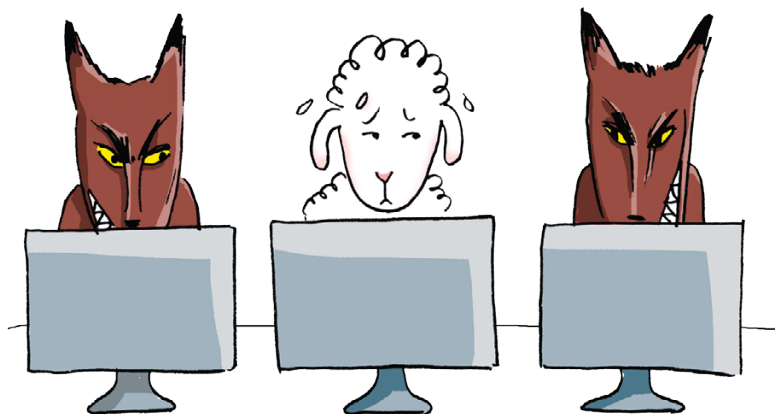


GARY CHAPMAN
PAUL WHITE et HAROLD MYRA

TRAVAIL INFERNAL

comment **survivre** avec
des personnalités **difficiles**



*Savoir prendre soin de soi... lorsque
notre environnement de travail est un enfer*

PAR GARY CHAPMAN,
auteur du best-seller international, *Les 5 langages de l'amour*,
+ de 10 millions d'exemplaires vendus



Conflits récurrents, souffrance, mauvaise communication, manque de reconnaissance... Que ce soit à cause d'un boss tyrannique ou de collègues peu sympathiques, vous êtes nombreux à connaître cette triste réalité !

Grâce à ce livre, riche en conseils et en témoignages, vous aurez les clés pour améliorer vraiment la situation :

- Quelles sont les causes de cette ambiance putride de votre mal-être ?
- Quelle attitude adopter face à un patron toxique ?
- Comment créer une culture d'entreprise positive ? Et quelles sont les clés de l'épanouissement au travail ?
- Comment améliorer les relations compliquées avec ses collègues ?
- À quel moment, faut-il prendre la décision de partir si rien ne fonctionne ?

Résoudre les conflits et s'épanouir au travail... lorsque l'on est entouré de personnalités toxiques !

Gary Chapman est l'un des experts en relations humaines les plus réputés aux États-Unis. Il travaille depuis des années en tant que conseiller conjugal et il est l'auteur des *5 langages de l'amour*, vendu à 10 millions d'exemplaires dans le monde et traduit dans 49 langues.

Paul White est psychologue et auteur. Il organise des conférences dans le monde entier sur les relations humaines au travail.

Harold Myra a été pendant 32 ans à la tête d'un groupe publiant 13 magazines, et il est aussi l'auteur de plusieurs livres, notamment sur le leadership.

ISBN : 979-10-285-0114-3



17 euros
Prix TTC France

L E D U C . S
E D I T I O N S

Couverture Atelier Didier Thimonier
Illustrations © Hélène Crochemore
RAYON : DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

DE GARY CHAPMAN, AUX ÉDITIONS LEDUC.S

Au cœur des 5 langages de l'amour, 2015.

REJOIGNEZ NOTRE COMMUNAUTÉ DE LECTEURS !

Inscrivez-vous à notre newsletter et recevez chaque mois :

- des conseils inédits pour vous sentir bien ;
- des interviews et des vidéos exclusives ;
- des avant-premières, des bonus et des jeux !

Rendez-vous sur la page :

ou scannez ce code :

<http://leduc.force.com/lecteur>



Découvrez aussi notre catalogue complet en ligne sur notre site :

www.editionsleduc.com

Enfin, retrouvez toute notre actualité sur notre blog : **blog.editionsleduc.com**
sur notre page Facebook : **Leduc.s Éditions**

Titre de l'édition américaine : *Rising Above a Toxic Workplace*

Copyright © 2014 by Gary Chapman,
Paul White and Harold Myra

Traduit de l'anglais (États-Unis)
par Frédérique Corre Montagu
Suivi éditorial : Manuella Guillot
Maquette : PCA

© 2015 Leduc.s Éditions
17, rue du Regard
75006 Paris – France
ISBN : 979-10-285-0114-3

