

RELATION INTERPERSONNELLE : NŒUD DE LA REUSSITE ET ELEMENT DU BIEN-ETRE EN MILIEU PROFESSIONNEL DANS LA COMMUNE DE COTONOU-BENIN

TOSSOU Tata Jean

Enseignant-Chercheur, Psychologue

Université d'Abomey-Calavi/Bénin

totajeambo@yahoo.fr

Résumé

Le respect mutuel et la confiance entre collègues restent des critères essentiels à partir desquels, une relation interpersonnelle est qualifiée de bonne ou de moins bonne. En effet, l'observance du respect mutuel et de la confiance interrelationnelle contribue au bien-être des travailleurs et participe des réussites professionnelles. Ceci, parce que des constats faits sur le terrain, il ressort que l'irrespect et le manque de confiance déprécient le climat relationnel et jouent sérieusement sur le rendement des entreprises. C'est fort de ce constat que la présente recherche est initiée. Pour ce faire, 110 interlocuteurs sont approchés à travers la méthode de boule de neige et celle du choix des itinéraires avec des techniques d'entretien et de questionnaire qui ont permis la collecte des données sur le terrain. Après le traitement des données statistiques à l'aide de logiciel sphinx plus² et le processus d'analyse thématique pour les données qualitatives, il ressort qu'en milieu professionnel, le respect mutuel et la confiance inter-collègues est aujourd'hui en souffrance dans les milieux professionnels. De l'insécurité et de la menace de tous genres de la part des collègues, surtout pour des questions de poste ou de rang envié sont perçues par les employés au sein de leur entreprise. Cela conduit à une méfiance exprimée, allant jusqu'à la mise à l'épreuve de la santé des travailleurs qui, confrontés à ces difficultés, expriment des problèmes d'insomnie, de stress, de fatigue et de déprime dont on sait qu'ils sont des antichambres de la dépression. Il s'agit là de toute évidence, des facteurs qui, malgré les efforts déployés et la qualité des employés engagés, ne sont pas favorables à un bon rendement au sein des entreprises.

Mots clés : relations interpersonnelles, réussite professionnelle, bien-être, milieu professionnel, Bénin

Abstract

The mutual respect and trust between colleagues, remain crucial standards from which the interpersonal relation within professional environment may be seen as good or bad. In fact, mutual respect and interpersonal trust contribute to professionals' well-being and professional success. This is more obvious, considering the remarks we made in professional areas. It reveals that the non-promotion of mutual respect and the lack of trust affect considerably the professional harmony and diminish workers output. That's the main reason why the current research is initiated. Therefore, we interact with 110 interlocutors through iceberg method, and the pathway chosen method with interview technics and questionnaires. After the statistic information analysis, the use of sphinx plus2app and the conduction of thematic data for qualitative information, we come at the conclusion that in professional areas, mutual respect and trust between colleagues are nowadays unstable, due to insecurity and all kind of threat between colleagues related to position and or promotion rivalry within companies. That leads to mistrust, mystical attacks that creates heath trouble to some workers and push them to resignation. Those are issues that affect workers outputs, despite how talented and qualified they could be and those who diminish companies' productivity.

Key words: *interpersonal relation, professional success, well-being, professional area, Benin*

1. Construction de l'objet de recherche

Après le remplissage de certains critères de maturité psychologique, d'acquisition de connaissances nécessaires ou de base dans tel ou tel domaine, etc, l'être humain, dans l'assurance de ses responsabilités de vie, s'oriente indéniablement vers un métier. C'est grâce à celui-ci que l'homme affichera son identité sociale, notamment celle professionnelle qui reste un élément fondamental dans la construction de l'identité de soi de tout être humain. Evidemment, l'entrée de l'homme dans le milieu professionnel l'expose au contact relationnel forcé par les exigences du travail ou incité par le besoin de se relationner avec les autres. Or, l'espace professionnel est un endroit où des travailleurs se retrouvent pour exercer leur métier afin de gagner

non seulement leur vie mais aussi pour participer à l'accroissement de la productivité de l'entreprise. Pour ce fait, ces travailleurs ne peuvent satisfaire ces aspects liés à la réalité du monde de travail qu'en combinant avec les autres membres du corps professionnel ou hiérarchique. Naturellement, la relation à autrui est très prégnante dans les espaces professionnels ; et ceci en fonction des tâches à accomplir et les compétences à mobiliser pour y arriver.

