

LE PARADOXE DE LA COMMUNICATION AU TRAVAIL

-Surmonter les tensions et rivalités destructrices du travail par une communication

favorisant la structuration personnelle-

THE PARADOX OF COMMUNICATION AT WORK

-Overcoming tensions and destructive rivalries of the work through communication

that promotes personal structuring -

KENNICHE SAID

Université de Mostaganem Sciences Social section psychologie travail et organisation

Laboratoire d'Ergonomie et Prévention des Risques (L E P R) Université ORAN 2,

said.kenniche@univ-mosta.dz

Received: 13/01/2022

Accepted: 28/02/2022

Published:01/06/2022

Résumé:

Si l'on prend comme exemple de la communication le comportement humain, alors on peut dire que le comportement n'a pas de contraire, si le comportement existe, alors il a valeur de message, et tout message a valeur de communication, d'indicateur verbaux ou non verbaux.

Il y a relation saine, spontanée, et une relation perturbée ou malade qui est une relation posant problème et parasite le contenu qui passe en arrière-plan et finit par perdre toute importance. La double contrainte, ou la communication paradoxale qui est pathologique voir violente provoque douleur et stress et y compris épuisement professionnel, ce qui engendre psychopathologie du travail.

Mots clés: Paradoxe – communication – humain – psychopathologie – travail.

Abstract:

If we take human behavior as an example of interpersonal communication, we can say that the behavior has no opposite and has message value, any message has the value of communication, a verbal or non-verbal indicator.

There is a healthy, spontaneous relationship, and a disturbed sick relationship. That problematic and parasitic relationship overshadows the content and eventually loses all importance. Double constraint, or paradoxical communication that is pathological and violent, causes pain and stress, including burnout, what generates psychopathology of the work

Keywords: paradox – communication – human – psychopathology –work.

****Corresponding author**

1. Introduction:

L'organisation est un lieu de tensions internes dues essentiellement aux stratégies individuelles ou collectives qui coexistent et souvent s'opposent.

Le travail est le lieu de rivalités, de charges d'activités excessives et de contrainte économique et sociales, ces enjeux peuvent être à l'origine de situations de stress, d'épuisement professionnel. Les défauts de concertation sont souvent perçus comme un manque frustrant de reconnaissance, et engendrent incertitude et désadaptation ; Donc le travail est toujours un échange, et l'échange est toujours une relation d'homme à homme, en lui le travail se jouent les relations de reconnaissance et de mépris, d'amour et de haine, de complicité et de rivalité. Le travail source de plaisir et construction, voire de mort et de suicide vu les stressés dit sociaux.

Les sciences de la communication en termes cliniques est une approche de l'inconscient des organisations. Elle permet de révéler ces dimensions cachées que sont les investissements affectifs, les névroses collectives, les conflits psychiques, les interdits, les refoulements, les tabous, qui régulent ou dérèglent le rôle du sujet humain que celui de la vie des groupes, dans leurs aspects relationnels.

La communication n'est donc pas seulement échange, elle est structurante socialement dans les limites des contraintes. Tout message transmet une information mais induit également un comportement. Il y a une relation saine spontanée, et une relation perturbée ou malade, on y trouve les émotions tantôt positives (la joie) tantôt négatives (le malaise). La différence c'est les compétences émotionnelles de la personne.

La double contrainte, ou la communication paradoxale qui est pathologique, voire violente provoque des douleurs psychologiques et épuisement, et peut aboutir à la psychopathologie du travail, névrose et psychose, en rapport avec le manque de soutien et d'échange.

Les causes de difficulté ou de perturbation dans la communication sont nombreuses et puissantes. Il est donc indispensable qu'existent dans ce système des possibilités de régulation, d'adaptation et de transformation. Pour être efficace la communication doit fonctionner comme un système circulaire, elle doit s'autoréguler, car une communication correcte suppose une flexibilité de rôles, un échange et non pas une transmission. Alors, comment ça se présente la communication au travail ? Quels sont ses risques ? Quelle place accorder aux contraintes du travail via la communication ?

-Les hypothèses de la recherche :

- 1 .Les émotions ruinent les organisations.
- 2 .La communication paradoxale qui est pathologique donc responsable des psychopathologies du travail.
- 3 .L'adaptation au travail est tributaire des situations de communication tels que l'échange, la concertation et le soutien.

-Le but de la recherche: la compréhension de la communication humaine, rôle, fonction, disfonctionnement et impact sur la santé mentale. Cette recherche théorique permet de confirmer la corrélation entre communication perturbé voir malade et la psychopathologie du travail. Rendre compte de ce que les sciences de la communication peuvent apporter, pour réfléchir aux questions qui arrivent par la clinique et la psychopathologie du travail.

2. Méthode et outils:

- La méthode de la recherche : descriptive théorique.