GARY CHAPMAN
PAUL WHITE
HAROLD MYRA

Travail infernal

Comment survivre
avec des personnalités
difficiles

L E D U C . S
E D I T I O N S

*Vous qui travaillez dans un environnement difficile,
ce livre vous est dédié...
en espérant que vous y trouverez du réconfort,
ainsi que la capacité et le courage de faire
ce qui est le mieux pour vous.*

Sommaire

Introduction	9
1. Pourquoi sommes-nous si nombreux à détester notre travail ?	15
2. Quelle attitude adopter face à un patron toxique ?	35
3. Comment créer une culture d'entreprise positive ?	55
4. Comment certains dysfonctionnements internes peuvent-ils corrompre une belle mission ?	71
5. Comment éviter les petits meurtres entre collègues ?	89
6. Comment garder le sourire quand tout va mal ?	103
7. Pourquoi certains lieux « idylliques » deviennent-ils soudainement toxiques ?	117

8. La reconnaissance et non plus le cynisme : la clé d'un environnement de travail agréable	131
Conclusion	181
Remerciements	183
À propos des auteurs	185
Table des matières	187

Introduction

Conflit, souffrance, colère, mauvaise communication, manque de reconnaissance... Depuis des décennies, j'essaie d'aider des hommes et des femmes à gérer ce genre de problèmes dans leur couple. Malheureusement, vous êtes maintenant nombreux à connaître cette triste réalité au travail. Il y a quelques années, j'ai écrit avec Paul White mon premier livre sur les relations professionnelles*. Les retours ont été extrêmement encourageants et nous ont permis de comprendre que l'ambiance au travail peut vraiment être améliorée quand on sait montrer de façon adaptée sa reconnaissance envers les autres. Toutefois, comme Paul avait chapeauté des projets sur ce sujet auparavant et consulté beaucoup d'entreprises par la suite, nous avons également pris conscience du profond dysfonctionnement qui pouvait exister au travail.

* *The 5 Languages of Appreciation in the Workplace*. Livre non traduit en français.

Un nombre incroyable d'employés souffre et vous êtes peut-être l'un d'entre eux. Sinon, vous avez sans doute des amis ou des membres de votre famille qui travaillent dans un environnement toxique. Quand Paul White, Harold Myra qui connaît aussi le monde entrepreneurial et moi-même avons décidé de faire équipe, nous avons été surpris par l'ampleur des histoires de maltraitance que chacun avait récoltées au fil des années. Je suis d'ailleurs certain que si vous en parlez à des amis, beaucoup ont un témoignage personnel à apporter.

L'un des récits les plus douloureux m'a été confié par un ami qui a enseigné les mathématiques à l'Université pendant dix-huit ans. Il était doué pour repérer les élèves en difficulté et les aider à dépasser la moyenne. Il passait des heures à leur faire des cours de soutien gratuits après l'école. Ses collègues l'admiraient. Tout allait pour le mieux jusqu'à ce qu'un nouveau proviseur arrive et commence à le critiquer: son bureau était en bazar, sa table couverte de papiers... Il lui a donné vingt-quatre heures pour tout ranger. Il a aussi prétendu que des parents se plaignaient de ses méthodes d'enseignement. Le problème, c'est que quand mon ami lui demandait « Quelles plaintes? Quels parents? », il n'obtenait pas de réponse. Jour après jour, le proviseur le harcelait en rentrant dans sa classe, en lançant un regard à la ronde et repartant sans rien dire. Et il lui a dit plus d'une fois: « Vous n'avez aucun avenir dans cette école. » Mon ami s'agaçait de voir le proviseur empiéter sur son travail avec ses élèves. « Tout ce que je veux, c'est aider ces jeunes à réussir dans la vie. Je leur consacre tout mon temps et maintenant, mon patron me rend la vie impossible. » Ça a duré trois ans, jusqu'à ce que son supérieur soit transféré dans une autre école et que sa vie redevienne normale. Ses collègues, qui l'avaient toujours soutenu, lui ont dit: « On est contents que tu aies tenu le coup. Ces gosses ont désespérément besoin de toi. » Je me suis souvent demandé ce qui se serait passé si le proviseur était resté.

