

L'EXPÉRIENCE DU CONFLIT DE VALEURS ET LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL CHEZ LES JOURNALISTES DU SERVICE PUBLIC

Isabelle Hudon, Maîtrise en communication, UQAM |

UQAM

Fonds de recherche
sur la société
et la culture
Québec

Social Sciences and
Humanities Research
Council of Canada
Canada

PROBLÉMATIQUE

Au Québec, les problèmes de santé mentale liés à la souffrance au travail sont au cœur des préoccupations actuelles. Le conflit de valeurs compte parmi les causes de la souffrance au travail. En effet, bien qu'il fasse partie de toute vie organisationnelle, la façon dont le conflit de valeurs est vécu a un impact important sur la souffrance au travail et peut engendrer des problèmes de santé mentale (Girard, 2009). Cette «souffrance éthique» se fait sentir notamment dans les organisations publiques. Depuis plusieurs années, ces dernières vivent des changements administratifs ayant un impact majeur sur les pratiques organisationnelles (Girard, 2007; Jacob, Cossette et April, 2011). Ainsi, l'écart entre les valeurs affichées et les valeurs pratiquées y aurait pris de l'ampleur, provoquant une plus grande souffrance chez les travailleurs (Girard, 2002). Le sens du travail serait par ailleurs affecté par un manque de cohérence entre les valeurs du travailleur et celles de son organisation de travail (Morin, 2008).

QUESTION et OBJECTIFS

Quelle est l'expérience du conflit de valeurs de journalistes du service public?

1. Faire le portrait de l'expérience du conflit de valeurs des journalistes.
2. Explorer les liens entre leur expérience du conflit de valeurs, la souffrance au travail et le sens du travail.
3. Relever des conditions et stratégies permettant de diminuer la souffrance au travail liée aux conflits de valeurs.

MÉTHODOLOGIE

Démarche méthodologique phénoménologique herméneutique dans une approche inductive de type qualitatif. | Entretiens de recherche en récits de vie. | Méthode du guide d'entretien évolutif. | Journal de bord du participant. | Méthode d'analyse inductive de Blais et Martineau (2006).

CADRE THÉORIQUE

Approche psychosociologique de l'expérience vécue se centrant sur les interactions (Maisonnette, 1980). | Approche pluridisciplinaire de la psychosociologie alliant la psychologie, la sociologie et la philosophie (Brabant, 2005). | Cadre théorique éclectique inspiré principalement des courants en éthique suivants : courant critique français et québécois, courant québécois de l'éthique appliquée et de l'éthique organisationnelle, courants américains traitant particulièrement de la détresse morale et du dilemme éthique. | Concept retenu : le conflit de valeurs tel que défini par Girard (2009).

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Subjectifs et personnels, le sens du travail et l'expérience du conflit de valeurs sont fortement liés ensemble. Les conflits de valeurs qui touchent au caractère existentiel du sens du travail sont encore plus souffrants. Les conditions et stratégies de réduction de la souffrance liée aux conflits de valeurs sont similaires pour tous les participants : détenir un pouvoir d'influence sur la situation, avoir des espaces de discussion, climat de confiance, avoir des supérieurs ouverts à la discussion. Stratégies utilisées variées : (ex.) trouver un compromis, en parler, influencer les décisions, fuir la situation, mentir.

** Aucun participant n'accepte de porter atteinte à son intégrité morale.

Émergence de quatre profils d'engagement au travail non exclusifs liés à l'expérience du conflit de valeurs et au sens du travail ayant un impact sur la souffrance vécue: l'engagement envers la collectivité, l'engagement envers la profession, l'engagement envers l'employeur et l'engagement envers la carrière.

** Les journalistes ayant un profil d'engagement envers la collectivité sont ceux qui ont présentés le plus de souffrance liée à l'expérience des conflits de valeurs au travail.

PISTES DE RECHERCHE

Évaluer l'efficacité de stratégies d'intervention en éthique organisationnelle pour diminuer la souffrance liée aux conflits de valeurs au travail. **Développer** un modèle d'intervention visant à sensibiliser les gestionnaires à la souffrance au travail liée aux conflits de valeurs. **Étudier** les conflits de rôles pouvant être vécus par les travailleurs entre leur rôle de citoyens et leurs différents rôles liés au travail.

PROJET DE THÈSE (en développement)

Question : Quelle est la relation entre la représentation que les gestionnaires d'une organisation publique ont d'eux-mêmes en tant que citoyens et leur éthique au travail?

Objectifs : **Comprendre** les interinfluences dans la relation entre l'identité citoyenne et l'éthique des sujets (liens, les tensions et les ruptures). **Articuler** sur le plan théorique la relation entre la représentation que les gestionnaires ont d'eux-mêmes comme citoyens et leur éthique au travail.



RÉFÉRENCES

Blais, Mireille, et Stéphane Martineau. 2006. «L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes». *Recherches qualitatives*, vol. 26, no 2, p. 1-18. | Brabant, Louise. 2005. «Éthique de gestion de la coopération organisationnelle». Thèse de doctorat, Québec, Faculté des études supérieures, Université Laval, 386 p. | Girard, Diane. 2002. «Éthique et service public: où en sommes-nous?». *Revue éthique publique*, vol. 4, no 1, p. 156-165. | -----, 2007. «Pour réussir une intervention en éthique : stratégie et réalisme». In *L'intervention en éthique organisationnelle : théorie et pratique*, Liber, p. 143-169. Montréal. | -----, 2009. «Conflits de valeurs et souffrance au travail». *Revue éthique publique*, vol. 11, no 2, p. 129-138. | Jacob, Steve, Martin Cossette et Marc April. 2011. «Les enjeux éthiques de la gestion axée sur les résultats au sein de l'administration publique». In *Éthique et gouvernance publique*, Liber, p. 123-139. Québec. | Maisonnette, Jean. 1980. *Introduction à la psychosociologie*, Presses universitaires de France. Coll. «Le Psychologie 56». Paris, 254 p. | Morin, Estelle. 2008. Sens du travail, santé mentale et engagement organisationnel. Montréal, Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST): 54 p.