

Effet d'un Programme de Développement des Compétences Psychosociales par la Régulation des Émotions sur la Diminution du Comportement Hostile chez des Avocats Tunisiens

Dr. Molka Riahi

Université de Tunis, Faculté des Sciences Humaines et Sociales de Tunis

[Doi:10.19044/esj.2022.v18n13p137](https://doi.org/10.19044/esj.2022.v18n13p137)

Submitted: 14 December 2021

Accepted: 21 April 2022

Published: 30 April 2022

Copyright 2022 Author(s)

Under Creative Commons BY-NC-ND

4.0 OPEN ACCESS

Cite As:

Riahi M. (2022). *Effet d'un Programme de Développement des Compétences Psychosociales par la Régulation des Émotions sur la Diminution du Comportement Hostile chez des Avocats Tunisiens*. European Scientific Journal, ESJ, 18 (13), 137.

<https://doi.org/10.19044/esj.2022.v18n13p137>

Résumé

L'objectif de cette étude est d'évaluer l'effet d'un programme thérapeutique de développement des compétences psychosociales (émotivo-cognitivo-comportemental) sur la diminution du comportement hostile et la capacité de régulation des émotions chez des avocats adhérents à l'association Tunisienne de fierté et dignité. Cette adhésion nous a permis de trouver un échantillon accessible au travail. L'échantillon de l'étude comptait 120 avocats ayant un degré élevé d'hostilité selon le questionnaire de l'hostilité, âgés de 25 à 60 ans. Les participants ont été randomisés dans un programme de vingt-deux séances de 120 minutes de psychothérapie basée sur la régulation du comportement hostile avec ses différentes composantes (émotionnelles, cognitives et comportementales). Les participants du groupe témoin n'ont pas participé au programme. La mesure principale était d'évaluer le programme de développement des compétences psychosociales (variable indépendante), le comportement hostile (variable dépendante, évaluée par l'échelle d'Hostilité et la capacité de régulation des émotions (variable médiatrice). Les principaux effets du programme proposé dans cette étude étaient efficaces. Les séances ont permis de contrôler et de diminuer significativement le comportement hostile, ainsi que d'améliorer la capacité

de régulation des émotions chez les avocats participants à la recherche.

Mots clés : Programme de développement, compétences psychosociales, comportement hostile, capacité de régulation des émotions, avocats, devis expérimental

The Effectiveness of a Psychosocial Skills Development Program in Reducing Hostile Behavior among Tunisian Lawyers

Dr. Molka Riahi

Faculty of Humanities and Social Sciences of Tunis, University of Tunis

Abstract

This paper focuses on assessing the effect of a therapeutic program for the development of psychosocial (emotional-cognitive-behavioral) skills on the decrease in hostile behavior and the capacity for regulating emotions in lawyers adhering to the Tunisian association of pride and dignity. The study population consisted of 120 lawyers with a high degree of hostility, according to the hostility questionnaire, aged 25 to 60 years. The participants were randomized into a program of twenty-two 120-minute sessions of psychotherapy based on the regulation of hostile behavior with its different components (emotional, cognitive and behavioral). Participants in the control group did not participate in the program. The primary measure was to assess the treatment program (independent variable) and hostile behavior (dependent variable) using the Hostility scale. Secondary measures consisted of mediating variables such as psychosocial skills assessed by the psychosocial skills questionnaire. The main effects of the psychotherapeutic program, proposed in this study, indicate that the sessions of the program make it possible to control. It significantly decreases hostile behavior and also helps to improve the capacity of emotion regulation in the lawyers participating in this study.

Keywords: Development program, psychosocial skills, hostile behavior, capacity to regulate emotions, lawyers, experimental design

Introduction

Le milieu judiciaire est marqué par plusieurs contraintes qui sont liées aux : poids des responsabilités des avocats ; la combinaison de la surcharge de travail et les situations d'urgence dues à des échéances non-négociables ; le vécu de situations de conflits ; le manque de cloisonnement entre vie professionnelle

et vie personnelle ; l'habitude à s'occuper davantage des autres qu'à se préoccuper d'eux-mêmes... En effet, ces avocats vivent plus fréquemment des situations sociales difficiles et conflictuelles, et ils reçoivent peu de soutien social, ce qui pourrait les amener à développer une personnalité hostile. En effet, Berkowitz (1974) a montré que lorsqu'une personne subit une frustration, celle-ci génère un état émotionnel de colère et la prépare à une réponse possible à l'agression dont elle est la cible. Dans cette veine, la littérature révèle que plusieurs auteurs ont souligné le lien entre la colère et le comportement hostile (Berkowitz, 1994 ; Rubin, 1986). En lien avec l'objet de cette étude, on observe que les avocats en colère ont souvent une tendance à afficher des comportements liés à la colère. Des différences individuelles peuvent survenir à cet égard : c'est à dire tout le monde ne se comporte pas de la même façon (Böddeker & Stemmler, 2000). Ainsi, l'enquête SUMER, 2010, a montré que les salariés qui sont toujours obligés de se dépêcher et devaient souvent interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue ou subir au moins trois contraintes de rythme de travail sont plus touchés par ces comportements irrespectueux et hostiles.

D'après la littérature, l'hostilité est difficile à définir et à différencier des notions comme l'agression et la colère. Mais des auteurs ont finalement réussi à en déterminer les principales dimensions. Il s'agit des hostilités cynique, névrotique, et expressive ou réactive (Fontaine et al, 2012). Ces dimensions ressortent des analyses de Barefoot (1992) et de Martin et al. (2000) qui définissent l'hostilité comme un élément composé de croyances et d'attributions cyniques, d'état colérique et de comportements agressifs ou d'opposition (Cités par Devouge, 2010)

Travail et santé

La psychologie du travail et l'analyse psycho-dynamique des situations de travail montrent que l'ensemble de la personnalité, dans ses composantes physiques, mentales et psychologiques, est mobilisé dans les activités de travail (Dejours, 1989). Ceci implique que le travail est essentiel pour le développement humain ; travailler, c'est agir pour assurer sa survie et son confort sur les plans matériel et intellectuel. Assurer son confort matériel, c'est pouvoir choisir et améliorer ses conditions de vie matérielle. Assurer ses besoins intellectuels, c'est apprendre à parler, lire, écrire et compter. Mais dans une société où le travail, et le loisir qui va avec, sont l'essentiel de la vie des gens, des difficultés nouvelles, que révèle par exemple la multiplication des comportements à risques pour raisons professionnelles, se font jour. De plus, les enquêtes européennes réalisées en 2002 ont conclu que 60% des travailleurs ont déclaré que leur travail aurait un effet sur leur santé contre 57% en 1995 ; le stress 28% ; les actes d'intimidation 10% des travailleurs et la violence psychologique dans le contexte de travail varie entre 1% et 5% (Légeron & Cristofini, 2006).

Dejours (1985) pose une question : comment font les travailleurs pour s'adapter et supporter les contraintes psychiques du travail ?, car l'équilibre psychique n'est jamais acquis de façon naturelle. Il a constaté que cette situation stressante fait naître une souffrance au travail qui conduit à l'apparition des comportements non adaptés comme les conflits, la colère, la communication violente, l'agressivité et l'hostilité ... Ce comportement hostile est différent d'un individu à un autre et chacun possède son propre niveau d'hostilité, dont le seuil d'expression en réponse à divers stimuli, dans diverses circonstances, est variable (Laborit, 1980).

Travail et hostilité

Les données sur la distribution des catégories professionnelles par rapport aux principaux facteurs de risque révèlent que l'hostilité est importante pour les indépendants. Par exemple, le tribunal est un lieu de travail très distinct où les conflits de tâches et les problèmes relationnels sont très fréquents, puisque les professionnels qui y travaillent ne partagent pas forcément les mêmes visions et valeurs (Barbot & Dodier, 2014). Dans cette veine, Rouillon et coll (2003) ainsi que Tsai et al. (2009) affirment qu'il est important de prendre en charge les avocats comme une population qui semble soumise à un stress professionnel important et susceptible de développer une souffrance psychologique. Cette prise en charge peut être focalisée sur le développement des habilités personnelles et la recherche de stratégies efficaces d'ajustement (Cités par Algava et al., 2011). Bantuelle et Demeulemeester (2008) ajoutent que dans son travail, l'avocat a besoin d'une multitude de compétences psychosociales comme : savoir résoudre les problèmes, prendre des décisions, communiquer efficacement, ou gérer son stress et ses émotions, avoir une pensée créatrice et critique, être habile dans les relations interpersonnelles, avoir conscience de soi et de l'empathie pour les autres.