Nous passons presque tout notre temps au travail et beaucoup d'entre nous ont du mal ne serait-ce qu'à y aller. Que vous soyez placé sous les ordres de chefs nocifs, ou coincé dans un système toxique, ce livre s'adresse à vous et vous aidera à survivre grâce à des conseils, des outils et des stratégies adaptés. Vous y trouverez également des témoignages qui décryptent ce qui se passe dans ce genre d'environnement, et montrent comment certains ont résisté ou comment d'autres ont réussi à partir et à tourner la page.

Nous vous montrerons aussi qu'il existe des entreprises de qualité dirigées par des managers bienveillants, avec lesquels nous collaborons d'ailleurs souvent. Nous avons d'ailleurs consacré un chapitre entier à ces entreprises et fait le portrait de grands patrons dont on nous a parlé avec beaucoup d'enthousiasme.

Pour avoir un environnement professionnel sain, il faut faire preuve de respect et de sensibilité à l'égard des autres. C'est possible quand les employés et les cadres apprennent à exprimer leur gratitude en cas de succès et à s'affronter cordialement quand ils sont inquiets sur la qualité du travail effectué. Nous avons tous besoin de nous sentir appréciés par ceux avec qui nous travaillons. Nous sommes aussi beaucoup à admettre que nous ne sommes pas parfaits et que nous pouvons nous améliorer. Et pour nous améliorer, il faut que nos supérieurs aient envie de nous montrer le chemin.

Si vous travaillez dans un environnement toxique ou si vous avez des amis qui sont dans cette situation, nous espérons que ce livre vous aidera à faire le point, et à vous libérer de l'intense pression subie quand on travaille pour une société ou un patron qui rabaisse les individus et qui a les yeux constamment rivés sur les chiffres. Nous pensons que, même si une entreprise doit faire des bénéfices pour survivre, cela

ne doit pas être son seul souci, car on génère plus de profits et de satisfaction en prenant les gens tels qu'ils sont et en les aidant à accroître leur potentiel.

Travailler dans un environnement toxique peut devenir extrêmement décourageant et éprouvant. Nous espérons que les décryptages et les témoignages présents ici vous aideront à vous épanouir sur votre lieu de travail, quelles que soient les difficultés à surmonter.

Gary Chapman

« La vie, c'est à 10 % ce qui nous arrive et à 90 % comment nous réagissons. »

John Maxwell, auteur, orateur et pasteur américain

« Dans tous les conflits qui éclatent au travail flottent des drapeaux disant “Écoutez-moi”. Mais souvent, tous les combattants présents dans la pièce se contentent de refaire le plein de munitions verbales. »

Gary Chapman, coauteur de ce livre

« L'absence de lien entre le management et les employés engendre la méfiance, le cynisme et l'apathie. »

Paul White, coauteur de ce livre

Pourquoi sommes-nous si nombreux à détester notre travail ?

... LA GENÈSE DES LIEUX DE TRAVAIL
TOXIQUES : POURQUOI RESPIRONS-NOUS
UN AIR PUTRIDE AU TRAVAIL ?

Travaillez-vous pour un chef toxique ? L'ambiance au bureau est-elle délétère ?

Si oui, vous êtes loin d'être le seul, et ce livre va peut-être vous aider à survivre.

En revanche, si vous ne vivez que des bons moments au travail, vous allez sans doute être aussi surpris que nous. Les réponses de nos amis, contacts, famille proche et lointaine, parfois terribles, font réfléchir.

Comme beaucoup, nous avons entendu parler de « patron infernal » mais nous étions loin d'imaginer le nombre de personnes qui nous décriraient des expériences aussi frustrantes qu'humiliantes, avec parfois des répercussions sur leur santé.

Il fallait pourtant s'y attendre. En effet, d'après The Gallup Organization*, sept employés américains sur dix sont soit « en mode automatique », soit détestent catégoriquement leur travail. Pourquoi ?

Dans notre monde globalisé et interconnecté, les événements influent sur les marchés, la technologie, la stabilité et donc les individus. Les bouleversements agissent sur le moral des travailleurs dans tous les secteurs d'activité : production, commerce de détail, technologies de l'information mais aussi écoles, administrations, hôpitaux et banques. Résultat, ils doivent faire face à l'incertitude économique, la réduction des effectifs et l'exigence du toujours plus à moindres frais. Et ils se sentent (nous nous sentons) submergés, mal payés, menacés et sous-valorisés. Puis ils sombrent dans le cynisme et dans le cercle infernal de la critique.

