

21 jours pour se libérer des plaintes

Une nouvelle méthode pour mettre fin aux médisances et autres râleries en entreprise commence à faire parler d'elle en Suisse romande.



Diane Masmajan-Borcard est spécialiste RH et formatrice d'adultes certifiée. Elle est aussi la fondatrice de Bebloom – Free yourself – www.bebloom.ch

Parler en mal d'un collègue absent, se plaindre de son chef, d'un client pénible, d'une machine en panne, d'une livraison retardée... sont des pratiques très courantes en entreprise. Une nouvelle initiative vise à mettre fin à ces médisances et autres râleries en recourant à quelques techniques issues, entre autres, de la psychologie positive, de la communication non-violente et du lâcher-prise.

Se plaindre est un état d'esprit, un automatisme très ancré dans notre culture: de manière générale, il faut moins d'une minute de conversation pour qu'une personne se plaigne et tout un chacun rouspète entre 30 et 50 fois par jour! Une vraie perte d'énergie qui nuit clairement au développement des affaires. 78 % des collaborateurs ne prétendent-ils d'ailleurs pas passer entre 4 et 6 heures par semaine à écouter des collègues se plaindre?

Bien sûr, le monde professionnel exigeant, l'environnement économique difficile, la pression sur le rendement, les nombreux changements dans l'organisation et les collègues ou supérieurs pas toujours agréables donnent de bonnes raisons de se plaindre. Cependant, en restant dans cet état d'esprit, les employés s'épuisent et ne trouvent plus les ressources pour passer à l'action, se responsabiliser et prendre en charge leur propre satisfaction au travail.

La direction en tête

Mais alors comment faire pour changer cela? L'idée est de lancer dans l'entreprise le défi de ne pas se plaindre consciemment durant 21 jours consécutifs! Les clés du succès pour un tel programme sont que la direction:

- soit convaincue que toute personne bien dans ses baskets donne le meilleur d'elle-même dans son travail.
- accepte d'organiser une présentation préalable du sujet sous forme de conférence, réunion ou entretien ouvert au plus grand nombre sans distinction de fonction ni de niveau hiérarchique.
- offre le libre choix de s'inscrire ou non: un tel concept fonctionne uniquement avec les gens pour qui le sujet «fait waouh» et qui pensent que c'est exactement ce qu'il leur faut. Même si a priori, ce ne sont pas ceux qui se plaignent le plus qui s'intéressent au programme, ce sont eux qui amèneront les plus grands changements et inspireront leurs collègues.
- participe elle-même activement (walk the talk). En effet, penser que ce sont les employés qui doivent changer, même en leur offrant les meilleurs programmes, et ne pas se remettre en question soi-même en tant que manager, ne donnera pas beaucoup de chance à ce genre d'initiative... Ce serait comparable à des parents qui envoient leurs enfants chez toutes sortes de thérapeutes et ne changent rien eux-mêmes à leur façon de considérer l'éducation...

De très nombreux êtres humains ont tendance à se désresponsabiliser de leur propre bonheur tant dans la vie professionnelle que personnelle. C'est ainsi souvent la faute des autres, du système informatique qui bug, des bouchons sur la route, du matériel défectueux...

Certains vont se positionner en victime et subir tout ce qui leur arrive tel Calimero et rien ne changera dans leur vie alors que d'autres prendront la position de bourreau et montreront qui a le pouvoir, ce qui est particulièrement désagréable pour leur entourage, qui va alors fuir ou contre-attaquer.

Ce processus invite les personnes motivées par un changement dans leur vie à revoir leur position et comprendre qu'ils ont toujours le choix quelle que soit la difficulté ou la complexité de la situation qui se présente à eux. Ils décideront alors d'être acteur et responsable à 100 % de leur qualité de vie, ils chercheront et utiliseront les meilleurs outils pour trouver chaque jour plus facilement et rapidement de nouvelles solutions.

