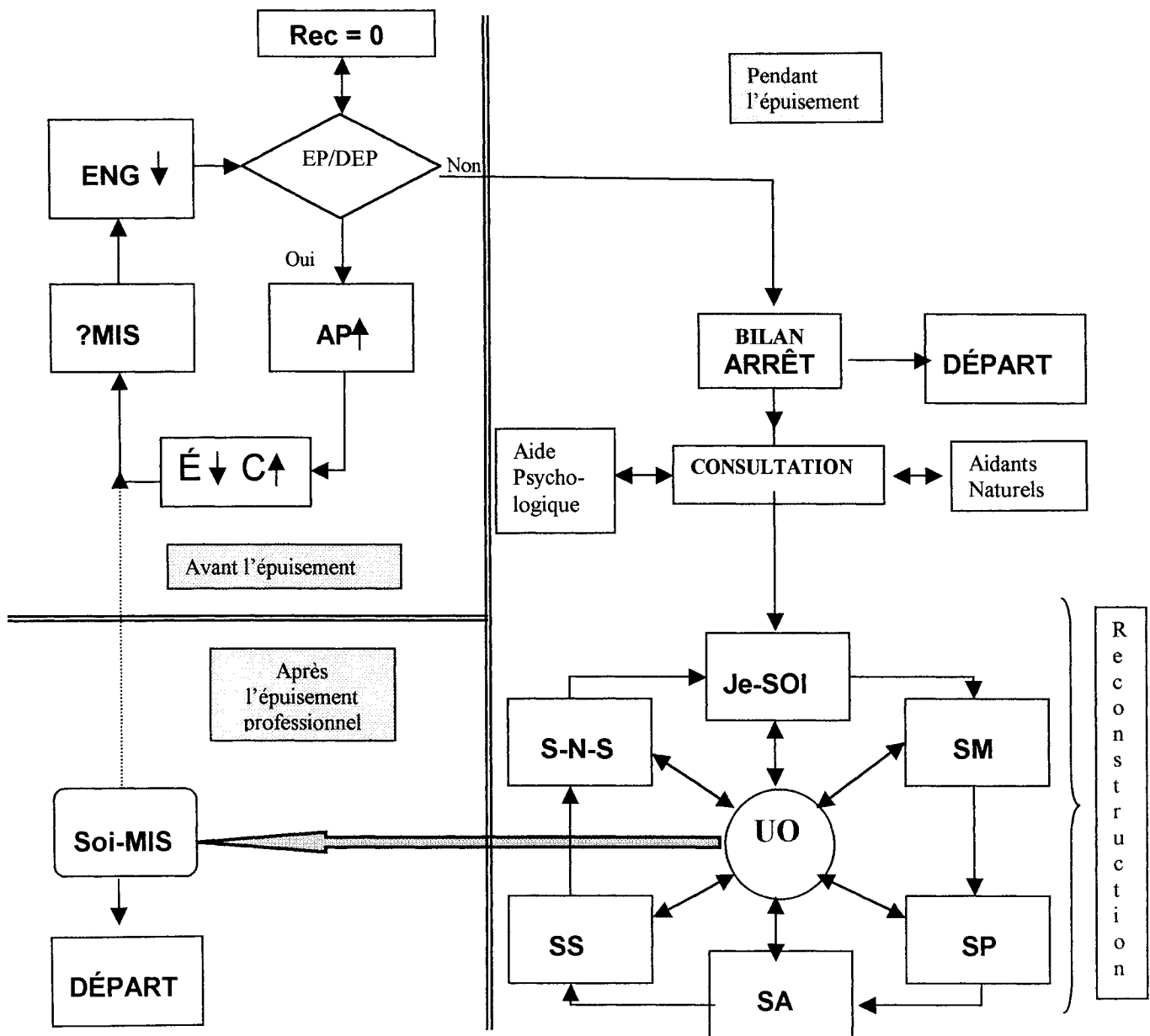
3.3 Explorer pour mieux comprendre

Outre l'exploration du phénomène de l'épuisement dans sa temporalité, un point central reste à éclaircir : le lien entre l'absence de reconnaissance du travail accompli par le milieu ecclésial et la perception négative de soi et même la dépréciation. Cette recherche ne saurait clore ici son exploration sans reproduire les résultats de son analyse sur ce point.

La méthode GPS de L'Écuyer (1991), précédemment expliquée nous permet d'approfondir ce lien. La reprise des énoncés d'une participante, dans laquelle elle s'exprime en « je », classés dans le nouvel ordre proposé par l'Écuyer (1991), permet de trouver la genèse de la perception de soi (GPS) selon les profils des catégories et sous-catégories du Soi (L'Écuyer 1991, fig. 3 p.206). Malgré que nous ayons utilisé une adaptation dans l'application de cette méthode, il ressort de cette analyse GPS que pour chacune des quatre participantes, au moins deux structures du soi sont en jeu au moment du burnout. Nous avons trouvé le soi adaptatif en conflit avec le soi personnel chez Roselyne entre autres. Pour les autres animatrices de pastorale, le soi adaptatif entre en conflit ou bien avec le soi matériel, ou avec le soi social. Cela laisse supposer qu'il y ait d'autres combinaisons possibles de ces perceptions de soi en conflits au moment du burnout, et que chacune de ces combinaisons appelle à l'unité organique du fait que le conflit empêche cette unification de l'être ainsi que le sentiment de bien-être recherchés.

Le tableau VII, de la page suivante, représente de façon schématique ce qui se passe dans la logique interne des quatre animatrices de pastorale tel qu'exploré dans cette recherche en fonction de la temporalité du phénomène. De ce fait, la section avant l'épuisement n'inclut pas les catégories du milieu ecclésial déterminant les facteurs précipitant à l'épuisement professionnel. Elle commence par le cycle interne de la dépréciation de soi qu'entraîne l'absence de reconnaissance et de valorisation du travail et de la personne.

7 - TABLEAU VII : Schema representatif du burnout chez quatre femmes en Église



Légende : AVANT L'ÉPUISEMENT : brûlures en action et pertes d'énergies. REC=0 :- absence de reconnaissance. - ÉP/DEP : constat décisionnel d'épuisement et de dépréciation de soi. - AP : accomplissement personnel. - ?MIS : interrogations sur la mission. -ENG : engagement.- é/c : énergie / cynisme. PENDANT L'ÉPUISEMENT : période de bilan et période de recherche d'un nouvel équilibre.- ARRÊT: temps d'arrêt et début du burnout avec bilan personnel de son état biopsychospirituel.-DÉPART : la personne quitte le milieu de travail.- CONSULTATION : la personne fait le choix de consulter soit les aidants naturels ou l'aide psychologique et entame le processus de reconstruction et de changement.- RECONSTRUCTION : JE-SOI: indique le travail essentiel entre le JE de la personne et le Soi Transpersonnel.- SM : Soi matériel;- SP : Soi personnel ;-SA : Soi adaptatif, -SS : Soi social; -S-N-S :Soi-non-soi;- UO :Unité organique. APRÈS L'ÉPUISEMENT : Soi-MIS : le Soi de la personne est en lien avec sa mission.

La période pendant l'épuisement commence avec le bilan personnel sur le plan biopsychospirituel qu'occasionne l'arrêt de travail dû à l'épuisement et se termine par la phase de reconstruction de la personne jusqu'à ce qu'elle arrive à prendre contact avec son espace d'unité organique (UO). Après l'épuisement, le Soi de la personne habité par la conscience du divin en soi est intimement lié à sa mission dans le monde. Il montre le chemin à suivre pour que la personne réalise pleinement sa mission chrétienne dans le monde.

Ce schéma représentatif du burnout rend compte de la logique interne retrouvée chez les quatre femmes que nous avons interviewées lors de cette étude. La compilation des énoncés dans chacune des étapes du burnout : avant, pendant et après l'épuisement professionnel a permis de structurer leur cheminement de croissance en fonction de la perception qu'elles avaient d'elle-même avant l'épuisement, pendant et après.

Le chapitre suivant reprend ce schéma à la lumière de l'interprétation des résultats suite à l'expérience d'unité organique qui vient clore le burnout. Il soulève un lien entre l'équilibre retrouvé et l'unité organique recherchée, entre la dimension pastorale et spirituelle de l'engagement chez ces quatre animatrices de pastorale ainsi que le redressement et la réinsertion de la personne dans la ligne de sa trajectoire missionnaire.

QUATRIÈME CHAPITRE

CHAPITRE QUATRE

INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

L'objectif premier de cette recherche est d'explorer et de mieux comprendre le phénomène de l'épuisement professionnel dans le milieu particulier qu'est l'Église du Québec et cela, à partir du point de vue de quatre femmes qui en ont fait l'expérience dans ce milieu de travail. À ce stade-ci de l'interprétation des résultats, un bref rappel des résultats de l'analyse de contenu s'impose. En réponse à l'exploration se tient le premier essai de compréhension du phénomène du burnout en milieu ecclésial québécois et vécu par des animatrices de pastorale. S'en suivent les similitudes et différences avec d'autres chercheurs.

4 Bref rappel des résultats

L'étude s'échelonne sur trois périodes de l'épuisement variant en fonction du temps, soit la période avant l'épuisement qui détermine les facteurs précipitant au burnout, la période pendant l'épuisement qui montre l'état de déstabilisation de la personne sur les plans biologique, psychologique et spirituel ainsi que le combat intérieur de ces femmes pour retrouver leur intégrité personnelle à l'aide du processus de reconstruction de la personne et enfin la période après le burnout, celle qui témoigne de l'équilibre interne retrouvé, ainsi que le retour au travail.

Antérieurement à l'épuisement professionnel et provenant du milieu ecclésial québécois, nous rencontrons une structure de désengagement de la personne jusqu'à l'épuisement professionnel en Église. Nous constatons que la majorité des facteurs précipitant au burnout et qui relèvent du milieu de travail ecclésial paroissial, diocésain, mixte ou en marge de la communauté, sont directement et positivement liés à la surcharge de travail et aux conflits de valeurs, tout comme les conflits interpersonnels, organisationnels et générationnels. L'analyse de cette période montre qu'à la source de ces facteurs précipitants, l'absence de reconnaissance se trouve clairement identifiée par les quatre animatrices de pastorale. Étant les principaux facteurs de stress, ces conflits et la surcharge de travail brûlent les énergies des animatrices de pastorale, entraînent l'apparition des symptômes du burnout jusqu'à ce que la personne atteigne ses limites personnelles, physiques ou émotionnelles. Cette période précédant l'épuisement comporte aussi des catégories relevant de l'individu. Chez les quatre sujets de la recherche, la perception de soi jusqu'à la dépréciation personnelle et au dénigrement de soi ainsi que la déstabilisation interne se trouvent en souffrance. Par ailleurs, nous constatons que la dépréciation de soi ne connaît pas la même intensité chez les quatre animatrices.