I.1.Le travail :

L'organisation n'est ni une personne, ni un sujet, elle n'a pas d'inconscient d'après « V.De Gauljac » (Cabin,1999, p73).Mais, en tant que production sociale, elle est l'objet d'investissement individuels et collectifs, c'est une surface de projection, d'idéalisation qui mobilise et canalise les pulsions, le désir et influence le fonctionnement psychique des individus, «Livian Yves-Frederick » (1998) distingue ainsi quatre composantes dont dépend

l'existence de l'organisation, de la qualité des interactions qui existe entre elle et ses acteurs-l'élément humain-, le support d'une structure, d'un certain nombre d'actifs psychique, et d'un système de gestion et de pilotage (, p30).

Le travail suscite et développe un lien double. Lien du sujet avec lui-même et avec autrui. Il est ainsi source de connaissance de soi tant sur son savoir que sur ses capacités relationnelles, il est aussi connaissance de l'autre et reconnaissance par l'autre, il facilite l'intégration social et participe à l'élaboration de l'identité social (Ferreri et Légeron ,2002, p13).Le travail est la source de toute richesse, et le fondement même du développement de la société, de l'économie, le travail nous permet d'existé en tant qu'être humain (Sarnin, 2007, p13).Le travail accroît le sentiment d'autonomie, d'indépendance et de liberté et contribue à procurer les sensations de paix intérieur et de sérénité. L'exercice d'un métier aide à développer les relations interpersonnelles et les rapports sociaux, suscite respect et considération de son entourage (Cottraux, 2012, p59). On constate ici la place essentielle prise par le travail dans la vie de la plupart des individus. Par sa durée, les relations sociales qui s'y naient, par le développement psychologique ou l'identité sociale qui s'y construit, le travail engage totalement le travailleur, que ce soit au niveau de son corps, de ses sentiments et émotions ou de ses représentatons.Toutes les dimensions psychologiques sont en quelque sorte convoquées dans l'exercice d'une activité de travail. La réussite ou l'échec, la reconnaissance ou son absence, la possibilité de créer ou son empêchement vont par exemple avoir des conséquences déterminantes sur le développement psychologique du travailleur (Sarnin, 2007, p24), la constitution de groupe solidaire avec un bon climat, ce qui explique l'amélioration du rendement, et renforce l'appartenance et l'identité professionnel, pour « Stanley Schachter » (1959), le groupe est un remède contre l'anxiété (Cabin,1999, p23), donc le travail a pour objectif, de nous former à ce que nous voulons être, et de nous exprimer en nous objectivant, et ainsi de transfuser dans la vie d'autrui ce que notre travail a

absorbé de la nôtre, ciblé à la fois l'identité et la reconnaissance (Ferreri et Légeron, 2002, p24).

L'homme au travail n'est pas motivé par le seul intérêt économique mais par un système complexe de besoins, reconnaissance, sécurité, auto-accomplissement, relations sociales, acceptation et désirabilité social, interaction et échange social, par contre la sur-motivation diminue l'efficacité et fait perdre les capacités d'adaptation, étant essentiellement dans l'émotion (Albert, 1994, p41). Le risque de sur-motivation professionnelle est grande sur le plan du stress, c'est quelqu'un de fragile, s'il y a déficit de reconnaissance, le risque de blessure narcissique ou de dépression est très important.

Mais trop souvent le travail prend une tournure détestable, temporairement ou durablement, des conflits avec les collègues et les supérieurs, la violence, le sentiment d'être harcelé, injustement traité, un isolement et un manque de soutien, une activité sans signification. L'activité professionnelle devient synonyme d'épuisement d'usure et ruine la santé. On parle alors de burnout (Truchot, 2004, p1).

I.2. La communication:

La communication humaine est fondamentalement paradoxale. Tout message émis comporte le risque d'être jugé, c'est pourquoi les premières rencontres sont génératrices d'anxiété. (Bromberg et Trognon, 2004, p77).

Pour qu'on puisse parler de communication, il faut qu'un individu ait l'intention de mettre quelque chose en commun, c'est donner plutôt que recevoir. La communication c'est l'échange, la rencontre de l'autre dans son modèle du monde, le comprendre et s'adapter à sa représentation du monde.

L'être humain débute sa carrière de communication très tôt. A peine sorti du ventre de sa mère, il se met à hurler, crier, pleurer. Les interactions ont une importance centrale dans le développement psychologique de l'enfant, développement social et intellectuel bien sûr, mais aussi dans l'équilibre affectif (Baudoniére, 1988, p1). Même bien nourri, l'enfant privé

de contacts, connaît rapidement de graves troubles. Pour « Freud » l'adulte est un enfant qui a grandi (Samerhoff et Emde, 1993, p2).

Etant donné qu'on est dans une société de communication, il s'est produit une révolution dans les relations sociales, Le déclin de l'autorité, communication équivaut démocratisation (Fize, 1991, p10).