Une employée, visiblement exténuée, nous a raconté que « les chamailleries, les critiques et le manque de soutien » avaient empoisonné un endroit où elle adorait travailler. Maintenant « la tension est si vive que je déteste m'y rendre. En fait, là, maintenant, je déteste ma vie ».

* Entreprise américaine offrant des services de recherches liées au management, à la gestion des ressources humaines et aux statistiques.

Quand un lieu de travail devient toxique, son poison se répand au-delà des murs et s'infiltre dans la vie des individus et de leur famille. À l'inverse, les entreprises vertueuses galvanisent et inspirent leurs employés. Quand elles sont obligées de licencier, elles essaient de limiter les dégâts au maximum. Leurs dirigeants savent qu'une société peut prospérer quand ses employés vont bien.

Étrangement, les environnements toxiques et sains se prétendent souvent investis de la même mission et citent des valeurs comme l'intégrité, le respect de l'individu, une exigence élevée... La différence, c'est que les structures vertueuses trouvent des moyens d'appliquer ces valeurs alors que les entreprises toxiques laissent les intérêts personnels des uns ou les priorités des autres interférer avec leur objectif premier. Deux organisations similaires avec des valeurs presque identiques peuvent donc être totalement différentes.

C'est ce qu'un jeune papa nommé Bill a vécu dans trois grandes entreprises d'un même secteur. Il a d'abord décroché un job, sans aucune expérience, grâce à l'aide d'un patron qui l'a patiemment formé. Une expérience bénéfique dans une atmosphère cordiale ! Mais l'entreprise a commencé à délocaliser des emplois au Costa Rica et, quelques mois plus tard, le responsable annonça qu'ils allaient déménager. À cause de sa famille, Bill ne pouvait pas suivre. Alors, pendant neuf mois, on lui a payé des billets d'avion pour former des remplaçants au sein du nouveau siège social, en échange de quoi on lui a donné d'excellentes recommandations pour sa recherche d'emploi.

Quand l'entreprise numéro deux a fini par l'embaucher, Bill ne savait pas qu'il allait bientôt avoir le triplé gagnant : deux chefs toxiques dans une culture d'entreprise toxique. Voici son récit :

Quel contraste par rapport à ma première société ! Les employés étaient littéralement écrasés par la course au profit. Un jour, j'ai reçu un message annonçant des bénéfices records pour le mois écoulé, puis, ironiquement, un autre demandant d'arrêter les achats de fournitures et les déplacements. C'était un matin à l'aube. J'étais devant mon ordinateur en communication avec l'Europe. Et, après une journée de fou, je m'y suis remis le soir pour rejoindre l'Asie. Je n'avais qu'un salaire fixe, sans aucun bonus pour mes nombreuses heures supplémentaires. Pourtant, mes workaholics de patrons me reprochaient de faire un break le midi pour manger.

Chez eux, on ne parlait que règlement intérieur et succès. Dans la salle de pause se trouvait une grande télé qui ne passait que des films de propagande sur la société. Aucune photo dans les toilettes, seulement des listes de règles comme : « Vous n'avez le droit d'avoir que trois stylos sur votre bureau et deux photographies personnelles. »

Vous devez penser que j'exagère mais ce n'est pas le cas. Deux associés compétents ont été licenciés. Un autre, avec une femme et des enfants à charge, est parti en pleine journée et n'est jamais revenu. Je me demandais qui serait le prochain. Nous n'étions plus que deux dans l'équipe de huit personnes avec laquelle j'ai débuté : moi et mon chef.

Comme j'étais responsable d'un compte important sans aucune aide de ma hiérarchie, ma charge de travail a triplé. Ça n'a pas empêché mon chef de me balancer : « On a remarqué que tu ne demandais pas de travail supplémentaire. » C'est sans doute qu'il ne trouvait personne pour le faire. À l'inverse, ils ne m'ont jamais dit le moindre mot d'encouragement. En revanche, ils m'ont prévenu qu'ils notaient toutes mes erreurs.

Deux horribles années plus tard, j'avais pris du poids. J'avais peur que cela impacte sur ma santé, mon couple et je me sentais piégé parce que j'avais une famille à nourrir. Mais un jour, je me suis réveillé en sachant que pour survivre, il fallait fuir.

J'ai appelé mon frère pour avoir son soutien et j'ai donné ma démission.

