

avantages

CUISINE

Des pâtes printanières
8 recettes vitaminées de petits légumes primeurs

NUTRITION

Non aux diktats
oui au plaisir!

SONS

Des produits non polluants
pour la maison

DOSSIER PSYCHO-FORME-BEAUTÉ

Au top à tout âge

Adolescence, maternité, maturité,
les conseils des pros
pour bien vivre sa vie de femme

ENFANTS

Quand est-on
une bonne
mère?



VOTRE MINIMAG

24 pages
d'idées mode,
déco, faciles
à réaliser

M 02006 - 212 - F: 2,00 €





Comment (bien) s'entendre avec ses collègues

Nous passons cinq jours sur sept avec des personnes que nous n'avons pas choisies. Bonne ambiance, c'est un plaisir; panier de crabes, un cauchemar. Quelques petites règles à suivre pour cohabiter en toute intelligence.

par PATRICIA DELAHAYE, avec BÉATRICE QUASNIK, coach en entreprise (Cabinet Enos)

Avec certains collègues, on s'entend tout de suite et facilement. Avec d'autres, les relations ne sont ni bonnes ni mauvaises. Et avec d'autres encore l'entente relève d'un «miracle» qui peut se produire grâce à des petits ajustements – ou réajustements – car ce qui nous plonge dans la mésentente, la plupart du temps, ce sont les malentendus.

Repérer la naissance du conflit

Commençons par un exemple: le boss, M. Durand, m'a appelée à 16 h 30. J'étais en réunion. Virginie a décroché, mais ne m'a pas laissé le message. A 17 h, M. Durand m'a fait demander, agacé, en s'étonnant que je ne l'aie pas rappelé. Je me suis rabottée sur Virginie, «cette idiote», qui aurait pu me laisser le message. A moins qu'elle ne l'ait fait exprès pour me discréditer auprès du chef.

Virginie n'a pas fait ce que moi j'aurais fait à sa place, à savoir laisser un Post-it sur son bureau. Cette négligence m'apparaît comme une faute, une malveillance ou, en tout cas, comme la preuve flagrante de son incompétence. Les conflits surgissent quand nous pensons que les autres ont les mêmes réflexes, le même ressenti que nous. Dès lors, on ne comprend pas qu'ils n'agissent pas comme nous l'aurions fait.

Dominer sa colère

Surtout si nous sommes d'un caractère impulsif, on va suivre notre premier réflexe: foncer chez Virginie pour lui dire ses quatre vérités. Laquelle va se défendre (mal) et nous agresser aussi. Et après? Des jours à vivre avec le ventre noué à l'idée de côtoyer Virginie qui, dans le même état, est assise au bureau d'à côté.

Première étape alternative: reconnaître la colère qui est en soi. Oui, elle est légitime. L'absence de message nous a valu des ennuis. Il est normal d'en vouloir à la fautive. Bien prendre le temps de reconnaître la colère, de la nommer, de la justifier pour soi-même permet de ne pas bondir toutes griffes dehors. La réaction à chaud est aussi excessive que ses conséquences: une ambiance à couteaux tirés, et ce pour des semaines...

Donner la parole à la défense

Seconde étape: aller trouver Virginie pour lui demander ce qui s'est passé. Petit conseil de méthode: ne pas l'affronter bille en tête («tu aurais quand même pu...»). Selon les experts en communication non violente: «le tu tue!» Plus efficace est de lui demander si on peut lui poser une question (cette tactique, valable pour tous les



MARTIN COCHONNET / L'ESPRESSO

échanges, permet de mettre à distance la colère et l'impulsivité qui s'ensuit). Une fois qu'elle a donné sa permission, dire qu'on aimerait comprendre «ce qui est arrivé avec le message de Durand...» Ensuite, on écoute, sans l'interrompre, et, neuf fois sur dix, le malentendu est dissipé: Durand a dit que ce n'était pas urgent et qu'il rappellerait plus tard. Ou bien Virginie a cru qu'on verrait le chef avant de pouvoir lire le message. Ou encore, elle-même est désolée, mais elle a été alpaguée par un autre patron, Dupont, et «pas le temps de dire ouf, tu le connais...»

Rappeler les us et coutumes

En fait, les malentendus s'installent quand on oublie de préciser certaines «évidences», qui le sont pour nous, et pas du tout pour les autres; des règles inscrites dans le règlement intérieur de l'entreprise ou non dites, mais tout aussi importantes. Ici, tout le monde décroche le téléphone même s'il n'est pas sur son bureau, et celui

qui prend le message l'écrit sur un Post-it déposé en évidence sur le bureau de l'intéressé ou envoie un e-mail sur la messagerie interne en précisant le nom, l'heure, l'objet...