En Tunisie, comme dans d'autres pays dans le monde, le milieu judiciaire expose les individus aux problèmes au travail comme le manque de respect, le conflit, le manque de communication, le stress, la violence physique et morale. Devant cette situation problématique, il est important de chercher des stratégies pour améliorer l'état psychologique de ces professionnels et d'évaluer leurs niveaux d'hostilité tout en développant leurs compétences psychosociales pour une recherche action permettant de diminuer ce facteur de risque.

Les compétences psychosociales dans une perspective de prévention du comportement hostile chez les avocats

C'est dans le cadre de la charte d'Ottawa de l'OMS, en 1986, que la notion de compétences psychosociales (*life skills* en anglais) est présentée comme un élément essentiel de la promotion de la santé et un support d'intervention majeur dans le cadre du développement des compétences individuelles. L'OMS (1993) a

divisé les compétences psychosociales en dix sous-compétences; puis le nombre de compétences a augmenté et elles ont été regroupées en trois grandes catégories : les compétences sociales, cognitives et émotionnelles qui sont présentées par couples :

Tableau 1. Les compétences psychosociales selon l'OMS (1993)

<p>- <i>Savoir résoudre des problèmes/ savoir prendre des décisions</i> Ce couple de compétences permet aux individus de trouver des solutions à leurs difficultés en identifiant les situations stressantes et en prenant conscience de leurs réactions physiques et émotionnelles (Sandon, 2014).</p>
<p>- <i>Avoir une pensée créative/une pensée critique</i> Il s'agit d'apprendre aux individus à réfléchir, à développer leur esprit critique, à participer à la réflexion et au débat, et pas seulement à emmagasiner des connaissances. Ces notions sont parfois représentées dans la littérature par les termes « pensée verticale » et « pensée latérale » (Sandon, 2014).</p>
<p>- <i>Savoir communiquer efficacement/ être habile dans les relations interpersonnelles</i> Ce couple de compétences favorise les relations de l'individu avec les autres individus (membres de la famille, amis, collègues...), l'échange des points de vue, le partage des opinions et des émotions, l'affirmation de ses idées et l'écoute de l'autre (Luis & Lamboy, 2015).</p>
<p>- <i>Avoir conscience de soi/avoir de l'empathie</i> Ce couple de compétences permet à l'individu d'avoir en tête deux éléments essentiels et qui sont : la croyance en son efficacité personnelle et la conviction intime que l'autre, même différent, a aussi des sentiments (Sandon, 2014). Il permet, par conséquent, de connaître les outils pour le développement de l'estime de soi, du respect de soi et d'autrui (Bonnin, 2001).</p>
<p>- <i>Savoir réguler ses émotions/savoir gérer son stress</i> Ces deux compétences permettent à la personne de développer des stratégies pour reconnaître et gérer son stress et connaître les principales émotions, leur utilité, et leurs manifestations (Luis & Lamboy, 2015).</p>

À partir de ses travaux sur des professionnels débutants de différents métiers, particulièrement « les avocats » Cherniss (1993) a observé que le sentiment de compétence est important pour les avocats débutants et semble, être une variable latente importante qui pourrait expliquer plusieurs sources de stress, comme la surcharge de travail, le manque de soutien organisationnel, les contraintes bureaucratiques ; des facteurs qui empêchent le sentiment d'être efficace. Cet auteur avance l'idée que les facteurs qui encouragent le sentiment de compétences et de succès de l'individu dans son milieu de travail vont réduire le stress tandis que ceux qui renforcent le sentiment d'inadéquation et d'échec vont l'accroître. Ainsi, le manque d'autonomie chez un avocat débutant ne le stressera qu'à partir du moment où cette contrainte l'empêchera d'atteindre des objectifs importants pour lui, quand il aura atteint un niveau de compétence suffisant pour les atteindre par lui-même.

Une étude faite par Dubois & Tardif a mis le point sur la nécessité accru d'un travail émotionnel lors des témoignages de souffrance affrontés par les avocats, en relation avec les activités en procès pénal caractérisées par

de fortes victimes et dont le public doit régulièrement montrer, auprès de leur hiérarchie, de leurs pairs qu'ils respectent le "code émotionnel".

Dans leur livre intitulé : "la nécessaire transformation des cabinets d'avocats- 55 fiches conseils pour réussir la transition", Garnerie et al. (2014) affirment qu'il faut «...développer ses compétences pour construire son avantage concurrentiel... » ; Ce construit concurrentiel est un processus dynamique dans lequel les avocats doivent prendre une part active dans le renouvellement de leurs méthodes de travail et l'acquisition des nouvelles compétences. Ces auteurs distinguent trois catégories de compétences : Les compétences juridiques, les compétences techniques non juridiques et les compétences managériales et comportementales.

D'après une enquête publiée en 2010 par la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques), pas moins de 22% des salariés déclarent être confrontés à des comportements hostiles au sein de leur milieu professionnel. En outre, les travailleurs les plus touchés par ces comportements sont les employés de commerce et de service, les fonctionnaires et les agents à statut, ainsi que les jeunes et les étrangers hors Union européenne. Selon la DARES ces comportements hostiles interviendraient lorsque l'organisation du travail est défectueuse et donne le sentiment de ne pas faire du travail de qualité, d'où l'impact sur une compétence cognitive comme « la créativité ». Le manque d'autonomie, les compétences trop peu employées, les conflits interpersonnels, les facteurs organisationnels et le déclassement seraient également à l'origine de ces comportements. Le CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) participe au développement de la prévention des risques auxquels peuvent être exposés les travailleurs, en proposant notamment des actions de prévention en matière de harcèlement sexuel ou moral (article L4612-3 du Code du travail).

Le premier comportement hostile au travail à avoir fait l'objet de recherches systématiques est l'agression. Selon Buss (1961) les agressions peuvent être regroupées en fonction de trois perspectives : (a) physique-verbale, (b) directe-indirecte, et (c) active-passive. Puis, dans les années 1990, des chercheurs ont décidé d'aborder les comportements hostiles au travail sous l'angle de leurs causes en les considérant comme une réponse des travailleurs à une situation organisationnelle. Ces comportements sont comme des actions menées en réponse à des préjudices ou à des actes répréhensibles destinées à infliger des dommages, des blessures, de l'inconfort, ou encore des punitions à la personne jugée responsable du préjudice (Aquino et al., 2001). En parallèle à ces travaux, Robinson et Bennett (1995, p. 556) se sont intéressés aux comportements hostiles au travail sous l'angle de la déviance et ont défini ce concept comme « des comportements volontaires qui violent les normes de l'organisation et, ce faisant, menacent le bien-être de l'organisation et/ou de ses membres ».

L'« Academy of Management » (AOM) (2001) a répertorié les comportements hostiles au travail qui sont : les comportements contreproductifs/les comportements déviants/les comportements de représailles organisationnelles/ les agressions/la violence/les comportements d'intimidation/le harcèlement au travail/les incivilités (inspirés des travaux de Pearson et al., 2005, p.191). Les recherches menées sur les quatre principaux concepts associés aux comportements hostiles au travail ont permis de faire émerger, pour chaque concept, un modèle explicatif. Ainsi, les agressions peuvent être expliquées à partir du célèbre GAAM– (*General Affective Agression Model*, Anderson, 1997), les comportements de représailles à partir du sentiment d'injustice organisationnelle (Skarlicki & Folger, 1997), les comportements déviants à partir du modèle relationnel entre la déviance organisationnelle et l'identité morale (Forehand et al, 2002) et les comportements contreproductifs à partir du *Stressor-Emotion Model* (Spector & Fox, 2005).