Au deuxième temps de l'analyse du phénomène, nous trouvons la période dite « pendant l'épuisement professionnel ». Cette période commence le jour de la prise de conscience que « rien ne va plus ». Elle a pour signe extérieur l'arrêt de travail, le retrait plus ou moins brusque du milieu ecclésial, et se termine lorsque la personne a retrouvé en elle son centre unificateur. À l'intérieur de ce temps

s'inscrivent deux courants contraires : le premier courant poursuit l'élan de fond composé du cynisme envers l'Église, soi-même et les autres et la vague de déstabilisation de la personne jusqu'à ce qu'elle atteigne sa limite, le fond de son mal-être. Cette période de mise à l'écart est fortement marquée par l'isolement et la solitude dans laquelle l'animatrice de pastorale prend contact avec elle-même dans sa vulnérabilité et sa fragilité et procède au bilan de son état physique, émotionnel et relationnel. L'analyse de cette étape se compose des trois volets; biologique, psychologique et spirituel. Ces volets rappellent que la condition biopsychospirituelle de la personne humaine tend à s'unifier peu importe la déstabilisation dans laquelle l'individu se retrouve. L'analyse soulève, chez les quatre animatrices de pastorale, la présence de grandes souffrances. Parmi elles nous avons trouvé la difficulté à accepter et à vivre le volet psychologique en même temps que l'incapacité à entrer en relation avec Dieu dans cette période. Pour y faire face, ces quatre femmes ont eu à composer avec le choc du diagnostic et de la médication dans un premier temps, et les symptômes psychologiques dans un deuxième temps. Dans les symptômes psychologiques, nous avons trouvé la présence de six sous-catégories chez les quatre animatrices de pastorale : la confusion interne versus le questionnement existentiel; la dépréciation de soi; les sentiments et les prises de conscience; les nouveaux besoins; elles étaient également confrontées aux tabous et aux mythes de leur réalité au cœur du burnout, tout en essayant de se dégager des tensions internes en dénouant le nœud psychologique qui les empêchait d'avancer. Quant au volet spirituel pendant la

période de l'épuisement professionnel chez quatre animatrices de pastorale, nous avons dégagé leur relation à l'Église et aux autres, à soi-même et à Dieu.

Après ce long temps de bilan personnel, les quatre animatrices de pastorale se sont inscrites dans un courant plus évolutif. En choisissant de consulter, de parler de l'événement aux parents et amis(es), elles commencent à se distancier de l'épuisement et cherchent à se reconstruire, à retrouver cet espace d'unité et de bien-être. Afin de pousser plus loin l'analyse, nous avons cherché la genèse de la perception de soi dans le contenu manifeste de l'une des participantes : nous avons trouvé que la dépréciation de soi mettait en interaction le « soi personnel » et le « soi adaptatif » définis par l'Écuyer (1991, p.129-171).

Le processus de reconstruction révèle, chez les quatre participantes, une réunification de la personne qui se complète et se termine lorsque les quatre animatrices de pastorale replacent et réorientent les composantes biologiques, psychologiques et spirituelles dans le sens de leur mission personnelle. Ces moments d'unité, de prise de conscience entre le corps, l'âme et l'esprit ouvrent à Plus Grand que soi. Ce nouvel équilibre offre une plage intérieure dans laquelle les quatre animatrices font l'expérience d'un état de bien-être, de Paix, et perçoivent une présence du Tout Autre.

La courte analyse de la période « après l'épuisement » dévoile une dimension importante. Outre les recommandations des quatre animatrices et agentes de pastorale et le recul de la période de souffrance qu'est l'épuisement professionnel, nous constatons que le retour au travail des quatre participantes de notre recherche s'effectue en lien avec leur mission. D'une part, ce retour au travail, lorsqu'il survient dans le milieu ecclésial, appelle des modifications de ce dernier. D'autre part, lorsque le retour survient à l'extérieur du milieu ecclésial, il implique de « faire Église » autrement, et dans une structure ecclésiale différente. Cette structure de travail sera toujours en lien avec la vocation et la mission de la femme.

Ce bref rappel des résultats de l'analyse de contenu du phénomène du burnout en milieu ecclésial et éprouvé par quatre femmes nous situe au cœur de l'interprétation des résultats. Le quatrième chapitre sera partagé en deux étapes. La première est d'établir clairement notre compréhension de l'épuisement professionnel chez ces quatre femmes à partir du caractère spécifique que cette recherche aura trouvé. La deuxième étape est de comparer les similitudes et les différences de notre compréhension avec d'autres chercheurs, notamment ceux répertoriés au premier chapitre.

4.1 Comprendre le burnout de quatre femmes oeuvrant en milieu ecclésial québécois

Nous savons maintenant que les facteurs précipitant au burnout chez ces quatre participantes prennent leur source dans l'absence de reconnaissance de leur travail,

de la part du milieu ecclésial (REC=0)²⁰. À cette absence de reconnaissance, elles répondent par une suractivation ou une augmentation de la surcharge de travail (↑ST). Elles livrent le combat quotidien des conflits de valeur, interpersonnels, organisationnels, ou encore générationnels pour faire valoir leur identité et leurs droits. Plus elles s'activent, moins elles sentent qu'elles s'accomplissent dans leur travail d'où la diminution de l'accomplissement personnel (↓AP). Nous remarquons aussi que le burnout commence par l'arrêt de l'actualisation de soi au travail et se termine avec le retour au travail en mettant en lien l'actualisation de soi avec le sens de son engagement missionnaire. Quel est donc ce lien entre l'absence de reconnaissance, l'accomplissement personnel et la mission et qui conduit au burnout?

4.1.1 Avant l'épuisement

Ce que nous voyons dans cette recherche est que ces quatre femmes s'engagent dans un travail en Église de manière à ce que ce travail leur permette de vivre et de goûter l'actualisation de soi. S'actualiser ou s'accomplir par le travail répond à l'engagement de tout leur être, corps, âme et esprit à la manière dont parle Maslow (1959) lorsqu'il présente la pyramide des besoins de la personne. Cette actualisation de soi fait aussi partie de l'accomplissement personnel (AP) et s'inscrit dans un mouvement qui oriente la personne, son questionnement et sa recherche de sens, dans une direction qui hiérarchise ses besoins fondamentaux, et pointe vers l'être-religieux en soi pour s'accomplir et se réaliser pleinement à travers leur mission

²⁰ Voir tableau VII p.172

dans le monde. Ce mouvement interne qui oriente la personne vers le plein épanouissement de son être est nommé « trajectoire » par différents auteurs, dont St-Arnaud (2001). Le burnout vient briser cette trajectoire, cet élan vers la réalisation de soi. La personne ne se retrouve plus elle-même et cherche à retrouver cet élan qui la repositionnera sur la trajectoire de sa mission et l'orientera vers l'accomplissement d'elle-même. Ce que cette recherche souligne est que quatre femmes, sans se connaître, réussissent à exprimer cette même réalité. Elles parlent de l'expérience d'une grande brisure interne qui désoriente. Pour reprendre clairement, l'absence de reconnaissance par le milieu ecclésial de travail incite l'animatrice de pastorale à répondre par une surcharge de travail qu'elle accomplit par compensation, par compassion, par compulsion ou par confusion de rôles. Cette réponse, au lieu d'aider la personne à s'accomplir et à s'actualiser, l'entraîne dans un mouvement de désengagement qui mine ses énergies et l'épuise jusqu'à l'arrêt de travail. Nous pouvons traduire cette expérience d'avant l'épuisement de la manière suivante : $(REC=0) \leftrightarrow (\uparrow ST \ \& \ \downarrow AP) \rightarrow (\downarrow ENG)$

Légende : REC=0 : absence de reconnaissance; $-\uparrow ST$: - augmentation de la charge de travail; $-\downarrow AP$: diminution de l'accomplissement personnel; $-\downarrow ENG$: désengagement progressif

Par ailleurs, dans cette recherche, les participantes ne cessent d'exprimer la désorientation, la déstabilisation, et l'impression d'être déphasée. Pour comprendre le contenu latent de ce sentiment exprimé par les quatre animatrices de pastorale, cela suppose qu'elles ont quitté la trajectoire de leur mission. Une preuve nous est

donnée dans le questionnaire d'Angèle sur sa mission : « dois-je poursuivre ou chercher ailleurs? » « Le Seigneur ne me demande pas de me rendre malade pour missionner dans son Église ». À cette équation de base, nous devons donc ajouter cet élément important qui maintient la participante en lien avec ses objectifs de vie et son orientation de travail : l'interrogation du sens de sa mission représenté comme suit dans le schéma du tableau VII de la page.166 :(?MIS).

Pour comprendre le mouvement interne, l'élan interne qui finit par s'engluer et se bloquer, nous reprenons l'exemple de Choralie : « à force de se faire dire, non, non, non, et non, bien tu finis par arriver au burnout parce que tu te dois de travailler deux fois plus en Église ». L'épuisement physique de Choralie nous oblige à considérer une perte d'énergie pour chaque refus, ou encore chaque fois qu'il est question de non-reconnaissance au travail (é-). De plus, nous avons trouvé qu'en période avant l'épuisement professionnel chez les quatre animatrices de pastorale, l'absence d'actualisation de soi est directement et positivement liée au désengagement en référence au manque de reconnaissance de la partie patronale en Église. Le tableau VII (p. 166) du chapitre trois tient compte de ce mouvement interne dans la section avant l'épuisement (↓ENG) pour signifier un désengagement progressif jusqu'à ce que la participante réalise le non sens de son engagement sous les conditions défavorables à son épanouissement personnel et qui lui sont imposées.

4.1.2 Pendant l'épuisement

4.1.2.1 Mouvement de désengagement

La période pendant l'épuisement professionnel débute avec l'arrêt de travail et le constat d'aberrance de la situation au travail : « C'est assez... j'arrête..., je sors d'ici, ça presse! » Cet arrêt est l'aboutissement et la conséquence du mouvement de désengagement commencé avant l'épuisement et symbolisé par (ARRÊT) dans le tableau VII p.158. Simultanément, le temps d'arrêt comporte un bilan de l'état biopsychospirituel où la personne procède à une évaluation de son état de santé. S'il était possible de prendre une psychographie des harmoniques intérieures, nous trouverions chez les quatre animatrices de pastorale un cynisme envers l'institution Église, une dépréciation de soi, voire une dépersonnalisation, un état énergétique à vide, une immobilité et un refus de poursuivre sa propre destruction. Il est clair que cette période vise la prise de conscience de cet état de déstabilisation de la personne, et par la suite, appelle un mouvement de reconstruction de la personne dans lequel chacune de ses composantes retrouve son orientation première : celle qui l'engage vers une plénitude de son être.

