

Extrait

Best Practices du Relationnel

Politesse et climat de confiance



Auteur : Didier Reuter - ISBN 9791023710694

Free

BOOKINER 



Auteur : Didier Reuter

www.bookiner.com

Usage libre de droit (non marchand) avec mention «Bookiner.com»

BEST PRACTICES DU RELATIONNEL

Politesse et climat de confiance

- . Les règles pour créer la confiance
- . Exemples de bonnes manières à l'international
- . La compétence se marie toujours à la modestie
 - . Politesse et entreprise
 - . Faire un compliment, c'est que du bon !
- . Les 2 maux redoutables qui se cachent derrière la politesse
- . Les bonnes et mauvaises manières électroniques

Conditions d'usage libre de droits

Tout contenu gratuit ou payant peut être utilisé avec l'obligation d'indiquer la mention «Bookiner.com». L'acquéreur sur le site bénéficie d'un usage libre de droits à titre **PERSONNEL** (individuel, familial et privatif) dans un cadre exclusivement non marchand, non concurrentiel et non grand public. Il est autorisé à installer ce fichier sur tout équipement informatique et télécoms dont il est propriétaire ainsi que pratiquer éventuellement une duplication, un téléchargement, ou un envoi sous forme de fichier, à un maximum de 5 postes/utilisateurs internes. Ce droit ne s'applique pas à l'utilisateur qui reçoit gratuitement un contenu payant, lequel ne peut aucunement le diffuser autour de lui sans risquer de tomber sous le coup de la loi portant sur le copyright et/ou s'exposer aux conditions restrictives du droit d'auteur et de la protection intellectuelle.

Les règles pour créer la confiance

Esprit franc et politesse sont les 2 conditions de base pour favoriser des conditions pérennes dans les relations humaines. Aussi, pour être en harmonie avec son entourage professionnel tous les spécialistes s'accordent pour dire que le manager, et les collaborateurs impliqués, doivent disposer d'un minimum d'intelligence émotionnelle, c'est-à-dire «*Une forme d'intelligence qui suppose la capacité à «contrôler» ses sentiments et ses émotions et ceux des autres*». Pour Christophe Belud, coach au cabinet Exelia, il est également nécessaire que les individus fassent preuve d'un certain niveau d'ouverture en relevant que «*Les personnes les plus ouvertes sont celles qui sont en lien avec leurs émotions et celles des autres. Elles se connaissent bien et font preuve d'empathie avec leur entourage professionnel. Leur faculté d'adaptation est souvent plus importante*». Il existe également une autre condition préalable comme l'explique Hélène Vecchiali pour qui «*D'une manière générale, les salariés doivent être précautionneux dans les relations d'amitié au travail. Les rapports ne doivent pas être trop chargés affectivement, du moins sur le lieu de travail. Cela risque de compliquer les rapports professionnels*». Aussi lorsque ces conditions de base sont réunies, il est nécessaire au quotidien pour maintenir une bonne cohésion sociale de pratiquer 5 conseils :

. Utiliser la politesse

La politesse est un code de communication qui assure aux interlocuteurs un respect mutuel en permettant de mettre une distance dans la relation à l'autre tout en offrant un espace de dialogue. Aussi, il ne faut pas hésiter à utiliser les signes de reconnaissance (bonjour, salut par un mouvement de tête, poignée de main, utilisation du nom ou prénom, sourire...) car cela est une marque de respect vis-à-vis des autres.

. Etre disponible

Rester en permanence disponible envers ses collaborateurs et/ou avec ses collègues permet de favoriser une proximité d'échange propice à instaurer et entretenir un climat de confiance mutuelle. Pour cela, il faut rester simple et détendu sans se cacher derrière la distance hiérarchique, l'autorité ou le protocole.

. Se tenir à l'écart des rumeurs

C'est également une condition essentielle pour entretenir de bonnes relations au bureau. D'après Hélène Vecchiali : «*On respectera toujours plus une personne qui ne colporte pas de rumeurs et ne parle pas à la place des autres. L'interprétation génère des quiproquos et peut engendrer des tensions*». Il est donc nécessaire de s'imposer un éloignement par rapport aux bruits de couloir en restant uniquement dans la sphère professionnelle et factuelle. Cela fait économiser du temps et de l'énergie à tout le monde et surtout inspire confiance car les autres peuvent alors dire : «*Au moins, celui-là ne me critiquera pas dès que j'aurai le dos tourné !*»

EXEMPLES DE BONNES MANIÈRES À L'INTERNATIONAL

L'expression de la politesse peut prendre différentes formes selon la culture dominante du pays :