Des perspectives cognitives ont également été empruntées pour faciliter la compréhension du phénomène de la violence. On suppose ici que des personnes qui agissent habituellement de façon agressive ont des habitudes cognitives et perceptives qui les prédisposent à un tel comportement. Berkowitz (1989) insiste par exemple sur le rôle des cognitions dans l'apparition de comportements agressifs. Il précise que c'est la façon dont est interprété l'environnement par un individu qui incite une réponse agressive. Deux dimensions ressortent particulièrement de la littérature, dont celles traitant de la violence au travail: le locus of control (la perception générale du niveau de contrôle exercé par l'individu) et le biais d'attribution hostile (la tendance à expliquer des situations, même ambiguës, par des intentions ou des motifs hostiles, alors qu'il n'y en a pas) (Neuman & Baron, 1998). Les individus ayant un *locus of control* externe (ayant la perception que tout contrôle vient de l'extérieur, donc est externe à eux) sont plus susceptibles de répondre à la frustration par des comportements contreproductifs que les individus caractérisés par un *locus of control* interne. Quant à ceux possédant un biais d'attribution hostile, ils ont tendance à être particulièrement prompts à agresser les autres. Les processus cognitifs influencent non seulement le passage à l'acte violent, mais aussi la façon dont l'agression est médiatisée, voire interprétée, par les acteurs, les victimes tout particulièrement, comme le soulignent d'ailleurs Cox et Leather (1994).

Programme de développement des compétences psychosociales

Pour remédier aux problèmes relevés dans les pages précédentes, on peut avoir recours à des programmes d'interventions thérapeutiques appropriés pour offrir aux salariés à comportements à risques comme les avocats la possibilité de gérer leurs hostilités et de minimiser les conséquences négatives de cette puissante émotion et de maximiser ses conséquences positives. De ce fait, si les compétences humaines ne sont pas bien développées, elles seront à l'origine de

l'émergence des comportements hostiles au travail comme le révèlent Luis et Lamboy (2015). Les compétences émotionnelles ou d'autorégulation comprennent trois grands types de compétences, à savoir : les compétences de gestion du stress, les compétences favorisant la confiance et l'estime de soi, l'auto-évaluation et l'autorégulation et enfin les compétences de régulation émotionnelle (gestion de la colère et de l'anxiété, capacité à faire face à la perte, à l'abus et aux traumatismes). En se focalisant sur l'identification des mécanismes de déclenchement et de maintien du comportement hostile, la prise en charge de l'hostilité pathologique en thérapie émotive-cognitivo-comportementale (TCCE) porte sur trois axes principaux : comportemental, cognitif, et émotionnel.

Tableau 2. Les principales composantes d'une TCCE de l'hostilité pathologique

L'identification et l'analyse	<i>La première phase du travail thérapeutique vise à évaluer les mécanismes de l'hostilité au niveau cognitif, émotionnel, et comportemental par le biais de questionnaires et de mises en situation dans un pré-test.</i>
L'entraînement aux stratégies de gestion de la colère	<i>Il consiste en un travail d'application des techniques telles que le jeu de rôles, la restructuration cognitive, etc. Ces techniques visent à apprendre une autre façon de faire face aux situations générant des accès de colère (Van Rillaer, 2012).</i>
La restructuration cognitive	<i>Est un ensemble de techniques utilisées pour repérer et modifier des cognitions inadaptées d'un sujet (distorsions cognitives. Elle permet de développer un système de croyances, plus souple et plus adapté, à l'opposé des attentes parfois trop exigeantes. Son objectif est de repérer les croyances et mythes sur la colère, d'identifier les pensées automatiques et les distorsions cognitives et de modifier les schémas de pensée dysfonctionnels.</i>
L'affirmation de soi	<i>C'est le développement d'un comportement qui permet à l'avocat d'agir au mieux de son intérêt, de défendre son point de vue sans colère excessive ainsi que l'expression efficace, sincère et directe de : ce qu'il pense, ce qu'il veut, ce qu'il ressent et d'exercer ses droits sans les dénier aux autres. De ce fait, un travail spécifique sur les aptitudes de communication et la gestion des conflits interpersonnels telles que les stratégies d'affirmation de soi et de la résolution de conflit ; sera nécessaire.</i>
L'exposition aux stimuli	<i>(L'exposition in vivo ou l'exposition imaginaire) : Le travail se focalise sur le stimulus déclenchant. L'exposition progressive, associée à une prévention de la réponse (en imagination ou par jeux de rôles in vivo) permettra de consolider l'utilisation des stratégies de gestion de la colère (Deborde & Vanwalleghem, 2011).</i>
La régulation des émotions	<i>Une des façons de maîtriser son comportement hostile est de gérer les émotions en relation avec celle-ci. Ainsi on pourra aider l'avocat à contrôler ses émotions. En vue d'atteindre cet objectif, un programme thérapeutique émotive-cognitivo-comportemental a été entrepris pour les sensibiliser quant à leur état d'agression et de développer, dans une perspective positive, de nouvelles stratégies de faire face comme l'affirmation de soi afin de cesser d'être hostile Sinon à la réduire.</i>

Il est crucial donc de parler d'une prise en charge efficace. Pour cela, on a organisé un programme basé sur le développement des compétences psychosociales, où les professionnels vont apprendre à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves du travail. En travaillant l'aptitude à maintenir un état de bien-être mental, en adoptant un comportement approprié et positif à l'occasion des relations entretenues avec les autres, sa propre culture et son environnement.

Objectifs et hypothèses de la recherche

L'objectif de cette étude est d'évaluer l'efficacité du programme de développement des compétences psychosociales sur la diminution de degré d'hostilité chez les avocats en Tunisie par la comparaison des groupes pré-test et post-test.

Compte tenu à la fois de l'apport technique apporté par les outils fournis par le programme et l'apport des théories citées précédemment, nous avons émis l'hypothèse d'une relation négative entre l'évaluation des compétences psychosociales et les comportements hostiles.

Notre hypothèse principale de recherche stipule que : le programme de développement des compétences psychosociales proposé dans cette étude est efficace dans la diminution du comportement hostile chez la population étudiée.

Les hypothèses secondaires sont les suivantes :

1. Dans cette étude, il existe des différences statistiquement significatives entre les avocats (groupe expérimental) avant et après l'application du programme de développement des compétences psychosociales.
2. Dans cette étude, il existe des différences statistiquement significatives entre les avocats (groupe expérimental) avant et après l'application du programme de développement de compétences psychosociales.

Méthode

Le devis utilisé dans cette recherche est le devis descriptif expérimental, qui utilise l'approche quantitative (par les tests d'évaluation) avec un *design pré-test/post-test* à un groupe *expérimental/témoin*. Dans cette étude, la méthode expérimentale repose sur le principe de modifier le comportement hostile à l'aide d'un dispositif expérimental (le programme de développement des compétences psychosociales selon l'approche cognitivo-émotivo-comportementale). Ce devis descriptif expérimental consiste donc à tester la validité de l'hypothèse, en reproduisant les habiletés personnelles et en faisant varier les techniques utilisées au cours des séances.

Population et méthode d'échantillonnage

La population cible dans la présente étude est constituée d'avocats de profession libérale dans la zone de grand Tunis, adhérents à l'Association Tunisienne de Fierté et Dignité. Elle est composée de 66,7% des femmes et 33,3% des hommes (Avec un âge qui varient entre 25 et 60 ans). Dans un premier temps nous avons effectué un échantillonnage de type probabiliste aléatoire afin de sélectionner 120 participants. L'application de l'échelle d'hostilité a montré que 43% d'entre eux ont un niveau moyen d'hostilité, 29% un niveau élevé et 28% un niveau faible. Ensuite, nous avons retenu ceux qui ont obtenu un score moyen à élevé à l'échelle d'hostilité, soit 63 avocats sur 120 participants.