Paradoxalement, la communication est souvent à sens unique, dire les messages sont souvent ambigus, le récepteur jamais totalement réceptif. Dans le domaine des relations interpersonnelles, on distingue 4 types d'enjeux : les enjeux liés à l'identité de chacun, les enjeux territoriaux afin de maintenir une distance pour protéger son espace personnel, des enjeux relationnels et rapports hiérarchiques, des enjeux d'influence persuasion et manipulation. D'après (Lipiansky, 1996) ces enjeux agissent fortement sur les processus de communication et contribuent à structurer la relation.

Pour « Mucchielli » la communication est un acte complexe et difficile (Mucchielli, 1995, p13). Selon "Edgard Morin", derrière toute communication des motifs désireux d'atteindre certains buts, pour maîtriser certains enjeux psychologiques, et nouer des relations, pour partager des émotions et des sentiments, pour agir sur autrui, pour conforter notre identité ou celles des autres. On communique pour informer, s'informer, connaître, se connaître, expliquer, s'expliquer, comprendre, se comprendre (Morin, 1994, p33-39).

Toujours « Lipiansky », la communication c'est d'abord la représentation d'autrui composée à la fois d'éléments perceptifs accrochés à la réalité de l'interlocuteur et de ses comportements, et d'éléments projectifs en fonction de l'image que l'on se fait de lui, l'image construite à partir des mécanismes cognitifs et affectifs comme la catégorisation, l'attribution et dans une perspective psychanalytique, la projection, l'identification ou le transfert. Cette image influe directement sur le contenu et le style de la communication (Lipiansky, 1996, p60).

A propos des émotions au travail, en communication, les individus ayant une intelligence verbale élevée semblent aussi disposer d'un vocabulaire émotionnel plus riche et ont une meilleure connaissance déclarative des stratégies de régulation émotionnelle. Les études indiquent que le niveau de « Compétence Emotionnelle » est un prédicteur significatif de la performance au travail. Concernant le domaine organisationnel, les recherches des spécialistes tels que « Nicolaou et Tsaousis »(2002) et « Carmeli et Josman »(2006), ont permis de démontrer que plus un individu a des compétences émotionnelles élevées moins il souffrira de stress au travail, et plus il sera loyal envers son entreprise, ou plus il adoptera des comportements dits de citoyenneté organisationnelle, et plus il sera performant à l'exécution de certaines tâches, la performance professionnelle est directement soumise à l'influence des émotions(Luminet, 2013, p146).D'autres études figures dans le livre de ce même « Luminet Olivier » démontre aussi l'importance des « C.E » lorsque l'individu exerce une position de management :les managers ayant des « C.E » élevées sont perçus par leurs employés comme ayant de meilleures compétences managériales :leurs équipes sont moins stressées et plus performantes que celles des managers ayant des « C.E » faible « Mikolajczak et les autres »(2011), ainsi le bon fonctionnement des rapports sociaux dépend en grande partie de la manière dont les individus expriment et régulent leurs émotions « Gross et Thompson »(2007).On imagine vite le désordre qui régnerait si chacun exprimait à loisir sa colère, sa tristesse ou encore sa jalousie. Les études menées sur les liens entre « C.E » et adaptation sociale montrent qu'un niveau élevé de « C.E » facilite les relations interpersonnelles fonctionnelles.

I. 3. La communication pathologique:

« Grégoire Batésón et Paul Watzlawick » de l'école « Palo-Alto » ; ont posé les principes fondamentaux de la communication interpersonnelles, des phénomènes aussi important que la double contrainte, la notion de distance, et le poids du contexte. Cette approche a aussi des vertus thérapeutiques, car la plupart des pathologies mentales peuvent être considérés comme des dysfonctionnements de la communication. Pour « Musiol Michel et Trognon », les conversations pathologiques, sont des événements de parole opposant un sujet pathologique à un sujet normal. Les conversations schizophrènes en font parties (Bromberg et Trognon, 2004, p77).

« Erwing Goffman »(2013) évoque les interactions sociales en termes de représentation de soi, là où chaque travailleur cherche à produire, à imposer ou à défendre une image valorisée de lui-même face à autrui, c'est un moteur inconscient de la communication et le processus fondamentale de la construction de l'identité personnelle professionnelle, Cette identité est tributaire du rapport et du regard d'autrui (, p122). « Jean Paul Sartre » parle du regard de l'autre, un regard à la fois redouté et recherché, c'est l'effet miroir, afin de confirmer et évaluer notre propre image (Lipiansky, 1992, p123), donc l'ambiance du travail est composé de deux types de rétroaction : positive et négative.

