

Communiquez, même le «sensible»!

L'œil du pro

Martine Donzé
Consultante



Chez certaines personnes, les lourdeurs de la vie personnelle ou professionnelle se manifestent parfois par un laisser-aller corporel, vestimentaire ou moral. Sur la place de travail, dans toutes les organisations privées ou publiques, vous conviendrez que ces signes extérieurs sont délicats à aborder même si parmi eux certains sont plus accessibles à la parole comme «Je constate votre constant pessimisme...» que «Je remarque que votre tenue et vos vêtements sont négligés».

Poursuivons au-delà de la simple question de l'apparence ou de l'odeur gênante pour les autres. Interrogeons-nous sur ce que manifeste la personne qui provoque ces remarques difficiles à formuler et déplaisantes à recevoir. Que veulent dire ces manques de soins chez le collaborateur? Investiguons ensemble une hypothèse: «Je n'en vaud pas la peine». Pourquoi? Tout d'abord, le pourquoi appartient à la personne. Ce qui m'interpelle ici, c'est l'image que cette personne induit à sa place de travail: dévalorisation, manque de respect ou encore doute sur sa crédibilité professionnelle, même si cette personne est compétente.

Derrière ces images, ce sont des interrogations sur l'organisation qui sont véhiculées: «Pour-

quoi celle-ci tolère-t-elle de tels comportements?» «Pourquoi ne se fait-elle pas respecter?»

En l'occurrence, l'organisation mérite pleinement le respect et la considération dus par son collaborateur. Si cela ne devait pas être le cas, une communication aimable et bienveillante formulant clairement ce qui ne va pas et qui est reproché ainsi que les modifications attendues de suite est indispensable et inévitable. Bien entendu, le collaborateur concerné peut être fâché, blessé ou se sentir humilié. Cependant, s'il se donne la possibilité de faire un pas de côté afin d'être spectateur de la situation et d'apprécier ce qui se joue pour lui et l'organisation qui l'emploie, il prendra très vite conscience des éléments à corriger.

Une communication aimable, authentique et sincère demande du courage. L'un des effets d'une communication affirmée et responsable est de générer des prises de conscience et ces dernières permettent à son destinataire de grandir. En finalité, la personne qui se reprend en mains avec humilité et qui corrige les aspects reprochés retrouvera toute sa dignité, son estime de soi et sa crédibilité. L'organisation sera ainsi à nouveau complètement respectée et la personne concernée pleinement reconnue.

Communiquons donc aimablement, même le «sensible», avec franchise, cela en vaut largement la peine.

www.cabinet-donze-bez.ch