

Dictionnaire folâtre

Résilience

Du latin *resilire*, sauter en arrière ou de côté. Mis à la mode par les travaux de Boris Cyrulnik dans le champ de la psychologie, ce mot délicat désigne la résistance aux chocs ou la renaissance après une catastrophe. Issue de la physique, la résilience ou la capacité d'un corps ou d'un organisme à retrouver ses propriétés initiales trouve, dans l'entreprise, ses lettres de noblesse. Cette dernière s'est emparée de ce vocable, en lui attribuant, souligne Serge Tisseron, psychanalyste, une vertu sociale associée à la réussite pour la version américaine et une forme de richesse intérieure pour la version française. En passant du champ de la psychologie au monde de l'entreprise, la résilience devient une notion fourre-tout, bien pratique et presque machiavélique. En effet, surmonter un état de stress, promouvoir l'idée qu'on peut revenir de tout, plus fort et plus serein, en arrange plus d'un. Et, d'une certaine manière, le recours à la notion de résilience légitime les traitements les plus violents : ils deviennent une perche tendue pour faire des prouesses et montrer ses capacités personnelles à rebondir. Le traumatisme proprement dit est complètement occulté et les responsables sont déculpabilisés d'un simple mot. Invoquer « sa » résilience dans le champ du travail, c'est mettre de côté toute analyse de la situation initiale conflictuelle, c'est se démarquer nettement des non-résilients, en gros s'éloigner de la figure des victimes et des aigris. C'est garder à distance sa conscience et sa sensibilité pour réagir au mieux, comme il est attendu. Cela permet effectivement de tenir sur le plan personnel, mais éloigne toute compréhension profonde des mécanismes à l'œuvre dans une situation pourrie et tout espoir de la changer collectivement.



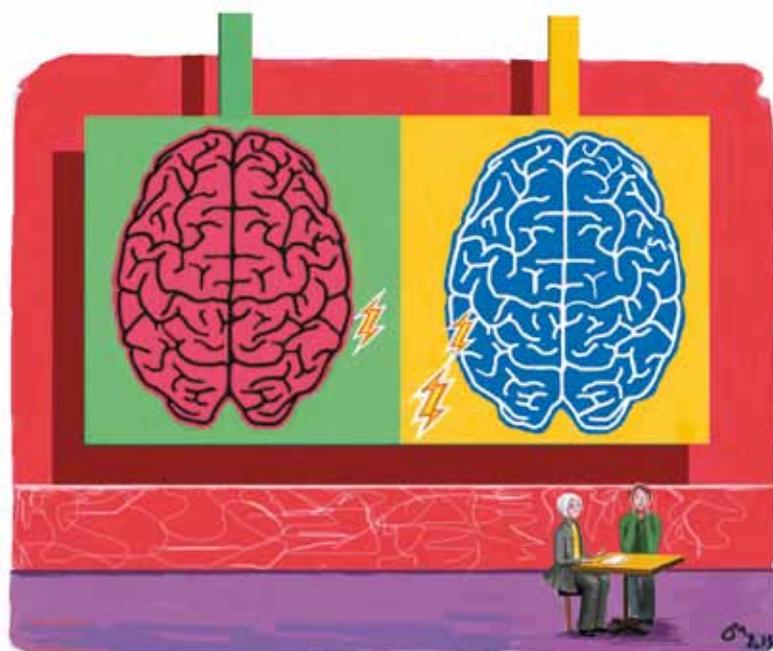
Je reviens vers vous

La phrase idiote et énervante par excellence. Revenir signifie venir une nouvelle fois, comme un boomerang. Le « vers vous » n'apporte pas grand-chose. Une formule toute faite pour dire : je ne vous lâche pas, je m'occupe de vous et j'arriverai bien à emporter votre accord, votre adhésion, votre signature, vos sous, à l'usure ou non. Plus hypocrite, le « je vous laisse revenir vers moi » fait semblant de vous laisser le libre-choix et vous renvoie brutalement à quelques questions métaphysiques. Serez-vous (ou non) performant, efficace, rapide, professionnel, etc. ?

Histoire de mettre tout le monde à égalité, on trouve parfois un étrange « se revenir » en fin de mail....

Workshop

On peut pratiquer le brainstorming lors d'un workshop, mais pas nécessairement. Ce mot valise (magasins du travail en français et en québécois ?) désigne indifféremment le séminaire de formation, un espace-temps de réflexion sur les objectifs stratégiques, un atelier de création ou un dispositif pour remettre les fondamentaux au cœur de l'activité. On le pratique généralement en interne : parfois, c'est une occasion pour laver son linge sale en famille. Le plus souvent, il est parfait pour resserrer les liens, faire quelques psychodrames sauvages et repartir sur de nouvelles bases. La particularité du workshop est d'avoir un thème précis et des participants qui s'impliquent. Soyez spontané pourrait en être la devise.



Brainstorming

Brainstormer, au départ, c'était se remuer ensemble les méninges, se frictionner les cerveaux, tempêter collectivement les petits neurones pour trouver une idée ou un slogan, dans une ambiance plutôt festive. Aujourd'hui, c'est un impératif qui se pratique toujours en groupe, généralement sans l'ambiance festive, à propos de tout et de n'importe quoi. Le brainstorming peut être, au choix, le synonyme d'une réunion réussie ou un euphémisme de plus pour désigner une réunion interminable et mortelle.

Dépiler ses mails

Dépiler vient de pile (amas de choses placées les unes sur les autres, selon Littré). Un amas virtuel, dans le cas qui nous occupe. L'expression plus familière « dépiauter ses mails », (ôter la peau d'après le même Littré), est également admise.

Dépiler ses mails ne se fait pas à la pince à épiler, à la cire chaude ou au laser pour une éradication quasiment définitive, mais à l'aide d'une souris et d'une tasse de café ou tout autre stimulant selon les heures de la journée. Cette activité banale se pratique au bureau, assis ou debout mais aussi aux toilettes, dans le train, l'avion, le métro ou au café, c'est-à-dire absolument partout. Elle reste une interprétation moderne, jouée par des millions de travailleurs, du mythe de Sisyphe, ou encore une métaphore du sablier. Un rappel discret de notre condition humaine. Faire descendre le niveau des mails, quand celui-ci augmente, mécaniquement et naturellement, nuit et jour, relève de mission impossible. En effet, traiter efficacement un mail prend du temps et ne fait pas diminuer la pile, au contraire. Les interlocuteurs concernés risquent de répondre en nombre, pour approuver, objecter ou argumenter.

Différentes ruses pour endiguer cette mailorrhée (de logorrhée) sont possibles : on peut mettre au point des classements compliqués pour répartir, sans même les ouvrir, les mails dans plusieurs fichiers. Les piles s'équilibrent et sont moins agressives. On peut ouvrir le mail et répondre juste « vu », « OK » ou « ASAP », une méthode qui permet un excellent rendement (300 à 400 mails traités à l'heure) et entretient une bonne estime de soi sur ses performances, surtout si, dans la foulée, on classe le mail dans un fichier. Les plus rusés (et les plus efficaces ?) ont remarqué qu'ouvrir le mail, jeter un œil rapidement sans laisser le contenu envahir son cerveau, le refermer aussi sec et attendre, est une démarche payante. Dans la plupart des cas, le problème se réglera tout seul au bout de quelques jours. Au pire, un autre mail sera renvoyé. Il suffit alors d'appliquer la même recette.