

Corps et âmes

Conflits au travail: comment se rirer des rapports de force

Une kinésologue indique la marche à suivre pour gérer les querelles de façon efficace et constructive

Cécile Denayrouse

Que ceux qui ne voient pas de différences notoires entre le monde des Bisounours et leur entourage professionnel cessent immédiatement la lecture de cet article et contactent le Guinness des records. Car la majorité de la population active a déjà éprouvé l'envie, à un moment ou un autre, d'étrangler son voisin de table ou de crucifier son supérieur. Et c'est là que survient l'inévitable conflit.

Souvent considéré comme inhérent à la vie au travail, ces rapports de force restent particulièrement éprouvants, aussi bien pour l'entourage que pour les protagonistes. Comment gérer les dissensions toxiques qui polluent l'ambiance de travail? Comment se faire entendre de ses collègues et se faire respecter? Kinésologue de son état, Virginie Bucheler organise un séminaire pour apprendre à faire face aux inexorables querelles qui pimement le quotidien au bureau. «Avant de pouvoir résoudre un conflit, encore faut-il se poser les bonnes questions et faire le point avec soi-même», nous assure la jeune femme. Marche à suivre en quelques points.

Remettre en cause ses attentes
Inutile de le nier, le différend qui vous oppose à Jean-José, le comptable du cinquième, n'est pas uniquement dû à son mauvais caractère. Il faut être deux pour se disputer. «Le tout est de regarder le problème objectivement et se demander si les responsabilités ne sont pas partagées», décortique Virginie Bucheler. «Par exemple, si le fait d'être ponctuel vous paraît être une règle évidente de savoir-vivre, il n'en va pas forcément de même pour votre interlocuteur.» Il faut également se demander dans quelle mesure vous ne projetez pas des attentes implicites sur cette andouille de Jean-José. Personne n'est parfait, et vous ne pouvez pas vous attendre à ce que lui aussi le soit.

Cesser de juger à tort et à travers

Nous sommes perchés d'intimes convictions, mais les jugements de valeur ou moraux ne s'avèrent pas forcément justes. «L'idée est de transformer ses jugements en observations. Concrètement, cela signifie que l'on s'interdit d'examiner



Les conflits qui portent sur des valeurs ou des visions du monde sont sans réelles solutions. Un conflit dans le monde du travail porte le plus souvent sur une situation qui peut se décomposer en faits parfaitement objectifs. CORBIS

son interlocuteur à travers, par exemple, le prisme de notre jalousie inconsciente. Cela nous permet au passage d'apprendre des choses sur nous-même.»

Se calmer avant d'entamer le dialogue

Lors d'une escalade verbale, la tension émotionnelle est à son comble, donc mieux vaut se calmer avant d'entamer véritablement un dialogue constructif. «Ça vaut le coup de prendre le temps de revenir dessus après-coup, une fois l'orage passé, même si une crise s'avère difficile à éviter», commente la jeune femme. Tout cela se fait en trois temps. On

commence par se palper gagement. «Il faut dénouer les tensions au niveau du cou et du dos. L'automassage s'avère parfaitement approprié», poursuit-elle. Et ensuite? On exprime sa colère. «Il suffit d'écrire ses émotions sur papier par exemple. Le plus difficile reste à venir: il s'agit ensuite d'écouter le message et de comprendre pour quelle raison on a réagi de cette manière.» Un exercice d'autant plus délicat qu'il s'agit d'émotions désagréables que l'on a plutôt tendance à essayer de fuir.

Libeller ses revendications

A l'issue de ces phases d'introspection,

vous devez être en mesure de libeller une demande concrète et structurée à l'infâme Jean-José. Par exemple: «Je souhaiterais que tu cesses d'arriver systématiquement en retard tous les matins.» Seuls impératifs: que la demande soit claire, concrète et réalisable. Un peu comme une sorte d'instruction, de marche à suivre. «Une simple phrase peut débloquer les pires situations», assure Virginie Bucheler. «Il suffit de bien faire la différence entre un comportement qui vous dérange et la personne en règle générale. Cela permet d'amener la discussion sur un plan plus objectif, moins agressif.» Reste finalement à y mettre les formes: un lieu neutre et

informel pour discuter, un cadre de temps précis pour que chacun sache ce qui est à l'ordre du jour. Sans oublier le langage corporel: regarder son interlocuteur dans les yeux et sourire pour désamorcer.

Séminaire grand public de gestion des conflits. Samedi 1er juin 2013, de 9 h à 13 h à Uni Mail. Prix 120.- (étudiants/AVS/chômeurs: 100.-). Possibilité de prise en charge par certaines assurances maladie complémentaires. Renseignements et inscriptions au 022 700 01 93 ou à info@kinechi.ch Merci de mentionner votre nom, téléphone, adresse postale et e-mail. www.kinechi.ch