En communication pathologique les Schizophrènes dénie qu'ils communiquent, et dénie aussi leur dénégation de communication. La personne parait vouloir communiquer sans accepter de communiquer. Ce phénomène de « Déné » qui est d'ordre émotionnel, existe en société sous forme de pathologie sociale de la communication, et qu'on retrouve au travail dans l'échange entre collègues subordonnés ou supérieurs hiérarchiques. En psychopathologie c'est la « perte du moi » ou « Aliénation » qui nie la réalité d'une personne. Si « le Rejet » équivaut au message vous avez tort, « le Déné », lui dit « vous n'existez pas », ce dernier renvoie à l'indécidabilité.

Les relations continues ; Les amitiés, les relations de travail ou autres, c'est l'obligation de répéter des séquences de communication, ce qui conduit aux « troubles pathologiques » et au paradoxe qui envahi l'interaction et affecter notre comportement et notre santé mentale, on l'appelle aussi « La Double Contrainte », qui submerge l'échange, comportement qui répond aux critères de la Schizophrénie, ce qui est relative à la double injonction contradictoire, être spontané et obéir, là où il est interdit d'avoir conscience de la contradiction en jeu, et s'abstenir de toute pensée personnelle, ce comportement on le retrouve en situation de prise de décision du tenant du poste de travail, toujours passé par le chef, le responsable hiérarchique, pas d'initiative c'est l'essence même de la « folie », sinon on observe retrait de l'échange en bloquant les voies de transmission et prendre un comportement renfermé, inabordable, autistique ; et ainsi empêcher tout comportement organisationnels de citoyenneté.

Les démarches psychothérapeutiques considèrent que les problèmes relationnels d'un individu proviennent de sa personnalité et de son fonctionnement intrapsychique. Pour L'école de « Palo Alto », ce sont les troubles relationnels et qui peuvent expliquer les manifestations pathologiques de l'individu.

La médecine psychosomatique a montré l'influence que les émotions pouvaient exercer sur la santé. Au niveau de la santé psychologique, les études ont montré que plus le niveau des compétences émotionnelles d'un individu est élevé, moins celui-ci est susceptibles de présenter des symptômes dépressifs, anxieux ou encore obsessionnels-compulsifs (Mikolajczak, 2006, in psychologie des émotions, 2013, p149). Toujours ce même « Mikolajczak » (2007), les statistiques dans le monde du travail suggèrent en outre qu'un individu ayant un niveau de « C.E » élevé aurait trois fois moins de risques de tomber en burnout, qu'un individu ayant un niveau de « C.E » faible. Il est donc aisé d'imaginer que les « C.E » modèrent les effets des événements de vie sur la santé mentale. Donc un bas niveau de « C.E » favoriserait l'apparition de troubles psychologiques ou physiques, lesquels

rétroagiraient sur le niveau de « C.E » en rendant, l'humeur plus instable et la régulation des émotions d'autant plus difficile avec perte du sens de l'humour. Impossible d'ignorer l'importance des émotions au travail, et qui peuvent potentiellement faire ou détruire les structures organisationnelles. Chaque interaction est un échange de récompenses psychologiques (reconnaissance, statut) de punitions (insulte, retrait de la relation), de bien matériels (argent).

Cet aspect relationnel en milieux professionnel est important et déterminant dans l'échiquier des conditions de travail, nuit à la santé mais aussi à la qualité du travail. Quant au volet économique, en l'an 2000 et d'après « l'organisation internationale du travail » le cout annuel de l'épuisement professionnel est estimé déjà à des milliards de dollars (Truchot, 2004, p2).

Or en 1980 «Freudenberger et Richelson» parlaient déjà d'état de fatigue chronique, de dépression et de frustration apporté par la dévotion à une cause, ou une relation, qui échoue à produire les réponses attendues et conduit en fin de compte à diminuer l'implication et l'accomplissement au travail. Donc La cause du burnout réside essentiellement dans l'environnement de travail et non dans l'individu.

Parmi les divers éclairages qui permettent de mieux comprendre les conditions d'adaptations de l'homme à son travail, l'abord psychopathologique, car l'équilibre psychique a pour garant le sens de la vie.

I.4. Psychopathologie du Travail:

Les contacts interpersonnels sont des sources de réconfort. La satisfaction que nous tirons du travail dépend du soutien apporté par les collègues, les supérieurs, et les proches. Ces relations contribuent à construire un climat professionnel stimulant, une forte cohésion sociale. Elles renforcent l'engagement, le sentiment d'appartenance et l'identité. Un réconfort émotionnel, un encouragement, elles donnent au travail un attrait supplémentaire.

Mais trop souvent, il prend aussi une tournure détestable, temporairement ou durablement. Des exigences physique, ses contraintes psychologiques, des tâches mal définies, et ambiguës, l'impossibilité d'avoir son mot à dire, des comportements agressifs, des conflits avec les collègues, et les supérieurs, le sentiment d'être harcelé, injustement traité, malmené, un isolement et un manque de soutien, un conflit entre ses choix professionnels et familiaux, une activité sans signification font du travail une corvée, alors qu'il devrait répondre à un choix vocationnel.

