



Les commérages ne sont pas de simples bavardages, mais une monnaie sociale précieuse (et risquée) Shutterstock

Le commérage de bureau : un moyen précieux – mais risqué – de nouer des relations

Published: May 15, 2024 12.54am NZST

Rachel Morrison

Associate Professor, Auckland University of Technology

Helena Cooper Thomas

Professor, Auckland University of Technology

James Greenslade-Yeats

Research Fellow in Management, Auckland University of Technology



Languages

Français

English

Les ragots circulent abondamment dans les bureaux et cafétérias de nos lieux de travail, souvent pour occuper les temps morts. Mais ces conversations omniprésentes et intrigantes ont peut-être une influence plus importante que nous ne le pensons sur nos relations professionnelles.

Les ragots sont-ils une voie vers l'amitié ou un moyen infaillible de se faire des ennemis sur notre lieu de travail ? Il s'avère que la réponse dépend de la manière dont le destinataire des commérages perçoit les intentions de la personne qui les colporte.

Les ragots sur le lieu de travail – définis comme des discussions informelles et évaluatives sur des collègues absents – sont omniprésents mais souvent mal compris.

Traditionnellement désapprouvés et considérés comme improductifs, voire déviant, les recherches récentes brossent un tableau plus complexe des commérages.

Alors que certaines études laissent entendre que les commérages favorisent les amitiés entre collègues, d'autres suggèrent qu'ils sapent les relations sur le lieu de travail. Nos recherches indiquent que ces résultats apparemment contradictoires résultent d'une mauvaise compréhension des nuances quant à la manière dont les ragots façonnent les relations sociales sur le lieu de travail.

Nous nous sommes concentrés sur les destinataires des ragots – les auditeurs – et nous leur avons demandé comment ils percevaient ces échanges et quel était l'effet des ragots sur leurs relations avec leurs collègues.

Comprendre les ragots sur le lieu de travail

Les chercheurs utilisent trois cadres ou concepts pour comprendre les ragots sur le lieu de travail.

La « perspective de l'échange » soutient que les commérages lient les collègues les uns aux autres par une sorte de *quid pro quo*. Un collègue peut offrir des morceaux d'information en espérant un soutien social et des informations privilégiées en retour.

Read more: Devrait-on former des amitiés au travail ? Voici ce que dit la science

La « perspective de l'information sur la réputation » se concentre sur la manière dont les ragots façonnent l'opinion des destinataires sur les cibles – les personnes sur lesquelles portent les ragots. Des informations vitales peuvent être partagées pour mettre en garde les autres contre des personnalités toxiques ou pour signaler qu'une personne est particulièrement digne de confiance.

Enfin, la « valence des ragots » indique si les ragots transmettent des informations positives ou négatives sur leur cible.

L'effet des ragots

Notre étude porte sur la manière dont les ragots affectent la perception qu'a le destinataire de la personne qui en est l'auteur.

Les données ont été recueillies auprès des participants à l'aide de deux techniques : des rapports d'incidents écrits et des entretiens de suivi. Cette approche a permis aux chercheurs d'obtenir des descriptions détaillées de la manière dont les ragots sur le lieu de travail affectent les relations interpersonnelles du point de vue du destinataire.

Nos résultats montrent que la perception qu'ont les destinataires de ces échanges est très importante. En particulier, leur interprétation des intentions de la commère peut déclencher une réaction en chaîne.

Si le destinataire juge les intentions de la commère comme authentiques et sincères – une manière de s'ouvrir à son opinion réelle sur ses collègues – les commérages peuvent favoriser une nouvelle amitié ou en raviver une ancienne.

Lorsqu'une personne dit, par exemple, « Je trouve ça tellement frustrant quand Mark me rabaisse comme ça », le destinataire a été mis au courant des véritables sentiments de la commère à l'égard de Mark, un collègue qui pose problème. Cela crée un lien plus fort, surtout si le destinataire est d'accord avec l'opinion exprimée.

Curieusement – et peut-être de manière un peu inquiétante – nous avons constaté que les ragots négatifs étaient un moyen plus efficace de nouer des amitiés que les ragots positifs, à condition que les intentions soient interprétées comme étant authentiques.

Read more: L'arroseur arrosé : Quand les témoins de dénigrement au travail le font payer à leur auteur

Si le destinataire évalue l'intention comme étant prosociale – en d'autres termes, s'il partage des informations exactes et précieuses qui profitent à d'autres personnes que la commère – la confiance s'accroît et les relations entre collègues sont renforcées.

Comme l'a expliqué un participant de la recherche :

J'ai remarqué que la source est le genre de personne qui ne dit que des choses positives sur les gens [...] C'est pourquoi je pense que j'ai commencé à lui faire confiance parce qu'il ne dénigre pas trop les gens.

Si les intentions de la personne qui colporte les ragots sont perçues comme étant intéressées, la confiance du destinataire diminue et il y a peu de chances que les deux personnes deviennent amies.

Un participant a expliqué :

Ils ont dit cela pour nuire à sa réputation et provoquer un drame sur le lieu de travail.

Un autre a déclaré :

Après l'avoir entendu raconter des ragots sur une autre serveuse, je me suis sentie très mal à l'aise. J'avais peur qu'il dise des choses négatives sur moi si je faisais des erreurs.

Pas seulement des bavardages

Notre étude confirme l'idée que les commérages ne sont pas de simples bavardages, mais une monnaie sociale précieuse (et risquée).

Nous nous livrons souvent à des commérages sans même réfléchir à la raison pour laquelle nous le faisons. Mais nos résultats montrent que les autres personnes prêtent beaucoup d'attention aux motivations qui nous poussent à raconter des commérages.

Étant donné que nous avons peu de contrôle sur la façon dont nos intentions sont interprétées par les autres, cette étude nous rappelle opportunément qu'il faut réfléchir avant de partager des ragots.

This article was originally published in English