

# Sachez remettre à sa place un collègue lourdingue

Votre voisin de bureau vous exaspère avec ses réflexions déplacées et ses blagues vaseuses ? Réagissez fermement.



**II Les femmes sont plus souvent la cible des indéclicats.**

La meilleure défense ? Développer assez d'assurance afin qu'il ne vienne à personne l'idée d'avoir à votre encontre des réflexions ou des attitudes déplaisantes. II

Sylvaine Pascual, coach en relations humaines

**U**n commercial qui ne peut s'empêcher de ponctuer ses phrases d'un « ma poule » retentissant lorsqu'il s'adresse à ses collègues féminines. Une nouvelle chargée de com qui critique ouvertement les tenues vestimentaires de ses voisins de bureau. Sans oublier le bras droit du patron dont les calembours tombent systématiquement à plat... Ces comportements, très classiques en entreprise, sont souvent traités à la légère. A tort, car ils traduisent souvent un manque de tact et de respect qui, à la longue, peut finir par semer la zizanie et ruiner l'ambiance d'un service.

Une enquête menée en juin 2011 par le cabinet Ircar Formation auprès d'entreprises de la région Ouest révèle d'ailleurs que, soucieuses d'apaiser les relations au travail, 71% d'entre elles sont en quête de solutions pour gérer les comportements déplacés. Vous auriez tort,

cependant, d'attendre que votre patron règle le problème à votre place ! Face à un lourdaud qui vous pourrit la vie, la meilleure défense est d'agir vite, avant que les mauvaises habitudes ne s'installent. L'objectif : réussir à le recadrer avec fermeté, sans le braquer.

## N'envenimez pas la situation en répondant du tac au tac

« Ta robe est très jolie. Mais ne serait-elle pas trop petite ? » Lâchée à brûle-pourpoint, cette pique, qui sous-entend tout de même que vous avez pris quelques kilos, vous a laissée interdite. Cinq minutes après, vous en êtes encore à ruminer la repartie qui aurait pu clouer le bec à votre collègue. Rien ne sert de vous rejouer le film en boucle ! D'autant qu'en règle générale les ripostes du tac au tac ne sont pas appropriées. « Rabrouer l'agresseur, c'est entrer dans son jeu, prévient Sylvaine Pascual, coach spécialiste des relations humaines.

## ET S'IL S'AGIT DE VOTRE PATRON ?

Remettre son chef à sa place... L'affaire semble plus périlleuse qu'avec un voisin de bureau. « Pourtant, il ne faut pas hésiter », affirme la coach Agnès Payen de la Garanderie. Elle en a fait elle-même l'expérience, il y a quelques années. Cible de réflexions douteuses de la part de son patron lors d'une réunion, elle le lui a fait remarquer immédiatement après, en tête-à-tête. Vous craignez des représailles ? « En général, c'est l'inverse qui se produit, observe la coach Delphine Brille. Vous renforcez votre crédibilité et gagnez le respect de votre chef. »



Votre objectif est, au contraire, de mettre fin à la situation. » En affichant ouvertement votre irritation ou en répliquant par une saillie humoristique, vous mettez le doigt dans l'engrenage de la surenchère et risquez d'envenimer définitivement votre relation. Avant d'aller parler à la personne, laissez passer quelques minutes, voire quelques heures, le temps que votre courroux retombe. Mais pas plusieurs jours ! « L'erreur serait, en tardant, de lui laisser l'occasion de récidiver », avertit Sylvaine Pascual.

## Tenez-vous-en aux faits, sans dramatiser les enjeux

« Berthier ne me tient jamais la porte et voilà trois jours qu'il ne me dit pas bonjour. C'est certain, il me méprise. Et Martin, lui, attend toujours que j'entre dans son bureau pour faire des blagues grossières, je suis sûr qu'il me provoque. » On est



PHOTOS: ALAIN ELORZA POUR MANAGEMENT - ILLUSTRATION: GWEN KERAVAL

commande Sylvaine Pascual, adressez au fautif une demande, une seule, mais énoncée de manière claire et précise.» Pour cela, identifiez vos priorités. Voulez-vous, par exemple, qu'il soigne son langage uniquement en présence de clients ou en permanence ?