L'activité professionnel devient synonyme d'épuisement, d'usure, et ruine la santé. On parle alors de stress, de Burnout, donc de psychopathologie du travail, -Névrose et Psychose-, c'est la résultante de la communication pathologique au travail.

1) Le concept « stress » englobe malheur, difficulté, adversité, affliction, en rapport avec les conditions de travail, satisfaction, insatisfaction, motivation (Canoui et Mauranges, 2001, p23).

L'année 1966 « Lazarus » présente un model explicatif du processus de stress, comme une réaction émergente de l'interaction entre la personne et son environnement suite à une évaluation cognitive. Si la personne perçoit que ses ressources personnelles ne sont pas suffisantes pour répondre à la demande environnementale, il y aura une réaction de stress nécessitant une stratégie d'adaptation (Autissier et Giraud et Johnson, 2015, p208).

Vingt ans plus tôt en 1946, Le canadien « Hans Seleye » donne au phénomène du stress une dimension bio-psycho-social, c'est le résultat d'une agression extérieur (Dolan et Goslin et Carrière, 2007, p304).

Etant donné que le stress au travail est le résultat de la discordance entre les aspirations d'un individu et la réalité de ses conditions de travail.

OR la situation est une menace à la santé et à l'estime personnelle, face à une menace, la négation, la fuite et le combat sont des exemples représentatifs des multiples évaluations possibles, qui sont redevables de la perception des ressources disponibles

beaucoup plus que de l'interprétation objective de la situation, afin de réduire le déséquilibre (Truchot, 2004, p51).

Donc le stress est un excellent indicateur de la qualité de vie au travail en terme d'ambiance psychosociale, en ce sens qu'il est non seulement nuisible pour la santé du travailleur, mais également lourd de conséquence pour l'organisation. Le stress entraîne une diminution de la productivité et une augmentation des couts de la santé, il est générateur d'anxiété.

2) Le Burnout est la traduction de l'accumulation et de la sommation d'évènements face aux quels l'individu n'arrive plus à faire face. Une mise en échec d'une transaction équilibrée entre le sujet et son environnement. C'est le stress chronique qui construit le Burnout. Donc l'épuisement professionnel est secondaire à une accumulation de stress au niveau de la personne, un processus de réactions inadaptés de l'individu.

Le Burnout nuit à la santé, mais aussi à la qualité du travail, principalement l'effet des relations déséquilibrées, injustes, des conflits, harcèlement, violence, agression, hostilités, manque de participation de décision, et de reconnaissance. On est peu apprécié, peu efficace, peu d'opportunités d'exercer ses compétences, ambiguïté de rôle, accomplissement personnel réduit, conséquences :

Réactions émotionnelles. Angoisses, dépression. Aspects cognitives, tel que difficultés à se concentrer, à prendre des décisions, motivationnelles. Perte d'intérêt pour son travail, absentéisme, transfert, accidents de travail, maladies professionnelles, comportementales. Conduite addictives, isolement. Physiologique, diabètes. Lui sont associées. Ses conséquences nocives dépassent souvent la sphère professionnelles et déborde sur la vie privée : conflits interpersonnelles, difficultés familiales, divorces, troubles psychologiques et physiques (**voir le cadre Gle : figure 01**).

Coté troubles, la névrose est considérée comme un mode infantile de résoudre un conflit qui nécessiterait une solution correspondant à la maturité. La psychose est également liée à une immaturation, elle se caractérise surtout par la déformation grossière de la réalité externe du sujet « délire » ou interne du sujet « dépersonnalisation », elle s'accompagne toujours d'une inconscience plus ou moins grande de ses troubles (Canoui et Mauranges, 2001, p14). La névrose du travail c'est des troubles névrotiques apparemment liés aux conditions de travail et à l'environnement du travail.

Le champ d'intervention de la psychopathologie du travail, est d'ailleurs l'étude des facteurs humains qui jouent un rôle déterminant dans les névroses du travail. La névrose apparaisse dès que les exigences du milieu du travail dépassent les aptitudes nerveuses du sujet et surtout ses capacités d'adaptation. Cette adaptation nécessite d'établir des échanges avec le monde environnant et la nécessité de préserver la constance du « Moi », son identité. Et si la même situation se répète dans un climat d'insécurité, il n'y a pas adaptation mais sensibilisation, accroissement de la fatigue, sensation d'épuisement, céphalées dépressives avec sensations de lourdeur, baisse d'activité, angoisse, insomnie, humeurs dépressives avec des idées de mort, agitation anxieuse, à la longue finissent par entraîner de véritable maladies organiques (Savidon et Amiel, 1969, p118).