Le profil sociodémographique et professionnel

L'analyse statistique descriptive a montré qu'au niveau sociodémographique, l'échantillon (N= 60) est marqué par une dominance féminine. Les âges variaient de 25 ans à 60 ans. Une majorité significative des marié(e)s qui représente un pourcentage de l'ordre de 80%. Les participants appartenaient à différentes grades : trois quarts se déclarent A2 (A2= à la cour d'appel), soit un pourcentage de 55.8%. Pour les A1 (A1= stagiaire), ils représentent 39.2% de l'échantillon de l'étude ; les A3 (A3= à la cour de cassation) représentent une minorité du total de notre échantillon (N=120) avec un pourcentage de l'ordre de 5%. La totalité avait un niveau économique moyen. (Voir Tableau 3)

Tableau 3. Distribution de l'échantillon selon les caractéristiques sociodémographiques et professionnelles (N= 120)

Facteur	Critère	%
Sexe	Homme	33,30%
	Femme	66,70%
Âge	25-30 ans	35,00%
	31-35 ans	21,70%
	36-40 ans	11,70%
	41-45 ans	10,80%
	46-50 ans	11,70%
	51-55 ans	7,50%
État-civil	56-60 ans	1,70%
	Célibataire	15,80%
	Marié (e)	80%
	Divorcé (e)	0,80%
Niveau socioéconomique	Veuf (e)	3,30%
	Élevé	12,50%
	Faible	3,30%
Grade professionnel	Moyen	84,20%
	A1	39,20%

A2	55,80%
A3	5%

Instrument de mesure

Les données ont été recueillies à l'aide de questionnaires auto-administrés complétés en deux temps : pré intervention thérapeutique (environ 15 jours avant l'application de programme), post intervention (immédiatement après le programme thérapeutique), ce questionnaire contient (Voir Tableau 4):

Tableau 4. Un tableau récapitulatif des échelles de mesures utilisées

<i>Echelle</i>	<i>Mesure</i>	<i>Alpha de Cronbach</i>
<i>Une fiche de renseignement</i>	- la collecte des données sociodémographiques : le genre, l'âge, l'état civil, le niveau socio-économique et le grade.	
<i>L'échelle de l'hostilité de Williams (1980) (la variable dépendante)</i>	- L'exploration des niveaux des 3 dimensions de l'hostilité (calcul des scores : de 3 à 5 : hostilité basse, de 6 à 8 : hostilité modérée et de 9 à 12 : hostilité élevée) : 1- La composante cognitive ou hostilité cynique : croyance négative quant à la nature humaine, attribution hostile. 2- La composante affective : colère, ressentiment, mépris, irritation à l'égard de l'autre ou du groupe. 3- La composante comportementale : manifestation ouverte d'hostilité, d'impatience et d'agressivité. 3 items (n°1, 5,7) pour évaluer la composante cognitive 3 items (n°2, 8,9) pour évaluer la composante affective 3 items (n°3, 4,6) pour évaluer la composante comportementale.	$\alpha = 0.841$
<i>Questionnaire des compétences psychosociales (OMS (1993) et Arwidson (1997) (la variable indépendante)</i>	- Le calcul d'un score pour chaque dimension (5 dimensions) : <ul style="list-style-type: none"> • Le premier couple des compétences psychosociales : savoir résoudre les problèmes, savoir prendre des décisions comporte 6 items (de l'item 1 à l'item 6) ; • Le deuxième couple des compétences psychosociales : avoir une pensée créative, avoir une pensée critique contient 5items (de l'item 7 à l'item 11) ; • Le troisième couple des compétences psychosociales : avoir conscience en soi, avoir de l'empathie pour les autres est composé de 7 items (de l'item 12 à l'item 18) ; • Le quatrième couple des compétences psychosociales : savoir communiquer efficacement, être habile dans les relations interpersonnelles contient 10 items (de l'item 19 à l'item 28) • Le cinquième couple des compétences psychosociales et le dernier : savoir gérer son stress, savoir gérer ses émotions comporte 8 items (de l'item 29 à l'item 36). 	$\alpha = 0.939$

Procédure et tâche expérimentale

Le cadre d'expérimentation de cette étude a fait appel à un programme de développement de compétences psychosociales. Il s'inspire du travail de Cottraux (2011). Sa planification et la mise en œuvre des séances ont été réalisées en 5 phases :

- une phase motivationnelle et éducative appelée aussi la psychoéducation ;
- une phase psychothérapeutique (techniques spécifiques comportementales et cognitives) ;
- une phase de consolidation ou de résolution de problèmes ;
- une étape de la prévention des rechutes ;
- une évaluation de l'impact de l'application du programme.

Nous avons utilisé des techniques précises basées sur des recherches scientifiques et empiriques qui visent à modifier favorablement le problème de l'avocat. Ces techniques sont présentées dans le tableau suivant :

Tableau 5. Techniques du programme de développement de compétences psychosociales

Composantes	Thématiques	Techniques
Savoir gérer son stress, savoir gérer ses émotions.	Les réponses physiologiques du stress	Relaxation
Avoir une pensée créative, avoir une pensée critique	Les réponses cognitives du stress	Restructuration cognitive Carte mentale Exposition aux pensées
Avoir conscience de soi, avoir de l'empathie pour les autres	Les réponses émotionnelles du stress	Exposition aux émotions Affirmation de soi.
Savoir résoudre les problèmes, savoir prendre des décisions	Résolution de problèmes	Brainstorming Jeu de rôle
Savoir communiquer efficacement, être habile dans ses relations interpersonnelles	Les réponses comportementales et compétences de communication	Gestion du temps

Déroulement de l'étude

L'étude s'est déroulée en trois étapes :

Tableau 6. Les étapes de déroulement de l'étude

<i>Etude des buts et élaboration d'un diagnostic pré-test</i>	<i>Par la formulation des buts de la recherche et la collecte des données jugées significatives (Sentiment de colère, sentiment d'auto-efficacité, affirmation de soi et les difficultés de maîtrise des émotions). La collecte des données du pré-test a été réalisée en janvier 2018. La durée des réponses aux questionnaires a été estimée en moyenne à 15 minutes pour chaque avocat.</i>
<i>La mise au point d'un dispositif expérimental</i>	<i>Destiné à éprouver les hypothèses contenues dans la problématique et à définir un programme personnalisé de psychothérapie émotivo-cognitivo-comportementale (TCCE) qui s'intéresse aux comportements et aux pensées problématiques liés au comportement hostile. Cette thérapie est centrée sur la cognition (pensées), les émotions et les comportements, sans oublier les croyances parfois erronées et négatives que cultive l'individu sur lui-même et sur les autres. Le but de cette thérapie est de corriger ces pensées et ces croyances et de changer les comportements par de nouveaux comportements plus adaptés et plus adéquats. Cette thérapie s'inscrit dans les thérapies brèves qui s'appuient sur une relation active entre le thérapeute et son patient dans l'apprentissage de nouveaux comportements et la gestion des émotions et l'élaboration de pensées plus adéquates. Il s'agit de réussir demain, ce dont on se croit incapable aujourd'hui et que, de ce fait, on a raté hier. Elle permet des changements positifs au niveau des souffrances psychiques ou physiques et favorise le développement personnel.</i>
<i>Élaboration d'un diagnostic post-test</i>	<i>Par la collecte des données jugées significatives au post test (Sentiment de colère, sentiment d'auto efficacité, affirmation de soi, et les difficultés de maîtriser les émotions). La collecte des données du post test a été réalisée en janvier 2019. La durée des réponses au questionnaire a été estimée en moyenne à 15 minutes pour chaque avocat des deux groupes (expérimental et témoin).</i>

Résultats

Analyse statistique descriptive

Les compétences psychosociales

Le tableau ci-dessous montre que 80% des participants ont déclaré avoir des compétences psychosociales d'un niveau faible à moyen. Afin de mieux comprendre ces résultats, nous pouvons voir l'analyse des dimensions qui explique que 39% n'ont pas la capacité de gérer leurs stress et ne savent pas gérer leurs émotions. 36% d'entre eux ont des problèmes au niveau de leur communication et affirment ne pas être habiles à bâtir des relations interpersonnelles de qualité. 30% n'ont pas des compétences dans le domaine de la pensée créative ou même de la pensée critique. 24% n'ont pas conscience en soi (C'est l'une des dimensions du comportement hostile) ni de l'empathie pour les autres. 28% ne savent pas résoudre le problème ni prendre des décisions (Voir Tableau 7).

