

les affaires

«Comment supporter une collègue insupportable?»

Par Olivier Schmouker

Publié à 07:29



MAUDITE JOB! est une rubrique où Olivier Schmouker répond à vos interrogations les plus croustillantes [et les plus pertinentes] sur le monde de l'entreprise moderne... et, bien sûr, de ses travers. Un rendez-vous à lire les **mardis** et les **jeudis**. Vous avez envie de participer? Envoyez-nous votre question à mauditejob@groupecontex.ca



Q. – «Une collègue est revenue de congé de maternité complètement changée: elle se fout de tout, elle est cassante avec les autres, etc. Plus personne ne la supporte. L'un d'entre nous a discrètement appelé son conjoint pour savoir ce qui se passe, mais il dit qu'il vit la même chose que nous, qu'il espère que ça passera. Que faire? La virer, même si c'est devenu complexe compte tenu de la pénurie de main-d'œuvre? Autre chose?» – Léo

R. – Cher Léo, il est vrai que les collègues qui sont toujours de mauvais poil, pour ne pas dire insupportables, sont une véritable nuisance. Car ils affectent non seulement notre bonne humeur et notre moral, mais aussi notre

efficacité et notre productivité. Il convient donc d'y remédier sans tarder.

Selon la coach française Amélie Bridot, qui a abordé ce sujet dans un article du site web Welcome to the Jungle, il faut avant tout garder son sang-froid face aux impertinences et autres provocations du collègue qui se montre insupportable. C'est que l'absence de réaction peut l'amener à se calmer de lui-même.

Cela étant, il faut s'attaquer à la racine du problème. Ce qui peut se faire comme suit, selon Amélie Bridot:

– *Chercher à comprendre.* Si la personne s'énerve à répétition, c'est que quelque chose ne va pas. Dans son quotidien au travail, ou encore dans son quotidien en dehors du travail. Parfois, par la simple observation, il est possible d'identifier l'origine du ou des problèmes. Mais dans le cas présent, Léo, il semble que cela ne vous a pas suffi pour cerner le problème.

– *Réfléchir et positiver.* Même dans les situations difficiles, il y a du positif. Et c'est ce qu'il vous faut aller chercher lorsque votre collègue s'emporte, car les informations ainsi glanées pourront vous servir pour amorcer la discussion avec cette personne-là.

Prenons un exemple. Disons que votre collègue peste contre la haute-direction qui, selon elle, n'est pas à la hauteur de la situation (un classique chez ceux qui ont l'habitude de ronchonner!). Certes, il est irritant de l'entendre râler à ce sujet à répétition, mais bon, cela dénote également son engagement envers l'organisation: elle aimerait que la situation s'améliore, que des actions soient entreprises pour corriger un problème précis, etc.

Un tel engagement, c'est quelque chose de positif en soi. C'est un levier intéressant pour vous.

– *Amorcer la discussion, et donc la résolution du problème.* L'idée, c'est de trouver le moyen de faire entrer une «réalité positive» dans «la tête et le cœur» de la personne désagréable. De lui montrer que derrière son caractère horripilant se dissimule de bons côtés (ex.: son engagement envers l'organisation), qu'il conviendrait qu'elle mette davantage de l'avant dans son quotidien au travail. Pour le bien de tous, du sien comme celui des autres.

Maintenant, qui doit avoir cette discussion avec elle? Pas vous, à moins qu'une grande confiance n'existe entre vous deux. Le mieux, en général, est que la discussion ait lieu entre la personne désagréable et son supérieur hiérarchique immédiat, sinon avec un responsable des ressources humaines.

C'est que, bien souvent, parler d'un problème suffit à amorcer sa résolution...

Bref, Léo, le licenciement n'est pas le scénario à prioriser d'emblée. Il convient d'identifier le problème à l'origine du changement radical de caractère de votre collègue, car il se peut fort bien que la solution saute alors aux yeux de tout le monde. Comme une évidence.

Comme je le dis souvent dans «Maudite job!», faites trois choses précises, et la solution à votre problème viendra sûrement à vous:

1. Communiquez.
2. Communiquez.
3. Communiquez encore.

