



## PSYCHO JOB

# Se faire respecter, on a tout

**Crise oblige, on ose de moins en moins faire entendre sa voix dans son entreprise. Les conseils de deux spécialistes pour retrouver confiance en soi et gérer avec tact les situations délicates.**

**P**lus de quatre salariés français sur cinq déclarent souffrir d'insomnies liées au travail, révèle un récent sondage\*. La cause la plus courante de cette perte de sommeil ? Le stress (32%) et la peur d'être licencié (10%). Le climat d'insécurité économique met à mal notre assurance. Du coup, refuser des tâches supplémentaires, s'opposer à une décision jugée injuste ou encore faire valoir ses compétences devient de plus en plus difficile. Apprendre à se faire respecter est pourtant indispensable à notre bien-être et à la qualité de nos relations.

**Soyez sympathique, mais pas trop**

**T**out le monde cherche à être aimé, reconnu, explique Maryse Marzolf, psychosociologue du travail\*. C'est humain. Mais certaines personnes manquent tellement de confiance en elles qu'elles ont besoin, pour se sentir exister, du regard de l'autre. Elles pensent qu'en

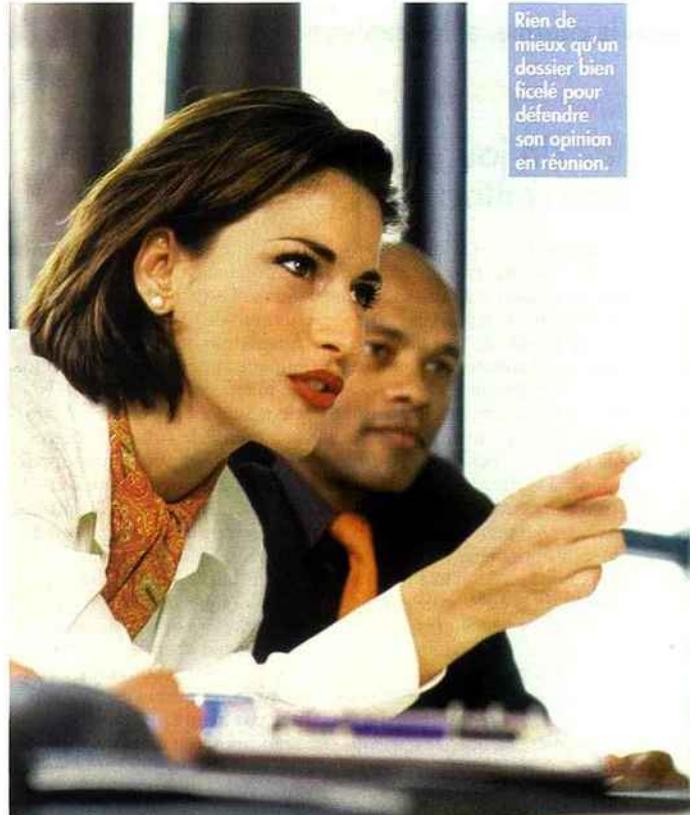
satisfaisant toutes les exigences de leurs collègues ou de leur supérieur, elles parviendront plus facilement à se faire apprécier. Or c'est tout le contraire. Leur « gentillesse », leur disponibilité passent pour de la faiblesse et de la soumission. Et les autres en profitent !»

### La stratégie gagnante

Ne vous trompez pas de combat : vous n'êtes pas là pour être aimée, mais pour être appréciée dans ce que vous faites. Provoquez plutôt l'estime de tous en faisant preuve de votre efficacité.

**Emettez des critiques... constructives**

**V**ous n'êtes pas d'accord avec votre supérieur ? Quelque chose vous dérange profondément chez votre collègue ? Plutôt que d'adopter une stratégie de fuite, exprimez votre opinion. « Si vous attendez, constate Sylvie Grivel, formatrice en communication et auteur d'« Être soi dans ses relations »\*\*\*, vous allez



Rien de mieux qu'un dossier bien ficelé pour défendre son opinion en réunion.

## Et vous, qu'est-ce que vous en dites ?



**« Être juste, pour moi, c'est primordial »**

« Je travaille dans des milieux créatifs et artistiques. Alors, forcément, je n'ai jamais eu un profil de poste gravé dans le marbre. J'ai dû apprendre à définir moi-même mes priorités afin qu'on ne me demande pas tout et n'importe quoi ! Je pense qu'on ne peut pas vous respecter si vous ne respectez pas les autres. J'ai toujours essayé d'être le plus honnête possible, ce qui n'a pas été facile lorsque j'avais à « tenir la caisse » d'une société d'édition. Il faut résister au chantage affectif. Tout le monde était logé à la même enseigne. Du coup, les gens m'étaient reconnaissants et appréciaient mon côté carré. »