Par miracle, le même jour, un ancien collègue m'a envoyé un message pour me parler d'un travail ! J'ai rapidement été réembauché dans le même secteur d'activités – et ai vécu une expérience très différente. Je suis passé d'une ambiance cauchemardesque à une ambiance chaleureuse. Maintenant, au travail, je parle et je ris avec mes collègues. On fête les grands événements de la vie et on se soutient les uns les autres. Notre chef fait de son mieux pour nous aider. Elle vient nous voir avec le sourire et nous demande : « Comment allez-vous ? Vous avez besoin de quelque chose ? » Elle part à 17 heures pour nous montrer que nous ne sommes pas censés travailler soixante-dix à quatre-vingts heures par semaine.

Ma nouvelle société organise chaque année une « Semaine de remerciements » où les employés sont sincèrement remerciés pour leur travail. Celle d'avant avait un « Après-midi de remerciements » mais elle l'avait supprimé pour cause de surcharge de travail !

*Peu après avoir rejoint ma nouvelle entreprise, j'ai cherché sur Google le taux de satisfaction donné par ses employés et j'ai vu qu'il était très élevé. J'ai aussi regardé celui de l'entreprise que je venais de quitter. Et, bien sûr, il était lamentable !
Je regrette vraiment de ne pas l'avoir vu plus tôt ! »*

Ce qu'a vécu Bill au sein de ces différentes organisations ressemble à ce qu'ont vécu beaucoup de nos témoins – des employés désabusés et blessés ici et encouragés et sollicités ailleurs. Certaines entreprises offrent un cadre de travail merveilleux alors que des milliers ont un mode de fonctionnement si anormal que leurs employés se découragent, perdent tout respect pour leur hiérarchie et partent sans penser aux conséquences – ou rêvent de pouvoir le faire un jour.

Voici comment l'auteur et consultante Annie McKee décrit ce phénomène : « Les structures toxiques ou dysfonctionnelles engendrent conflits, peur et colère. Cela déclenche des réactions physiologiques comme dans une situation de lutte ou de fuite. Les gens tombent malades. Leur système immunitaire est moins efficace. Les rhumes, les gripes et les pathologies liées au stress comme les crises cardiaques augmentent. Quand on se rend dans une société toxique, on sent vraiment qu'il y a un problème. En revanche, dans les sociétés qui ont de bonnes vibrations, les congés maladie sont plus rares et le turn-over plus faible. »

Que se passe-t-il ? La toxicité est-elle devenue inévitable au travail ?

« La vie est difficile. » C'est ainsi que s'ouvre le best-seller du psychiatre Scott Peck : *Le chemin le moins fréquenté**. Et si la vie est difficile, l'énorme pan de vie que représente le travail peut être insupportable.

Louis « Studs » Terkel qui a reçu le prix Pulitzer en 1984 a retranscrit dans son chef-d'œuvre, *Working: Histoires orales du travail aux États-Unis***, les témoignages récoltés lors de nombreux entretiens : « Ce livre parle du travail et donc, par son essence même, de la violence aussi morale que physique. Il parle des ulcères et des accidents, des cris et des coups, des dépressions nerveuses... Il parle surtout (ou plutôt en dessous de tout) des humiliations quotidiennes. Survivre à une nouvelle journée est déjà une victoire pour les grands blessés que nous sommes. »

Pourtant, en plus de l'argent, le travail donne un sens à la vie et est source de développement personnel. Nous avons tous

* Aux éditions J'ai lu, 2004.

** Aux éditions Amsterdam, 2006.

besoin de travailler et nous dépendons les uns des autres. La vie est difficile et l'a toujours été, mais, de nos jours, la conjoncture économique, l'incertitude, la complexité et la crise sociale donnent des tas d'excuses aux sociétés pour ne pas encourager et soutenir leurs employés.

Personne ne veut annoncer à son chef de mauvaises nouvelles, et encore moins lui dire qu'il se comporte comme un imbécile.

Les principaux responsables sont les hauts dirigeants qui n'ont pas conscience ou ne se soucient pas de leurs propres limites. Cette terrible réalité est aggravée par ce que les chercheurs appellent « la maladie du P-D.G. ». Cette expression décrit une évidence : personne ne veut annoncer à son chef de mauvaises nouvelles, et encore moins lui dire qu'il se comporte comme un imbécile.