Dans le tableau VII p.158, ce bilan est intégré au temps d'arrêt. Nous constatons qu'à ce stade du burnout, les quatre animatrices se retrouvaient face à deux choix possibles : celui de quitter le milieu de travail et de poursuivre ailleurs dans cet état de déstabilisation ou celui de consulter à l'extérieur de l'Église pour se retrouver. Les quatre animatrices ont choisi de consulter en psychothérapie pour arriver à faire

cesser ce mouvement de brûlure et de destruction interne. Cette période constitue le processus de reconstruction de la personne et représente un dépouillement de tout ce qui n'est pas en lien avec l'actualisation du Soi et le sens de la mission.

4.1.2.2 Mouvement de reconstruction

Ce qui se passe à l'intérieur de la participante dans le deuxième mouvement de cette période est que le travail thérapeutique conduit à des prises de conscience qui favorisent l'harmonisation des sois définis par l'Écuyer (1991). Ce sont le Soi matériel, le Soi personnel, le Soi adaptatif, le Soi social, le Soi-non-soi. Le dépouillement de soi et la recherche d'un bien-être en thérapie permettent à la participante de trouver son centre intérieur, son unité organique (UO). Le tableau VII, p.158 illustre clairement ces étapes sous le signe de l'accolade de reconstruction.

La méthode GPS que nous avons utilisée en cours d'analyse afin de trouver l'origine ou la genèse de la perception de soi mise en jeu malgré le fait qu'une animatrice ne comportait aucun énoncé à connotation de dépréciation de soi (DÉP) fait partie du premier constat des quatre femmes sur elles-mêmes durant cette période : « j'avais besoin de retrouver mes racines ». En fait, lorsqu'il leur est demandé ce qui aurait pu leur éviter l'épuisement, elles relèvent pour elles-mêmes les points suivants : la méconnaissance de soi, la sous-estime de soi, l'incapacité de dire ce qui ne va pas. Notre question pour comprendre cette période du burnout

chez ces quatre animatrices de pastorale est celle-ci : existe-t-il un lien entre la perception de soi, le burnout et l'engagement? Si oui, lequel, et comment ces éléments interagissent-ils entre eux? Nous avons trouvé ce lien dans le concept de soi de l'Écuyer et la méthode GPS.

Un deuxième point est de comprendre comment les éléments constitutifs du concept de soi de l'Écuyer (1991) interagissent entre eux au moment du burnout. Notre constat sur ce point est qu'il semble que la structure du concept de soi, soit entièrement revisitée durant cette période, un peu comme l'exprime Angèle : « J'avais besoin de me sentir recevoir de cet Autre, [...], comme une revisitation en fait ». Ce qui veut dire que les catégories qui relèvent des sous-structures et des structures des sois, matériel, personnel, adaptatif, social et soi-non-soi, se manifestent une à une dans cette revisitation pour retrouver sa place et son orientation en fonction du bien-être de la personne. Cela implique la nécessité que dans chacun des sois existe un espace de transcendance, directement et positivement lié à la trajectoire intérieure et au sens de la mission pour arriver à cet espace d'unité organique dont parle Assagioli (1991), et expérimenté par les quatre animatrices de pastorale. Cet espace d'unité organique doit également permettre la réalisation de soi puisque les quatre participantes poursuivent leur engagement dans le sens et la conscience de leur mission dans le monde. Assagioli (1991), parle de cette réalisation de soi en lien avec le soi transpersonnel :

Elle (réalisation de soi) est la réalisation du soi transpersonnel, c'est-à-dire l'expérience et la conscience du Centre spirituel. Il s'agit là d'un état de conscience bien supérieur à la conscience de soi du moi personnel, ou du « Je », qui devrait être considéré comme un « reflet » du Soi spirituel, sa projection dans le champ de la personnalité » (Assagioli, 1991 p. 47).

Il est à noter que la réalisation de soi n'inclut pas toujours le niveau transpersonnel et qu'elle peut se faire sans les heurts de l'épuisement professionnel. Cependant, ce niveau de réalisation de soi a été retrouvé chez les quatre femmes interviewées au terme de leur épuisement professionnel. Ceci nous indique que la personnalité de ces femmes était déjà entrée dans son processus d'intégration au Soi transpersonnel. Est-ce à dire que le développement spirituel se poursuit en même temps et par les blocages du développement psychologique? Deux d'entre elles s'inscrivent dans ce processus du développement spirituel en lien avec l'éveil spirituel et des troubles nerveux et psychiques qui peuvent surgir à l'intérieur des différents stades du développement psychoreligieux.

Nous considérons les stades critiques qui s'échelonnent tout le long du processus de réalisation de soi, selon quatre périodes caractéristiques : les crises qui précèdent l'éveil spirituel, les crises produites par l'éveil spirituel, les réactions qui suivent l'éveil spirituel, et les phases du processus de transmutation. (Assagioli, 1991, p. 50)

Pour bien comprendre le phénomène de l'épuisement professionnel en milieu ecclésial en fonction de la réalisation du Soi transpersonnel, il est impératif de situer la personne dans la trajectoire de sa mission, de sa destinée, de son projet de

vie. Le tableau VII (p.166), présente de façon schématique l'interaction des sois lors de l'épuisement professionnel et le tableau VI, la composante spirituelle. Il est à noter que ce court temps d'unité organique (UO) dont parle Assagioli (1991) et qui rappelle le *self-actualization* de Maslow (1959), termine la période dite « pendant l'épuisement » par l'intégration de la personne à son Centre spirituel. Il est possible que ces deux déploiements, l'unité organique et l'expérience du transcendant, coïncident dans la même période, mais ce dont nous sommes certains, est que l'unité organique intérieure ouvre aussi à la Paix de l'Esprit, à la Joie de l'Esprit, à l'altruisme. Parce que le Soi est orienté vers son Centre spirituel, forcément la divinité qui l'habite manifeste un signe de sa présence qui correspond à la spiritualité de la personne. C'est là aussi la théorie du counseling pastoral de St-Arnaud (2003) qui vise, dans un accueil et une écoute en profondeur, à entendre les harmoniques intérieures afin de permettre à la personne de connaître ce nouvel équilibre intérieur, cet espace d'unité organique, producteur d'énergie en lien direct avec le Soi et la mission personnelle.

Cette recherche montre qu'il semble exister un lien très étroit entre l'épuisement professionnel et les crises de l'éveil spirituel chez les animatrices de pastorale. Nous constatons que les quatre animatrices de pastorale ont vécu une expérience d'unité organique qui les a orientées et repositionnées sur la trajectoire intérieure de leur mission. Les participantes ont décrit cette expérience d'unité comme une prise de conscience de la présence du Ressuscité, de la Tendresse de Dieu, de Celui qui Est, le Déjà-là et pas-encore ou la présence de l'Esprit Saint.

4.1.3 Après l'épuisement

Cette période fait le bilan des gains et des pertes de l'épuisement professionnel. Elle comprend le retour au travail dans une actualisation de soi qui permet la pleine réalisation du Soi en lien avec la mission personnelle de chaque animatrice interviewée.

Après avoir présenté notre compréhension de l'épuisement professionnel expérimenté par quatre animatrices de pastorale, il nous reste à établir le parallèle entre différents points de vue de chercheurs(es) spécialisés dans la question du burnout, à partir de leur vision du phénomène par l'observation d'autres structures institutionnelles et organisations qui emploient des professionnels de toutes catégories.

4.2 Similitudes et différences dans l'interprétation du burnout avec d'autres auteurs.

4.2.1 Se rapportant aux points de désappairages

Concernant les lieux de désappairage qui conduisent au désengagement progressif de la personne par rapport à son milieu de travail, nous reconnaissons présents, en totalité ou en partie, les six lieux de désappairages de Maslach (2001) chez les quatre participantes analysées dans cette recherche. L'analyse des points de désappairages pour ces femmes en Église nous a cependant conduit vers une autre nomenclature. Dans notre recherche, le désappairage sur les valeurs, la justice et

l'égalité, a pour nom conflit de valeurs; celui du désir de contrôle (Maslach, 2001) (Pines, 2002) se nomme conflit organisationnel. Le désappairage de la communauté porte le nom de conflit générationnel; celui de la reconnaissance prône sur tous les autres et devient le principal conflit logé dans le contenu latent des verbatim et sur lequel repose l'ensemble de la structure de désengagement progressif qui conduit à l'épuisement professionnel. Volontairement, nous avons séparé le désappairage de la surcharge de travail parce qu'il apparaît dans notre analyse comme une réaction de défense à l'agression et au cumul de stress provoqués par les conflits qui prennent leur source dans l'absence de reconnaissance. Le travail produit par surcharge est ni motivateur ni producteur de vie. Il brûle du dedans les énergies essentielles à la réalisation de soi et produit l'inverse de l'engagement, l'épuisement professionnel.

4.2.2 Se rapportant à différents thèmes:

4.2.2.1 L'engagement

Nous rencontrons également dans l'expérience d'épuisement des participantes la notion d'engagement dont parle Schaufeli (2001) avec les composantes de plaisir et d'activation de soi. Cependant, dans la culture québécoise, le terme engagement pastoral porte un sens directement lié à la mission et inversement intégré à l'expérience de l'épuisement professionnel. D'où l'équation : (ENG+MIS) = (↓ÉP). L'engagement pastoral que nous rencontrons ici n'a pas le même sens que donne Schaufeli (2001) au vocable engagement. En pastorale, l'engagement n'est pas un

contrat signé avec une société industrielle exigeant un engagement productif, efficace et rentable. L'engagement pastoral est d'abord une réponse à un appel intérieur à servir Dieu dans son Église. Marie-Andrée Roy (1996), décrit l'engagement des femmes dans l'Église dans une structure de croissance et de réalisation de soi au tout début de leur expérience, un peu comme le mentionne les participantes.

