

## COMMENT SURVIVRE À UN SUPÉRIEUR TYRANNIQUE

«On sait qu'il y a un problème, mais on ne peut rien faire.» Voilà une réponse fréquente du département des ressources humaines lorsqu'il y a plainte au sujet d'un manager toxique. Dès lors, on doit composer avec les règles. Il est primordial de **ménager ses forces**, alors qu'un individu persécuté aura tendance à en faire toujours davantage.

**L'arrêt maladie** peut être une réponse appropriée. «D'abord, il faut s'entourer en recourant à une personne de confiance, un coach ou un avocat. Il faut ensuite clarifier les rôles dans sa tête et travailler sur ses émotions afin de prendre de la distance», indique Danièle Laot Rapp, coach de vie.

Il est utile de **noter les agressions** que l'on subit afin de se faire mieux entendre plus haut, voire de préparer l'argumentation si l'affaire va en justice.

**Identifiez un petit chef** au plus vite, voire dès l'entretien d'embauche. Un cadre qui vous submerge de remarques désagréables sur l'entreprise trahit un esprit négatif. S'il rejette la faute sur les autres à l'évocation de tout problème, vous avez affaire à un mauvais patron qui fuit ses responsabilités.

**Restez distant et correct** si vous êtes effectivement sous les ordres d'un petit chef, tout en évitant de lui faire perdre la face en public. Repositionnez-le en adulte en rétorquant: «S'il y a un problème, parlons-en.»

Toujours est-il que face à un pervers, la meilleure solution reste souvent **la fuite**. Soyez conscient de votre valeur et **concentrez vos efforts** sur la recherche d'un nouveau poste ou d'une autre activité.



## «LES PETITS CHEFS SUBISSENT UNE ÉNORME PRESSION AU SEIN DE L'ORGANIGRAMME»

Brigitta Danuser est directrice de l'Institut universitaire romand de santé au travail.

### Quelle proportion de vos patients consultent-ils en raison de relations conflictuelles avec un supérieur?

Nous avons presque toujours affaire à des conflits réunissant des facteurs différents. Les patients vivent à la fois des divergences au sujet des valeurs, de changements de procédures ou encore de nouvelles stratégies. Le plus souvent, la dissension avec un supérieur ne constitue qu'un des éléments du problème.

### Quelles sont les circonstances qui poussent un «petit chef» à persécuter ses subordonnés?

Nous constatons que les «petits chefs», comme vous les appelez, subissent une pression énorme au sein de l'organigramme. Ces cadres intermédiaires sont coincés entre l'équipe et leurs propres supérieurs qui les pressent de mettre en œuvre de nouvelles mesures très souvent inapplicables dans la pratique. Les collaborateurs entrent en résistance. Le manager se retrouve totalement impuissant. Il peut entrer dans la sidération ou devenir agressif avec ses subalternes.

### Que peut faire le corps soignant pour soulager une personne victime de son travail?

Nos patients nous sont adressés par les médecins traitants qui ont constaté chez eux des troubles anxieux ou un syndrome dépressif en relation avec le travail. Nous commençons par écouter la personne. Puis, nous cherchons avec sa collaboration une voie qui lui permet de recommencer à agir. Il y a, par exemple, des individus qui n'arrivent pas à dire «non». Nous tentons alors de les aider à évoluer. Il arrive aussi que le patient soit victime d'un collègue qui dissimule les informations. Il faut alors le soutenir dans la résolution de ce dysfonctionnement au sein de l'organisation.

### Selon vous, la société accorde-t-elle au thème de la souffrance au travail l'importance qu'il mérite?

L'individu cherche souvent à nier la souffrance qu'il ressent de peur qu'un tel aveu passe pour de la faiblesse. Or, il est primordial d'intervenir rapidement face à la dégradation de la santé qu'entraînent les conflits professionnels. Ces tensions ont un effet dévastateur sur la vie personnelle et familiale. Et le monde médical ne peut intervenir que si l'individu sollicite de l'aide. L'objectif d'une prise en charge, c'est de permettre au patient de retrouver un lien positif avec le monde du travail.