

Comment gérer son entourage au travail*

SITE DU RÉSEAU CRHA, LEADERSHIP ET HABILITÉS DE GESTION, 2006

Par Muriel Drolet, CRHA

Cet été, à la recherche de bons volumes de vacances, j'ai été impressionnée par l'abondance de publications touchant les relations difficiles avec notre entourage : *Comment traiter avec les gens difficiles, Comment reconnaître les harceleurs, Les manipulateurs sont parmi nous, Négociateur gagnant-gagnant, Gérer votre pouvoir* et j'en passe!

Je me suis donc permis de consulter des préposés aux ventes pour vérifier l'intérêt de leur clientèle pour ce sujet. À ma grande surprise, on m'a dit que ces livres sont des produits vedettes et que, dans l'édition comme dans bien d'autres domaines actuellement, tout ce qui touche la manière de gérer son entourage est considéré comme très « in ». Et voilà mon éclair de génie pour le titre de cet article!

Me dirigeant rapidement vers un petit café climatisé pour amorcer ma réflexion, je me suis questionnée sur les raisons de cet intérêt soudain pour les relations difficiles, voire houleuses et provocantes avec nos pairs. Y a-t-il un problème ou simplement un accroissement de l'intérêt pour ce phénomène?

À ce moment-là, sans réellement espionner la discussion à la table d'à côté, j'ai entendu une dame confier à son amie qu'elle avait consulté son médecin au sujet de difficultés relationnelles stressantes avec un de ses collègues. Elle lui disait que, si elle jouissait de temps libre, c'est qu'elle était en congé de maladie pour « stress au travail » et non en vacances.

C'est alors que me sont revenus les témoignages de clients qui, ne se sentant plus capables de s'exposer aux discussions persistantes avec leurs collègues ou leurs patrons, ont préféré travailler seuls et isolés plutôt que d'avoir à participer aux rencontres d'équipes multidisciplinaires, imposées par de nouvelles façons de travailler.

Mais enfin, que se passe-t-il? L'humain, cet être foncièrement social, est-il à ce point atteint dans sa nature profonde et son équilibre personnel lorsqu'il est au travail? Nos nouvelles façons de faire, souvent imposées par des changements de structure et de fonctionnement, prennent-elles en considération l'impact de ces modifications sur les habiletés et les compétences nécessaires aux individus pour faire face au défi relationnel que tout ce brouhaha provoque?

* Tous droits réservés. Il est strictement interdit de reproduire ou d'utiliser le contenu des présents documents, en tout ou en partie, à des fins publiques ou commerciales sans l'autorisation de l'auteur et/ou l'ordre des CRHA.

Il semble bien que non. Il est tellement sécurisant de croire que l'être humain est fait fort et que tout se règle avec le temps. Toutefois, il semble que nos structures et nos moyens technologiques évoluent souvent plus rapidement que les habiletés des personnes à les gérer. Je constate qu'il en est de même pour les capacités relationnelles requises des personnes pour affronter tout ce que le monde du travail exige actuellement d'elles, à savoir :

- accepter la différence;
- imposer son idée;
- savoir dire non;
- respecter l'autre tout en exprimant clairement des choses difficiles et contraignantes à entendre;
- énoncer une idée ou une opinion différente de celle de son interlocuteur; savoir négocier en mode gagnant-gagnant;
- dire franchement ce qu'on pense, ce qu'on veut ou pire encore ce qu'on ressent; être capable d'avouer ce qu'on veut et respecter son droit de l'exprimer et d'être entendu;
- être respectueux des autres en sachant maintenir sa sensibilité à reconnaître les gestes, paroles et attitudes non respectueuses afin de le dire, le cas échéant.

Nous sommes une société de communication, mais exprimons-nous toujours les bonnes choses aux bonnes personnes, au bon moment et de façon correcte? Voilà les questions à se poser et surtout la liste des habiletés à développer pour être en mesure de garder le contrôle de soi-même tout en se sentant capable de gérer adéquatement son entourage au travail.

C'est ce qui explique pourquoi plusieurs organisations prennent actuellement la décision d'offrir à leur personnel des cours de formation sur les habiletés interrelationnelles nécessaires au bon fonctionnement et au travail d'équipe. Voilà un cadeau d'affaires qui ne peut que nous être bénéfique, sur les plans tant professionnel que personnel.

Espérons que nous aurons tous accès aux moyens et au soutien nécessaires pour acquérir de telles compétences.

Muriel Drolet, CRHA, est andragogue, présidente de Drolet Douville et associés inc.