Dans le milieu professionnel, chaque travailleur a besoin d'une certaine stabilité relationnelle et par ricochet d'une certaine stabilité émotivo-comportementale et cognitive pour être à la hauteur des tâches auxquelles il est associé. La stabilité relationnelle harmonise le climat professionnel et permet de ce fait aux employés de développer une complicité professionnelle afin de mutualiser les connaissances et compétences qu'exigent les tâches à accomplir pour une productivité significative. Evidemment qu'une seule personne ne peut se prévaloir toutes les compétences nécessaires pour accroître le rendement d'une entreprise. Cela se montre aussi manifeste à partir du moment où la seule personne en entreprise ou en milieu professionnel pourrait difficilement être dotée (encore que ce soit quasi impossible) de toutes les connaissances ou compétences nécessaires pour renflouer la productivité ou le résultat escompté par l'entreprise. En milieu professionnel, il est alors important de rester dans une dynamique de synergie et de mutualisation des efforts et des compétences pour booster l'entreprise au rang influent et de compétitivité. À cet effet, l'importance de la relation à autrui, surtout sa qualité et sa stabilité à tailler dans le sens de bonne, de fructueuse, de créative, d'innovante, etc. dans l'interaction entre les professionnels ou entre l'employé et l'employeur est à envisager et à travailler constamment. De cette logique, Dominique Picard (2001, p. 82-83) estime ce qui suit :

Entrer en relation avec des gens, faire leur connaissance, parler, échanger, partager peuvent être source d'enrichissement et de bien-être, à

condition que chacun y trouve sa place, s'y sente apprécié et reconnu ; autrement dit, reçoive les marques de déférence, de respect ou d'intérêt auxquelles il estime avoir droit, et les prodigue à son interlocuteur.

En effet, le respect, la reconnaissance, les marques de déférence, la confiance, etc. sont des qualités fondamentales sur lesquelles l'interrelationnel en milieu professionnel devrait prendre appui pour le bien-être des travailleurs et une meilleure productivité de l'entreprise. Or, le regroupement d'homme n'est jamais un mélange sans des moments d'incertitude, de confrontation et donc de rivalité. Quand il y a un regroupement des hommes, des relations se créent et il peut s'agir de bonnes ou de moins bonnes relations. Tous les hommes n'ont pas les mêmes ambitions, les mêmes appréhensions ni les mêmes démarches professionnelles. Généralement, en milieu professionnel, des manifestations à caractère conflictuel ou antinomique se déclarent à travers des pressions, des remises en cause d'opinion, de stratégie de travail, etc. mettant en souffrance le respect de l'autonomie professionnelle et l'expression des marques de déférence et de confiance qui sont des éléments incitant à une meilleure collaboration et à une relation interprofessionnelle de qualité. D'ailleurs pour Odile Bourguignon (2005, p. 470) le respect de l'autonomie professionnelle est le fondement d'une collaboration bien comprise et permet à chacun d'engager sa responsabilité dans ce qu'il fait.

Néanmoins cette dynamique souhaitée en milieu professionnelle, les travailleurs béninois sont confrontés entre eux à des mésententes professionnelles qui rendent les liens professionnels et relationnels plus tendus susceptibles d'alimenter les tensions et de la méfiance. Le constat dans la commune de Cotonou révèle effectivement que la plupart des professionnels critiquent les relations en milieu professionnel et la rivalité qui s'y trouve défiant la qualité des relations interpersonnelles qui y règnent ; tout cela étant suivi de la mise

à l'épreuve de la santé aussi bien psychique que psychosomatique des travailleurs. Même dans les universités de la place, de telles relations conflictuelles s'observent entre de grands Professeurs, sensés donner pourtant le bon exemple. Et pourtant, ils sont supposés savoir les effets néfastes de telles relations sur la santé mentale de l'homme. Dans cet élan, Frédéric Le Roy (2004, p. 181) déclare que dans une interaction de rivalité, chaque agent sait que son action autonome affectera le bien-être de tous ses rivaux sans distinction, et que ces rivaux réagiront pour se protéger. Dans la ville de Cotonou, la défaillance observée dans les relations interpersonnelles en milieu de travail inquiète d'avantage les travailleurs. Pour ces derniers, l'insécurité relationnelle est un sujet quotidien auquel une réponse devrait être envisagée afin de soulager les travailleurs et d'espérer le meilleur d'eux. Ainsi, pour tenter à l'aide de la science cette proposition de solution, une question de recherche s'impose. Elle est libellée comme suit : quels sont les facteurs qui dégradent souvent les relations interpersonnelles en milieu professionnel et que faut-il faire ? L'objectif ici est de mettre en relief ces facteurs nocifs afin de les faire éviter.