Les femmes ont le sentiment de retrouver dans leur paroisse un lieu de réalisation personnelle où elles peuvent acquérir de l'autonomie et de l'assurance. L'engagement leur permet de rompre avec la solitude et de sortir de leurs problèmes personnels. Il favorise même dans certains cas une répartition différente des tâches à la maison et une certaine émancipation du foyer. Si l'engagement se trouve être parfois source de culpabilité, il est aussi décrit comme un facteur de croissance morale et spirituelle : amélioration de soi, approfondissement de l'Évangile, cheminement de la foi. Il permet enfin une intégration sociale, une meilleure connaissance de la réalité et favorise les contacts avec le monde. (Roy, 1996, p.282)

Dans le burnout, cette image de l'engagement s'estompe en même temps que naît la dévalorisation de soi liée à l'absence de reconnaissance du travail accompli. L'estime de soi des participantes semble lié à la compétence plus qu'à elles-mêmes (voir Monbourquette, 2002, p.48-49). De sorte que l'absence de reconnaissance agit directement sur l'estime de soi et le désengagement progressif; il fait naître un point de désappariement entre l'institution et la personne qui s'envenime jusqu'à conduire à l'épuisement professionnel et l'arrêt de travail

4.2.2.2 L'accomplissement personnel

Nous maintenons le terme accomplissement personnel (AP) au lieu d'utiliser le terme *efficacité* emprunté à la psychologie industrielle (Maslach, 2001) En utilisant le terme accomplissement personnel (AP), nous croyons qu'il est plus facile de comprendre l'épuisement professionnel chez les animatrices de pastorale et le changement de paradigme qu'il génère.

4.2.2.3 La surcharge de travail

Nous remarquons, à travers l'expérience d'épuisement professionnel des participantes ayant moins de 10 ans de service en Église, la tendance à penser que la surcharge de travail ne semble pas les incommoder dans la mesure où elles reçoivent de leur entourage une forme de reconnaissance, de soutien et la certitude que leur travail est important et utile à la communauté. Cette adaptation d'un des six lieux de désappairage moyennant une valorisation de la personne et de son travail a aussi été soulignée par Maslach, Schaufeli et Leiter (2001). Pines (2002) souligne également que la surcharge de travail ne semble pas être l'unique cause du burnout. Voir les similitudes et différences en lien avec la reconstruction de la personne à l'item 4.2.4

4.2.3 Se rapportant aux variables de la spiritualité et de la relation à Dieu

Lorsqu'il est question de spiritualité et de relation à Dieu dans l'épuisement professionnel chez les prêtres, les chercheurs traduisent la spiritualité en terme de variable, Rogerson (1996) et Virginia (1998). Pour Rogerson (1996), la spiritualité est un style religieux qui fait appel à la collaboration de Dieu lorsque vient le temps de résoudre des conflits. Selon cet auteur, la spiritualité diminue l'épuisement professionnel et la dépersonnalisation en ce qui concerne les prêtres qui utilisent ce mode relationnel. Quant à Virginia (1998), la variable de la spiritualité et de la relation à Dieu ne semble pas interférer outre mesure sur le burnout des prêtres séculiers, en communauté ou chez les moines cisterciens.

Notre recherche souligne deux aspects différents de la spiritualité et de la relation à Dieu. L'un se manifeste au début de l'épuisement professionnel et l'autre à la toute fin. Au début du burnout, le point de vue des participantes est similaire. Les quatre affirment avoir coupé les ponts avec Dieu ou reconnaissent leur incapacité à entrer en relation avec Lui dans leur mouvement de déstabilisation. Cette absence de Dieu est extrêmement souffrante pour les participantes habituées à se nourrir de sa Présence et de sa Parole. Cette apparente absence de Dieu appelle à un déplacement de faux absolus, à un passage vers la rencontre d'un Absolu d'Amour personnifié en Jésus Christ pour combler ce vide relationnel. Symboliquement, c'est dans la période du travail de reconstruction de l'être, dans le travail d'harmonisation des sois que les quatre animatrices expérimentent et perçoivent un signe de sa présence.

Là où le passé le présent et le futur ne font qu'un; là où le soi personnel dépouillé de ses masques s'oriente avec le Soi transpersonnel; là où la conscience de la mission d'évangélisation dans le monde se positionne dans la trajectoire missionnaire de la pleine réalisation de soi; là où corps, âme et esprit ne font qu'un; dans ce moment d'unité organique, elles expérimentent quelques éléments de la vie dans l'Esprit. Elles prennent conscience de la paix, de la joie, de la tendresse et de l'Amour de Dieu pour elles. Elles savent qu'elles ne sont plus seules dans ce qu'elles vivent et qu'elles sont aimées de Dieu. Elles se sentent unifiées dans leur corps, leur âme et leur esprit.

4.2.4 Se rapportant à la notion du processus de reconstruction par la thérapie.

Pines (2002), dans sa recherche sur le burnout, entreprend de partager sa compréhension du phénomène et le traitement qu'elle propose à partir de trois types différents de professionnels : une infirmière, une enseignante et un chef d'entreprise. Par l'analyse existentielle, elle relie le principal trauma de l'enfance d'un grand nombre de professionnels à leur choix de carrière et plus particulièrement à l'idéalisation de leurs objectifs professionnels pour obtenir une qualité de vie et une satisfaction personnelle. Pines (2002) fait voir que dans l'étude des trois cas présentés dans sa recherche, « la cause première du burnout ne s'apparente pas au fait de travailler fort, mais se lie aux choses qui empêchent le professionnel de tirer une signification existentielle qui donne sens à son travail [Traduction libre] (Pines, 2002) ».

En ce qui concerne le burnout des quatre animatrices étudiées, le manque de reconnaissance pourrait être cet élément qui empêche l'animatrice de « tirer une signification existentielle qui donne sens à son travail ». Angèle et Roselyne expérimentent cette forme de quête de sens dans leur travail, tandis que Choralie et Aimy ressentent le besoin de faire le deuil de leur échec personnel et social. Elles avaient trouvé dans leur travail pastoral la signification existentielle qui donne sens. Mais leur travail n'a pas été reconnu, accueilli par l'autorité compétente. Forcément, elles doivent réorienter leur choix de vie et leur travail dans une signification existentielle qui donne sens, mais ailleurs, dans un autre milieu que celui de l'Église. Et lorsqu'il leur est demandé : Retourneriez-vous travailler au diocèse ou en paroisse? Unanimement, elles répondent : non.

Nous tenons à signaler que dans notre recherche, les quatre animatrices de pastorale signalent que leur processus de reconstruction s'est réalisé à l'aide de la psychothérapie. Elles mentionnent l'importance de choisir un thérapeute mais ne font aucune mention de l'approche thérapeutique qu'elles ont reçue. Par ailleurs, les quatre sujets arrivent à un point d'unité organique à travers leur thérapie et réorientent leur engagement dans le sens de la mission chrétienne. Est-ce à dire que la recherche de signification existentielle qui donne sens au travail est aussi vitale que la recherche de sens à la vie?

4.2.5 Se rapportant à l'évaluation des buts personnels.

Une étude qui s'apparente à la mission retrouvée après le burnout est celle de l'équipe de chercheurs Salmela-Aro, Näätänen et Nurmi (2000) concernant l'impact des changements dans l'évaluation des buts sur le bien-être. Cette équipe de chercheurs souligne que lorsque les buts et projets personnels dans divers domaines de la vie sont évalués de manière progressive durant l'intervention thérapeutique en période de burnout et que ces buts sont associés à des émotions positives, ils rehaussent le niveau de bien-être de l'individu et baissent leur niveau de dépression. Selon ces chercheurs, il y aurait un lien entre la capacité d'évaluer positivement ses projets et la diminution du risque de dépression.

Dans notre recherche, le vocable du « bien recherché » n'est pas nécessairement lié à l'évaluation progressive de projets. Les quatre femmes sont conscientes des valeurs qu'elles ont perdues. Elles sont conscientes également qu'elles naviguent à contre-sens de leur authenticité et de leur vérité intérieure. Elles sont donc à la recherche de ce qu'elles ont perdu et de ce qui leur donnait la joie de vivre. Elles retrouvent leur force et leur joie de vivre dans la création artistique, dans la nature et l'exercice physique ou, si l'on préfère, dans la structure du Soi restée en plan, inexploitée et mise au rancart. Il semble que cette partie du soi, en manque de la conscience du Soi transpersonnel appelle, elle aussi, à se vivre dans la vérité.

4.3 Conclusion de la recherche

Pour mieux comprendre le phénomène de l'épuisement professionnel en milieu ecclésial québécois, nous avons exploré quatre cas précis qui ont survécu à l'épreuve.

Nous avons trouvé de façon similaire chez les quatre animatrices de pastorale, un schéma représentatif de la logique interne du burnout. C'est-à-dire une représentation de la logique des composantes internes qui conduisent à l'épuisement professionnel dans un premier temps. Dans un deuxième temps, les composantes qui s'inscrivent dans le courant de déstabilisation de la personne et celles qui s'inscrivent dans le processus de reconstruction de la personne pendant l'épuisement. Dans un troisième temps, le schéma représente les composantes unifiées de la personne et liées à la recherche d'une signification existentielle qui donne sens à leur travail; en l'occurrence la conscience de leur mission personnelle dans le monde.

Nous avons travaillé avec des femmes qui sont passées à travers l'expérience et, par la suite, sont retournées sur le marché du travail. Elles avaient donc une expertise complète de la situation du burnout. Cela peut expliquer en partie le petit nombre. Qu'en est-il des femmes qui choisissent de quitter le milieu ecclésial sans recourir à l'aide psychologique? Restent-elles dans le cycle de la logique interne de la

dépréciation (DÉP), de la diminution de l'accomplissement personnel (AP), et de l'épuisement physique (ÉP)? Est-ce possible de se sortir seule de l'épuisement professionnel? Après combien de temps?

Au début de cette recherche, les données indiquent que sur les six femmes qui vivent un épuisement professionnel en milieu ecclésial, deux d'entre elles vivent une problématique mixte. Qu'en est-t-il des animatrices dont le burnout est lié à une autre problématique aussi déstabilisante? Réussissent-elles à briser le cycle de la destruction interne liée au travail? Les quatre participantes ont mentionnées connaître dans leur réseau des femmes qui ne sont pas encore sorties de ce cycle après dix ou quinze ans: « Pour moi, malgré que j'ai trouvé cela très difficile, j'ai réussi à m'en sortir. Mais lorsque je rencontre d'autres femmes qui, après 10 ans, 15 ans sont encore dans leur épuisement, je me dis que la souffrance qu'elles vivent doit être terrible et je m'interroge : que faire pour les aider? (Aimy)»... Il devient urgent pour l'Église et son personnel féminin de donner suite aux recommandations suggérées dans cette recherche par les animatrices de pastorale elles-mêmes afin de mettre fin au processus de déstabilisation interne.

