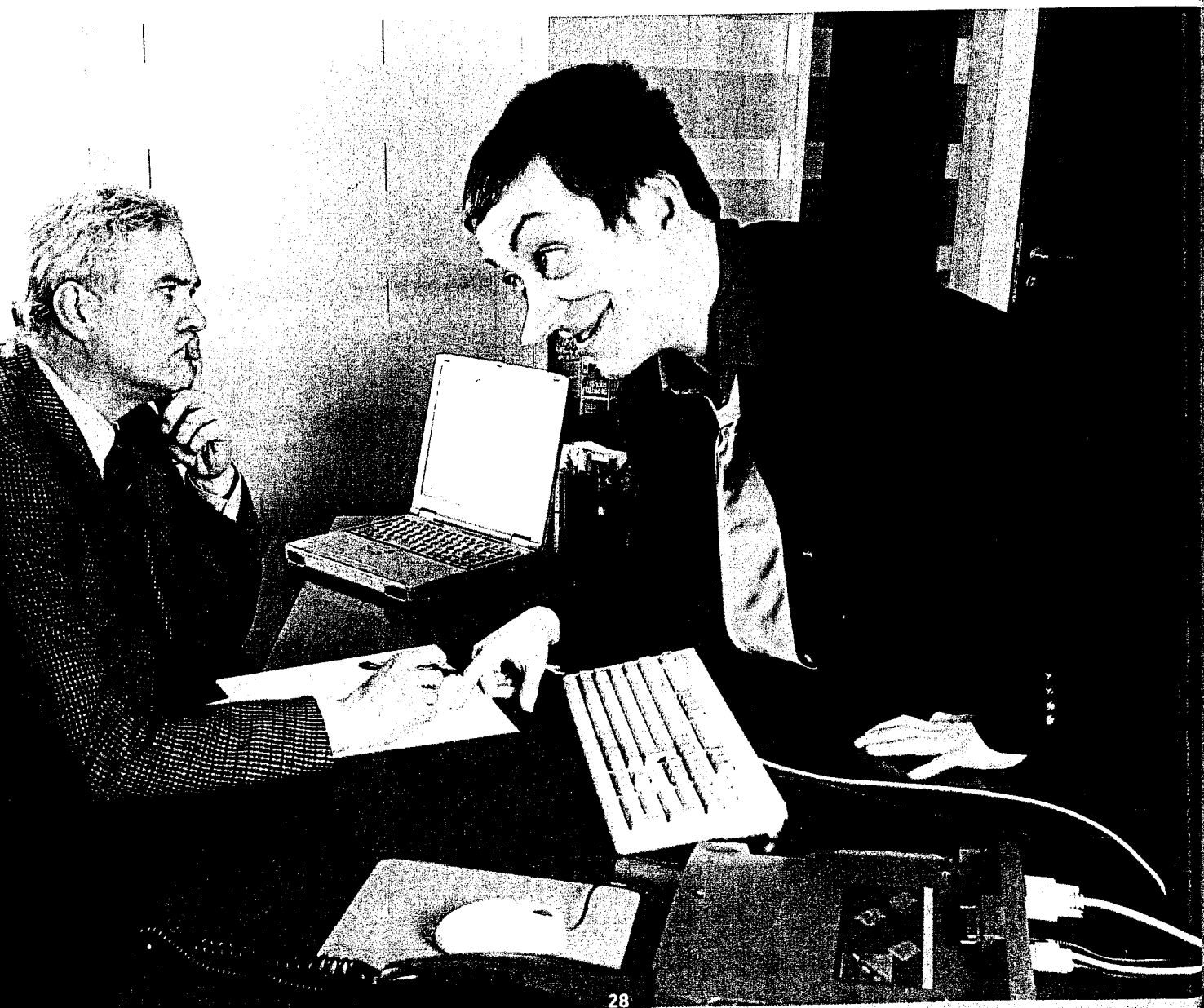


Gérer les emmer



EN COUVERTURE

1. GÉRER LES EMMERDEURS p.28
2. COLLÈGUE, BOSS, CLIENT, EMPLOYÉ : ILS POSENT PROBLÈME ! p.34
3. COMMENT RECADRER UNE PERSONNALITÉ DIFFICILE p.40
4. APPRENEZ À LES REPÉRER EN ENTRETIEN D'EMBAUCHE p.44

Dossier réalisé par Etienne Gless, Sébastien Pierrot et Noémie Schulz-Robellaz.

deurs

Ils sont insupportables mais il faut les supporter. Comme collègues, collaborateurs, clients, voire comme boss. Ces calamités ambulantes empoisonnent la vie quotidienne de l'entreprise. Certains sont « bien gentils », d'autres malintentionnés. Vous les avez reconnus : ce sont les casse-pieds.