Émilie, une directrice, nous a confié au sujet du dirigeant de sa petite société : « Il n'y connaissait rien en gestion et ne voulait pas écouter les conseils qu'on lui donnait. Il adorait humilier le personnel et provoquer des querelles dans l'équipe. Si trois personnes parlaient ensemble dans une pièce, on pouvait être sûr qu'ils disaient du mal d'une quatrième. C'était un endroit horrible. »

Comme nous l'a fait remarquer la société de consulting McKee, les employés qui travaillent dans ce genre d'endroits tombent malades... comme ce fut le cas pour Émilie. « Je me consumais à petit feu. Ma tension était anormalement élevée, j'avais des reflux acides et j'allais voir mon médecin toutes les six à huit semaines. Il m'a dit que j'étais en train de m'abîmer

physiquement. En entendant ça, je me suis dit : “Ça me tue mais je n’ai pas d’autres solutions.” »

Beaucoup d’employés se sentent ainsi piégés. Que faire ? Montrer les dents ? Se replier sur soi ? Partir ?

Émilie a mis cinq ans à se sortir de là. Comme elle avait désespérément besoin de son salaire, elle a supporté son chef pendant tout ce temps. Un ami, chef d’entreprise, lui a expliqué comment optimiser sa recherche d’emploi mais, une fois terminé ses soixante heures de travail hebdomadaire, elle n’avait plus aucune énergie.

Un jour, elle a eu une révélation. Au travail, on la rabaisait et on la traitait d’incompétente mais ailleurs, elle était très appréciée : comme maman, comme amie, comme voisine. « Ces deux vérités ne pouvaient pas coexister. Les gens que j’admire et que je respectais m’appréciaient. C’était ça, la réalité. »

Mais cela n’a pas changé sa situation au travail. Son ami, le chef d’entreprise, lui a demandé : « Es-tu prête à bouger ? » Comme elle avait de bonnes raisons de ne pas le faire, elle a dit non. Mais un an plus tard, lorsqu’il lui a posé la question, elle a acquiescé.

Comme elle était prête à aller n’importe où et à faire presque n’importe quoi, ses demandes d’emploi et ses sollicitations auprès de son réseau n’ont rien donné... et sa santé a continué de décliner. Elle savait qu’elle ne pouvait pas partir sans avoir trouvé un autre travail et pourtant, elle se posait beaucoup de questions : « Je savais que j’allais probablement perdre ma maison si je démissionnais, mais j’ai fini par comprendre que c’était mieux que mourir ! Donc après cinq ans et demi de détresse totale, j’ai enfin claqué la porte. »

Elle a ensuite accepté quelques missions en free-lance et attendu six mois avant d'avoir suffisamment d'énergie pour rechercher efficacement un nouveau poste. Par chance, son réseau a fini par l'aider et elle a trouvé dans une autre ville un emploi qui cadrerait avec son expérience et ses compétences.

Émilie ne tarit pas d'éloges sur son nouveau chef et son nouveau lieu de travail. « Je me sens valorisée et soutenue. Chaque jour, j'ai plaisir à aller travailler. »

Mais elle a souffert pendant des années. En effet, dans les conditions actuelles, ce n'est pas toujours facile d'aller de l'avant.

Ce qui est rageant dans toutes ces histoires, c'est que les personnes qui empoisonnent leur environnement professionnel sont souvent très instruites et très éduquées. Mais le pire, ce sont ces dirigeants qui ont des connaissances en psychologie et en relations sociales et qui s'en servent pour leur intérêt personnel.

Clayton qui encadre des travailleurs sociaux nous a raconté sa toute première expérience professionnelle. Pendant ses études, il avait travaillé dans plusieurs services sociaux où régnaient solidarité et respect mutuel. Mais ce qu'il a découvert dans son premier vrai travail était très différent.

En rencontrant le directeur de sa petite agence, Clayton s'est dit que cet homme d'expérience lui apprendrait les ficelles du métier. Ses quatre collègues l'ont accueilli à bras ouverts et il s'est mis à préparer avec enthousiasme des études de cas pour la réunion d'équipe hebdomadaire. La première fois, il a remarqué que ses confrères parlaient à peine et que, lorsque l'un d'eux présentait un dossier, on lui faisait aussitôt remarquer ce qui n'allait pas.