D'après le Centre Canadien d'Hygiène et de Sécurité au Travail (C.H.S.T), des études ont démontré que même si nous arrivons à adopter une hygiène de vie irréprochable, et à nous assurer d'excellents soins médicaux, l'incidence de la maladie cardiovasculaire ne serait réduite que de 25%, grande proportion à l'insatisfaction au travail (Dolan et Goslin et Carrière, 2007, p298), donc personne ne conteste aujourd'hui l'impact des contacts interpersonnels sur l'apparition du burnout. Toute personnalité humaine a besoin de sécurité, de relation interhumaine satisfaisante et de relations de compréhension avec l'objet de son travail, et de toujours meilleures relations humaines.

3. Résultats et discussion :

Tout au long de cette réflexion théorique, j'ai essayé de mettre en lumière les préoccupations relatives à la communication et ses risques au travail, chose que j'ai vécu et d'ailleurs je vie toujours au travail.

- Bilan général de la recherche :

Les recherches menées par « Leiter »(1991), ainsi que « Schaufeli et Dejonge »(1998) sur le manque de soutien et de réciprocité communicationnelle chez les travailleurs, de la part de leurs supérieurs immédiats, ils éprouvent de l'épuisement émotionnel dépersonnalisent davantage et bénéficient d'un faible accomplissement personnel, détresse et retrait comportemental, absentéisme, le turnover, l'intention de quitter son emploi, l'insatisfaction au travail, la peur d'implication et d'engagement dans son travail. L'impact a été observé auprès de groupes professionnels variés : personnel hospitalier, des sapeurs-pompiers, des travailleurs sociaux, des médecins libéraux, des enseignants...ect.

Cette kyrielle de conséquences provoquant un déficit dans l'identification, l'expression ou la régulation des émotions accroît le risque de mortalité, et peut causer ou aggraver de nombreuses maladies telles que le diabète, les troubles gastro-intestinaux ou les troubles cardio-vasculaires. Ce qui nous ramène à dire que les relations interpersonnelles à base de soutien social nourrissent un climat professionnel stimulant, une forte cohésion sociale, renforcent l'engagement, et le sentiment d'appartenance et d'identité, c'est important d'avoir à ses côtés des collègues et une hiérarchie disponibles pour fournir une assistance concrète, un réconfort émotionnel.

À travers ce balayage théorique j'ai pu montrer que la communication négative, pathologique, engendre psychopathologie du travail, brulures interne, désengagement organisationnel...ect, ceci confirme les hypothèses de cette recherche établies au préalable.

- Dédution du chercheur :

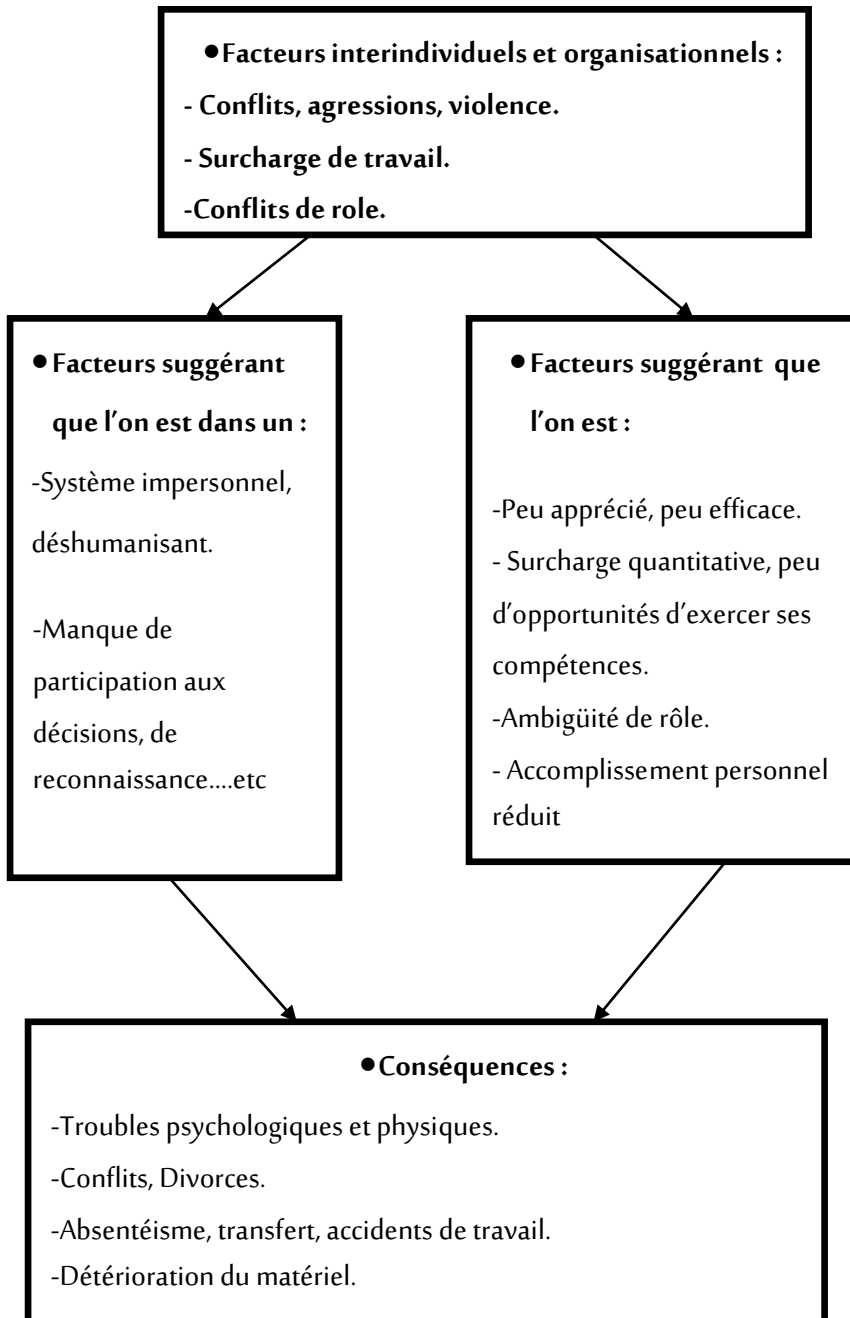
Effectivement, je partage l'avis de ces scientifiques, la solution c'est l'apport du processus de communication élaboré par « Marshall Rosenberg »(2003) basé sur le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance, et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant. L'empathie est au cœur de ce processus qui constitue un point commun avec l'approche centrée sur la personne, du psychologue « Carl Rogers », on parle d'une « communication consciente » dont les caractéristiques principales sont l'empathie, l'authenticité, et la responsabilité (Servan, 2003, p11).