C'était au temps de J6M, au siège de Vivendi, avenue de Friedland. Tous les vendredis soir, notre manager, cadre haut placé, exigeait de nous des tonnes de travail pour une prétendue présentation à faire le lundi matin. Pour rien, car le lundi, il n'y avait pas de présentation. Mais il cherchait à se rassurer. Pour le cas où..., disait-il. » Béatrice, juriste, a travaillé sous les ordres d'une espèce banale de personnalité difficile : le tyran. Mais il y en a d'autres. Qui ne font pas moins de dégâts, chacune à sa façon. Casse-pieds, anxieux, boulets, paranos, colériques, bavards, divas, narcissiques, obsessionnels ou autres individus problématiques ont en commun une énorme difficulté à s'adapter au milieu du travail et aux contraintes de la vie en collectivité. Ils génèrent par leur

comportement une baisse de la performance et des résultats. « Quand un psychopathe sévit dans une organisation, le management peut consacrer un temps fou à gérer le quotidien », dit Madeleine Karli. Médecin-conseil, elle a vu passer en vingt-cinq ans de carrière quantité d'individus toxiques pour leur entourage, et encore plus de victimes de ces individus. « Quand des personnalités problématiques sévissent, on ne gère que le présent et on passe sa vie à arbitrer les conflits ou à gérer les problèmes personnels ou relationnels. Finies les bonnes idées, la créativité! Les gens se désinvestissent et ne font plus que le minimum... » Le climat de travail devient lourd, l'ambiance se dégrade et la productivité baisse. La spirale infernale est enclenchée. Par excès d'anxiété, par mégalomanie ou par perfectionnisme,



certains remettent sans cesse en cause le travail de leurs collègues. Minant! Antoine, salarié d'une société de production d'émissions de télé-réalité, souffre de travailler pour un animateur traqueur et à l'ego démesuré. « Notre patron est imbuvable, colérique et capricieux. Il est capable de démolir un ☹



Gérer les emmerdeurs

mois de travail une heure avant un direct. Les lumières, le casting des invités... tout d'un coup, plus rien ne lui plaît! Il faut lui expliquer sans s'énerver ce qu'on peut faire ou pas.»

Les procéduriers sont minants

Claude, lui, est un enquiquineur par orgueil professionnel et amour du travail bien fait. Secrétaire de rédaction dans une maison d'édition, il peut bloquer la production pour une faute de syntaxe ou deux virgules mal placées dans le manuscrit d'un auteur qui aurait dû partir à l'imprimerie la veille. Pas question d'avancer dans le travail si les choses ne sont pas parfaites à 99 %. Tant pis si cela doit prendre deux fois plus de temps. Claude est un anxieux, tendance perfectionniste...

Un peu comme nos grands chefs, de feu Bernard Loiseau à Marc Veyrat, qui aboient leurs ordres en cuisine plus qu'ils ne les susurrent. Et n'hésitent jamais à renvoyer en cuisine une assiette mal présentée, transmettant à leur entourage leur angoisse du travail mal fait.

Même lorsqu'ils ne sont pas en haut de l'organigramme, les caractères

Persuadé qu'on le roule, le client obsessionnel vous rappelle trois fois pour vérifier un détail.

obsessionnels peuvent instiller un véritable poison. Les avoir comme client, c'est infernal! Car on peut difficilement envoyer son client sur les roses quand toute son attitude vous signifie qu'il vous soupçonne de le rouler dans la farine. Le client procédurier, qui vérifie les moindres détails, vous rappelle trois fois pour vérifier une date, un délai, un point du contrat, veut toujours « parler au directeur » et ne fait pas confiance aux assistantes, est malheureusement une espèce courante.

Dans leur forme la plus extrême, les obsessionnels peuvent se muer en véritables paranoïaques. « Mon chef de projet était sur ses gardes en permanence. Il attaquait chaque conversation de couloir ou de cantine par un : "Qu'est-ce que vous tramez derrière mon dos ?" Il développait une forme de paranoïa. En fait, il n'était pas sûr

d'être à la hauteur. Il voyait les autres comme des rivaux potentiels. » Las de cette ambiance délétère, Sébastien a préféré aller vendre ses compétences ailleurs...

Les immatures sèment la zizanie

L'enquiquineur version susceptible, généralement jeune, est une plaie. On ne peut rien lui dire sans qu'il se sente attaqué personnellement. Toute discussion objective est impossible. « Les salariés aux origines modestes sont parfois difficiles à gérer pour de telles raisons. Ils prennent le fait qu'on critique leur travail pour une attaque personnelle et se disent : "Il ne m'aime pas." Ces personnes confondent leur travail et leur être », observe Jean-Yves Fournier, philosophe, auteur de *Désamorcer les conflits relationnels* (Editions d'Organisation). La personnalité de type passif-agressif est un autre avatar du manque de maturité. Fâchée avec l'autorité, elle fait payer son malaise à tout son entourage. Christophe, 41 ans, ingénieur en génie civil, a ainsi supporté les vexations quotidiennes d'un collègue. « Il me dénigrait en public, m'envoyait à la figure des feuilles de calcul. Le management laissait faire... »

Les rebelles aussi sont des immatures. « J'ai un côté tête brûlée, indiscipliné », admet Abdel Mabrouki, 31 ans, salarié de Pizza Hut et syndicaliste, qui combat les conditions de travail déplorables et le non-respect de la législation du travail dans la restauration rapide. Un empêchement de tourner en rond bienvenu. Mais, même au sein de la CGT, il est perçu comme incontrôlable!

Les narcissiques contaminent leurs collègues

Une entreprise fonctionnant un peu comme une famille, l'effet de mimétisme joue à plein. Les agressifs suscitent chez les autres l'agressivité, les anxieux l'anxiété. ☺