Enfin, demandez-lui de s'engager à modifier son attitude. Eventuellement, annoncez les mesures de rétorsion que vous envisagez. Protestant contre l'ambiance de vestiaire qui régnait dans les réunions auxquelles elle était la seule femme à assister, une ingénieure avait ainsi menacé de quitter la salle si aucune amélioration n'intervenait. Une menace mise à exécution lors de la séance suivante... et qui fit son petit effet. L'essentiel est de réagir, insiste Sylvaine Pascual : « Si vous autorisez l'indélicat à franchir à nouveau la limite alors qu'il s'était engagé à ne plus le faire, c'est votre crédibilité qui vole en éclats. »

### Sollicitez l'intervention d'un tiers si le dialogue échoue

Une discussion face à face suffit souvent à faire évoluer le comportement de l'individu en question. La plupart du temps, en effet, il n'a pas conscience de la gêne occasionnée. En revanche, si son attitude est clairement motivée par la malveillance, mieux vaut s'adresser à un tiers (collègue, chef d'équipe, N+2...) qui, en appuyant le trait, lui fera entendre raison. A force d'être confronté aux mêmes critiques, le malotru finira par comprendre qu'il est dans son intérêt de changer de comportement. ■ Gaëlle Ginibrière

### À retenir

- Faites-leur part de votre gêne mais sans les mettre en accusation.
- N'oubliez pas que vous leur rendez service en leur signalant leur indélicatesse : ils ont rarement conscience du malaise qu'ils occasionnent.
- S'ils ne respectent pas leurs engagements, réagissez vigoureusement.

naturellement tenté d'analyser le comportement des indélicats qui nous entourent. Une réaction compréhensible mais stérile, affirme Delphine Brille, consultante RH et coach. « Au lieu d'interpréter les intentions de votre collègue, conseillez-elle, faites-lui part de votre gêne mais sans le mettre en accusation. Tenez-vous-en aux faits. »

C'est la conduite qu'a adoptée le comptable d'une PME après avoir été la cible d'une réflexion blessante. Un jour, alors qu'il décrivait les difficultés scolaires de son fils à des collègues, l'un d'eux lui a lancé, sur le ton de la plaisanterie : « Ton enfant doit être débile léger pour s'en sortir aussi mal. » Dans ce cas, une réponse du type « Tu es vraiment lourd et stupide parfois » est à proscrire. Maîtrisant son émotion, le comptable a opté pour un discours plus mesuré mais qui a eu un effet immédiat : « Tes pro-

pos m'ont heurté car l'échec scolaire de mon fils est une situation que je vis mal, figure-toi. »

Si vous craignez de ne pas trouver la distance et le ton justes, couchez vos arguments par écrit avant d'affronter le fâcheux. « Ne le poussez surtout pas à se justifier, ajoute Delphine Brille. Cela induirait un jugement de valeur, qui risquerait de le mettre en porte-à-faux. L'essentiel est qu'il s'excuse et qu'il ne recommence pas. » Et s'il se lance malgré tout dans une tirade pour expliquer son comportement, coupez court en lui disant que cela ne vous regarde pas.

### Exprimez clairement vos souhaits et obtenez des engagements

Après avoir rappelé les faits, exprimez ce que vous attendez : « Je souhaite être pris en considération » ; « Je tiens à travailler dans une ambiance sereine ». « Puis, re-

### Plus d'infos

- « La Pratique de l'intelligence relationnelle au travail », d'Agnès Payen de la Garanderie, Edilivre, 12,50 €.
- « Etablir des relations positives et sortir des conflits quotidiens », formation Cegos, six jours, 2 850 €.