Voici ce qui lui est arrivé :

Le directeur était anormalement dur avec les autres mais quand j'ai fait ma première présentation, il s'est adouci allant même jusqu'à dire que les anciens devraient en prendre de la graine. C'était bizarre d'être ainsi mis sur un piédestal alors que je venais juste d'arriver.

Deux jours plus tard, j'ai présenté une étude de cas avec un diagnostic assez flou pour qu'on m'aide à trouver la meilleure approche. Au lieu de ça, le directeur m'a agressé : il m'a demandé si mon CV était exact et comment j'osais prétendre être un professionnel alors que je n'étais pas capable de faire un simple diagnostic. J'étais pétrifié, humilié, presque persuadé d'être un bon à rien. Je n'avais jamais été aussi embarrassé de ma vie.

On a tous fini par croire qu'on était des incapables qui ne méritaient pas leur salaire.

Les jours suivants, mes collègues m'ont discrètement expliqué ce qui se passait. Malgré son expérience et ses connaissances, le directeur ne fonctionnait qu'à l'humiliation. Et, toujours selon eux, j'allais bientôt être de nouveau dans sa ligne de mire.

J'étais démoralisé mais je suis resté, car, comme je pensais être complètement idiot, je me disais que j'avais de la chance d'avoir un travail. J'ai ainsi accepté le rôle d'enfant martyr de la famille. Comme je n'étais pas parti après son premier coup d'éclat, le directeur s'est cru autorisé à m'agresser verbalement. Je souffrais à chaque réunion. On était tous soulagés quand on n'était pas la cible de ses attaques mais on souffrait pour celui qui l'était. On a tous fini par croire qu'on était des incapables qui ne méritaient pas leur salaire.

En y repensant, je n'arrive pas à réaliser que j'y suis resté quatre ans. J'ai été promu Superviseur et Chef de programme.

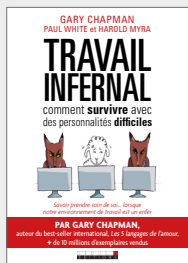
Pourtant, je redoutais d'aller travailler sachant pertinemment qu'on allait me traiter d'idiot, et je me demandais comment j'arrivais à vivre avec ce sentiment d'usurpation.

L'ambiance était si néfaste et notre estime de soi si basse qu'on ne remettait pas en cause notre façon d'approcher les clients et qu'on n'arrivait pas à prendre de bonnes décisions. Quand on disait à nos clients qu'on respectait leurs choix, on se sentait hypocrites. J'ai commencé à m'identifier au concept de « guérisseur blessé » mais avec du ressentiment, du dégoût. Exténué et démoralisé, j'ai fini par chercher un autre travail.

Quand je suis parti, j'ai peu à peu senti ma vie s'alléger. En rentrant chez moi le soir, je n'avais plus besoin de m'isoler pour m'échapper. J'étais au contraire plein d'énergie et de gratitude. Je travaille maintenant sous la houlette d'un chef compréhensif et intelligent ce qui m'a fait réaliser à quel point mon ancien environnement professionnel était toxique. Je ne comprends pas comment j'ai fait pour rester si longtemps. J'ai décidé que, quelles que soient les circonstances, je ne me forcerai plus à rester dans une ambiance aussi malsaine. »

On s'attend à ce que les sociétés spécialisées dans le conseil (et donc censées aider les autres), qui emploient du personnel hautement qualifié, soient des oasis de douceur. Et quand ce n'est pas le cas, on s'étonne. Les organismes sociaux emploient souvent du personnel moins qualifié et dans certains cas, la pression est si forte que ça explose. Diana, armée d'un doctorat et d'une grande expérience, est devenue il y a sept mois la nouvelle directrice d'une division chargée d'informer, de soutenir et d'aider les victimes d'actes criminels. Elle ne se doutait pas du ménage qu'elle aurait à faire suite à un événement tragique qui avait provoqué deux enquêtes et la retraite forcée d'un directeur et d'un chef de service.

Nous espérons que cet extrait
vous a plu !



Travail infernal : comment survivre avec des personnalités difficiles
Gary Chapman



J'achète ce livre

Pour être tenu au courant de nos parutions, inscrivez-vous
à la lettre des éditions Leduc.s et recevez des **bonus**,
invitations et autres **surprises** !

Je m'inscris

Merci de votre confiance, à bientôt !

L E D U C . S
E D I T I O N S