Ce processus peut être utilisé de trois manières afin d'exprimer les besoins, (**voir configuration, figure 02**) d'après les points suivants :

- Communiquer avec soi-même pour clarifier ce qui se passe en soi, auto-empathie.
- Communiquer vers l'autre d'une manière qui favorise la compréhension et l'acceptation du message, expression authentique.
- Recevoir un message de l'autre, l'écouter d'une manière qui favorise le dialogue quel que soit sa manière de s'exprimer, empathie.

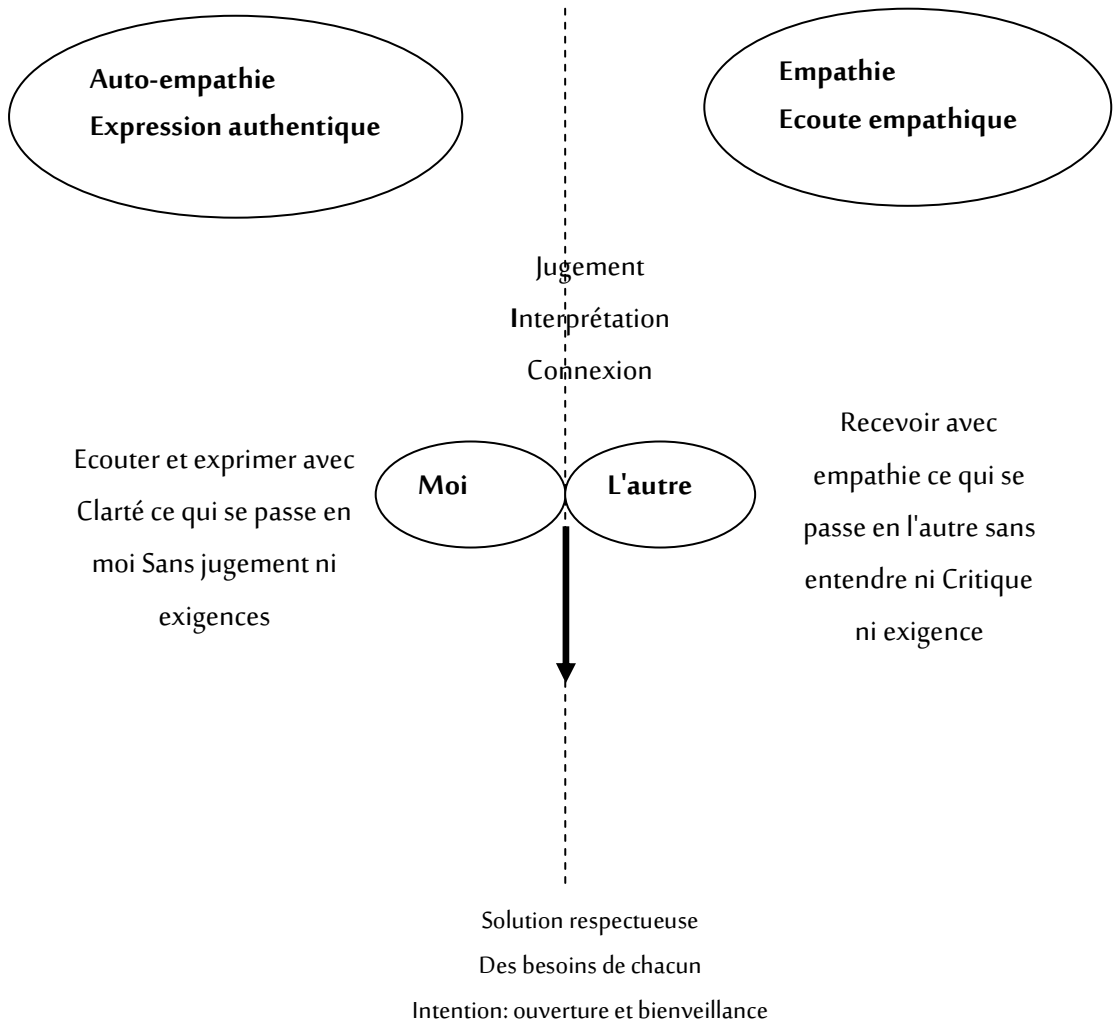
Il ne s'agit pas de développer des capacités pour contrôler la violence de l'autre, mais pour interpréter cette violence autrement que comme une agression. Tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait (Rosenberg, 2006, p41).