Tableau 7. Distribution de l'échantillon selon les compétences psychosociales (N= 120)

Niveau des compétences psychosociales général	%
Faible / 0 à 36	34
Moyen / 37 à 73	46
Elevé / 13 à 18	20
Dimensions des compétences psychosociales	%
Savoir résoudre le problème/Savoir prendre des décisions	
Faible / 0 à 6	28
Moyen / 7 à 12	53
Elevé / 13 à 18	19
Avoir une pensée créative/Avoir une pensée critique	
Faible / 0 à 5	30
Moyen / 6 à 10	41
Elevé / 11 à 15	29
Avoir conscience en soi/Avoir de l'empathie pour les autres	
Faible / 0 à 7	24
Moyen / 8 à 14	51
Elevé / 15 à 21	25
Savoir communiquer efficacement/Être habile des relations interpersonnelles	
Faible / 0 à 10	36
Moyen / 11 à 20	38
Elevé / 20 à 21	27
Savoir gérer son stress/Savoir gérer ses émotions	
Faible / 0 à 8	39
Moyen / 9 à 16	38
Elevé / 17 à 24	23

L'hostilité

Dans l'ensemble, 43% des avocats des deux groupes ont manifesté un niveau d'hostilité élevé, expliqué par 25% au niveau comportemental, 22% au niveau affectif, 14% au niveau cognitif (Voir Tableau 8).

Tableau 8. Distribution de l'échantillon selon le niveau de l'hostilité (N= 120)

Niveau d'hostilité général	%
Faible / 9 à 18	28
Moyen / 19 à 27	43
Elevé / 28 à 36	29
Composantes de l'hostilité	%
Composantes cognitive	
basse / 3 à 5	14
modérée / 6 à 8	45
Elevée / 9 à 12	41
Composante affective	

basse / 3 à 5	22
modérée / 6 à 8	40
Elevée / 9 à 12	38
Composante comportementale	
basse / 3 à 5	25
modérée / 6 à 8	37
Elevée / 9 à 12	38

Analyse des statistiques différentielles

Les moyennes du groupe expérimental avant le programme de développement des compétences psychosociales sont significativement différentes de celles après l'application de ce programme, au seuil de confiance de 0,01. Nous constatons une augmentation au niveau des compétences psychosociales chez les avocats qui ont participé au programme. Les participants de notre étude gèrent mieux leur stress et leurs émotions qu'auparavant selon les données du questionnaire sur les compétences psychosociales (Voir Tableau 9).

Tableau 9. Les données statistiques du pré-test/post-test des différentes paires des compétences psychosociales des avocats du groupe expérimental selon le questionnaire sur les compétences psychosociales (OMS, 1993 ; Arwidson, 1997)

Compétences psychosociales Pré-test/ Post-test	Moyennes des différences	Intervalle de confiance		t	ddl	Sig (bilatérale)
		95% de la différence				
		Inf	Sup			
« Savoir résoudre les problèmes/ savoir prendre des décisions »	-5.2	-7.0	-3.3	-5.8	29	.000
« Avoir une pensée créative/ avoir une pensée critique »	-4.2	-6.0	-2.3	-4.7	29	.000
« Avoir conscience de soi/ avoir de l'empathie pour les autres »	-6.9	-8.7	-5.1	-7.9	29	.000
« Savoir communiquer efficacement/ être hostile dans les relations interpersonnelles »	-9.1	-12.2	-6.1	-6.1	29	.000
« Savoir gérer son stress/ savoir gérer ses émotions »	-6.2	-8.8	-3.6	-4.9	29	.000

Les données statistiques du pré-test /post-test des composantes de l'hostilité des avocats du groupe expérimental selon l'échelle de l'Hostilité (Williams, 1980)

Dans le Tableau 10, la valeur observée de t : pour ddl ($n-1= 30-1= 29$) est ($t = 21.4$, $t = 12.4$, $t = 4.4$; $p= 0.000$) pour les différentes composantes de l'hostilité (test bilatéral) avec une valeur de t théorique = 2.763 ; donc l'hypothèse de recherche est soutenue par les données collectés.

Les moyennes du groupe expérimental avant le programme de développement des compétences psychosociales sont significativement différentes de celles après l'application de ce programme, au seuil de confiance de 0,01. Nous constatons une diminution au niveau de certaines composantes de l'hostilité chez les avocats qui ont participé à notre programme. Le changement est plus remarqué pour les composantes cognitives et affectives de l'hostilité (Voir Tableau 10).

Tableau 10. Résultats du Test–t Student des données statistiques du pré-test/post-test des différentes composantes de l’hostilité des avocats du groupe expérimental par l’échelle de l’Hostilité (N=30)

Hostilité Pré-test/Post- test	Moyennes des différences	Intervalle de confiance		t	ddl	Sig (bilatérale)
		95% de la différence				
		Inf	Sup			
La composante cognitive de l’hostilité	-2.43	-3.48	-1.39	-4.76	29	.000
La composante affective de l’hostilité	-2.00	-2.85	-1.15	-4.82	29	.000
La composante comportementa le de l’hostilité	-3.43	-4.82	-2.05	-5.08	29	.000
Score final de l’hostilité	-5.07	-7.44	-2.69	-4.36	29	.000

Récapitulation de l'ensemble des comparaisons des résultats du pré-test/post-test des différentes variables des groupes témoin et expérimental

Dans le Tableau 11, la valeur observée de t : pour ddl ($n-1= 30-1= 29$) est ($p=0.000$) (test bilatéral) avec une valeur de t théorique = 2.763 ; donc l'hypothèse de recherche est soutenue par les données collectées.

Les moyennes du groupe expérimental avant le programme de développement des compétences psychosociales sont significativement différentes de celles après l'application de programme, au seuil de confiance de 0,01. Nous constatons donc une diminution du comportement hostile chez les avocats qui ont participé à notre programme de développement des compétences psychosociales, et une amélioration dans l'utilisation des compétences psychosociales chez eux.

D'après le tableau ci-dessus, la valeur calculée de t : pour ddl ($n-1= 30-1= 29$ de chaque variable) avec une valeur de t théorique = 2.763 ; donc l'hypothèse de recherche est soutenue par les données collectées.

Les moyennes du groupe témoin avant le programme de développement des compétences psychosociales ne sont pas significativement différentes de celles après l'application du programme thérapeutique, au seuil de confiance de 0,01. Donc il n'y a pas de changement au niveau des variables (compétences psychosociales, comportement hostile) chez les avocats du groupe témoin.

L'analyse différentielle a affirmé la pertinence du programme thérapeutique émotive-cognitivo-comportemental dans la régulation du comportement hostile surtout pour la composante comportementale (différences statistiquement significatives entre les résultats du pré-test et ceux du post test du groupe expérimental).

Au post-test nous avons constaté une régulation des émotions prouvée par le résultat du T-test de comparaison des moyennes avec $t = - 4.9$ au niveau alpha inf à 0.01. Comparativement, le groupe témoin n'a manifesté aucun changement au niveau des variables traités. Par exemple : pour la composante affective de l'hostilité, $t = - 0.114$ et pour le score finale de l'hostilité, $t = 0.021$.

Tout au long de la mise en œuvre du programme de l'intervention préventive, on a travaillé sur la construction d'une bonne relation avec les avocats participants.

