

COMMENT GÉRER LES PÉNIBLES ?

Roland Guinchard - Workcare



“ Psychologue clinicien & Psychosociologue, associé au Cabinet Workcare.

Il a pratiqué la psychothérapie puis la formation, avant de se consacrer depuis 20 ans au Conseil et à la Formation auprès d’entreprises de toutes tailles. Il propose des solutions globales pour mettre en place une ambiance de travail qui équilibre à long terme, performance et engagement, gestion des RPS, fidélisation et sécurisation du lien à l’entreprise.”

- Qui sont les pénibles, difficiles, voire dangereux ? -

La liberté de juger que les autres sont éventuellement “**pénibles**” est accordée à tous, puisque cela relève de ce qui est ressenti par chacun à certains moments d’une relation !

Sur la question des « difficiles », par contre 4 catégories se sont peu à peu imposées à moi :

- Les personnes « **décontenancées** », c’est-à-dire, « ne sachant que faire devant une situation sociale nouvelle ou imprévue ». Ça nous arrive à tous. Comment avons-nous réagi devant le COVID ? Beaucoup d’entre nous se sont retrouvés pour le moins décontenancés ! Il s’agit de notre comportement devant une situation imprévue, non apprise. C’est un état **momentané et réversible**. On finit par retrouver des repères.
- Les personnes « **en difficulté** », c’est-à-dire, « plutôt attristées, déprimées par leur situation personnelle ». C’est compliqué parce que, parfois, on peut vivre un état dépressif long ou important **sans vraiment connaître ou en reconnaître les raisons**.

Parfois, ce trouble se présente de façon excessivement longue alors même que les causes semblent disparues.

- Les personnalités « **difficiles** » qui sont en fait « normales ». Nous faisons tous partie un peu de cette catégorie, mais, **parfois nous sur-réagissons plutôt que nous adapter** aux autres en permanence. Nous avons ainsi des petites manies, des excès (on range trop, on parle trop, on craint trop, etc). Certains apparaissent alors trop difficiles, dans le travail de façon gênante, difficilement compréhensible.

Et puis... il y a une catégorie "à part" :

- Les personnalités « **dangereuses** » qui sont des personnalités très malades mais, qui restent adaptées et donnent le change en **se maintenant dans une pseudo-adaptation** qui fait illusion un temps jusqu'à ce que...

- Avez-vous 3 conseils à nous donner pour les reconnaître et si possible les éviter ? -

Une des difficultés est notre tendance à dramatiser. Les « décontenancés », on pense trop vite qu'ils sont bizarres, les « déprimés », on pense trop vite qu'il sont difficiles, les « difficiles » on croirait trop vite qu'ils sont dangereux et les « dangereux », en général on ne les voit pas arriver...

Il faut parfois beaucoup de temps pour se rendre compte qu'il s'agit de quelque chose de grave. Les gens qui ont croisé des paranoïaques et des pervers ne s'en sont rendu compte qu'après plusieurs mois, voire, plusieurs années. Le choc est alors immense et très déstabilisant !

3 conseils pour les éviter ?

- 1) Rester toujours fidèles à ses principes, (ne jamais céder trop facilement pour « faire plaisir ») : cette disposition éloigne les gens qui veulent profiter de vous...

- 2) Prendre son temps pour connaître les autres, les coups de foudre authentiques sont très rares. Le plaisir de la rencontre humaine c'est découvrir progressivement l'autre et prendre son temps pour le faire...
 - 3) Savoir que le "père Noël" ou "l'idéal" n'existe pas, et qu'aucun autre humain ne peut être parfait ou combler toutes nos attentes. C'est peut être dommage mais c'est plus réel, plus vivant, et plus sûr...
-

- Comment reconnaître les situations induites par ces personnes difficiles et comment gérer les situations sans jugement pour réguler les relations professionnelles ? -

Les difficiles sont assez vite repérables : leurs agissements sont répétitifs et un peu en décalage par rapport à la situation professionnelle. Ils ne réagissent pas à la réalité du travail mais, cherchent surtout à apaiser leur anxiété excessive de façon répétitive, en se faisant remarquer sans cesse, en rangeant trop, voulant que tout soit parfait, en ayant peur de tout en permanence, n'osant pas faire....

Les dangereux, quant à eux, se découvrent petit à petit. Dans la relation avec eux après un début idyllique, au travail ou en famille, tout se gâte. Les autres autour, progressivement, ne savent plus où ils en sont, se sentent coupables sans comprendre pourquoi. La situation se dégrade, les manipulations (ou les déclarations tonitruantes) se succèdent . Plus personne ne sait plus rien. Ceux qui peuvent quittent le navire, tous les autres dépriment et éprouvent un sentiment "d'inquiétante étrangeté"..

- Et le rôle du manager là-dedans ? -

Être manager est une certaine solitude : contre les personnalités difficiles, le rôle du manager consiste à chercher la clarté, la clarification du travail, des tâches, de l'organisation. Certes, c'est très exigeant, mais, plus les choses sont claires et propres moins les difficiles seront gênants et moins l'endroit attire les dangereux

Cela se fait par l'analyse de l'ambiance de travail dans les équipes. **L'ambiance**, c'est ce qui regroupe les préventions RPS, LA QVT le lien positif au travail, la fidélisation et l'engagement.

Tout cela peut être analysé au travers de l'Ambiance de travail. Une grande partie de notre apport aux entreprises consiste justement à apporter des outils de soin de l'ambiance, à analyser et améliorer sans aucune stigmatisation et annuellement la positivité de l'ambiance dans les équipes.

- Vous allez intervenir sur Point de vue Quimper le 5 novembre prochain, sur le lien désir/travail ? Vous pouvez nous en dire plus ? -

L'Être humain se consacre principalement à deux choses : l'Amour et le Travail . Les deux choses visent la perpétuation de l'espèce au sens de la multiplication des individus, et au sens de la mise en place de la survie du groupe. Entre les deux, il y a le jeu et la culture, pour passer de l'un à l'autre.

Pour cette raison, il faut mieux connaître les raisons pour lesquelles, profondément, l'être humain est concerné par le lien au travail. Malgré certaines apparences, ce lien est très profond, il s'inscrit très tôt chez l'enfant dans son rapport au réel jusqu'à construire au fil des expériences de la vie ce qu'on pourrait appeler l'identité professionnelle.

C'est pourquoi dans le travail du quotidien, il faut prendre soin de cette identité professionnelle. Cela a plusieurs avantages : progresser, lisser les conflits, **le Désir de travail reste au fond le vrai actif productif de l'entreprise**. Or, il est parfois ignoré ou méprisé. Pour s'assurer que ce n'est pas le cas dans une équipe ou une entreprise, on peut évaluer simplement ce qu'on appelle à l'instant l'ambiance de travail dans les équipes par des outils adaptés (ex : workcare.fr). C'est une façon accessible à tous et très managériale, cohérente et simple, professionnelle, de gérer et entretenir le "Désir de travail".