2. Présentation du cadre de recherche

Selon l'Institut National de la Statistique et de l'Analyse Economique (INSAE), 2016, p. 3, la commune de Cotonou est située sur le cordon littoral dont elle tire son nom de département du Littoral, issu du dernier découpage administratif du Bénin du 15 janvier 1999. Elle était une sous-préfecture de l'ancien département de l'Atlantique, qui lui-même vient du découpage territorial de 1958 où le pays comptait six provinces issues du découpage colonial français. Avec une superficie de 79 km² (0,07% du territoire national), la commune de Cotonou est située selon le quatrième Recensement Général de la Population et de l'Habitat de 2013 (RGPH4) au croisement des 6°20 de parallèle Nord et de 2°20 méridien Est. Elle est limitée par le lac Nokoué

au nord, l'océan Atlantique au sud, la commune de Sèmè-Kpodji (du département de l'Ouémé) à l'Est et la commune d'Abomey-Calavi (du département de l'Atlantique) à l'ouest. D'après l'INSAE (2016, p. 3), la commune de Cotonou compte 13 arrondissements et 143 quartiers de villes et reste la capitale économique du Bénin et concentre à elle seule presque toutes les fonctions administratives et politiques du pays. La population de la commune de Cotonou dénombrée au RGPH4 de mai 2013 est de 679 012 habitants contre 665 100 habitants en 2002. Selon les résultats des deux premiers recensements de 1979 et 1992, la population de ce département était respectivement de 320 332 habitants et de 536 827 habitants. Les taux d'accroissement intercensitaires annuels sont en baisse depuis 1979. En effet, il est passé de 4,05% entre 1979 et 1992 à 2,17% entre 1992 et 2002 puis à 0,18% entre 2002 et 2013.

3. Matériels et Méthodes

La conduite d'une recherche scientifique nécessite l'usage d'outils scientifiques avérés et l'adoption de méthodes pour une acceptation des résultats dans le giron de la science. À ce sujet, la méthode du choix des itinéraires à l'aide du jet du stylo dans l'un des carrefours choisis au hasard sur la carte géographique de la commune de Cotonou a été adoptée. Cela a permis aux enquêteurs une fois sur le site de recherche de pouvoir prendre une voie et non au hasard mais suivant l'indication donnée au cours d'un jet de stylo réalisé dans une intersection des voies figurant dans la commune de recherche. Ainsi, en suivant cette direction des personnes rencontrées et remplissant un certain nombre de critères sont questionnées. Pour être précis sur ces critères, il faut être un travailleur dans une entreprise privée ou publique avec un minimum de cinq ans d'expérience. Il faut aussi être soit une victime des relations interprofessionnelles malsaines ou témoins dans l'administration des conflits ou des rivalités suscités par la proximité professionnelle. À la méthode

des itinéraires, s'ajoute la méthode de boule de neige qui consiste à identifier un.e autre interlocuteur/trice sur indication et orientation d'un.e enquêté.e rencontré.e, disposant de l'expérience et pouvant témoigner des faits relatifs au sujet de recherche, et connaissant en matière de critères à observer celui ou celle vers qui l'orientation est conseillée. L'application de ces méthodes a permis l'administration des questionnaires écrits à l'endroit de cent-dix personnes dans le cadre des données quantitatives. De plus, au sein de ces dernières, trois personnes ont été interviewées dans le compte des données qualitatives. Avec l'accord des enquêtés, les propos sont enregistrés grâce à un enregistreur. Ces données sont ensuite transcrites et les résultats issus de cette organisation scientifique sont présentés ci-dessous.

4. Présentation des résultats

Dans ce paragraphe, il est fait mention des différents résultats obtenus au cours des investigations de terrain. Ces résultats sont présentés à travers onze tableaux statistiques indiquant les grandes tendances enregistrées en fonction de divers indicateurs.

4.1. Présentation des données sociodémographiques

Tableau I : Répartition des enquêtés selon le sexe

Sexe		
	Nb	% cit.
Féminin	51	46,4%
Masculin	59	53,6%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

Le tableau I révèle que sur les 110 interlocuteurs, soit 100,0% des intervenants impliqués dans cette recherche, 46,4% soit 51 personnes sont des femmes alors que 53,6%, soit 59 enquêtés

sont des hommes. Effectivement les hommes sont plus représentés dans cette recherche que les femmes. Cette différence n'a rien de spéciale relative aux critères d'inclusion ou d'exclusion des enquêtés. Mais elle peut être liée à la présence aussi significative des hommes sur le terrain de recherche.