Tableau 11. Résultats du Test-t Student des données statistiques du pré-test /post-test des variables de la recherche des avocats des groupes expérimental et témoin (N= 30)

Pré-test/post-test	Résultats du groupe expérimental			Résultats du groupe témoin		
	t	dll	Sig. (bilatérale)	t	dll	Sig. (bilatérale)
Intensité	12,4	29	0	-0,403	29	.690
Fréquence	16	29	0	-1,316	29	.199
Savoir résoudre les problèmes/ savoir prendre des décisions	-5,8	29	0	-0,036	29	.972
Avoir une pensée créative/ avoir une pensée critique	-4,7	29	0	0,072	29	.943
Avoir conscience de soi/ avoir de l'empathie pour les autres	-7,9	29	0	-0,069	29	.945
Savoir communiquer efficacement / être habile dans les relations interpersonnelles	-6,1	29	0	0,02	29	.984
Savoir gérer son stress / savoir gérer ses émotions	-4,9	29	0	-0,103	29	.919
Score des compétences psychosociales	-7,5	29	0	-0,027	29	.979

La composante cognitive de l'hostilité	-21,4	29	0	-0,213	29	.833
La composante affective de l'hostilité	12,4	29	0	-0,114	29	.910
La composante comportementale de l'hostilité	4,4	29	0	-0,09	29	.929
Score final de l'hostilité	11,3	29	0	0,021	29	.984

Discussion de l'efficacité du programme de développement des compétences psychosociales

Discussion et interprétation

Cette étude avait comme but, d'évaluer le degré d'hostilité des avocats et de mettre en œuvre l'efficacité d'un programme de développement des compétences psychosociales en étudiant les déterminants (la capacité de résoudre de problème et la prise de décision, la gestion de stress et les émotions, la conscience en soi et l'empathie pour les autres, la capacité de communiquer et d'établir des relations interpersonnelles, la capacité d'avoir une pensée créative et faire de la critique, la colère trait-état et l'hostilité) qui influent sur le bien-être des avocats au travail.

Cette étude met en œuvre l'efficacité des techniques de l'approche cognitivo-comportementale appliquées dans le domaine de la prévention des risques comportementaux. Elle aide au développement des compétences et des habiletés personnelles puisque les avocats ont besoin de surmonter les situations conflictuelles et difficiles au travail et de développer des stratégies d'ajustement et de résolution des problèmes, surtout qu'ils sont confrontés à divers obstacles politiques en Tunisie. (Lois Berry, 2012) (Cité dans Galaa, 2018)

En général, les résultats ont confirmé l'hypothèse principale de la recherche puisque ils ont montré l'efficacité du programme de développement de compétences psychosociales appliqué sur le groupe expérimental, en enregistrant une diminution de la fréquence du comportement hostile par rapport au groupe témoin.

Discussion de la première hypothèse secondaire

Concernant notre première hypothèse secondaire, les résultats ont révélé sa confirmation qui stipule l'existence de différences statistiquement significatives entre les avocats des deux groupes (expérimental/témoin) avant et après l'application du programme de développement des compétences psychosociales au niveau des résultats de l'hostilité selon le questionnaire des compétences psychosociales (OMS, 1993 ; Arwidson, 1997).

Les difficultés rencontrées par les participants dans leur parcours professionnel sont multiples : problèmes au niveau de la communication interpersonnelle, manque de créativité et d'esprit critique, difficulté d'avoir conscience en soi (Dans le cadre théorique, c'est l'une des dimensions des compétences psychosociales), avoir de l'empathie pour les autres... etc.

Concernant le premier couple des compétences psychosociales (savoir résoudre les problèmes, savoir prendre des décisions), en appliquant les techniques les techniques de brainstorming et le jeu de rôle, les participants ont développé des méthodes de résolution de problèmes en déployant les stratégies émotionnelles qui aide à évaluer les difficultés et à choisir les

solutions possibles et meilleures. Cette technique en quelques étapes leur a permis d'éviter de passer d'une solution à une autre sans qu'il y en ait une efficace. Ainsi que la prise de décision leurs a permis de prendre des décisions de manière réfléchie en dressant un tableau des avantages et des inconvénients des actions et de choisir la solution la plus adéquate.

Concernant le deuxième couple des compétences psychosociales (avoir une pensée créatrice, avoir une pensée critique) : La pensée critique fait référence à la capacité de faire un jugement sur des raisonnements, tout en appliquant différentes techniques telles que : la restructuration cognitive, la carte mentale et l'exposition aux pensées. Les avocats ont appris à analyser et poser des jugements sur leurs tâches, positions, performances...

Ils se questionnent sur l'objectif tout en examinant les faits et se basant sur des critères (explicites ou implicites) pour tirer des conclusions ou faire des évaluations défendables.

Le développement de la créativité a joué un rôle positif dans l'amélioration de leur bien-être au travail, en l'aidant à mieux résoudre les problèmes relationnels que l'on est amené à rencontrer dans sa vie affective ou professionnelle. Dans le monde du travail, les entreprises montrent un intérêt croissant pour la créativité de leurs employés qui est considérée comme un moyen d'améliorer la performance et de s'adapter à des marchés toujours en évolution. Selon certains économistes, comme Romer (1994), la croissance économique du XXI^{ème} siècle sera fondée sur la création de nouveaux produits et services, et non sur une production plus rapide, ou moins coûteuse, de produits déjà existants. L'étude scientifique de la créativité peut aussi offrir un apport théorique dans l'élaboration de modèles économiques (Getz & Lubart, 2000). La créativité permet d'affiner certains paramètres de ces modélisations et, par conséquent, d'améliorer les propositions qui peuvent en découler.

Concernant le troisième couple des compétences psychosociales (avoir conscience en soi, avoir de l'empathie pour les autres) : Afin de diminuer le niveau d'hostilité, le programme de développement psychosocial est intervenu chez les participants en modifiant leurs pensées et a permis de prendre conscience de soi, de plus, l'application des techniques d'exposition et d'affirmation de soi ont permis aux participants de s'identifier et de s'évaluer au travail, cela a été remarqué au niveau de leurs réactions émotionnelles et physiologiques. Selon Lebel (2013) l'attention consciente est contrôlée par le cerveau cognitif ainsi que la capacité de tempérer les réactions émotionnelles. Cette régulation des émotions par le cognitif évite donc que notre vie soit gérée par nos instincts et nos réflexes. Il ajoute que la technique de la restructuration cognitive est un des moyens d'apprendre à utiliser ce mécanisme de contrôle.

Concernant le quatrième couple des compétences psychosociales (savoir communiquer efficacement, être habile dans les relations interpersonnelles), il est bien évident que lors d'une communication, des manifestations physiques se mettent en place à cause de l'hostilité. Les participants ont donc appris dans un premier temps par l'application de la technique de la communication non violente, à identifier ces manifestations afin de savoir ensuite comment les éviter. De plus ils ont appris à faire un bilan des craintes et une liste des suggestions pour les combattre, mais surtout et le plus important, c'est que le programme d'entraînement aux habilités psychosociales les a aidés à avoir plus de confiance en soi grâce aux exercices d'entraînement, car une communication réussie demande d'être affirmée et assurée afin de se mettre en situation de réussite.

En ce qui concerne les relations interpersonnelles au travail, les séances de notre programme étaient focalisées sur l'importance des liens tissés au quotidien entre plusieurs personnes : les collègues, les juges, les clients et autres. Ces relations, toutes différentes les unes des autres, sont importantes pour la réussite de la carrière professionnelle. Dans la plupart des cas, les relations non équilibrées engendrent une insatisfaction voire un mal-être chez les personnes concernées. Surtout que des chercheurs tels que (De Dreu, 1997 ; Esquivel & Kleiner, 1997 ; Tjosvold, 1997; Appelbaum et al., 1999) ont mis en lumière le fait que les mauvaises relations interpersonnelles et les conflits en milieu professionnel sont sources de tensions psychologiques importantes. Ainsi ils déclarent que le conflit interpersonnel a d'emblée une connotation négative sur le bien-être des gens. De plus les séances ont aidé les participants à mieux gérer leur relations humaine surtout que des auteurs ont bien mentionné que les conflits au travail sont inévitables (Jehn, 1995 ; De Dreu, 1997).

