

# AU SECOURS, JE TRAVAILLE AVEC UN MALCOMMUNE!

Les gens détestables compliquent la vie des uns et empoisonnent le quotidien des autres. En effet, un mot perfide ou un silence obstiné peuvent démotiver le collègue le plus dynamique...

PAR: DANIELLE MARIER | PHOTO: SHUTTERSTOCK



Chaque matin, Madeleine arrive au travail avec une petite mine et une boule dans l'estomac. Elle adore son boulot, mais a de la difficulté à tolérer Sophie-Lise, la rouspéteuse officielle de la boîte! Car, pour Sophie-Lise, tout est matière à doléances et à lamentations. «Pas elle!» semblent dire les yeux des collègues quand la geignarde approche.

Le comportement de Sophie-Lise appartient à l'une des sept personnalités irritantes, selon Roy Lilley, auteur de *Travailler avec les malcommunes* et consultant en management dans le secteur public et l'entreprise privée.

Sur le modèle des sept péchés capitaux, Roy Lilley expose sept types de personnes malcommunes:

**LA COLÉRIQUE:** Brusque ou mesquine malgré son sourire, elle explose n'importe quand, même au cours d'une discussion amicale.

**LA ROUSPÉTEUSE:** Sa vie est prétexte à d'éternelles jérémiades, et aucune solution ne trouve grâce à ses yeux.

**LA PASSIVE:** Elle se cloître dans un mutisme entêté pour échapper à une situation qui lui déplaît. Une vraie ado renfrognée!

**L'ACCOMMODANTE:** Prête à tout pour être votre amie, elle accepte avec sincérité toutes les tâches, mais vous laisse tomber au dernier moment.

**LA PESSIMISTE:** En constant désaccord avec son équipe, la sceptique démotive ses collègues les plus optimistes par ses critiques cassantes.

**LA JE-SAIS-TOUT:** Terne et ennuyeuse, elle veut être reconnue pour son savoir et domine les conversations pour se sentir importante.

**L'INDÉCISE:** Voilà une perfectionniste qui essaie de se réaliser! Elle tergiverse, hésite et communique mal, car elle ne peut gérer son stress.

## POSER UN DIAGNOSTIC

Robert Bramson, auteur de *Coping with Difficult People*, nous suggère de nous poser les questions suivantes pour éviter de réagir trop vite devant une attitude irritante:

1. Quelque chose a-t-il déclenché ce comportement?
2. Le comportement de cette personne est-il différent avec moi de ce qu'il est avec les autres?
3. Est-ce que j'accorde trop d'importance à ce comportement?
4. Une discussion honnête et franche dissipera-t-elle le malaise?

Si on a répondu oui à l'une des questions, c'est qu'on n'a pas affaire à une personne vraiment malcommune. Mais un non à toutes les questions confirme qu'on côtoie une personne difficile de nature.

## ON SE REGARDE D'ABORD!

En raison de notre éducation et de nos valeurs, nous nourrissons des convictions qui déterminent nos comportements. Par exemple, «Je dois être aimé par tout le monde», «Tout ce que je fais doit être parfait», «Les gens, y compris moi-même, ne changent pas» ou «Les crises sont destructrices, et rien de bon ne peut en sortir». Peu importe nos conceptions, l'autocritique est un pas vers le contrôle de nos émotions car, si on se sent piégée par les malcommunes, c'est souvent à cause de notre implication émotionnelle. «Examinons d'abord notre propre attitude, suggère Nicolas Sarrasin, président d'Anima conférences et formations, car nos agissements renforcent souvent les attitudes déplaisantes. Ils mettent en confiance les malcommunes, qui ont une faible estime d'eux-mêmes. Ceux-ci utilisent les autres pour s'estimer, plutôt que de croire en leur propre valeur.»

## L'ÉMOTION OU LA RAISON?

Centrés sur eux-mêmes, les gens malcommunes sont désagréables avec tout le monde... et pas uniquement avec nous! Sachant cela, il devient facile de les affronter. Toutefois, nous devons réagir avec notre cerveau plutôt qu'avec nos émotions.

## SUBIR OU RÉAGIR?

«Les personnes difficiles à vivre sont insupportables, parce que ça fonctionne», constate Suzanne Mailhot, consultante à MITRA Services aux entreprises. Très jeunes, elles ont réalisé que leurs cris, leurs bouderies, leurs menaces et leurs sarcasmes mettent les autres en position de faiblesse et leur permettent d'obtenir tout ce qu'elles veulent. L'absence de réaction et le silence ne font qu'encourager la personne difficile, qui recommencera. De son côté, sa «victime» continuera de se sentir persécutée jusqu'à la fin des temps, sauf si...

En apprenant à tenir tête à un malcommune, on instaure un climat dans lequel on pourra fonctionner de manière productive. Pour Roy Lilley, le type de malcommune le plus difficile à gérer est le paresseux, qui ne respecte pas les échéances. Sa solution: le gérer à la demi-journée! Ainsi, le message est vite compris, selon lui.

## RES-PI-REZ!

Cramponnée au photocopieur, Gabrielle a l'impression d'être l'otage de Josée-Anne. Celle-ci a agrippé le bras de sa collègue et, à voix basse, mord dans chaque mot: elle l'accuse de lui avoir volé un client. «Une personne brutale s'attend à ce que vous agissiez de manière aussi émotive et extrême», explique M<sup>me</sup> Mailhot. «Gabrielle doit déstabiliser Josée-Anne.» Elle devra l'écouter, impassible, sans l'interrompre. Puis elle invitera Josée-Anne à discuter calmement, dans un endroit fermé, et elle n'oubliera pas de respirer par le nez!

## ET LE PATRON?

Mais comment réagir avec un patron malcommune? En fait, le patron tyran a peut-être lui-même un supérieur tyran. Ou peut-être cache-t-il un manque de confiance en lui... «Les pires gestionnaires ont une pauvre estime d'eux-mêmes», ajoute M. Sarrasin. Mais que faire, alors? Lui parler sans l'accuser, lui dire que nous n'aimons être traitée de la sorte, que nous aimons travailler pour l'entreprise, que tel projet est tout aussi important pour nous que pour lui... Puis on le laisse parler. Face à une telle attitude, la majorité des patrons se calme. Et si ce n'est pas le cas, on se cherche un autre boulot.

### PROGRAMMES D'AIDE AUX EMPLOYÉS

Les programmes pour aider les employés sont nombreux... et confidentiels. Consultez votre service des ressources humaines.