**Alice, 42 ans, responsable de projet**



**« Je m'efforce de rester dans le concret »**

« Il y a dix ans, j'ai eu une grosse déception dans le boulot. J'avais tendance à considérer mes collègues comme de super copines. Pendant mon congé de maternité, l'une d'elles s'est arrangée pour faire embaucher mon remplaçant. J'ai compris la leçon. Je me suis aussi fait piquer des idées... Aujourd'hui, dans un souci de transparence, je communique énormément par mail en mettant les bonnes personnes en copie. Cela me permet d'avoir des arguments en cas de soucis, de ne pas déraiper dans le règlement de compte ou l'émotion. Quand on cherche à me dominer, je joue cartes sur table. »

**Delphine, 40 ans, architecte d'intérieur**



**« Je suis gentil avec ceux qui le méritent »**

« Être gentil et serviable m'a joué des tours. J'ai appris qu'on ne pouvait pas plaire à tout le monde et j'ai changé ma ligne de conduite. Dès qu'on se montre incorrect avec moi, je cesse d'être gentil. Soit j'ignore la personne soit je la reprends vertement. Je ne mélange jamais ma vie privée et ma vie professionnelle. Cela ne m'empêche pas d'avoir avec mes collègues des sujets de conversation extraprofessionnels, mais je ne raconte jamais ma vie au téléphone et je ne m'épanche pas quand j'ai un problème. J'essaie d'être le plus sobre possible afin qu'on ne se croie pas tout permis avec moi. »

**Yves, 46 ans, informaticien**

## à y gagner

éprouver colère et frustration, la tension va s'accroître et vous finirez par exploser à mauvais escient, à propos d'un événement sans importance !

### La stratégie gagnante

Tout peut se dire, à condition d'utiliser les bons mots, et avec discernement. Selon la coach, pour être entendue et efficace, la critique doit respecter quatre points : décrire les faits (quel est le problème, qu'est-ce qui me dérange) ; nommer ses émotions (ce que je ressens face à cette situation) ; suggérer des solutions (de quoi ai-je besoin, qu'est-ce que je souhaite) ; énumérer les conséquences positives, si le problème est résolu, tant pour vous-même que pour l'équipe ou pour la clientèle...

### Motivez vos refus et posez vos limites

On a beaucoup à gagner à savoir dire non : ne plus subir, être moins stressé, être fier de soi, trouver sa place parmi les autres... Lorsqu'un collègue, un client, ou même votre patron dépasse les bornes et franchit les limites que vous vous êtes fixées (il ne respecte ni vos valeurs, ni vos besoins, ni la définition de votre mission), il est essentiel de réagir. « Neuf fois sur dix, les craintes qui empêchent de passer à l'acte (licenciement, avertissement...) sont fantasmées, constate Sylvie Grivel. Il faut revenir au principe de réalité. Et se demander lucidement : "Que peut-il m'arriver si je refuse ? Un blâme ? En a-t-on déjà donné dans l'entreprise et pour quels motifs ?" », etc.

### La stratégie gagnante

Votre « non » sera d'autant plus crédible qu'il n'est pas prononcé sous l'emprise de l'émotion (comme un simple rejet) mais « réfléchi », que votre refus n'est pas systématique et qu'il s'accompagne de vrais « oui ». Enfin, essayez de l'assortir d'une contre-proposition (délai, report, moyens supplémentaires...). A oublier : les justifications sans fin qui trahissent sa gêne ou sa culpabilité.

### Restez zen face aux attaques

Un collègue se moque de vous ? Votre chef vous critique en public ? Rétorquez avec calme et fermeté. « Le respect est une valeur non négociable, insiste Maryse Marzolf. Si vous vous laissez maltraiter une fois, vous autorisez implicitement votre interlocuteur à le faire de nouveau. Car qui ne dit mot consent. »

### La stratégie gagnante

« Si le patron vous accuse d'incompétence, demandez-lui des exemples précis », conseille Sylvie Grivel. Face aux critiques qui n'ont pour seul objectif que de blesser (comme une réflexion sur votre façon de vous habiller), faites valoir votre opinion (« C'est ton avis, pas le mien »). Si c'est un manipulateur, posez vos limites : « Je n'accepte pas la manière dont vous me parlez. Soit vous changez de ton et nous poursuivons notre échange, soit je m'en vais. »

### N'hésitez pas à faire de l'autopromo

Au travail, c'est en se montrant compétent dans son domaine qu'on impose le respect. « Mais si vos qualités ne sont pas visibles, cela ne sert à rien, met en garde Maryse Marzolf, qui se souvient d'un chef de service très efficace qui souffrait d'un manque de reconnaissance de la part de sa direction. Timide, il prenait rarement la parole en réunion, briefait ses collaborateurs en privé sans faire de comptes-rendus... »

### La stratégie gagnante

Il ne s'agit pas de faire sa publicité, ce qui serait mal vu. Mais plutôt d'exprimer subtilement à sa direction ce que l'on fait : « J'ai pris l'initiative de réaliser un bilan à mi-parcours. Cela nous permettra de ne rien oublier avant la synthèse finale. » C'est encore votre patron, votre meilleur sponsor ! ■

\* *Monster*, mai 2009  
\*\* [www.marysemarzolf.com](http://www.marysemarzolf.com)  
\*\*\* *Ed. Eyrolles* [www.sylvie-grivel.com](http://www.sylvie-grivel.com)

VALÉRIE JOSSELIN