Pour le cinquième couple des compétences psychosociales (savoir gérer son stress, savoir gérer ses émotions), le travail de la gestion de stress avec les participants du groupe expérimental était centralisé sur la relaxation, la gestion du temps et le développement de capacité d'ajustement aux situations stressantes cela tout en prenant considération des actions utilisées. Citons une action basée sur des facteurs de stress et traitant des réactions qui perturbent la performance des avocats. Une autre action utilisée qui est basée sur la réponse au stress implique l'accommodation, sa capacité à faire abstraction, sa capacité à rester calme et à ne pas s'énerver et à résoudre les problèmes. Aussi une action reposant sur une augmentation de la résistance au stress et ceci par une diminution du niveau global des participants à l'intervention.

Cette action permet de mieux organiser le temps et les moments de détente.

Afin d'aider les avocats du groupe expérimental à maîtriser la gestion de leurs émotions nous avons fait appel aux techniques de la métacognition et l'exposition aux émotions, cela tout en prenant en considération l'explication d'Averill (1983, 1999) qui affirme que chaque individu se sent souvent l'objet impuissant de son émotion plutôt que l'acteur de celle-ci. Bien que, il ajoute que les réponses émotionnelles sont généralement non verbales (changements expressifs ou physiologiques) ou difficilement « verbalisables » (nous parlons de l'expérience d'un sentiment émotionnel difficile de le verbaliser).

De plus, la technique de la restructuration cognitive les a aidés à apprendre à élaborer cognitivement les pensées qui surviennent automatiquement, donc ils se sont entraînés à faire la critique, à percevoir des alternatives et à tester la probabilité que les pensées développées par le schéma cognitif adéquat, etc. (Alford & Beck, 1997 ; Beck, 1976). Afin d'assurer l'efficacité de cette technique, le processus d'élaboration cognitive doit être mis en place lorsque le schéma est activé, l'objectif est d'éliminer une boucle de rétroaction entre des pensées automatiques et un schéma dysfonctionnel et de ne pas critiquer des pensées irrationnelles.

Discussion de la deuxième hypothèse secondaire

Concernant la deuxième hypothèse secondaire, nos résultats ont révélé sa confirmation qui stipule l'existence des différences statistiquement significatives entre les participants (groupe expérimental) avant et après l'application du programme de développement de compétences psychosociales au niveau des résultats de l'échelle de l'hostilité de Williams et al. (1980) issue du questionnaire d'hostilité de Cook et Medley (Hostility SCAL, 1954). Dans notre programme, les participants ont appris à maîtriser leur comportement hostile. Nos résultats corroborent ceux de l'étude d'Ekman (1992) qui a montré que l'hostilité caractérise les "traits émotionnels" où les individus sont capables d'entretenir des relations d'hostilité personnalisée afin de mettre des rivaux en échec. Surtout que pour Kobasa et al. (1982) l'hostilité s'avère un prédicteur de niveau de stress élevé, de faible efficacité perçue et d'emploi majoritaire de stratégies centrées sur l'émotion, ce qui nécessite une thérapie cognitivo-émotivo-comportementale pour améliorer leur situation au travail et maîtriser le stress perçu. Certains auteurs comme Smith et al. (1988) ont montré que les quatre plus fréquents sont : la méfiance, le rejet, l'hostilité et la colère, suivis par la peur de la perte, et la blessure narcissique. Mais tous ces affects sont évidemment mêlés, et l'on peut par exemple dire que la colère et l'hostilité sont secondaires à la blessure narcissique, ou à la crainte de perdre l'objet ...Dans ce contexte, Bandura et al. (1961) expriment l'idée que l'hostilité est un comportement acquis par imitation. Par contre Dollard et al. (1939) ont expliqué que l'hostilité n'est donc pas une réaction à la frustration mais implique des causes biologiques

(Wong, 1997) émotionnelles, sociales et culturelles (Stoff & Cairns, 1996). Meeus (1996) avait constaté que si beaucoup de personnes étaient incapables de s'affirmer, c'est parce qu'elles n'avaient pas eu la chance de participer à des programmes de développement comportemental et cognitif et ne faisaient pas de différence entre le comportement agressif et l'affirmation de soi ; ce qui ne les aidait pas à apprendre.

Conclusion

Ce travail a permis de répondre à notre problématique et a apporté un soutien à l'hypothèse de recherche qui postulait l'efficacité d'un programme thérapeutique émotivo-cognitivo-comportemental tel que proposé dans cette recherche afin de traiter et régulariser l'état, l'expression et le contrôle du comportement hostile chez les avocats. Ces résultats confirment la pertinence de la théorie cognitivo-comportementale et ses techniques, sur la santé. En effet les avocats qui avaient assisté aux séances de thérapie étaient devenus capables de faire face aux situations problématiques d'hostilité ainsi que d'améliorer l'affirmation de soi, la régulation efficace des émotions et le développement de nouveaux comportements et de nouvelles idées relatives à l'hostilité grâce à l'intervention proposée et appliquée dans les situations en rapport.

Les limites

- Notre première limite concerne l'effet Hawthorne qui a pu avoir une répercussion sur la variable indépendante attribuable au fait que les avocats participants savent qu'ils font l'objet d'une étude.
- Bien que la chercheuse ait respecté les normes de la taille et du type de l'échantillon, il reste la possibilité de généraliser les résultats : notre taille d'échantillonnage (120 avocats) : Malgré que cette taille soit suffisante pour avoir une analyse et des résultats acceptables, elle reste insuffisante pour la généralisation des résultats. Bien que la chercheuse ait respecté les normes de la taille et du type de l'échantillon, il y a un risque de ne pas représenter correctement la population mère et la taille reste non équivalente
- Par manque de temps on a été dans l'impossibilité de prendre en considération d'autres facteurs que nous pensions importants et intéressants pour une recherche scientifique. De ce fait, pour mieux enrichir ce genre d'étude, il serait judicieux d'utiliser d'autres échelles pour mesurer les relations entre le comportement hostile et l'estime de soi par exemple et comparer les résultats afin de prouver la fiabilité et la validité des recherches. Nous recommandons aussi des études participatives pour l'amélioration du niveau d'estime de soi des avocats et l'avancement des services clientèles.

Lien d'intérêts

L'auteur de cette recherche déclare ne pas avoir de liens d'intérêts.

References:

1. Alford, B. A. & Beck, A. T. (1997). *The integrative power of cognitive therapy*. New York, NY, US : Guilford Press.
2. Algava, et al. (2011). Stress au travail et santé Situation chez les indépendants. Expertise collective. Les éditions Inserm. *American Psychologist*, 38(11), 1145-1160.
3. Anderson, H. (1997). *Conversation, language, and possibilities: A postmodern approach to therapy*. Basic Books.
4. Aquino, K., Tripp, TM. & Bies, RJ. (2001). Comment les employés réagissent à l'infraction personnelle : les effets de l'attribution du blâme, du statut de victime et du statut de délinquant sur la vengeance et la réconciliation sur le lieu de travail. *Journal de psychologie appliquée*, 86 (1), 52-59. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.52>
5. Arwidson, P. (1997). Le développement des compétences psychosociales. In Sandrin- Berthon S. *Apprendre la santé à l'école*. Paris : ESF éditeur, pp. 73-82 8
6. Averill, J.R. (1983). *Studies on anger and aggression: Implications for theories of emotion*.
7. Averill, J.R. (1999). Individual differences in emotional creativity: Structure and correlates.
8. Bandura, A., Ross, D., & Ross, S.A. (1961). Transmission of aggression through imitation of aggressive models. *Educational Psychology in context. Readings for future teachers*. SAGE Publications, Thousand Oakes, 57-66.
9. Bantuelle, M. & Demeulemeester, R. (2008). *Comportements à risque et santé : Agir en milieu scolaire, programmes et stratégies efficaces*. France : INPES.
10. Barbot, J. & Dodier, N. (2014). Que faire de la compassion au travail ? La réflexivité stratégique des avocats à l'audience, *Sociologie du travail*, 56(3), 365-385.
11. Berkowitz, L. (1989). The frustration-aggression hypothesis: Examination and reformulation. *Psychological Bulletin*, 106 : 59-73.
12. Berkowitz, L. (1994). Is something missing? Some observations prompted by the by the cognitive-neoassociationist view of anger and emotional aggression. In L. R. Huesmann (Ed.), *Plenum series in social/clinical psychology. Aggressive behavior: Current perspectives* (pp. 35-57). New York, NY, US: Plenum Press.

