



SUDINFO

BULLETIN MENSUEL D'INFORMATION,
DE REFLEXION ET D'EXPRESSION
de la Section syndicale Sud Santé Sociaux
à destination des agent(e)s du Samusocial de Paris

Membre de l'Union
syndicale
Solidaires
N° 15
Août
2019

COMMUNICATION PARADOXALE ET SANTE DES TRAVAILLEURS/EUSES

Injonctions contradictoires ! C'est un terme qu'on entend souvent dans le monde de l'entreprise. Emprunté par les représentants du personnel, élaboré par des experts en psychologie du travail, il tente d'appréhender une réalité complexe des relations humaines. Dans la vie de tous les jours, il est difficile de les identifier. Mais il nous a semblé important de vous exposer quelques extraits qui expriment parfaitement ce que nombre d'agent(e)s témoignent et ressentent au quotidien au Samusocial de Paris. La communication via le langage est ce qui nous distingue des animaux et des machines jusqu'à preuve du contraire. Si cette faculté se détériore, c'est toute la société qui est touchée. Un exemple concret, sont les fameux PSE : Plan de Sauvegarde de l'Emploi, sorte de plan social pour restructurer une entreprise. En réalité, il s'agit le plus souvent d'un Plan de Suppression de l'Emploi, qui ne dit pas son nom. La même logique se retrouve dans les fameuses «**fusions de services**», «**mutualisations**» et «**harmonisations de pratiques**». Le plus souvent, il s'agit en réalité tout simplement de suppressions de postes suivies de suppressions de services. L'avantage pour l'employeur/euse sur le plan juridique, est qu'il/elle n'est pas soumis(e) aux mêmes obligations de reclassements, requalifications ou indemnités, selon les termes choisis. Ces mots techniques requièrent votre vigilance. Ils sont souvent incompris et doivent être approfondis avant toute approbation. Dites-vous bien que probablement il se passera le contraire. Ce novelangue corrompt le dialogue social à sa base et s'assimile à un **braquage de nos compétences**.

Extraits bibliographiques :

La Dimension psychologique du management : méthodologie pour l'étude des organisations, Georges Masplet, psychologie, Septentrion, Presses Universitaires, 2000, Paris.

« Pour Christophe DEJOURS (1998) qui ne parle pas de « mal être » au travail mais de souffrance, celle-ci est générale en France. Elle est bien évidemment chez les exclus mais aussi chez ceux qui travaillent. Car c'est par la médiation de la souffrance que se forme le consentement de participer au système. Et lorsqu'il fonctionne, le système génère, en retour, une souffrance croissante parmi ceux qui travaillent... Ceux qui travaillent font de plus en plus couramment l'expérience que leurs efforts, leur engagement, leur bonne volonté, leurs sacrifices, pour l'entreprise n'aboutissent en fin de compte qu'à aggraver la situation. Ainsi le rapport au travail, chez les gens ordinaires, se dissocie-t-il progressivement de la promesse de bonheur et de sécurité partagés : pour soi-même d'abord, mais aussi pour ses collègues, pour ses amis et pour ses propres enfants.

1.1.1. Les injonctions paradoxales
Les auteurs décrivent la situation suivante

comme étant exemplaire du paradoxe pragmatique : « Un capitaine a ordonné au soldat, qui est le barbier, de raser tous les soldats de la compagnie qui ne se rasent pas eux-mêmes, et aucun autre ». Le soldat barbier est pris dans une situation intenable face à cette injonction paradoxale. Il doit obéir à l'ordre donné par le supérieur, mais comment peut-il faire ? Va-t-il se raser lui-même et de ce fait désobéir au capitaine ou alors garder sa barbe et dans ce cas il n'aura pas rempli sa mission ? La situation est réellement sans issue.

Bien souvent, lorsque le paradoxe s'introduit dans la pragmatique de la communication humaine, c'est tout un mode d'interaction qui se met en place. Il se dégage alors un cadre qui peut apparaître incompréhensible pour le spectateur. « Il est absolument impossible de se comporter de manière cohérente et logique dans un contexte incohérent et illogique » WATZLAWICK et Coll. (1972).

BATESON et coll. (1964) ont travaillé sur le problème de la communication chez les schizophrènes. Ils ont mis en avant un certain nombre d'éléments et ont désigné ce mode d'interaction par le terme de « double contrainte » (« double-bind » en américain).