Tableau II : Répartition des interlocuteurs selon le niveau d'étude

Niveau d'étude		
	Nb	% cit.
Primaire	5	4,5%
Secondaire	58	52,7%
Universitaire	47	42,7%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

L'analyse de ce tableau révèle que sur les 100,0% des intervenants soit 110 personnes, 52,7% des interlocuteurs, soit 58 intervenants ont atteint un niveau scolaire secondaire avant leur insertion en milieu professionnel. Par contre 42,7% soit 47 enquêtés déclarent accéder au monde professionnel avec à leur portée un diplôme universitaire. Mais c'est seulement 4,5% des interlocuteurs soit 5 personnes qui se retrouvent en milieu professionnel avec un niveau d'étude primaire. Les enquêtés abordés dans le cadre de cette recherche disposent alors d'un minimum de niveau d'étude secondaire avant leur insertion en milieu professionnel.

À Cotonou/Bénin, la plupart des fonctionnaires ont au moins le niveau secondaire sinon, dans le meilleur des cas le niveau supérieur. En observant les chiffres contenus dans ce tableau statistique ci-dessus et en faisant le cumule des effectifs de fonctionnaires de niveau secondaire et ceux des agents de niveau supérieur, l'on se retrouve avec un total de 105 fonctionnaires soit un pourcentage de 95,45%. Ce chiffre montre que le niveau d'étude n'empêche nullement la survenue de climat délétère

dans les entreprises ; mais au contraire, à observer de près l'acuité avec laquelle le problème de dégradation des relations interpersonnelles se pose dans nos universités, l'on est tenté de dire que cette dégradation est également fonction des susceptibilités.

Tableau III : Répartition des interlocuteurs selon leur année d'expérience en milieu professionnel

Années d'expérience		
	Nb	% cit.
Moins de 5 ans	1	0,9%
5-9 ans	30	27,3%
9-12 ans	34	30,9%
12-15 ans	28	25,5%
15-18 ans	5	4,5%
Plus de 18 ans	12	10,9%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

D'après ce tableau il ressort que pour les 110 enquêtés soit 100,0% des interlocuteurs, 30 personnes soit 27,3% intervenants affirment qu'ils ont à leurs actifs 5 ans au moins et 9 ans au plus d'années d'expérience professionnelle. Ensuite, selon 34 interlocuteurs, soit 30,9% enquêtés, leur année d'expérience est comprise entre 9 ans au moins et 12 ans au plus. De plus, 25,5% des intervenants, soit 28 personnes estiment d'avoir au compteur au moins 12 ans et au plus 15 ans.

4.2. Crise interrelationnelle en milieu professionnel

4.2.1. Désert de confiance dans les relations interprofessionnelles

Tableau IV : Répartition des interlocuteurs selon l'inexpression de la confiance inter-collègue en milieu professionnel

Confiance inter-collègue		
	Nb	% cit.
Oui	8	7,3%
Non	102	92,7%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

L'analyse de ce tableau montre que sur les 110 interlocuteurs impliqués dans cette recherche, 102 personnes soit 92,7% des intervenants affirment qu'ils n'ont pas de la confiance en leur collègue sur leur espace de travail. Par contre 8 interlocuteurs soit 7,3% des enquêtés ne sont pas de même avis. Pour ces derniers, la confiance inter-collègue reste manifeste à leur niveau. Ils continuent donc d'avoir de la confiance en leur collègue en milieu professionnel. Il est à retenir que la confiance inter-collègue tend de plus en plus à disparaître en milieu professionnel.

Tableau V : Répartition des interlocuteurs selon le conflit de poste et climat de méfiance en milieu professionnel

Poste professionnel envié et méfiance		
	Nb	% cit.
Oui	101	91,8%
Non	9	8,2%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

D'après ce tableau, 91,8% soit 101 interlocuteurs des 110 enquêtés déclarent que dans l'exercice de leur métier, des collègues envient leur rang ou poste au sein de la structure ou de l'entreprise dans laquelle ils travaillent et constituent pour eux des problèmes sur leur lieu de travail. Néanmoins la prépondérance de cette déclaration, 9 personnes soit 8,2% des interlocuteurs éprouvent le contraire. Selon ces personnes, elles ne sont pas enviées sur leur lieu de travail et leur poste ne sont pas en danger. La forte tendance des résultats permet d'identifier la méfiance qui règne dans les milieux professionnels compte tenu des postes enviés et les manèges déployés sans isoler une possible critique mesquine de la personne siégeant à ce poste.

Tableau VI : Répartition des interlocuteurs selon l'inexistence du respect mutuel en milieu professionnel

Respect mutuel ou interprofessionnel		
	Nb	% cit.
Oui	20	18,2%
Non	90	81,8%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

D'après ce tableau, il ressort que selon 81,8% des interlocuteurs soit 90 enquêtés, le respect mutuel ou interprofessionnel n'existe pas en milieu de travail. Par contre 20 enquêtés soit 18,2% des intervenants déclarent la présence effective de ce respect mutuel en milieu professionnel.