13. Bøddeker, I. & Stemmler, G. (2000). Who responds how and when to anger? The assessment of actual anger response styles and their relation to personality. *Cognition and Emotion*, (14), pp. 737–762.
14. Bonnin, F., et al. (2001). Développer les compétences psychosociales des jeunes. *Bulletin du Barreau de Paris, Bulletin Spécial Santé de l'Avocat*, 10p.
15. Buss, A. (1961). *The Psychology of Aggression*. New York, NY: Wiley.
16. Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 135-149). Philadelphia, PA, US: Taylor & Francis.
17. Cook, W.W. & Medley, D.M. (1954). Proposed hostility and Pharisaiic-virtue scales for the MMPI. *Journal of Applied Psychology*, 38(6), 414-418.
18. Cottraux, J. (2011). *Les psychothérapies comportementales et cognitives*. Editeur : Elsevier Masson; 5e édition.
19. Dares Analyse (2013). *Les risques professionnels en 2010 : de fortes différences d'exposition selon les secteurs. Enquête Sumer 2010. N°010*.
20. De Dreu, C. (1997). Productive conflict: the importance of conflict management and conflict issue. In C. K. De Dreu & E. Van de Vliert (Eds.), *Using conflict in organizations* (pp. 10-22). London : SAGE Publications Ltd.
21. Deborde, A.S. & Vanwalleghem, S. (2011). Gestion de la colère par thérapie cognitivo-comportementale. In *Journal de thérapie comportementale et cognitive* (2011) 21, 5—11. Publié par Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés. <https://doi:10.1016/j.jtcc.2010.11.001>.
22. Dejours, C. & Fain, M. (1989). *Corps malade et corps érotique*. Edition Elsevier Masson.
23. Dejours, C., Veil, C., & Wisner, A. (1985). *Psychopathologie du travail*. ouvrage collectif sous la direction de *Entreprise moderne d'édition*.
24. Dollard, J., Miller, N.E., Doob, L.W., Mowrer, O. H., & Sears, R.R. (1939). *Frustration and aggression*. New Haven, CT, US: Yale University Press.
25. Dubois, B. & Tardif, J. (2010). Construire des dispositifs en vue de l'évaluation et du développement des compétences : comment ? Dans L. Paquay, C. Van Nieuwenhoven & P. Wouters. (dir.). *L'évaluation*,

- levier du développement professionnel ? (pp. 133-146). Bruxelles : De Boeck.
26. Ekman, P. (1992). An Argument for Basic Emotions. *Cognition and Emotion*, 6(3/4), 169-200.
 27. Fontaine, O., Colucci, A.M., & Meyer, M. (2012). Maîtrise des facteurs environnementaux et bio-psycho-sociaux des milieux de travail : vers un modèle interactionniste diagnostic des facteurs de risque liés au stress et propositions d'interventions de prévention, la protection des travailleurs en matière de santé. *Psychologie de la santé. Unité de thérapie comportementale – Ulg. Université de Liège. Programme d'appui scientifique à la protection des travailleurs en matière de santé Rapport final ST/12/012.*
 28. Forehand, M. R., Deshpandé, R., & Reed, A. II. (2002). Identity salience and the influence of differential activation of the social self-schema on advertising response. *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1086-1099. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.6.1086>
 29. Galaa, T. (2018). L'efficacité d'un Programme thérapeutique Cognitivo-Comportemental dans la diminution du burn-out chez les infirmiers de l'hôpital de Sfax (étude descriptive-expérimentale). *European Scientific Journal*. 14. 10.19044/esj. 2018.v14n15p139.
 30. Garnerie, L., Marchand, J., Mastronico, S., & Pourta LA.S. (2014). La nécessaire transformation des cabinets d'avocats 55 fiches conseils pour réussir la transition. Éditions Lamy Wolters Kluwer France.
 31. Getz, I. & Lubart, T.I. (2000). An emotional-experiential perspective on creative symbolic-metaphorical processes. *Consciousness and Emotion*, 1(2), 89-118.
 32. Jehn, K.A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40(2), 256-276. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(1), 168-177.
 33. Karlicki, DP. & Folger, R. (1997). Représailles sur le lieu de travail : les rôles de la justice distributive, procédurale et interactionnelle. *Journal de psychologie appliquée*, 82 (3), 434-443. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.3.434>
 34. Kobasa, S.C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health: A prospective study.
 35. Laborit, H. (1980). L'inhibition de l'Action, biologie comportementale et de physio-pathologie. Editions Massonet aux Presses Universitaires de Montréal.
 36. Lebel, G. (2011). Fou de soi pas fou de stress. Guide d'autosoins pour la gestion du stress. MPs, MBA.

37. Légeron, P. & Cristofini, R. (2006). *Le Nouveau Management Public est-il pathogène*. France.
38. Luis, L. & Lamboy, B. (2015). Les compétences psychosociales : Définition et état des connaissances. 12-16.
39. Meeus, W. (1996). Studies on identity development in adolescence: An overview of research and some new data. *Journal of Youth and Adolescence*, 25(5), 569-598.
40. Multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38 (2): 555-572.
41. Neuman, J.H. & Baron, R.A. (1998). Workplace violence and workplace aggression: Evidence concerning specific forms, potential causes, and preferred targets. *Journal of Management*, 24 (34), 391-419.
42. Organisation mondiale de la santé (OMS) (1986). *Charte d'Ottawa pour la promotion de la santé*.
43. Organisation mondiale de la santé (OMS) (1993). *Les compétences psychosociales. "life skills"*
44. Pearson, CM, Andersson, LM et Porath, CL (2005). Incivilités au travail. Dans S. Fox & PE Spector (Eds.), *Comportement de travail contre-productif : Enquêtes sur les acteurs et les cibles* (pp. 177-200). Association Américaine de Psychologie. <https://doi.org/10.1037/10893-008>
44. Robinson, S.L. & Bennett, R.J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors.
45. Romer, P.M. (1994). The Origins of Endogenous Growth. *Journal of Economic Perspectives*.
46. Rouillon, F., Caroli, F., Limosin, F., & Loze, JY. (2003). Une enquête sur la santé de l'avocat.
47. Rubin, K.H. & Krasnor, L.R. (1986). Social cognitive and social behavior perspectives on problem solving. In M. Perlmutter (Ed.), *cognitive perspectives on children's social and behavioral development: The Minnesota Symposia on Child Psychology*, Hillsdale, NJ: Erlbaum, 18, 1-68.
48. Sandon, A. (2014). *Compétences psychosociales et promotion de la santé*. Instance régionale d'éducation et de promotion de la santé.
49. Smith, R.H., Kim, S.H., & Parrot, W.G. (1988). Envy and jealousy: Semantic problems and experiential distinctions. *Personality and social Psychology Bulletin*, 14, 401-409.
50. Spector, P.E. and Fox, S. (2005) *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets*. American Psychological Association, Washington DC, 151-174.

50. Stoff, D.M. & Cairns, R.B. (1996). Aggression, violence, genetic, neurobio-logical and biosocial perspectives. LEA. Mahwah: New Jersey; pp. 403.
51. Tsai, F.J., Huang, W.L., & Chan, C.C. (2009). Occupational stress and burnout of lawyers. *J Occup Health*, 51: 443-450
52. Van Rillaer, J. (2012). La psychologie scientifique au service de la gestion de soi. Dans : J. Van Rillaer, *La nouvelle gestion de soi: Ce qu'il faut faire pour vivre mieux* (pp. 57-66). Wavre, Belgique: Mardaga.
53. Williams, B.R. (2001). Hostility and heart disease: Williams et al. (1980). *Advances in mind-body medicine*, 17. 52-5.
54. Wong, M.T.H., Fenwick, P.B.C., Lumsden, J., Fenton, G.W., Maisey, M.N., Lewis, P. et al. (1997). Positron emission tomography in male violent offenders with schizophrenia. *Psychiatry Res*, 68:111-23.