Mettre les points sur ses propres «j»

L'un travaille dans le bruit, l'autre pas. L'un ne supporte pas que cette porte soit ouverte (il est en plein courant d'air), l'autre s'en moque (elle a toujours chaud). Le problème est que nous sommes persuadés que tout le monde a remarqué – puisque nous la fermons vingt-cinq fois par jour – que la porte fermée est vitale pour nous. Dès lors, tous ceux qui la laissent ouverte sont suspectés de chercher sadiquement à éprouver nos nerfs. La vérité est que chacun vaque à ses occupations, en pensant à ses priorités, sans même soupçonner l'agacement qu'il provoque. Non seulement Virginie ne fait pas «exprès» de laisser la porte ouverte mais elle est à cent lieues de penser que c'est un problème. Sur ce point, elle est «négligente». Mais avez-vous remarqué les efforts qu'elle fournit pour laver les verres (ce qu'on ne fait jamais), acheter du café? Non.

Appliquer le donnant-donnant

«La fumée ne me dérange pas, tu peux cloper, mais les miettes de pain sur le clavier de mon ordi, j'ai du mal.» Ou «Il y a un truc que j'adore, c'est trouver du café chaud le matin quand j'arrive. En échange, j'arrose toutes les plantes vertes...» Pas facile de dévoiler son moi intime, avec ses phobies, ses limites, qui risquent de nous classer parmi les maniaques, les frileuses ou les princesses. Mais c'est en l'assumant qu'on le fait accepter. Autre règle, chaque fois qu'on a l'impression d'avoir blessé un ou une collègue, aller le (la) voir: «Pardón, puis-je te poser une question (oui, c'est un truc infailliable); j'ai l'impression de t'avoir blessé, agacé... Je me trompe?» Ne laissez pas les non-dits alourdir l'atmosphère.

Les 6 profils de collègues

Le Dôjô est un centre de formation en relations humaines et professionnelles dirigé par Bernard Hévin. Pour mieux vivre et travailler, il a classé les collègues en 6 profils types. Qui est quoi? Et comment s'y prendre avec chacun... A vous de jouer.

1. Les rebelles. Spontanés, ludiques, créatifs, ils savent apprécier l'instant présent et saisir la balle au bond. Le contact ne les effraie pas. Ils le recherchent volontiers et se montrent disposés à collaborer, pourvu qu'on ne leur demande pas les infos de but en blanc. La plaisanterie est leur porte d'entrée. Rigolez, mettez-les d'abord de bonne humeur, et tout ira pour le mieux.

2. Les empathiques.

Chaleureux, sensibles, attentifs au bien-être de chacun. Ils ont besoin d'être reconnus pour ce qu'ils sont, plus que pour ce qu'ils font. Aussi faut-il les prendre par les sentiments, leur demander des nouvelles de leur famille et leur dire combien on apprécie de travailler avec eux. 70 % des empathiques sont des femmes...

3. Les promoteurs.

Très adaptables, ils peuvent s'entendre avec tout le monde. Chaleureux, charmeurs, persuasifs, ce sont des séducteurs. Leur défaut? Ils sont facilement manipulateurs, aussi faut-il leur parler directement, sans prendre de gants (sinon on risque de se laisser embobiner).

Leur dire ce que l'on attend d'eux exactement et dans quel délai. Et comme ils aiment les challenges, ils le feront bien.

4. Les rêveurs.

Calmes, réfléchis, imaginatifs et doux. Leur principal besoin psychologique est la solitude. Aller déjeuner seul ne les dérange pas, au contraire. Ni d'être isolés du reste du groupe. La difficulté (pour eux et pour nous) est qu'on ne les croit pas très sociables. A tort. Ils aimeront qu'on les invite à prendre un café, mais ils sont tout à fait capables de ne pas desserrer les dents. Les besoins affectifs des empathiques les laissent perplexes. En fait, il faut qu'ils sachent ce qu'ils ont à faire et, ensuite, les laisser tranquilles.

5. Les travaillomanes.

Organisés, logiques, responsables. Ils savent structurer leur temps. Souvent, ce sont des chefs que le relationnel intéresse peu. Il leur faut des échanges d'informations et de la réflexion.