Cette disparition du respect mutuel dans l'espace professionnel pouvant expliquer l'absence de la confiance inter-collègue révélée par les données statistiques a été notée également lors des interviews. À ce sujet, Mme Afi âgée de quarante ans, employée dans une entreprise laisse entendre ses opinions sur la question en ces termes :

Aujourd'hui, est-ce qu'on peut avoir de la confiance à quelqu'un ? En tout cas, sur mon lieu de travail, je ne fais confiance à personne. Les gens ne te respectent pas du tout aujourd'hui. Devant toi ils font semblant de te respecter mais en ton absence ils racontent n'importe quoi sur toi. Le vrai respect mutuel est ce respect qui se manifeste même en ton absence. Malheureusement, ce que moi je vois, c'est qu'ils sont là à chercher toujours de fautes dans ce que tu fais pour finalement de mettre mal et prouver à tes patrons ton insuffisance professionnelle quand bien même tel n'est pas le cas. Moi je garde toujours ma distance. Même si je ris avec tout le monde je le fais avec réserve pour qu'il n'abuse pas de ça pour me piéger.

De cette interview, il ressort l'inquiétude relative au respect mutuel et par ricochet à la confiance interprofessionnelle. Assoiffé de pouvoir ou de poste ronflant, les travailleurs ne font mention d'aucune caractéristique humanisante. À ce sujet, les espaces professionnels s'érigent en des champs de bataille à travers desquels le respect mutuel qui est l'élément fondamental de base d'une collaboration interprofessionnelle stable n'est plus le critère fonctionnel des relations interpersonnelles. Ainsi l'espérance ou l'usurpation de la promotion en milieu professionnel se fait de plus en plus sur des bases de critiques mesquines et non fondées sur les collègues aux postes. En effet, les détracteurs en milieu professionnel sabotent les collègues visés et le sens du respect mutuel qui devrait caractériser les relations sur les lieux de travail se transforme et laisse place à la torsion des réalités à travers des manifestations sans égards entre professionnelles.

4.2.2. *Insécurité ressentie en milieu professionnel*

Tableau VII : Répartition des enquêtés selon la menace et le complot perçus au service

Menace et complot perçus au service		
	Nb	% cit.
Oui	101	91,8%
Non	9	8,2%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

Il ressort de ce tableau que selon 91,8% des interlocuteurs soit 101 personnes, les travailleurs sont sous la menace permanente de devenir à tout instant des victimes de complot de la part de de leurs collègues sur leur lieu de service pouvant les mettre en difficulté au point de se voir congédier de leur travail. Mais c'est seulement 8,2% des enquêtés qui expriment le contraire de cet avis. Ces statistiques sont bien inquiétantes quand on sait que l'un des objectifs de l'éducation façon générale et de l'instruction singulièrement est de polir l'individu en le dégrossissant de ses aspérités afin de rendre le monde plus viable.

Tableau VIII : Répartition des interlocuteurs selon que les collègues sont les canaux de malheur au service

Collègue/possible canal de malheur		
	Nb	% cit.
Toujours	22	20,0%
Souvent	81	73,6%
Rarement	7	6,4%
Pas du tout	0	0,0%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

Le tableau ci-dessus montre que selon 73,6% des interlocuteurs soit 81 personnes sur les 110 enquêtés, un.e collègue est toujours à l'origine des malheurs qui vous arrivent sur votre lieu de travail. De plus 20,0% des participants soit 22 intervenants estiment que même si ce n'est pas toujours qu'un.e collègue soit à la source de vos malheurs au service, ils y sont quand même souvent. En revanche, 6,4% des interlocuteurs rebondissent en pensant que c'est rare d'observer le phénomène pareil sur les lieux de travail. Les collègues sont souvent à l'origine des malheurs que connaissent certains des leurs sur les lieux de service.

Tableau IX : Répartition des interlocuteurs selon la sensation d'insécurité liée à l'usage des méthodes mystiques sur les lieux de service

Sensation d'insécurité liée au mystique		
	Nb	% cit.
Toujours	24	21,8%
Souvent	78	70,9%
Rarement	8	7,3%
Pas du tout	0	0,0%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

D'après ce tableau, 70,9% des interlocuteurs soit 78 des 110 personnes enquêtées déclarent qu'il y a souvent sur les lieux de service des travailleurs à même de faire du mal à leur collègue à travers des méthodes mystiques, d'envoûtement ou d'ensorcellement. De plus 21,8% des enquêtés soit 24 intervenants estiment qu'une méchanceté des travailleurs pouvant aller à l'envoûtement ou l'ensorcellement afin de nuire aux collègues sur les lieux de service est toujours manifeste dans le rang des travailleurs. Mais c'est seulement 7,3% des interlocuteurs soit 8 personnes qui pensent que c'est rare

d'assister à une telle méchanceté sur les lieux de service. L'insécurité vécue sur les lieux de service compte tenu de possible attaque de la part de ses collègues à travers des méthodes mystiques d'envoûtement ou d'ensorcellement est une sensation quotidienne meublant la vie des travailleurs.