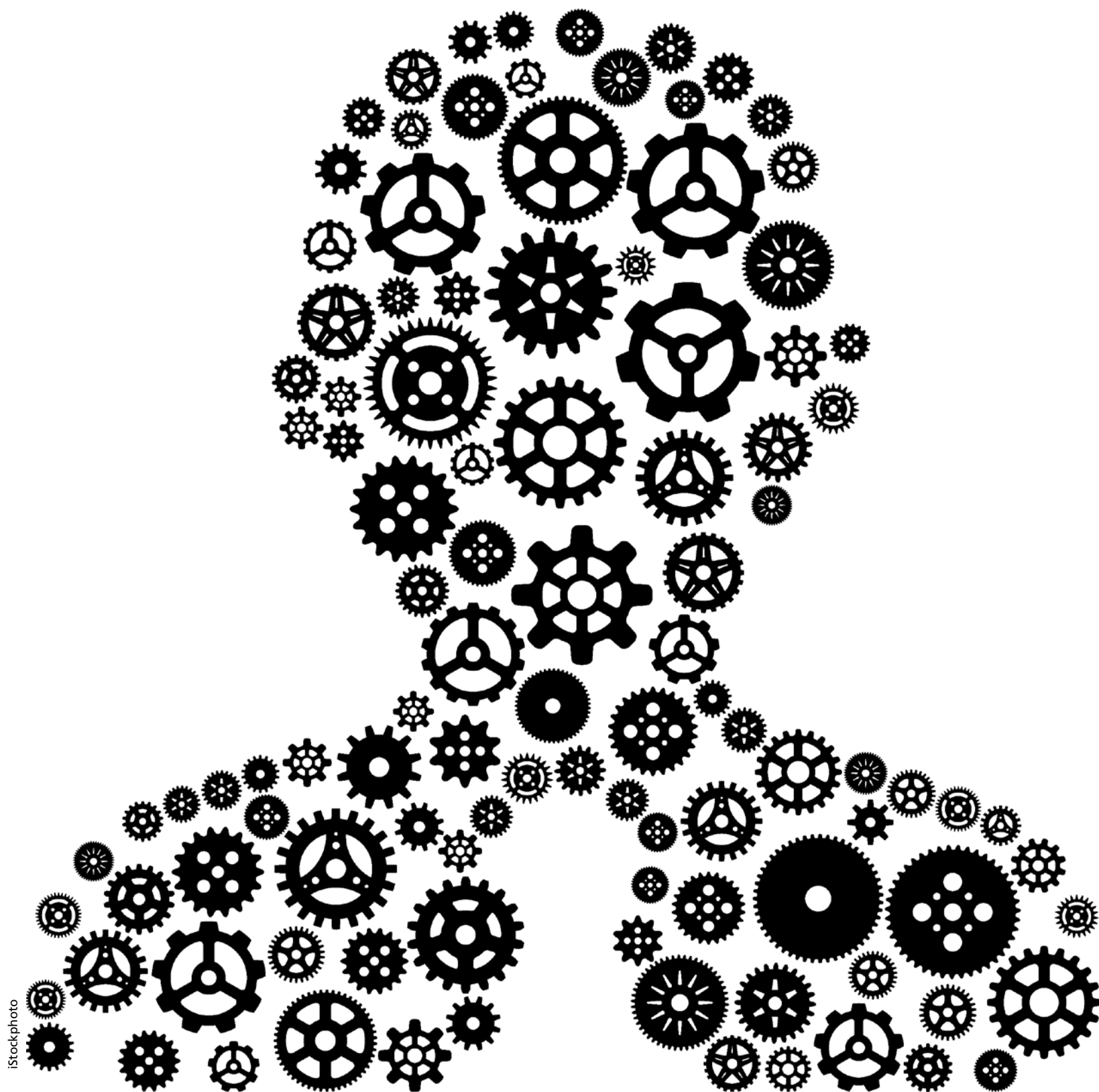
Plus les membres d'un groupe deviennent acteurs de leur vie, plus leur niveau de bonheur et de satisfaction augmente, meilleure est la qualité de leur travail et de leurs relations, plus l'entreprise en retire des bénéfices.

Certains se plaignent alors que d'autres subissent les rouspéteurs. Grâce à ce concept, chacun trouvera les outils dont il a besoin: par exemple, un employé, appelons-le Daniel, ne peut pas avancer dans son travail car son collègue, disons Pascal, vient systématiquement se plaindre vers lui. Daniel va apprendre à changer sa manière de recevoir les plaintes en retournant des questions à Pascal, en le faisant réfléchir à des solutions... Pascal aura ainsi le choix de poser un autre regard sur ses problèmes et les conversations deviendront plus constructives ou alors, il ne viendra plus déranger Daniel car il ne veut pas se remettre en cause. Dans tous les cas, la journée de Daniel sera plus agréable. Et une nouvelle énergie plus positive va rapidement se répandre au sein de l'entreprise grâce à un nombre croissant d'individus enthousiastes.

Jeux de rôle et partages

Avant de relever le défi des 21 jours sans se plaindre, les participants vont découvrir des outils simples et remplis de bon sens grâce à des apports théoriques, des exercices individuels, des jeux de rôle et des partages. Au menu, entre autres:

- La définition d'une plainte, pourquoi se plaint-on?
En quoi est-ce destructeur?
- Sources de contrariétés individuelles
- Compréhension du pouvoir de choisir
- 6 étapes d'une communication qui connecte (basée sur la CNV)
- Lâcher prise ou passer à l'action?



iStockphoto

- Psychologie positive, gratitude
- Prendre soin de soi
- Bonheur et travail

Puis viendra le moment de la présentation des règles du jeu de ce fameux challenge: les participants prendront la décision consciente que les plaintes ne font plus partie de leur quotidien et recevront un bracelet qu'ils porteront à leur poignet et changeront de côté lorsqu'ils se plaindront. Les compteurs se remettront à zéro après chaque râlerie et le but sera alors de tenir 21 jours consécutifs sans changer le bracelet de poignet afin d'ancrer les changements.

La complicité se développe dans l'entreprise puisque plusieurs personnes sont simultanément dans la même démarche et s'encouragent. Lors-

qu'un collègue fait remarquer à un autre qu'il s'est plaint, il remet lui aussi les compteurs à zéro! Le but n'étant pas de créer la police des râleurs, mais bien de développer l'esprit d'équipe, une équipe soudée qui se soutient.

Entre 4 et 8 mois pour réussir

Il faut en moyenne entre 4 et 8 mois pour réussir ce challenge qui est une vraie démarche de développement personnelle nécessitant une bonne compréhension et utilisation des outils ainsi que de la conviction, de la discipline et de la persévérance.

Les participants vont tous passer par les 4 phases d'apprentissage:

- Incompétence inconsciente: génial un truc sympa à expérimenter

- Incompétence consciente: prise de conscience de l'ampleur des dégâts
- Compétence consciente: dans le contrôle, pas très naturel...
- Compétence inconsciente: une nouvelle nature, on y pense plus...

Mettre l'énergie nécessaire dans ce challenge pour réussir à se libérer des plaintes, c'est s'ouvrir à une nouvelle philosophie de vie, c'est voir des solutions partout et même plusieurs à la fois, c'est se tourner vers l'optimisme, l'enthousiasme, la confiance en soi, l'estime de soi, la créativité, la responsabilisation personnelle, une meilleure santé et des relations plus harmonieuses. ■

Diane Masméjan-Borcard