En ce qui concerne la poursuite des études sur l'épuisement professionnel des femmes en Église et l'avenir de la recherche en ce sens, nous croyons qu'une étude longitudinale et de plus grande échelle s'impose à travers le pays et dans un très grand nombre de diocèses. Une première étape serait de vérifier si le schéma

représentatif du burnout de ces quatre femmes se rencontre chez un plus grand nombre d'animatrices de pastorale, qu'elles soient en burnout ou en recherche de signification existentielle qui donne sens à leur travail. Une deuxième étape pourrait être de vérifier le cycle de déstabilisation interne et de reconstruction de la personne chez le personnel religieux, hommes et femmes, pendant le burnout: est-t-il identique ou comporte-t-il des variables différentes. Pour ce faire, il y aurait nécessité de développer des unités de mesure.

Nous croyons qu'il serait nécessaire d'analyser les trois temps du burnout et principalement la période d'intériorisation du mouvement de déstabilisation et celle qui traduit le mouvement de reconstruction de la personne. Il pourrait être intéressant d'étudier dans quelle mesure les différentes approches thérapeutiques appliquées au burnout favorisent-elles l'unité organique définie par l'Écuyer (1991)?

Pour l'ensemble du personnel ecclésial et religieux, la variable de la spiritualité va de soi. S'exprime-t-elle de façon identique chez les hommes et les femmes dans la pente descendante et dans la pente de reconstruction de la personne. Quel est le rôle de la spiritualité et de la relation à Dieu dans le burnout chez l'ensemble du personnel oeuvrant en Église?

Par cette étude qualitative, l'expérience du burnout s'est limitée à l'étude de quatre cas seulement. Ces données analytiques, bien que réelles et fort pertinentes, ne permettent pas la généralisation du phénomène observé à tout le personnel féminin en burnout en milieu ecclésial. Cette limite soulève, à tout le moins, la particularité et l'originalité d'avoir développé un schéma de la logique interne de l'épuisement professionnel en fonction de sa temporalité chez ces quatre femmes et animatrices de pastorale.

8 - ANNEXE I

Destinataires:	animatrices et agentes de pastorale travaillant en Église
Objet:	Recrutement de femmes oeuvrant en Église ayant vécu un épuisement professionnel

Boucherville, le 13 mai 2004

Madame,

Nous sommes à la recherche d'animatrices et/ou agentes de pastorale qui auraient vécu un épuisement professionnel et qui seraient intéressées à participer à la recherche suivante: *«L'épuisement professionnel chez les animatrices et agentes de pastorale oeuvrant dans l'Église du Québec: exploration et compréhension du phénomène»*.

Les critères de sélection pour participer à la recherche sont les suivants:

- avoir été en arrêt de travail durant une période de 6 mois ou moins au moment de l'épuisement professionnel (burnout);
- être de retour au travail depuis au moins (2 ans) soit depuis 2002.
- répondre au test de dépistage des humeurs de compassion de Figley (Test d'Usure de Compassion) et de dépression de Beck «BDI II».(Beck Depressive Inventory II; Inventaire de Dépression de Beck, version II.).

La participation à la recherche consiste à:

- signer une entente de confidentialité avec la chercheure
- répondre au questionnaire d'une entrevue semi-structurée d'une durée approximative de 90 minutes.

Les récits seront enregistrés sur audio cassettes ; compilés de manière anonyme et gardés confidentiels pour une période de 5 ans. Aucun nom ne sera cité dans l'enregistrement, aucune paroisse ni aucun responsable. Les données de la recherche seront traduites en unités de sens et par la suite intégrées dans un texte allégorique retraçant les grandes lignes communes qui conduisent à l'épuisement professionnel des femmes en Église.

Les animatrices et agentes de pastorale qui seraient intéressées à participer à cette recherche sur l'épuisement professionnel en Église sont priées de communiquer avec la chercheure d'ici le 15 juin afin de prendre un rendez-vous:

Nom: Jeanine Deshaies Roy
 Faculté: Sciences Humaines , Université Saint Paul , programme de
 Counselling Pastoral
 Adresse postale: 657 rue Hudson, Boucherville, QC, J4B 5R2
 Téléphone (450) 449-3026
 Courriel: jeaninedeshaies@hotmail.com

Cette recherche, dûment approuvée par les membres de la Faculté des Études Supérieures de l'Université Saint-Paul, se conforme aux exigences du Comité d'Éthique de la Recherche de cette institution. Les professeurs responsables et directeurs pour cette recherche sont: Dr Gilles Fortin, psychologue; et Dr Pierrette Daviau, fdls.

Merci à l'avance de votre collaboration.

Nom _____ Situation de famille _____ marié(e) vivant maritalement

divorcé(e) veuf(ve)

séparé(e) célibataire

Âge _____ Sexe _____ M F Profession _____ Niveau d'études _____

Consigne: Ce questionnaire comporte 21 groupes d'énoncés. Veuillez lire avec soin chacun de ces groupes puis, dans chaque groupe, choisissez l'énoncé qui décrit le mieux comment vous vous êtes senti(e) **au cours des deux dernières semaines, incluant aujourd'hui**. Encerclez alors le chiffre placé devant l'énoncé que vous avez choisi. Si, dans un groupe d'énoncés, vous en trouvez plusieurs qui semblent décrire également bien ce que vous ressentez, choisissez celui qui a le chiffre le plus élevé et encerclez ce chiffre. Assurez-vous bien de ne choisir qu'un seul énoncé dans chaque groupe, y compris le groupe n° 16 (modifications dans les habitudes de sommeil) et le groupe n° 18 (modifications de l'appétit).

1 Tristesse

- 0 Je ne me sens pas triste.
- 1 Je me sens très souvent triste.
- 2 Je suis tout le temps triste.
- 3 Je suis si triste ou si malheureux(se), que ce n'est pas supportable.

2 Pessimisme

- 0 Je ne suis pas découragé(e) face à mon avenir.
- 1 Je me sens plus découragé(e) qu'avant face à mon avenir.
- 2 Je ne m'attends pas à ce que les choses s'arrangent pour moi.
- 3 J'ai le sentiment que mon avenir est sans espoir et qu'il ne peut qu'empirer.

3 Échecs dans le passé

- 0 Je n'ai pas le sentiment d'avoir échoué dans la vie, d'être un(e) raté(e).
- 1 J'ai échoué plus souvent que je n'aurais dû.
- 2 Quand je pense à mon passé, je constate un grand nombre d'échecs.
- 3 J'ai le sentiment d'avoir complètement raté ma vie.

4 Perte de plaisir

- 0 J'éprouve toujours autant de plaisir qu'avant aux choses qui me plaisent.
- 1 Je n'éprouve pas autant de plaisir aux choses qu'avant.
- 2 J'éprouve très peu de plaisir aux choses qui me plaisaient habituellement.
- 3 Je n'éprouve aucun plaisir aux choses qui me plaisaient habituellement.

5 Sentiments de culpabilité

- 0 Je ne me sens pas particulièrement coupable.
- 1 Je me sens coupable pour bien des choses que j'ai faites ou que j'aurais dû faire.
- 2 Je me sens coupable la plupart du temps.
- 3 Je me sens tout le temps coupable.

6 Sentiment d'être puni(e)

- 0 Je n'ai pas le sentiment d'être puni(e).
- 1 Je sens que je pourrais être puni(e).
- 2 Je m'attends à être puni(e).
- 3 J'ai le sentiment d'être puni(e).

7 Sentiments négatifs envers soi-même

- 0 Mes sentiments envers moi-même n'ont pas changé.
- 1 J'ai perdu confiance en moi.
- 2 Je suis déçu(e) par moi-même.
- 3 Je ne m'aime pas du tout.

8 Attitude critique envers soi

- 0 Je ne me blâme pas ou ne me critique pas plus que d'habitude.
- 1 Je suis plus critique envers moi-même que je ne l'étais.
- 2 Je me reproche tous mes défauts.
- 3 Je me reproche tous les malheurs qui arrivent.

9 Pensées ou désirs de suicide

- 0 Je ne pense pas du tout à me suicider.
- 1 Il m'arrive de penser à me suicider, mais je ne le ferais pas.
- 2 J'aimerais me suicider.
- 3 Je me suiciderais si l'occasion se présentait.

10 Pleurs

10 - ANNEXE II (b)

se.
pas capable.

11 Agitation

- 0 Je ne suis pas plus agité(e) ou plus tendu(e) que d'habitude.
- 1 Je me sens plus agité(e) ou plus tendu(e) que d'habitude.
- 2 Je suis si agité(e) ou tendu(e) que j'ai du mal à rester tranquille.
- 3 Je suis si agité(e) ou tendu(e) que je dois continuellement bouger ou faire quelque chose.

12 Perte d'intérêt

- 0 Je n'ai pas perdu d'intérêt pour les gens ou pour les activités.
- 1 Je m'intéresse moins qu'avant aux gens et aux choses.
- 2 Je ne m'intéresse presque plus aux gens et aux choses.
- 3 J'ai du mal à m'intéresser à quoi que ce soit.

13 Indécision

- 0 Je prends des décisions toujours aussi bien qu'avant.
- 1 Il m'est plus difficile que d'habitude de prendre des décisions.
- 2 J'ai beaucoup plus de mal qu'avant à prendre des décisions.
- 3 J'ai du mal à prendre n'importe quelle décision.

14 Dévalorisation

- 0 Je pense être quelqu'un de valable.
- 1 Je ne crois pas avoir autant de valeur ni être aussi utile qu'avant.
- 2 Je me sens moins valable que les autres.
- 3 Je sens que je ne vaudrais absolument rien.

15 Perte d'énergie

- 0 J'ai toujours autant d'énergie qu'avant.
- 1 J'ai moins d'énergie qu'avant.
- 2 Je n'ai pas assez d'énergie pour pouvoir faire grand-chose.
- 3 J'ai trop peu d'énergie pour faire quoi que ce soit.

16 Modifica

185

0 Mes l

1a Je do:

1b Je do:

2a Je dors beaucoup plus que d'habitude.

2b Je dors beaucoup moins que d'habitude.

3a Je dors presque toute la journée.

3b Je me réveille une ou deux heures plus tôt et je suis incapable de me rendormir.

17 Irritabilité

- 0 Je ne suis pas plus irritable que d'habitude.
- 1 Je suis plus irritable que d'habitude.
- 2 Je suis beaucoup plus irritable que d'habitude.
- 3 Je suis constamment irritable.

