

ENTRE FEMMES AU TRAVAIL : ÉMOTIONS OU RAISON?

Lorsque j'aborde ce sujet avec d'autres personnes, j'observe beaucoup de réactions... surtout émotives, de la part des femmes et des hommes aussi!

Entre personnes au travail, il arrive parfois des conflits, dont voici une définition : « Un conflit existe lorsqu'une partie (personne ou groupe) en **perçoit** une autre comme un **obstacle** à la satisfaction de ses préoccupations, ce qui entraîne chez elle un sentiment de **frustration**, et qui pourra l'amener ultérieurement à **réagir** face à l'autre partie. » (Alain Rondeau) Cette réaction fera réagir l'autre, qui fera réagir la première personne et ainsi de suite, c'est l'**escalade du conflit**.

Les **réactions premières** à une situation de conflit varient selon les personnes. On observe :

- L'évitement : se retirer, ne pas réagir, rester neutre
- La compétition : attaquer, tenter de contrôler et dominer
- L'accommodation : se soumettre, calmer l'autre, renoncer à ses priorités
- Le compromis : couper la poire en deux, mettre de l'eau dans son vin, proposer des échanges ou partages
- La collaboration : créer un contexte permettant aux 2 personnes de trouver une solution satisfaisante et aider l'autre à y arriver.

Voici les étapes de l'**escalade** :

- 1- Un événement provoque une **perception biaisée** (erreur non vérifiée) chez la 1^{ère} personne (ex : elle croit que la 2^e personne est incompétente).
- 2- La 1^{ère} personne justifie sa perception biaisée en faisant une **généralisation** (ex : cette personne a suivi la formation X, qui ne vaut rien, donc c'est une incompétente). La 2^e personne réagit aussi. C'est l'étape appelée « bitchage ».
- 3- La 1^{ère} personne recherche l'approbation de son entourage, se fait des alliés. La 2^e personne aussi. Des **clans** se forment.
- 4- BRIS DE COMMUNICATION : On ne se parle plus directement.
- 5- Chaque personne a perdu de vue l'événement déclencheur et le 1^{er} impact. **L'intensité des réactions émotives** perturbe la mémoire des faits.
- 6- Chaque personne veut une **réparation** pour les dommages « causés ». On va voir le patron, le syndicat ou un avocat.
- 7- Il y a incompatibilité et « **surdité** » au niveau des communications, faites par voie d'intermédiaires.

Heureusement, la **désescalade** est possible à tout moment! Pourrait-on dire que les femmes vivent intensément les impacts d'un conflit, parce que, en général, elles connectent rapidement à leurs émotions? Vos **commentaires** sont bienvenus, ainsi que vos **suggestions pour une conférence** sur ce sujet.

Par Lise Pelletier, médiatrice agréée IMAQ et IAMC,