Dans la même perspective, Monsieur Simplicite, chef ressources humaines, âgé de la quarantaine dans une société étoffe les données statistiques en ces termes :

Sur les lieux de travail, on doit faire extrêmement attention aux personnes qu'on côtoie. D'abord le fait d'être en poste ne fait pas le bonheur de tout le monde sur les lieux de travail. Et, en plus, être chef de service, c'est amener à commander, à réprimander parfois, à corriger des choses. Et ce n'est jamais au goût de tout le monde. Ainsi, dans un monde où particulièrement au Bénin des grigris courent les rues, tu peux recevoir à tout instant la colère des collègues qui ne sont pas d'accord avec toi sur tel ou tel point à travers des pièges à l'aide des méthodes mystiques d'envoûtement ou d'ensorcellement. C'est très difficile à prouver, car si quelqu'un t'attaque de cette façon, l'entreprise ne peut pas t'aider, puisqu'il faut des preuves tangibles pour solliciter l'aide de la juridiction, ce qui n'est pas le cas dans le monde mystique. Ainsi tu seras le seul à souffrir et en mourir même plus tard. C'est pour ça je fais attention aux gens que je côtoie, ce que je mange, mes salutations, mon bureau et tout ce qui m'entoure sur mon lieu de service.

Cet extrait montre le climat d'insécurité relatif aux sensations de potentielles persécutions mystiques qui anime les travailleurs. Les lieux de service sont des endroits où grouillent assez de personnes avec leurs caractéristiques individuelles. Certaines personnes dans ces milieux sont des êtres exemplaires sur le plan

relationnel avec qui des relations professionnelles peuvent être entretenues selon des principes de critiques constructives. Mais pour d'autres toutes les initiatives pour corriger le tir à leur endroit afin de permettre à l'entreprise d'être compétitive sont perçues de leur part comme une humiliation et une provocation quand bien même les motivations sont loin de cette intention. Ainsi, avec cette perspective erronée, la sécurité de leur chef à l'origine de toute critique constructive est alors menacée et tous les moyens sont bons pour en résister aux chefs même les moyens les moins entrevus à savoir le recours aux grigris. Conscient de cette éventualité qui s'exprime en sourdine, tous les travailleurs sont en alerte et s'inquiètent de leur sécurité sur les lieux de service sur ce plan.

Tableau X : Répartition des enquêtés selon les difficultés et méchancetés de la part des collègues au service

Difficulté et méchanceté des collègues		
	Nb	% cit.
Oui	102	92,7%
Non	8	7,3%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

D'après ce tableau, 92,7% des interlocuteurs soit 102 enquêtés estiment avoir été confrontés à des difficultés dans l'exercice de leur travail à la suite desquelles la méchanceté et l'implication de leurs collègues ont été envisagés comme des pièces maîtresses des problèmes exprimés. Par contre, 7,3% des interlocuteurs soit 8 intervenants déclarent le contraire.

4.2.3. La santé des professionnels à l'aune des crises interrelationnelle en milieu professionnel

Tableau XI : Répartition des interlocuteurs selon l'insomnie et les difficultés à travailler en fonction des problèmes relationnel milieu professionnel

Insomnie et difficulté à travailler		
	Nb	% cit.
Toujours	15	13,6%
Souvent	88	80,0%
Rarement	7	6,4%
pas du tout	0	0,0%
Total	110	100,0%

Source : Données de terrain, octobre 2022

De ce tableau il ressort que 80,0% des interlocuteurs soit 88 personnes n'arrivent souvent pas à dormir la nuit et expriment de la difficulté à travailler convenablement compte tenu d'une concentration permanente et le ressassement du mal que leurs collègues administrent quotidiennement à leurs égards. De plus 13,6% des intervenants soit 15 participants estiment que ce mode de vie est toujours caractéristique de leur vie quotidienne. Par contre, 6,4% des interlocuteurs soit 7 intervenants pensent vivre rarement dans ces conditions.