18 Modifications de l'appétit

0 Mon appétit n'a pas changé.

1a J'ai un peu moins d'appétit que d'habitude.

1b J'ai un peu plus d'appétit que d'habitude.

2a J'ai beaucoup moins d'appétit que d'habitude.

2b J'ai beaucoup plus d'appétit que d'habitude.

3a Je n'ai pas d'appétit du tout.

3b J'ai constamment envie de manger.

19 Difficulté à se concentrer

- 0 Je parviens à me concentrer toujours aussi bien qu'avant.
- 1 Je ne parviens pas à me concentrer aussi bien que d'habitude.
- 2 J'ai du mal à me concentrer longtemps sur quoi que ce soit.
- 3 Je me trouve incapable de me concentrer sur quoi que ce soit.

20 Fatigue

- 0 Je ne suis pas plus fatigué(e) que d'habitude.
- 1 Je me fatigue plus facilement que d'habitude.
- 2 Je suis trop fatigué(e) pour faire un grand nombre de choses que je faisais avant.
- 3 Je suis trop fatigué(e) pour faire la plupart des choses que je faisais avant.

21 Perte d'intérêt pour le sexe

- 0 Je n'ai pas noté de changement récent dans mon intérêt pour le sexe.
- 1 Le sexe m'intéresse moins qu'avant.
- 2 Le sexe m'intéresse beaucoup moins maintenant.
- 3 J'ai perdu tout intérêt pour le sexe.

Note: Ce formulaire est imprimé en noir et bleu.
Si ces deux couleurs n'apparaissent pas sur
le présent exemplaire, c'est qu'il a été photocopie
en violation des lois ayant trait aux droits d'auteur.

_____ Sous-total, page 2

_____ Sous-total, page 1

_____ Score total

11 - ANNEXE III

Test d'Usure de Compassion

Par
 Charles R. Figley, Ph. D.
 Florida State University
 Florida , USA

Par
 Michelle Larivey, psychologue
 Ressources en développement
 Montréal, Canada

Ce questionnaire d'auto-évaluation à l'intention des intervenants vous permettra d'évaluer dans quelle mesure vous risquez actuellement de souffrir d'épuisement professionnel (burnout) ou d'usure de compassion (stressvicariant). Vous pourrez faire vous-même la correction et évaluer votre degré de risque des deux points de vue. Si vous constatez que votre niveau de risque est élevé, il serait bon de vous informer sur les implications pratiques de vos résultats et les façons d'en tenir compte.

Lisez chaque énoncé en pensant à votre situation actuelle. Pour chacun, inscrivez à côté du numéro, le chiffre qui correspond le mieux à votre situation. L'échelle ci-dessous est celle que vous devez utiliser pour répondre au test.

1 jamais/ rarement	2 parfois	3 indécis	4 souvent	5 très souvent
-----------------------	--------------	--------------	--------------	-------------------

Il est important de répondre à toutes les questions, même à celles qui, selon vous, s'appliquent mal.

Passez maintenant le test et vous trouverez, à la suite, les instructions pour calculer et interpréter votre score.

Le Tuc

1. _____ Je m'efforce d'éviter certaines pensées ou certains sentiments qui me rappellent une expérience effrayante.
2. _____ Je constate que j'évite certaines activités ou situations parce qu'elles me rappellent une expérience effrayante.
3. _____ J'ai des trous de mémoire aux sujets d'événements effrayants.
4. _____ Je me sens étranger aux autres.
5. _____ Je m'endors difficilement ou je me réveille durant toute la nuit.
6. _____ Je suis facilement irritable, je me mets en colère pour un rien.
7. _____ Un rien me fais sursauter.
8. _____ En travaillant avec une victime, il m'est arrivé d'avoir des fantasmes violents envers son agresseur.
9. _____ Je suis une personne vulnérable
10. _____ J'ai déjà eu des flash-back à propos de mes clients.
11. _____ J'ai moi-même vécu une expérience traumatisante à l'âge adulte.

12. ____ J'ai moi-même vécu une expérience traumatisante dans mon enfance.
13. ____ J'ai déjà pensé que je devais régler un traumatisme personnel.
14. ____ J'ai déjà pensé qu'il me faudrait plus d'amis intimes.
15. ____ Il m'est arrivé de penser que je n'avais personne avec qui parler des choses qui me stressent beaucoup.
16. ____ J'en suis venu à la conclusion qu'il n'est pas sain pour moi de travailler autant.
17. ____ Je suis effrayé par certains propos ou gestes d'un client à mon égard.
18. ____ Je fais des rêves troublants, semblables à ceux d'un client.
19. ____ Il m'est arrivé d'être dérangé par le souvenir d'entretiens avec des clients particulièrement difficiles.
20. ____ Un souvenir effrayant s'est déjà imposé à moi pendant un entretien avec un client.
21. ____ J'ai plus d'un client pour lequel je me fais du souci.
22. ____ Les expériences traumatiques d'un client m'empêchent de dormir.
23. ____ Il m'arrive de penser que je suis «contaminé» par le stress post-traumatique de mes clients.
24. ____ Je me répète de moins m'en faire avec le bien-être de mes clients.
25. ____ Il m'est arrivé de me sentir «siphonné» par mon travail d'intervenant.
26. ____ Avec certains clients, j'ai eu l'impression que c'était sans espoir.
27. ____ Il m'est arrivé d'avoir les nerfs à vif dans divers situations et je pense que c'est à cause de mon travail auprès de certains clients.
28. ____ Il m'est arrivé de souhaiter pouvoir éviter de travailler avec certains clients.
29. ____ Il m'est arrivé d'être en danger avec certains clients.
30. ____ J'ai déjà eu l'impression que mes clients ne m'aimaient pas comme personne.
31. ____ Il m'est arrivé de me sentir fragile, fatigué ou exténué à cause de mon travail auprès de clients.
32. ____ Il m'est arrivé d'être déprimé à cause de mon travail avec des clients.
33. ____ Je ne réussis pas à séparer travail et vie personnelle.
34. ____ Je n'ai aucune compassion pour ce que vivent la plupart de mes collègues.
35. ____ J'ai l'impression de travailler pour le salaire plus que pour ma satisfaction.
36. ____ Je trouve difficile de séparer ma vie personnelle de ma vie professionnelle.
37. ____ J'ai l'impression que mon travail est inutile; ç'a me laisse amer et désillusionné.

38. ____ Il m'arrive de penser que j'ai raté ma vie professionnelle.
39. ____ Il m'arrive de penser que je ne réussis pas à atteindre mes objectifs de vie.
40. ____ Mon travail m'oblige à effectuer des tâches bureaucratiques qui sont sans importance à mes yeux.

Comment corriger le Tuc ?

1. Assurez-vous d'avoir répondu à toutes les questions.
2. Encerclez vos réponses aux questions suivantes : 1 à 8, 10 à 13, 17 à 26 et 29.
3. Additionnez vos réponses à chacune de ces questions et inscrivez le total ci-dessous sur la ligne usure de compassion du tableau d'interprétation de vos résultats.
4. Identifiez votre niveau de risque d'usure de compassion.
5. Additionnez vos réponses qui ne sont pas encerclez et inscrivez le total sur la ligne Épuisement professionnel du tableau d'interprétation de vos résultats.
6. Identifiez votre niveau de risque d'épuisement professionnel.
7. Envisagez la possibilité de demander une aide professionnelle si votre niveau de risque est élevé pour l'un ou l'autre. Vous pouvez voir les services que Ressources en Développement offre à ce sujet.

Tableau d'interprétation de vos résultats

		Niveaux de risque				
Type de risque	Score total	Très faible	Faible	Moyen	Élevé	Très élevé
Usure de compassion	____	0 à 26	27 à 30	31 à 35	36 à 40	41 et +
Épuisement professionnel	____	0 à 36		37 à 50	51 à 75	76 et +

Veillez noter que cet instrument est encore en développement.

Pour plus d'information, contacter :

Charles-R. Figley, Ph D.

Psychosocial Stress Research Program,

Florida State University,

MFT Center (F86E)

Tel.: (904) 644-1588

Fax: (904) 644-4804

E-mail: cfigley@garnet.acns.fsu.edu

Traduction et adaptation française par

Michelle Larivey, psychologue

Pour Ressources en Développement

40, chemin Bates, suite 220,

Montréal, Qué., Canada, H2V 4T5

Tel. : (514)271-8737

Fax : (514) 274-8097

E-mail : larivey1d@redpsy.com

12 - ANNEXE IV

QUESTIONNAIRE D'ENTREVUE SEMI-STRUCTURÉE

Avant de procéder à la cueillette du récit, s'assurer d'enregistrer les coordonnées anonymes suivantes :

- a- statut de madame : mariée, célibataire, religieuse, séparée ou divorcée.
- b-fonction pastorale : animatrice de pastorale, agente de pastorale, responsable de paroisse, adjointe au vicaire épiscopal, responsable diocésaine, ministre extraordinaire pour le sacrement de.... homéliste, lectrice secrétaire,...
- c- milieu de travail : paroisse urbaine, paroisse rurale, paroisse de banlieue, diocèse.
- d- définition du lieu de travail pastoral : paroisse; unité pastorale paroissiale, autre..
- e- supérieur(e) immédiat(e) : homme ou femme, prêtre, curé, modérateur, responsable de zone, évêque, vicaire épiscopal.

1-Racontez-moi comment vous vous êtes rendue compte que vous étiez professionnellement épuisée?

- 1.1 . l'événement ou la circonstance qui a provoqué l'arrêt de travail : avec date.
- 1.2 . comment avez-vous vécu l'annonce de votre arrêt de travail?
- 1.3 . comment l'avez-vous transmis dans votre milieu?

2- Décrivez votre expérience d'épuisement ou ce que vous ressentez sur les plans :

- 2.1 . biologique et physique
- 2.2 . psychologique
- 2.3 . spirituel
- 2.4 . relationnel : par rapport à votre entourage
 - . immédiat : conjoint, enfants, parents, frères et soeurs
 - . social : amis, voisins, groupes d'appartenance
 - . professionnel : collègues de travail, supérieur(e) immédiat(e), responsable de paroisse, l'évêque, etc.
 - . dans votre relation : à vous-même et à Dieu

3- À quoi plus précisément, attribuez-vous votre épuisement professionnel?