- . **Temps de parole** : En France lorsqu'on s'adresse à quelqu'un on respecte son temps et sa personne en étant bref. Au Japon, plus un énoncé est long et plus il est poli car l'attention aux autres se marque par le temps passé auprès d'eux.
- . **Tutoiement** : Alors que le Français voit dans le tutoiement une marque de familiarité ou de condescendance, hors cadre de l'intimité, le Belge et le Danois l'utilise de manière rapide et fréquente.
- . **Visite à la maison** : Si l'Américain ouvre facilement sa maison et peut s'offenser si son voisin ne lui rend pas visite, une visite à l'improviste au Danemark est perçue comme une intolérable intrusion.
- . **Remerciement entre proches** : Au Japon, Corée ou Zaïre, on ne se remercie pas entre proches car cela peut être perçu comme une mise à distance insultante.
- . **Ne pas perdre la face** : Un asiatique perd la face dès lors qu'il perd sa sérénité (énervement, colère...) alors qu'un Occidental garde la sienne tant qu'il ne se laisse pas marcher sur les pieds.
- . **Partie du corps** : En Chine, une femme cache ses pieds mais peut porter sans problème une tunique fendue très haut sur les jambes alors qu'en Afrique une femme peut montrer sa poitrine sans aucun problème.

. Savoir désamorcer les tensions

Il s'agit ici d'être capable d'affirmation de soi en démontrant de l'assertivité ainsi que le souligne Nicole Aubert, sociologue et psychologue. Selon elle, «*L'assertivité, en psychologie, désigne la capacité d'exprimer à l'autre son désaccord ou les reproches qu'on a à lui faire fermement mais sans agressivité, sans tension, sans s'énerver ni manifester une émotion excessive*». Ainsi, il est courant d'observer que celui qui reconnaît ses torts en faisant preuve d'assertivité renvoie l'image de quelqu'un sûr de soi donc de fiable. D'après Christophe Belud, «*Les salariés qui ont des relations apaisées au bureau sont généralement dotés d'une bonne confiance en eux. Ils n'entretiennent pas de rapports de forces avec les autres car ils ont moins besoin de se mesurer à eux-mêmes pour se rassurer.*»

. Préserver sa vie privée

Bien compartimenter son temps et son énergie entre travail et vie privée est un fondement déterminant pour conserver un équilibre personnel et par ricochet, une bonne qualité dans les relations avec autrui. Ainsi que l'affirme Hélène Vecchiali : «*Quelqu'un qui, en dehors du travail, mène une vie affective saine aura une plus grande facilité à gérer les rapports humains au bureau. A l'inverse, lorsque le travail prend une place trop importante, la personne peut moins facilement avoir du recul puisque son équilibre repose beaucoup sur sa vie professionnelle*». Aussi pour décrocher efficacement des préoccupations du bureau, il est nécessaire de faire attention à son hygiène de vie, faire du sport ou des activités destinées à évacuer la pression et surtout veiller à préserver son sommeil.

LA COMPÉTENCE SE MARIE TOUJOURS À LA MODESTIE

Une étude menée par David A. Dunning, psychologue à l'Université Cornell (Etat de New York) révèle que les gens compétents ont tendance à minimiser leurs réussites, alors que les incompetents ne réalisent pas leurs erreurs et se croient d'autant plus forts ou irremplaçables. Alors que pour ces derniers, la reconnaissance de l'échec n'est justement pas de leur compétence, la modestie est le propre de ceux qui savent suffisamment relativiser leur réussite.

Politesse et entreprise

Il est toujours difficile de mesurer la sincérité derrière la politesse sachant que souvent celle-ci n'est qu'une coquille vide sans aucun rapport avec la morale dont elle prétend être l'expression. La politesse est même devenue «*L'apanage des classes sociales dominantes qui s'en servent comme d'un code de reconnaissance mutuelle afin de mieux exclure ceux qui ne le partagent pas*» comme le souligne Philippe Némou, professeur de sciences politiques à l'ESCP-EAP. Alors que le principe du chacun pour soi est devenu la règle au sein de l'entreprise, «*Le modèle de l'entreprise communautaire intégrant ses membres dans la durée et dans un collectif à la culture bien spécifique a explosé*» confirme Mélanie Ellie, auteur d'une étude sur le sujet. Selon elle, «*La violence a toujours existé dans l'entreprise mais elle était codifiée et collective. Désormais c'est chacun pour soi et tous contre tous !*». Cela explique pourquoi la politesse fait souvent place à de l'impolitesse sans même que les gens (surtout les jeunes) s'en rendent vraiment compte. L'intrusion de l'impolitesse consacre une nouvelle forme d'agressivité et d'incivilité envers les autres, animée par une hypertrophie du «moi» lorsqu'il s'agit, par exemple : de prendre plusieurs appels téléphoniques en rendez-vous ou en réunion ; d'arriver en retard sans s'excuser ; n'émettre aucun bonjour ni regard vis-à-vis de ses collègues de travail... Selon Mélanie Ellie certaines incivilités sont directement liées «*Aux dysfonctionnements des organisations et surtout de ceux affectant les conditions de travail*». La moindre qualité et l'incertitude dans les conditions de travail, ainsi que le rapport souvent artificiel dans la relation client, sont autant de causes pouvant expliquer cette perte «*d'huile dans les rouages*». Pourtant certaines entreprises ne baissent pas les bras en mettant en place le concept du stewardship à l'américaine. Celui-ci consiste à retrouver le sens du service rendu à l'autre dans un souci d'intérêt général non égoïste.

