

## RELATIONS HUMAINES

### LA CORDIALITÉ FORCÉE EST MAUVAISE POUR LE COEUR

Une étude réalisée par des chercheurs suédois et publiée dans le *Journal of Epidemiology and Community Health* indique que les salariés fuyant le conflit avec leur patron et leurs collègues présentent un risque d'infarctus presque 3 fois plus élevé que ceux prêts à y faire face.

Ils démontrent, en effet, que si la convivialité au bureau adoucit les mœurs et améliore les profits, elle nuit aussi gravement à la santé.

Cette étude qui a duré une dizaine d'années montre que les «gentils» qui sont prêts à arrondir les angles avec leurs collègues peuvent finir avec un accident du cœur dans 3,3% des cas, contre seulement 1,2% pour les «grandes gueules».

Ainsi que l'explique le Dr urgentiste Philippe Rodet, auteur de *Se libérer du stress* (Eyrolles), «La nouvelle tyrannie du sourire pousse beaucoup de salariés à faire semblant. Rien ne doit troubler le décor rose bonbon, sous peine de vous faire passer pour un caractère. Du coup, ils préfèrent refouler leurs émotions et finissent par craquer».

Selon des universitaires de Francfort, ce sont d'ailleurs les professions obligées à un sourire forcé quotidien (hôtesses de l'air, vendeuses de prêt-à-porter, accueil...) qui reproduisent le plus ce schéma dépressif.

- Probabilité d'accidents cardio-vasculaires avec des salariés fuyant souvent ou toujours les conflits avec...

Leur patron	2,9%
Leurs collègues	3,3%

### UNE BONNE «ENGUEULADE», C'EST BON POUR LES RELATIONS HUMAINES

A l'inverse de la cordialité forcée, Olivier Tirmarche, consultant au cabinet Stimulus et auteur de *Au-delà de la souffrance au travail* (Odile Jacob), affirme que «S'exprimer, même vertement, réduit l'intensité de ses émotions et faire des reproches libère ses rancœurs à condition de les raccrocher à des faits précis. Aujourd'hui, les salariés tendent à minimiser les bénéfices du conflit ou à surestimer les risques d'un désaccord».

Un principe déjà développé à la fin du XIXe siècle par le sociologue allemand Georg Simmel qui a été le premier à attribuer des vertus aux conflits, considérant qu'une bonne «engueulade» peut faire un bien fou si ce n'est au cœur au moins dans les relations humaines.

Selon lui, une explication franche sert à partager ses contraintes avec l'autre en vue de produire une sorte d'ajustement social.

De son côté Daniel Goleman, psychologue et inventeur du concept d'intelligence émotionnelle, va plus loin en affirmant que

le fait d'exprimer ses états d'âme augmenterait ses chances de réussite professionnelle !

Pour la psychologue et psychanalyste Anne-Marie Mormin, «une conduite d'évitement vient souvent d'un manque d'estime de soi. Fuir les oppositions, c'est éviter de se sentir inférieur et maintenir, de façon illusoire et à court terme, sa valeur. Le sujet manque de solidité intérieure pour affronter une situation, soit parce qu'il a été mal ou peu accompagné dans l'enfance, soit parce que des expériences de vie négatives l'ont amené à ressentir une position d'infériorité et ont déclenché ce processus réactionnel». Le conflit est alors trop risqué : il met en danger l'équilibre précaire de la personne.

### Apprendre à communiquer

Des méthodes de communication et de résolution des conflits existent pour bien dire ce qui heurte. La communication non violente (CNV), par exemple, toutes deux basées sur des principes simples : le langage au «je» (parler de soi à la première personne : «Je ressens...», «J'ai besoin...») et l'écoute active (écouter l'autre avec attention, en reformulant ses propos pour être sûr de les avoir bien compris, en posant des questions...).

**Principales sources utilisées :** *Courrier Cadres - L'Express - L'Expansion - Le Point*  
Les revues de presse 2008-2010 sont consultables gratuitement en PDF sur [www.calteos.com](http://www.calteos.com) (Collection MemoPro) et sur [www.journaldesprofessionnels.fr](http://www.journaldesprofessionnels.fr)