4- Selon vous,

- 4.1 Qu'est-ce qui dans votre milieu de travail aurait pu vous éviter d'arriver à l'épuisement professionnel?
- 4.2 Qu'est-ce qui, dans votre milieu familial aurait pu vous éviter d'arriver à l'épuisement professionnel?
- 4.3 Qu'est-ce qui en vous-même aurait pu vous éviter d'arriver à l'épuisement professionnel?

5- Si vous aviez un conseil à donner aux animatrices et agentes de pastorale dans votre Église, ce serait quoi?

6- Cette expérience a-t-elle changé votre vision

- | | |
|----------------|-----------------|
| a. du travail | c. de Dieu |
| b. de l'Église | d. de vous-même |

Merci de votre participation à cette recherche.

RÉFÉRENCES

- Assagioli, Roberto. (1993). *L'acte de Volonté*. Traduction initiale (1987) : Paul paré. Révision : Centre de psychosynthèse de Montréal inc. par Agnès Jean, en collaboration avec Danièle Bernard et Nicole Julien. Préface de J. Yvon Saint-Arnaud, o.m.i.
- Assagioli, Roberto. (1997). *Psychosynthèse, principes et techniques*. Traduit par Maria Panizza. Desclée de Brouwer.
- Beard, G. (1881) in Laplanche, J. Pontalis, J.-B. (1967) *Vocabulaire de psychanalyse*. Éd. Quadrige, Presses universitaires de France.
- Beck, A.T. (1996), Manuel Inventaire de dépression de Beck,
- Bennett, Bonita. (1986). A critique of the role of women in church. Dans TheMaryknoll, (éds), *Unquestionable right to be free*. (pp.169-174). New York: Orbis Books
- Blanton, P.W. (1999). Work-related predictors of physical symptomatology and emotional well-being among clergy and soupes. *Review of religious research*, 40(4), 331-348.
- Ciarrocchi, J.W., Piedmont, R.L., & Williams, J.E.G. (1998). Who do you say I am?: personality and gender dimensions in men and women's images of Jesus, Mary and Joseph. *Research in the Social Scientific Study of Religion*, 9, 127-145.
- Code de droit canonique annoté (1989). Traduction et adaptation françaises des *commentaires de l'Université pontificale de Salamanque* publiés sous la direction du professeur Lamberto de ECHEVERRIA (+)
- Conférence des évêques catholiques du Canada (1998) *Catéchisme de l'Église catholique :Édition définitive avec guide de lecture*. Centurion/Cerf/Fleurus-Mame/CECC.
- Conférence des évêques catholiques du Canada (2000) *Rappel historique des interventions de la CECC concernant les femmes*, Concacan Inc. éditions Centurion/Cerf/Fleurus-Mame/CECC.
- Corrigan, C.W. (1998). The relationship among perfectionism, God image, religious coping style, and vocational burnout in Christian clergy: An empirical investigation. *Dissertation Abstracts International*, 59 (I-B), 0446.

- Daniel, S. P., Rogers, M.L. (1981). Burn-out and the pastorate: A critical review with implications for pastors. *Journal of Psychology & Theology*, 9(3), 232-249.
- Edelwich, J., Brodsky, A. (1980). *Burn-out Stages of disillusionment in the helping professions*. New York, Human Sciences Press.
- Fee, D., Dan L. (1997). The psychology of burnout, religious leadership, and settings. *Dissertation Abstracts International*, 57 (7-B), 4759. (US: Microfilm International).
- Fichter, J.H., (1984). The myth of the clergy burnout. *A Journal in the Sociology of Religion*, 45 (4), 373-382.
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: psychotherapist's chronic lack of self care. *Journal of Clinical psychology*, 58 (11) 1433-1441.
- Foreman, M.H. (1997). The relationship between burnout and depression subtypes among clergy. *Dissertation Abstracts International*, 57 (9-B), 5959. (US: University Microfilm International).
- French, D. E. (2003). The impact of anger reduction on burnout in pastors serving a tristate area of the church of god (Anderson) (Indiana). *Dissertation Abstracts International*, 64 (1-A), 0181. (US: University Microfilm International).
- Freudenberger, H. J. (1975) . The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychother. Theory res. Pract.* 12 :72-83.
- Freudenberger, H. J., North, G. (1985). *Le burnout chez la femme*. Traduit de l'américain par Yolande Dussault. Éditions La presse.
- Golden, J. L. (2002). Spirituality as a predictor of burnout among United Methodist clergy: An incremental validity study. *Dissertation Abstracts International*, 63 (1-B), 576. (US: University Microfilm International).
- Gravel-Provencher, M. (1996). La question du ministère ordonné : un débat fondamental pour la reconnaissance des Églises chrétiennes à partir du concept le Christ époux et l'Église épouse. Mémoire présenté à la commission synodale de l'Église de Montréal.
- Grosch, W. N., Olsen, D. C. (2000). Clergy burnout: an interactive approach. *Journal of Clinical psychology*, 56 (5), 619-632.

- Heggen, C. H. (1989). *Dominance / Submission role beliefs, self-acceptance in Christian laywoman*. Unpublished doctoral dissertation, University of New Mexico, Albuquerque. In Heggen C.H. (1991).
- Heggen, C. H., Long, V. O. (1991). Counseling the depressed christian female client. *Counseling and Values*, 35, 128-135.
- Holaday, M. (2001). Secondary stress, burnout, and the clergy. *American journal of pastoral counseling*, 4, 53-72.
- Kirsh, G.G., (2001). The impact of spirituality and life satisfaction on burnout in the diocesan priest. *Dissertation Abstracts International*, 62 (5-B), 2525.
- Laframboise, B. M. (1995). Finding voice: The psychosocial process of healing wounded women religious. *Dissertation Abstracts International*, 55 (7-A), 1829. (US: University Microfilms International).
- Lalonde, Aubut, Grunberg et coll. (2001). *Psychiatrie clinique. Une approche bio-psycho-sociale*. Tome II. Spécialités, traitements, sciences fondamentales et sujets d'intérêt. Éd. Gaëtan Morin.
- Laplanche, J. Pontalis, J.-B. (1967). *Vocabulaire de la psychanalyse*. Éd. Quadrige Presses Universitaires de France.
- L'Écuyer, R. (1990). *Méthodologie de l'analyse développementale de contenu. Méthode GPS et Concept de Soi*. Presses de l'Université du Québec.
- Lee, R. et Ashforth, B. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers. Comparison between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models. *Occupational behavior and Human Decision Processes*, 54, 269-298
- Luton, J. W., (2000). Effects of religious orientation and perceptions of communication competence and apprehension on burnout potential. *Dissertation Abstracts International*, 61 (2-A), 648.
- Maslach, C. (1982). *Burnout, the cost of caring*. Englewood Cliffs (éds). New Jersey.
- Maslach, C., Golberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63-74

- Maslach, C., & Michael P. L. (1997). The truth about burnout: how organisations cause personal stress and what to do about it. Jossey-Bass (éds). San Francisco, California.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, C. (2001). What we have learned about burnout and health? *Psychology and Health*, 16 (5), 607-611.
- Mc Minn, M.R. Aikins, D.C. & Lish, R.A. (2003). Basic and advanced competence in collaborating with clergy. *Professional Psychology: Research & Practice*, 34 (2) 197-202.
- Miller, A. (1987). *Le drame de l'enfant doué. À la recherche du vrai Soi.* Traduit de l'Allemand par Bertrand Denzler, revu par Jeanne Étoré. Presses Universitaires de France.
- Monbourquette, J. (2002). *De l'estime de soi à l'estime du Soi. De la psychologie à la spiritualité.* Novalis/Bayard.
- Paillé. P. Mucchielli A.(2003). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales.* Armand Collin/VUEF, Paris.
- Pines, A. M. Aronson, E. (1988). *Career burnout : causes and cures.* Second edition of, *Burnout*, with Ditsa Kafry. The Free Press
- Pines, A.M. (1993). Burnout : An existential perspective. In Schaufeli, W. Maslach C. et Marek, T. (Éds), *Professional Burnout : recent developments in theory and research.* Washington : Taylor and Francis.
- Pines, A.M. (2000) A psychoanalytic-existential approach to burnout : demonstrated in the cases of a nurse, a teacher, and a manager. *Psychology : Theory / Research / Practice /Training*, 39 (1) 103-113
- Provost, M.A. Alain, M. Leroux, Y. Lussier, Y. (2002). *Normes de présentation d'un travail de recherche.* Les éditions SMG.
- Rayburn, C. A. (1991). Counseling depressed female religious professionals:nuns and clergywomen. *Counseling and Values*, 35, 136-148.
- Richmond, L. J. (1991). Stress in clergy women. *Psychotherapy in Private Practice*. 8 (4), 119-125.
- Rogers, A.L. (1991). Stress in married clergy. *Psychotherapy in Private Practice*. 8 (4), 107-115.

- Rogerson, T.E (1998). Assessing the incremental validity of the religious problem-solving scale in the prediction of clergy burnout. *Journal for the scientific study of religion*, 37 (3) 517-527.
- Roy, M-A. (1996) *Les ouvrières de l'Église*. Médiaspaul.
- Salmela-Aro, K. Näätä, P. Nurmi, J-E. (2000). L'examen de sprojets personnels au cours d'une psychothérapie destinée aux personnes souffrant d'épuisement professionnel. *Revue québécoise de psychologie*, 21 (2), 191-218.
- St-Arnaud, Y. (2002). *La guérison par le plaisir*. Novalis
- Schwanz, J.-A. (1996). A model of role conflict, role ambiguity, and personality factors in relation to burnout in the Christian ministry. *Dissertation Abstracts International*, 57 (4-A), 1680.
- Shirey, E. L. Jr. (2001). The use of support systems by pastors of the international pentecostal holiness church as a means of maintaining spiritual well-being and coping with burnout. *Dissertation Abstracts International*, 62 (4-A)1461.
- Todd, H. W (1997). The personal functioning of pastors: A review of empirical research with implications for the care of pastors. *Journal of Psychology and Theology*, 25 (2), 240-253.
- Virginia, S.G. (1998). Burnout and depression among Roman Catholic secular, religious, and monastic clergy. *Pastoral Psychology*, 47(1) 48-67.
- York D. C. (1982). Relationship between an assertiveness, agressiveness, styles of relating, an material adjustment with pastors. *Dissertation Abstracts International*, 43 (5-b), 1634-1635.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	1
CHAPITRE UN.....	3
L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL : DONNÉES SUR L'IMPORTANCE DU PHÉNOMÈNE.....	3
1 Histoire de l'épuisement professionnel.....	6
1.1 Période initiale : la découverte des paramètres	8
1.1.1 Paramètres individuels et définition.....	8
1.1.2 Paramètres relationnels	9
1.1.3 Paramètres transpersonnels	9
1.1.4 Premiers ateliers curatifs	10
1.2 Période exploratoire : développement des instruments de mesure.....	12
1.3 Vers une théorisation du phénomène de l'épuisement professionnel.....	14
1.3.1 Concept de l'épuisement : Perspective personnelle en contexte de travail.....	15
1.4 L'aujourd'hui de la recherche sur l'épuisement professionnel	17
1.4.1 Position de Maslach et Leiter (1997).....	17
1.4.2 Position de Schaufeli (2001).....	20
1.4.3 Autres dimensions du burnout étudiées par différents chercheurs.	21
1.4.3.1 Épuisement professionnel et psychothérapies	21
1.5 L'épuisement professionnel en milieu ecclésial.....	22
1.5.1 Étude du phénomène chez les membres du clergé masculin en Amérique.....	23
1.5.1.1 Variables interpersonnelles	27
1.5.1.2 La relation à Dieu dans un conflit interne	28
1.5.2 Étude du phénomène chez les femmes engagées en Église	30
1.5.2.1 L'engagement dans l'Église en tant que femme et ministre.....	30
1.5.2.2 Répercussions du phénomène sur les relations interpersonnelles	32
1.5.3 Limites des études et culture québécoise	33
1.6 Conclusion.....	37
CHAPITRE DEUX	38
MÉTHODOLOGIE	38
2 Déroulement de la recherche.....	40
2.1 Sélection des sujets.....	40
2.1.1 Modalités de recrutement des participantes	40
2.1.1.1 Expérience pilote	41
2.1.1.2 Présélection.....	43
2.1.1.3 Modalité sélective	43