Ces données s'alignent bien avec la vie de Mme Tété, âgée de 35 ans, responsable marketing dans un centre commercial qui s'exprime en ces termes :

Dans mon service, il y a trois personnes qui constituent le danger pour moi. Elles pensent constamment que c'est en m'éliminant de ce service qu'elles pourront gravir les échelons. Du coup, elles sont toujours là à me livrer des guerres avec tous leurs moyens. Elles sont prêtes à tout. Ainsi, chaque fois que je vais au service, je ne suis pas tranquille car je sais qu'elles

peuvent m'attaquer à tout moment. Un jour, l'une parmi elles, était venue en retard à son poste et avec précipitation faisait ce qui lui revenait comme travail sans le soin nécessaire. À ce sujet pour des petits reproches, elle a failli me taper dessus. Elle m'avait menacé, et là je comprenais à quel point j'étais en danger. Une fois à la maison, je ne cesse de penser à ma vie dans cette entreprise. Je n'arrive même plus à dormir la nuit. Même me concentrer sur ce que j'ai à faire devient de plus en plus difficile pour moi. Je crains qu'un jour je vais complètement craquer et me retrouver à l'hôpital.

L'analyse de cette interview révèle comment les difficultés relationnelles peuvent devenir de potentielles sources d'instabilité intrapsychique pour les travailleurs. En effet, l'homme est doté d'une mémoire qui lui permet d'enregistrer à travers un processus sélectif ce qui se passe au tour de lui. De plus, quand un fait devient marquant ou renferme une charge émotionnelle consistante, il devient prépondérant dans la mémoire. Qui plus est, une expérience négative avec une tonalité plus élevée en émotion négative, siège dans la mémoire et occupe les réflexions au sein de l'appareil psychiques. L'intérêt porté à un fait ou la dangerosité perçue au cours d'un entretien avec ses collègues conditionne la stabilité de son être et son équilibre psychique. La réminiscence des moments désagréables découlant des relations conflictuelles avec ses collègues au service et les agressions potentielles que portent ces conflits suscitent en toute personne des comportements de crise interne se traduisant par de la méfiance, de la peur, de la difficulté de concentration au travail, de l'insomnie dans la nuit et des fatigues irrationnelles.

5. Discussion

Cette recherche portant sur la “relation interpersonnelle : le nœud de la réussite et élément du bien-être en milieu professionnel dans la commune de Cotonou-Bénin” a connu la participation de 51 femmes soit 46,4% des interlocuteurs et de 59 hommes soit 53,6% des enquêtés avec un minimum de niveau d’étude secondaire (95,4%). Ils ont tous au moins 5 ans d’années d’expérience (99,1%) leur permettant de pouvoir se prononcer vaillamment sur la question des relations interprofessionnelles et les difficultés qui en découlent.

Selon ces derniers, certains postes sont toujours enviés par les collègues en milieu professionnel et crée d’énormes dégâts entre les professionnels. En effet, les subalternes veulent toujours gravir les échelons et aspirent fréquemment au poste de leur hiérarchie. Cette envie qui est un fonctionnement normal de tout être humain à qui il est permis de rêver ou de fantasmer n’a rien de désagréable si le travail acharné de ces sujets fantasmeurs ou rêveurs et leur honnêteté les portent au poste espéré. Malheureusement, ces personnes usent de stratégies peu humaines pour accéder à la place voulue. À ce sujet, les travailleurs estiment que dans cette guerre de poste, toute la mesquinerie des hommes fait surface. Les collègues pour des questions de rang ou de poste sont à même de comploter et de mentir sur le compte de leur cible afin de participer ainsi à sa chute pour finalement récupérer son siège professionnel. Ils font usage même des moyens les moins insoupçonnés à travers des méthodes mystiques, notamment l’envoûtement ou l’ensorcellement juste pour s’approprier des sièges professionnels qui sont dans leur viseur. À cet effet, la confiance interpersonnelle et le respect mutuel qui devraient baliser et encadrer les relationnelles interprofessionnelles sont en souffrance fonctionnelle. Ils sont tellement émiettés qu’en milieu professionnel, les travailleurs expriment que les difficultés qu’il rencontre dans l’exercice de leur travail est le

résultat de la méchanceté de leur collègue. Effectivement un sentiment d'insécurité plane toujours sur les lieux de travail et les travailleurs envisagent leurs collaborateurs ou collègues comme étant le potentiel canal par lequel l'entrée du malheur dans leur vie reste possible. Dans cette même logique A.-M. Fray et S. Picouleau (2010, p. 74) déclare qu'on reconnaît ici la difficulté et le caractère crucial des choix qui se présentent à l'individu, notamment dans son domaine professionnel.