6. Les persévérants.

Classiques, consciencieux. Ils ont des jugements tranchés sur tout. Ils parlent de tous les sujets qui fléchissent. Ce qu'ils apprécient? Qu'on accepte le débat d'idées. Avec eux, les liens se créent en discutant et en s'adaptant à «leurs» méthodes, forcément plus pertinentes.

● Le Dôjô, 43, rue Daubenton, 75005 Paris. Tél.: 01 43 36 51 32 et sur www.ledoj.fr

Neutraliser les «toxiques»

Leurs techniques sont impalpables, et on a parfois quelques difficultés à bien repérer leurs tours de passe-passe, mais ces personnes laissent dans leur sillage des sous-entendus malsains, des allusions perfides qui visent là où ça fait mal. Bref, en leur présence, on se sent physiquement mal à l'aise. Prenons conscience de ces signaux: ils prouvent que nous sommes victimes de jeux psychologiques à stopper très rapidement. Et en se sentant dans son droit. Car il suffit d'une personne toxique et manipulatrice pour polluer tout un groupe. Evidemment, notre marge de manœuvre dépend des liens hiérarchiques, mais si c'est possible, il faut crever très vite l'abcès. En signalant à cette personne que nous ne sommes pas dupes et avons parfaitement entendu ses petites réflexions désobligeantes et que nous lui demandons de cesser immédiatement. Naturellement, on le fera en tête à tête pour ne pas l'humilier, et à plusieurs reprises si c'est nécessaire. Car, à l'instar des enfants, certain(e)s collègues difficiles ont besoin de plusieurs avertissements pour arrêter leurs bêtises...

Mobiliser éventuellement la DRH

Quand on ne s'entend pas avec ses collègues, tout en pâtissant le moral et la qualité du travail. Au lieu d'employer son énergie à se concentrer, on l'utilise à absorber les conflits, s'en défendre, les réguler... C'est pourquoi une mauvaise ambiance est aussi une affaire de chef et de DRH à mobiliser éventuellement.

Explorer la planète des E. T.

Parfois, la distance paraît infranchissable entre sa (ou son) collègue et soi. On est désordonnée, elle est maniaque. Il est méthodique, on se sent «créative». Elle réfléchit, on réagit. C'est un(e) extraterrestre. Un choc de cultures! Comment faire? Attendre de voir car, au sein des duos improbables, se nouent parfois des amitiés inattendues.

S'autoriser l'amitié

Sans limites, si ça fait du bien. Parfois, on dit qu'au travail il faut se méfier de trop de copinage. Mais pourquoi plus au bureau qu'ailleurs? Rien n'est plus triste que l'isolement, le manque de contacts, de signes de reconnaissance. Pourquoi s'en priver? Plus intéressante que la méfiance est la bonne connaissance de ses propres besoins relationnels. Certaines personnes ne détestent pas être à l'écart des autres. Il leur faut des années pour se lier d'amitié et les papotages ne les distraient pas. D'autres, en revanche, ne peuvent vivre une heure sans échanges et sont tout de suite amies intimes. Le savoir permet de nouer des relations sur mesure. De ne pas se priver d'une amitié naissante sous prétexte qu'elle a lieu au bureau (et tant pis si elle est risquée). Ou de se préserver d'un copinage, abusif pour soi, qu'on ne saurait trop comment gérer. ●



**Je bois, je mange,
je mincis!**

INNOVATION MINCEUR

IMC

L'efficacité de la minceur personnalisée.



Personnalisé, complet, simple et efficace, IMC vous aide à retrouver votre ligne en quelques gestes simples.

Une cuillère, un verre et votre indice de masse corporelle vous suffisent à composer le programme individualisé qui vous permettra de perdre durablement jusqu'à 5 kg et 3 cm de tour de taille* :

- 1 complément alimentaire IMC à boire pour mincir.
- 3 délicieux compléments de repas IMC (matin, midi, soir) pour tenir.
- 1 méthode d'accompagnement IMC (recettes nutri-diététiques, exercices physiques et conseils) pour se maintenir.

*Résultats obtenus avec le régime alternatif associé et contenu dans la méthode d'accompagnement de chaque IMC. Résultats tirés de rapport d'étude Essai n° 2006 «Etude Minceur - Etude d'efficacité», août 2007. Résultats obtenus uniquement avec l'accompagnement. Résultats tirés de l'étude par le Centre de Nutrition des Trois Continents.



Vendu en exclusivité par les pharmaciens conseils IMC.

Phycine