Il s'agit, par exemple, de tenir la porte de l'ascenseur, se lever pour serrer la main, dire bonjour à toute personne entrante ou rencontrée... Avec le *stewardship*, il s'agit surtout pour le coach Thierry Chatel de recréer «*Le plus petit lien possible entre les individus. En concourant à la création d'une façade polie, il permet de coexister intelligemment et de faire du business ensemble.*»

FAIRE UN COMPLIMENT, C'EST QUE DU BON !

Le compliment est triplement positif lorsqu'il vient du fond du cœur, sans arrière-pensée. Il formalise une expression de positivité en soi favorisant également une relation positive à autrui, laquelle rend momentanément positive l'humeur du bénéficiaire. Que du bon !

Pour s'habituer au compliment rien de tel que de suivre les 3 conseils suivants :

- . Le compliment doit rester sincère, spontané et apparaître naturel comme un sourire de contentement. Il doit être offensif et transverse à l'organisation hiérarchique.
- . Se fixer l'objectif de faire au moins 3 compliments par jour à des personnes différentes. Cela contribue à réduire les tensions au travail comme à l'extérieur.
- . Se faire soi-même un compliment personnel à la fin de chaque journée afin de garder le moral notamment lorsque l'on a l'impression de ne pas avancer.

Les 2 maux redoutables qui se cachent derrière la politesse

Mise à mal dans l'entreprise au nom de l'efficacité immédiate ou du naturel sans concession, la politesse est également malmenée par les sociologues qui l'accusent de n'être qu'un instrument de distinction sociale. Il est vrai que la politesse est souvent associée aux vieux démons de «*l'artificialité*» faisant souvent dire que tel individu «*est trop poli pour être honnête*». Alors que «*La politesse oblige à une régulation des affects et notamment à cadrer l'agressivité*» ainsi que l'observe Eric Albert, psychiatre et consultant, celle-ci peut donner le meilleur et le pire. Ce dernier fait d'ailleurs remarquer qu'à l'instar de «*Tout autre code comportemental, il n'est pas bon en soi*». Pour lui, l'excès de politesse suscite une méfiance permanente en étant «*Le support à deux maux redoutables dans l'entreprise : l'hypocrisie et le cynisme*». Selon ce spécialiste, l'hypocrisie qui se cache derrière la politesse repose sur de nombreux prétextes tels que celui de ne pas vexer, ne pas agresser ou encore vouloir garder de bonnes relations... De fait, en étant trop poli, on n'aide pas vraiment l'autre à se découvrir, à s'améliorer ni à comprendre la situation et ce, d'autant plus, que «*L'hypocrite informe volontiers les autres de ce qu'il pense, sauf l'intéressé*». Mais le pire est sans doute atteint avec le cynisme qui se cache derrière certaines formes de civilités. C'est le cas notamment dans quelques grands groupes internationaux qui ont érigé le cynisme en mode de management en pratiquant, en apparence, des comportements polis et cordiaux alors qu'en réalité chacun se méfie de l'autre. Sous des airs très policés, la manipulation consiste même à rendre très impoli le désir naturel de «*Poser certaines questions, voire même de laisser supposer qu'il y ait d'autres intentions que celles qui sont affichées !*».

LES BONNES ET MAUVAISES MANIÈRES ÉLECTRONIQUES

L'irruption des NTIC (courriels, SMS, portable...) n'a pas véritablement créé de nouvelles règles (sauf pour le mail) en s'étant globalement adaptée aux usages traditionnels.

- . **Usage du mail :** Il a raccourci les échanges «physiques» tout en réduisant les formules de politesses comme en accentuant l'agressivité latente par le nombre de messages reçus non souhaités.
- . **Usage du téléphone :** Par principe, il est déconseillé de téléphoner le matin au domicile de quelqu'un que l'on connaît peu, ainsi que le veulent les règles de la société bourgeoise pour qui la matinée est réservée à l'intimité et l'après-midi à la vie sociale. C'est également toujours la personne qui appelle qui est censée mettre fin à la conversation en ayant la courtoisie de ne pas s'attarder outre mesure.

- . **Usage du mobile** : Il est particulièrement malvenu de laisser interrompre une conversation par la sonnerie répétitive du téléphone. De la même manière, dire à son interlocuteur que l'on a un «appel d'urgence» afin de couper court à la conversation est également considéré comme une goujaterie. Idem lorsque l'on décroche seulement pour dire «je te rappelle» laissant ainsi entendre à l'autre que l'on se croit indispensable.
- . **Usage du SMS** : L'envoi d'un SMS en réunion est acceptable lorsque celui-ci joue le rôle du mot écrit que l'on se faisait autrefois passer autour de la table, à condition toutefois de ne pas tapoter en permanence sur son téléphone et que cela se fasse sans bruit !