



**Ghislaine Labelle, M.Ps., CRHA**  
Psychologue organisationnelle  
auteure et conférencière  
Groupe Conseil SCO inc.

**Prévenir les problèmes de santé psychologique  
au travail par un leadership PROACTIF**

## **Êtes-vous immunisé pour faire face à la nouvelle génération de conflits sur les médias sociaux ?**

Bonjour,

Avez-vous déjà été témoin ou même vécu une expérience comme celle qui suit : un collègue A, insatisfait de la collaboration du collègue B, émet par écrit un commentaire négatif sur son mur Facebook en laissant entendre que B est paresseux... Furieux, le collègue B réplique à cette insulte d'une manière virulente. Les amis Facebook de nos deux collègues sont témoins des échanges irrespectueux qui ont cours. Le conflit est connu de tous. Le malaise est généralisé au sein du groupe et affecte la collaboration d'équipe.

Comment agiriez-vous dans un contexte similaire ? Vous pensez que c'est un cas isolé ? Détrompez-vous ! Ce type d'échanges ou d'altercations devient de plus en plus fréquent dans les organisations. C'est **la nouvelle génération de conflits** qui a remplacé les courriels haineux. À l'ère du Web 2.0, où les réseaux sociaux permettent d'échanger avec un plus grand nombre de personnes en peu de temps, les discordes de ce genre peuvent dégénérer rapidement en un conflit public et entacher la crédibilité de votre organisation.

Un malentendu émanant d'un écrit se dénoue rarement positivement par écrit. Il y a de très fortes chances que le malentendu de départ prenne des proportions inégalées et que la relation entre les personnes se dégrade. La question suivante devrait servir de référence lorsqu'on est empreint d'une émotion vive et que l'on s'apprête à transmettre un commentaire négatif écrit par courriel ou sur les médias sociaux (MS) : *Serais-je capable de dire exactement la même chose de vive voix, face à la personne ?* Si la réponse est non ou que vous hésitez, il est plus sage de vous abstenir.

Les courriels ou les messages écrits sur les blogues ou les réseaux sociaux ne doivent pas se substituer aux échanges en direct. Leur usage doit se limiter à partager de l'information. Si des clarifications s'avèrent nécessaires, un entretien direct au téléphone ou face à face constitue la meilleure façon de résoudre l'imbroglio. Les écrits laissent place à l'interprétation des mots et du ton que l'émetteur utilise plutôt qu'une clarification du message. En l'absence de rétroaction et des indices non

Capsule décembre 2011

### **PROMOTION AVANT NOËL**



**Ces deux livres pour 50\$  
incluant les taxes  
+ les frais de transport**

**Vous aimeriez recevoir ce bulletin mensuel?  
Si vous ne faites pas partie des abonnés, inscrivez-vous GRATUITEMENT et obtenez nos capsules d'informations sur les façons de maintenir et de préserver la santé psychologique au travail et autres sujets d'actualité.**

[M'inscrire à votre capsule](#)

**Besoin d'une  
conférencière?  
Contactez-nous  
Groupe Conseil SCO inc.  
(514) 990-2264  
[ghislainelabelle.com](http://ghislainelabelle.com)**

verbaux de l'émetteur, les mots peuvent s'avérer des armes puissantes de destruction.

De plus, les risques d'un conflit interpersonnel qui se transforme en conflit de clans sur les réseaux sociaux sont plus élevés. Dans mon livre, *Comment désamorcer les conflits au travail*, je présente le processus rapide et insidieux de détérioration du climat de travail lorsque deux personnes éprouvant des difficultés à résoudre leurs différends en parlent à d'autres collègues. Se chercher des alliés participe à la formation de clans. Imaginez, avec les MS on n'a plus besoin de parler ni à l'un et ni à l'autre de ses frustrations, on n'a qu'à les partager sur Facebook ou Twitter pour qu'une multitude de personnes soient instantanément mises au courant. De cette manière, le conflit devient immédiatement public. Pire, les collègues pourront prendre position pour l'une ou l'autre des parties et s'immiscer dans la dynamique en y ajoutant des commentaires.

Une réalité de gestion toute nouvelle pour les gestionnaires, n'est-ce pas? En cours d'année, une association m'a demandé de présenter une conférence sur l'utilisation des médias sociaux et les conflits au travail. J'ai accepté de relever le défi. J'ai fait plusieurs recherches sur Internet. Puis j'ai rédigé un chapitre complet qui traite du sujet dans le collectif qui vient tout juste d'être publié : *Conversations déterminantes*.<sup>1</sup>

Si en tant que gestionnaires vous n'êtes pas parés à ces risques, vous mettez en jeu non seulement le climat de travail mais aussi la crédibilité de votre organisation. Pour vous éviter des ennuis et des dérapages, vous devriez vous doter d'une stratégie et d'une politique organisationnelle claire d'utilisation des médias sociaux. En 2010, seulement 31% des employeurs canadiens ont mis en place une telle politique. Votre organisation en possède-t-elle ? Croyez-vous être suffisamment immunisé pour faire face à la nouvelle génération de conflits sur les médias sociaux ?

Bonne média route !

Ghislaine Labelle, M.Ps., CRHA  
Psychologue organisationnelle, auteure et conférencière  
[www.ghislainelabelle.com](http://www.ghislainelabelle.com)

***Transformer le conflit en collaboration!***

©Tous droits réservés Ghislaine Labelle

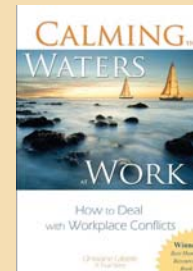


## Outils de prévention : climat et conflit au travail



Pour voir ou commander les livres de Ghislaine:

[Cliquer pour voir livres](#)



**14,95\$ taxes et transport inclus**

[calmingthewatersatwork.com](http://calmingthewatersatwork.com)

[Cliquer pour le livre et site anglais](#)

<sup>1</sup> Lire le descriptif du volume : *Conversations déterminantes* et un article écrit par Iris Gagnon-Paradis dans la PresseAffaires.ca : [http://www.ghislainelabelle.com/publ\\_conversations\\_determinantes.htm](http://www.ghislainelabelle.com/publ_conversations_determinantes.htm).