Figure N° 1. Cadre général du Burnout



Source : D'après (Cordes et Dougherty, 1993 in Truchot, 2004, p27).
La CNV d'après M. Rosenberg

Figure N° 2. La CNV d'après Rosenberg



Source : (Rosenberg, 2006).

4. Conclusion:

Les risques de la communication dans le monde du travail sont multiples et néfastes pour l'organisation et ses ressources humaines. Une fois le dysfonctionnement et la pathologie reconnues, l'individu doit tenter d'y apporter une réponse adaptée, ce dernier possède en lui les ressources pour réaliser ses propres changements. Mais c'est à chacun de construire, à partir d'une réflexion personnelle, ce qui va lui permettre de mieux faire face à la pathologie, donc l'aptitude à communiquer est liée à la conscience de soi et autrui, tant que la politesse stabilise et soutient le rôle, l'image et l'identité de chacun.

L'histoire des risques de la communication est à ses débuts... difficile de conclure.

5. Liste Bibliographique:

- Albert Eric (1994), **Comment devenir un bon stressé**, Odile Jacob, Paris.
- Autissier David et Giraud Laurent et Johnson Kevin(2015), **Les 100 Schémas du management**, Eyrolles, Paris.
- Baudoniere Pierre Marie (1988), **L'Evolution des compétences à communiquer chez l'enfant de 2 à 4 ans**, P.U.F, France.
- Bromberg Marcel et Trognon Alain(2004), **Psychologie sociale et communication**, Dunod, Paris.
- Cabin Philippe(1998), **La Communication** -état des savoirs-, Sciences Humaines, Auxerre cedex.
- Canoui Pierre et Maurange Aline (2001), **Le Burn Out**, (3 ed), Masson, Paris.
- Cottraux Jean (2012), **Psychologie positive et bien-être au travail**, Elsevier Masson, France.
- Dolan Simon et Goslin Eric et Carrière Jules(2007), **Psychologie d'un travail et comportement organisationnel**, (3 ed), Gaëtan Morin -Chenelière Education, Montréal Québec.
- Ferrerri Maurice et Légeron Patrick (2002), **Travail, stress et adaptation**, Elsevier, Paris.
- Fize Michel (1991), **La Démocratie familiale**, De La Renaissance, Paris.
- Goffman Erwing (1974), **Les Rites d'interaction**, Minuit, Paris.
- Lipiansk Edmond Marc (1992), **Identité et communication**, P.U.F, France.

- Lipiansky Edmond Marc (1996), **Le Rapport de place pour une systémique des groupes**. Revue connexion, B.S.F, Paris, (68), 57-72.
- Livian Yves- Frédéric (1998), **Organisation : théorie et pratique**, Dunod, Paris.
- Luminet Olivier (2013), **Psychologie des émotions**, De Boeck, Bruxelles.
- Morin Edgar (1994), **La Complexité humaine**, Flammarion, France.
- Mucchielli Alex (1995), **Psychologie de la communication**, P.U.F, France.
- Rosenberg Marshall(2003), **La Communication non Violente au quotidien**, Jouvence, Suisse.
- Rosenberg Marshall(2006), **Dénouer les conflits par la communication non Violente**, Jouvence, Suisse.
- Sameroff Arnold et Emde Robert (1993), **Les Troubles des relations précoces**, P.U.F, France.
- Sarnin Philippe (2007), **Psychologie du Travail et des Organisations**, (1ed), De Boeck, Bruxelles.
- Servan Schreiber David (2003), **Guérir**. Robert Lafon Collection Réponses, Paris.
- Savidan Paul et Amiel Roger(1969), **Psychopathologie du travail**, Les Editions Sociales Françaises, Paris.
- Truchot Didier (2004), **Epuisement professionnel et burn out**, Dunod, Paris.