Le sentiment d'insécurité indispose bien évidemment les travailleurs et à la moindre expression des problèmes interrelationnels en milieu professionnel ou des difficultés d'ordre professionnel tout le corps des travailleurs se met en alerte maximale et se concentre sur les possibles mesquineries et complots de la part des pairs pouvant expliquer la manifestation ou la présence manifeste de telle situation. Or le métier d'un être humain représente son identité, son moi. Pour cette raison, Hughes E. C. (1996, p. 76), estime que le métier d'un homme est l'une des composantes les plus importantes de son identité sociale, de son moi et même de son destin dans son unique existence. Ainsi, une fois en difficulté relative à son métier, le moi et l'identité de l'être humain se mettent aussi à souffrir. La mobilisation personnelle dans cette circonstance sollicite tant l'organisme des travailleurs qui s'usent d'avantage parce que constamment méfiant et tendu. Ils ruminent assez souvent ces problèmes auxquels ils sont confrontés et les menaces qui pèsent sur eux. Ainsi, ils trouvent difficilement le sommeil et passent leur temps aussi bien de la nuit que de la journée à la recherche d'une éventuelle solution qui n'arrive pas souvent. Au service, la concentration nécessaire dont l'organisme a besoin pour répondre convenablement aux exigences des tâches professionnelles, se trouve alors fractionner et les résultats attendus de ces travailleurs ne sont jamais à la hauteur de leur qualité et capacité autrefois reconnue. Les relations inter-collègues doivent alors être de plus en plus scrutées sur les lieux de travail par les employeurs et la création d'un espace

d'entretien du respect mutuel et de la confiance en milieu professionnel une réalité afin de permettre aux employés de travailler dans les meilleures conditions pour renforcer ainsi la productivité de l'entreprise et leur performance personnelle.

Conclusion

La qualité des relations interpersonnelles en milieu professionnel est un élément essentiel qui participe à la stabilité des travailleurs et à l'équilibre socioprofessionnel des employés. Elle est appréciée à travers l'expression de la manifestation du respect mutuel et de la confiance inter-collègue qui solidifie toute collaboration en milieu professionnel. Néanmoins, ces principes organisationnels deviennent de plus en plus rares en milieu professionnel. Les employés perçoivent aujourd'hui des menaces et des attaques venant de leurs collègues dans l'intérêt de les détruire afin de s'emparer de leur poste professionnel. En effet, pour les employés, l'insécurité relationnelle et la perte de la confiance paralysent les efforts des travailleurs compte tenu de la conséquence de ce climat professionnel qui communique aux employés la mise en alerte de leur corps. Ainsi la santé psychologique se fragilise à l'origine de l'insomnie et de fatigue comme des signes d'un éventuel trouble psychologique en perspective. La réussite professionnelle dans ces conditions devient très difficile et les résultats sont moins concluants aussi bien pour l'entreprise que pour l'employé. Pour corriger le tir afin de maintenir la performance réelle des travailleurs, un dispositif adéquat de soins relationnel doit être mis en place dans chaque entreprise afin de tamiser et d'isoler toute personne susceptible de favoriser un climat délétère et nuire ainsi aux relations interpersonnelles en milieu professionnel. Cela permettrait de surcroît un meilleur suivi et un retour aussi rapide à la normale. Cela est d'autant nécessaire qu'au terme de cette recherche, la question se pose de savoir comment une entreprise

peut-elle inscrire son nom en lettre d'or, si ses agents entretiennent entre eux des relations insécures ?

Références bibliographiques

BOURGUIGNON O., (2005). Travailler ensemble, Bulletin de psychologie, 4(478), 469-472, DOI 10.3917/bupsy.478.0469

FRAY A. M., PICOULEAU S., (2010). Le diagnostic de l'identité professionnelle : une dimension essentielle pour la qualité au travail. *Management & Avenir*, 8(38), 72-88, DOI 10.3917/mav.038.0072

HUGHES E. C., (1996). *Le regard sociologique*, EHESS (Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales).

PICARD D., (2001). Transition et ritualité dans l'interaction sociale. *Connexions*, 2(76), 81-93, DOI 10.3917/cnx.076.0081

Le ROY F., (2004). L'affrontement dans la relation de concurrence. *Revue française de gestion*, 1(158), 179-193, DOI 10.3166/rfg.148.179-193

INSAE, RGPH2, (Février 1992), Fichiers villages, Novembre 1994

INSAE, RGPH3, Cartographie Censitaire, Novembre 2001

INSAE, RGPH3, (Février 2002), Résultats Définitifs, Décembre 2003

Ministère du plan et du développement du Bénin et l'INSAE : Cahier des villages et quartiers de ville du département du littoral (Août, 2016)