2.1.1.4	Mesures prises pour respecter l'éthique de la recherche.....	44
2.1.1.4.1	Sélection lors de l'entrevue.....	44
2.1.1.4.2	Sélection finale.....	45
2.1.1.5	Validité et fiabilité des instruments de mesure.....	46
2.1.2	Entrevue semi-structurée.....	47
2.1.2.1	Présentation sommaire des participantes.....	48
2.2	Cueillette des données.....	50
2.3	Méthode de l'analyse de contenu.....	51
2.3.1	Modèle général de l'analyse de contenu.....	51
2.3.2	Définition de l'analyse de contenu.....	53
2.3.3	Les étapes de l'analyse de contenu.....	54
2.3.3.1	Étape 1 : Lectures préliminaires et liste des énoncés.....	55
2.3.3.2	Étape 2 : Choix et définition des unités de classification.....	56
2.3.3.2.1	Définition des types d'unités.....	56
2.3.3.2.2	Critères de choix des unités.....	57
2.3.3.2.3	Définition d'une unité de classification : unités de sens.....	57
2.3.3.3	Étape 3 : Processus de catégorisation et de classification des thèmes.....	58
2.3.3.3.1	Définition d'une catégorie.....	59
2.3.3.3.2	Modèle mixte : Catégories préexistantes et catégories à induire.....	60
2.3.3.3.2.1	Sous-étape (a).....	61
2.3.3.3.2.2	Sous-étape (b).....	61
2.3.3.3.2.3	Sous-étape (c).....	62
2.3.3.3.2.4	Sous-étape (d).....	63
2.3.3.3.3	Qualité des catégories.....	63
2.3.3.4	Étape 4 : Quantification et traitement statistique.....	65
2.3.3.4.1	Modalités quantitatives des unités.....	65
2.3.3.4.2	Le traitement statistique.....	66
2.3.3.5	Étape 5 : Description scientifique de l'analyse qualitative.....	67
2.3.3.6	Étape 6 : Interprétation des résultats.....	67
	CHAPITRE TROIS.....	70
	RÉSULTATS DE L'ANALYSE.....	70
3	PREMIÈRE PARTIE.....	71
3.1	Les agentes de pastorale et leur contexte de travail.....	71
3.1.1	Contexte ecclésial paroissial : Histoire d'AIMY PHÉNIX.....	72
3.1.2	Contexte ecclésial diocésain : Histoire de Choralie Latendresse.....	75
3.1.3	Contexte ecclésial mixte : paroissial et diocésain : Histoire de Roselyne DesPons.....	78
3.1.4	Contexte en marge de la communauté : Histoire d'Angèle Sainte Ursule.....	82

DEUXIÈME PARTIE	85
3.2 Résultats de l'analyse de contenu	85
3.2.1 AVANT L'ÉPUISEMENT : les facteurs précipitants et prédisposants	87
3.2.1.1 Catégories du milieu externe	88
3.2.1.1.1 Catégorie I : La surcharge de travail	88
3.2.1.1.1.1 Surcharge de travail par compassion	89
3.2.1.1.1.2 Surcharge de travail par excès ou compulsion	90
3.2.1.1.1.3 Surcharge de travail par confusion des rôles	91
3.2.1.1.1.4 Surcharge de travail par compensation	92
3.2.1.1.2 Catégorie II Les conflits	94
3.2.1.1.2.1 Les conflits de valeurs	94
3.2.1.1.2.1.1 La justice versus l'injustice	96
3.2.1.1.2.1.2 Le respect et la dignité de la personne versus l'offense et l'exploitation	98
3.2.1.1.2.1.3 L'appréciation et la reconnaissance versus l'indifférence et le travail secondaire ..	102
3.2.1.1.2.2 Les conflits interpersonnels	103
3.2.1.1.2.2.1 Transparence et vérité dans les relations versus les non-dits	103
3.2.1.1.2.3 Les conflits organisationnels	104
3.2.1.1.2.4 Les conflits générationnels	105
3.2.1.1.3 Catégorie III : Difficultés à concilier travail et vie de famille	106
3.2.1.1.3.1 Dans les priorités d'accompagnement	106
3.2.1.1.3.1.1 Dans les relations de travail et d'amitié	108
3.2.1.2 Catégories personnelles : les facteurs prédisposants	109
3.2.1.2.1 La perception de soi dans ses forces et ses faiblesses versus la déstabilisation interne...	109
3.2.2 PENDANT L'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL	112
3.2.2.1 Bilan personnel	113
3.2.2.1.1 Au plan biologique	113
3.2.2.1.1.1 Symptômes physiques	114
3.2.2.1.1.2 Symptômes énergétiques	115
3.2.2.1.2 Au plan psychologique	117
3.2.2.1.2.1 Choc du diagnostic et médication	118
3.2.2.1.2.2 Symptômes psychologiques	120
3.2.2.1.2.2.1 Confusion interne versus questionnement existentiel	120
3.2.2.1.2.2.2 Dépréciation de soi	121
3.2.2.1.2.3 Sentiments	124
3.2.2.1.2.3.1 Colère et agressivité	124
3.2.2.1.2.3.2 Confiance	124
3.2.2.1.2.3.3 Vulnérabilité	125

3.2.2.1.2.3.4	De l'isolement à la solitude.....	125
3.2.2.1.2.3.5	Rejet.....	126
3.2.2.1.2.3.6	Perte et abandon.....	127
3.2.2.1.2.4	Le pôle des tabous, des mythes et de la réalité.....	127
3.2.2.1.3	Au plan spirituel.....	130
3.2.2.1.3.1	La relation à l'Église et aux autres.....	130
3.2.2.1.3.1.1	La relation aux autres.....	132
3.2.2.1.3.1.2	Les camarades de travail.....	132
3.2.2.1.3.1.3	Les amis.....	133
3.2.2.1.3.1.4	La famille.....	134
3.2.2.1.3.2	La relation à soi-même.....	136
3.2.2.1.3.2.1	Au début de l'épuisement.....	136
3.2.2.1.3.3	La relation à Dieu.....	138
3.2.2.1.3.3.1	Prière et relation à Dieu.....	139
3.2.2.1.3.3.2	– La foi, la spiritualité et le Soi.....	141
3.2.2.2	Processus de reconstruction.....	143
3.2.3	APRÈS L'ÉPUISEMENT.....	148
3.2.3.1	La mission.....	148
3.2.3.2	Le testament.....	149
3.2.3.2.1	Prendre soin de soi.....	152
3.2.3.2.1.1	Les aidants.....	153
3.3	Explorer pour mieux comprendre.....	154
	CHAPITRE QUATRE.....	158
	INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS.....	158
4	Bref rappel des résultats.....	158
4.1	Comprendre le burnout de quatre femmes oeuvrant en milieu ecclésial québécois.....	162
4.1.1	Avant l'épuisement.....	163
4.1.2	Pendant l'épuisement.....	166
4.1.2.1	Mouvement de désengagement.....	166
4.1.2.2	Mouvement de reconstruction.....	167
4.1.3	Après l'épuisement.....	171
4.2	Similitudes et différences dans l'interprétation du burnout avec d'autres auteurs.....	171
4.2.1	Se rapportant aux points de désappairages.....	171
4.2.2	Se rapportant à différents thèmes:.....	172
4.2.2.1	L'engagement.....	172
4.2.2.2	L'accomplissement personnel.....	174
4.2.2.3	La surcharge de travail.....	174

4.2.3	Se rapportant aux variables de la spiritualité et de la relation à Dieu.....	175
4.2.4	Se rapportant à la notion du processus de reconstruction par la thérapie.	176
4.2.5	Se rapportant à l'évaluation des buts personnels.	178
4.3	Conclusion de la recherche.....	179
RÉFÉRENCES.....		190
TABLE DES MATIÈRES.....		195
Liste des tableaux ET ANNEXES.....		200

LISTE DES TABLEAUX ET ANNEXES

1 - TABLEAU I : Phases du cycle des symptômes du burnout d'après Freudenberger	12
2 - TABLEAU II : Coordonnées de présentation des participantes.....	49
3 - TABLEAU III : Symptômes physiques rapportés par les quatre participantes durant la phase d'épuisement	115
4 - TABLEAU IV : Symptômes énergétiques rapportés par les quatre participantes durant la phase d'épuisement	117
5 - TABLEAU V : Histogramme de la fréquence des dimensions individuelles du burnout.....	123
6 - TABLEAU VI : Modèle expérientiel-développemental de l'organisation interne des éléments constitutifs du concept de soi (Tiré de Lécuyer, 1991 p. 136).....	145
7 - TABLEAU VII : Schema représentatif du burnout chez quatre femmes en Église.....	156
8 - ANNEXE I.....	183
9 - ANNEXE II (a).....	184
10 - ANNEXE II (b).....	185
11 - ANNEXE III.....	186
12 - ANNEXE IV.....	189