1.1.2. Théorie de la double-contrainte

P. WATZLAWICK, J. HELMICK, DON D. JACKSON (1972), décrivent les éléments qui composent la double contrainte comme suit :

1. Deux ou plusieurs personnes sont engagées dans une relation intense qui a une grande valeur vitale, physique et/ou psychologique pour l'une d'elles, pour plusieurs ou pour toutes. Les situations caractéristiques où interviennent ces relations intenses comprennent, sans s'y limiter, la vie familiale (notamment l'interaction parents-enfants), l'infirmité, la dépendance matérielle, la captivité, l'amitié, l'amour, la fidélité à une croyance, une cause ou une idéologie, des contextes marqués par les normes et traditions sociales, la situation psychothérapeutique

2. Dans un tel contexte, un message est émis qui est structuré de manière telle que :

- a) Il affirme quelque chose,
- b) Il affirme quelque chose sur sa propre affirmation
- c) Ces deux affirmations s'excluent. Ainsi, si le message est une injonction, il faut lui désobéir pour lui obéir ; s'il s'agit d'une définition de soi ou d'autrui, la personne définie par le message est telle que si elle ne l'est pas, et ne l'est pas si elle l'est. Le sens du message est donc indécidable...

3. Enfin, le récepteur du message est mis dans l'impossibilité de sortir du cadre fixé par ce message, soit par une métacommunication (critique), soit par le repli. Donc, même si, logiquement, le message est dénué de sens, il possède une réalité pragmatique : on ne peut pas ne pas réagir, mais on ne peut pas non plus y réagir de manière adéquate (c'est-à-dire non paradoxale) puisque le message est lui-même paradoxal. Cette situation est souvent combinée à la défense plus ou moins explicite de manifester une quelconque conscience de la contradiction ou de la question qui est réellement en jeu. Un individu, pris dans une situation de double contrainte, risque donc de se trouver puni (ou tout au moins de se sentir coupable), lorsqu'il perçoit correctement les choses, et d'être dit « méchant » ou « fou » pour avoir ne serait-ce qu'insinué que, peut-être, il y a une discordance entre ce qu'il voit et ce qu'il « devrait » voir. (p. 212-213).

Selon P. WATZLAWICK et collaborateurs (1972), dans le monde actuel qui est loin d'être un modèle de logique, chaque personne a un jour ou l'autre été confronté à une double contrainte. Majoritairement chacun d'elle a pu préserver son équilibre psychologique, même si cette, ou ces expériences, a pu occasionner un trauma-

tisme. Ces véritables paradoxes, lorsqu'ils deviennent un mode relationnel établi et persistant mettent en péril la santé mentale des individus qui y sont confrontés. Les auteurs ont observé chez ces personnes, des comportements qui répondent aux critères de la schizophrénie. Pris dans le caractère intenable du paradoxe, l'individu recherchera « ... indices et sens ». (p.2019) à la situation, ou s'y conformera sans manifester le moindre jugement personnel, ou encore se renfermera sur lui-même, ou au contraire sera hyperactif.»

La parole humiliée, Jacques Ellul, Ed. La Table Ronde 2014, Paris.

p. 32: «Discours ambigu, souvent ambivalent. Folie de ceux qui veulent réduire le langage à un algèbre où chaque mot aurait avec précision mathématique un sens et un seul, serait délimité dans le carcan d'une information monovalente et où nous saurions avec précision scientifique ce que nous sommes en train de dire, et celui qui reçoit pourrait déclarer 5 sur 5. Bienheureuse incertitude du discours, c'est cela qui en fait toute la richesse. Je ne sais pas exactement ce que l'autre entend de ce que je dis. Ce qu'il interprète, ce qu'il retiendra. Je sais que le courant passe, que mon discours pénètre en lui, que j'ai le sentiment d'une relation positive, ou d'un rejet, que je puis interpréter, ce qui fera rebondir la relation dans un ensemble somptueux d'harmoniques.»

p. 254 «Pour le technicien, la faute presque irrémédiable du discours c'est d'être ambivalent, plurivalent, et de ne jamais aboutir à une certitude absolue. Il faut rendre ce que l'on dit monovalent, évacuer les incertitudes, et transformer le langage en un appendice utile de la démonstration.»

p. 10-11: «Ce qui caractérise ce langage parlé de l'homme, c'est précisément ce qui déborde, excède, déstructure aussi tout ce qui peut être transmis dans le langage tactile ou visuel, ce sont les marges du sens et les ambivalences, et la fluctuante des interprétations. Un signe n'y correspond pas à une chose. Un mot évoque les échos, les sentiments mêlés de pensées, les raisons mêlées de déraison, les motivations sans conséquences, les pulsions sans cohérence...»

p. 30: «Mais la parole ne se modèle pas directement sur ce «dire», elle crée aussi un domaine de l'inattendu, une merveilleuse efflorescence qui agrmente, enrichit, ennoblit ce que j'ai «à dire», et ne le traduit pas directement, sèchement, exactement.»

