

Gérer la rumeur

Objectifs :

- Savoir réagir à une rumeur.
- Adopter une position saine.
- Comprendre les conséquences d'une rumeur.

Introduction

"Allo, ici radio-couloir"... Dans de nombreuses entreprises, les bruits de couloirs, ragots et autres rumeurs sont monnaie courante. Certains y participent, d'autres y sont indifférents, mais de nombreuses personnes finissent par en souffrir à un moment ou à un autre. Le milieu professionnel est en effet un terrain fertile à la propagation de toutes sortes d'histoires plus ou moins vraies, plus ou moins secrètes...



Dans son livre "Entreprise et rumeur ; comprendre pour agir", Eric Sotto explique les raisons qui font que vous avez tendance à croire à la rumeur. Il dit : « Les individus sont sensibles aux messages contenant des valeurs négatives (discrimination, harcèlement, favoritisme, scandale, etc.). Ils affectionnent les détails croustillants : "Tu ne vas pas me croire !" ou les révélations sensationnelles : "Tu ne connais pas la dernière ?" » En effet, qui sait dire "non" au collègue qui vient vers lui avec le dernier scoop de l'entreprise ? Les rumeurs sont cependant à l'origine de nombreuses souffrances. Il vaut donc mieux éviter de les alimenter.

Le saviez-vous ?

« Dans un monde où l'information est une arme (...) la rumeur agit comme un virus, le pire de tout car il détruit les défenses immunitaires de sa victime. »

Jacques Attali, *Europe(s)*

Pourquoi propager des rumeurs ?

Quel que soit votre degré d'accord ou de désaccord avec le fait de propager des rumeurs, la majorité d'entre vous a déjà été impliquée dans la diffusion de ragots sur le lieu de travail. En fait, propager une rumeur peut permettre de répondre à certains besoins fondamentaux des êtres humains. Partager un ragot est notamment un moyen très simple et efficace de rentrer en contact avec vos collègues. En effet, le fait de raconter une histoire concernant une connaissance commune favorise l'échange et offre de belles opportunités de conversation. Or il est naturel de vouloir se sentir intégré sur votre lieu de travail. Si, en plus, l'histoire comprend des détails croustillants, alors ça favorise l'impression de familiarité avec votre interlocuteur.

D'autre part, vous avez tous un certain besoin de reconnaissance. Or, détenir une information importante avant les autres permet d'attirer l'attention sur soi et d'afficher un certain pouvoir sur ses collègues. Vouloir propager une rumeur est donc parfaitement normal. À long terme, ce n'est cependant pas la meilleure solution pour maintenir (ou retrouver) une bonne ambiance dans l'entreprise.

Comment réagir face à la rumeur ?



Lorsque vous en êtes la cible

Si vous êtes la cible d'une rumeur, commencez toujours par vous demander sur quoi elle repose. Mettez-vous à la place de vos collègues pour savoir comment ceux-ci vous perçoivent et si certains de vos actes ont pu leur déplaire ou être mal interprétés. Si c'est le cas, expliquez-vous avec les personnes concernées et rectifiez le tir.

En revanche, lorsque vous êtes la cible d'une rumeur infondée, prendre vos collègues de front n'est pas la meilleure solution. Évitez les coups de sang, qui ne feront qu'amplifier les rumeurs qui circulent déjà. Au contraire, prendre les choses avec légèreté et autodérision peut permettre de désamorcer la situation. Évoquez la rumeur ouvertement devant vos collègues sur le ton de l'humour. Cela montre d'abord que vous êtes au courant et ensuite que cela ne vous affecte pas. Si cela ne suffit pas, sachez que les rumeurs finissent toujours par se tasser lorsqu'elles sont infondées : jouez la carte de l'indifférence.



Lorsque votre collègue est la cible

Si la cible de la rumeur est un collègue, aussi tentant que cela puisse paraître, ne relayez pas l'information. À qui que ce soit. Gardez la pour vous et informez (gentiment) le "colporteur" que ce genre d'histoire ne vous intéresse pas. Parlez ouvertement de cette attitude "anti-rumeur" autour de vous. Plus les personnes réagiront de cette manière dans l'entreprise, moins les rumeurs auront de public. Elles disparaîtront ainsi d'elles-mêmes.

Vous pouvez également aller voir directement la personne victime de cette rumeur pour le lui indiquer et l'aider à résoudre la situation (par l'autodérision ou l'indifférence).

Lorsque cela tourne au harcèlement

Que la cible soit un collègue, un supérieur ou vous-même, une rumeur devient grave lorsqu'elle porte atteinte à la santé et la vie professionnelle ou personnelle de la personne visée. Une rumeur peut également se transformer en accusations graves, qui discréditent la cible sur le plan professionnel ou personnel. C'est le cas par exemple, des rumeurs qui accusent un tel de boire pendant les heures de travail, ou encore un chef de favoriser certains collaborateurs.

Dans ce cas, Aurore Van de Winkel, auteure du livre *Gérer les rumeurs, ragots et autres bruits*, conseille d'enquêter pour trouver la source de cette rumeur.

Parfois, une simple mise au point suffit, notamment lorsque les rumeurs sont lancées de façon naïve, sans intention de nuire. En revanche, une rumeur maligne qui persiste peut s'apparenter, aux yeux de la loi, à du harcèlement moral. Notre experte distingue les ragots anodins de la calomnie, voire de la diffamation, punie par la loi. Il est alors conseillé d'en informer la médecine du travail ou la direction des ressources humaines pour se protéger.



Conclusion

Si la plupart d'entre nous partagent une certaine curiosité, ce n'est que parce que les rumeurs sont acceptées au sein d'un environnement qu'elles sont partagées, crues et amplifiées. Le plus efficace pour aller contre ce type d'ambiance est simplement de se détacher. Vous aurez peut-être, dans un premier temps, l'impression d'être moins intégré au groupe. Mais vous deviendrez également un référent pour toutes les personnes qui souhaitent sortir de ce système.

Points à retenir :

1

Dans tout groupe humain, il y a de fortes chances qu'une rumeur apparaisse

2

Ignorer et ne pas colporter une rumeur est la meilleure attitude à adopter

3

Identifier les sources et les causes permet de prévenir les prochaines

Pour aller plus loin :

- Désamorcer le harcèlement "light"
- Réguler une émotion sur le moment
- Sommes-nous tous discriminants ?