

Aux représentants des médias

COMMUNIQUE DE PRESSE

L'incompétence chez les chefs : un mal qui fait des ravages ?

Neuchâtel, le 2 mars 2011. **Chercheuse en psychologie du travail et des organisations à l'Université de Neuchâtel, Annick Darioly s'est spécialisée dans les relations hiérarchiques. Sa thèse de doctorat - dont un extrait vient d'être publié dans un important journal scientifique - analyse les conséquences de l'incompétence d'un chef, vues par son employé. Quels dégâts cela peut-il causer ?**

Les employés qui perçoivent chez leur chef des signes flagrants d'incompétence peuvent adopter un comportement dominant envers celui-ci. Du coup, ils résistent « plus à l'influence de leur supérieur », remettent en question ses ordres et critiquent plus ouvertement ses décisions. C'est une des constatations relevée par Annick Darioly dans sa thèse de doctorat menée à l'Institut de psychologie du travail et des organisations (IPTO) à l'Université de Neuchâtel. Pour la chercheuse spécialisée dans les relations hiérarchiques, un employé qui trouve son chef peu compétent peut finir par « se demander pourquoi il n'est pas lui-même dans la position de chef. » S'en suivent un stress et une forte rivalité entre le chef et l'employé qui portent forcément atteinte au bon fonctionnement de l'entreprise.

Reste à savoir ce qu'on entend par « compétence ». Annick Darioly s'est focalisée sur deux acceptions de cette notion : la compétence technique et la compétence interpersonnelle. « Un chef d'un niveau modeste dans l'échelle hiérarchique se doit de maîtriser parfaitement - mieux que ses employés - les aspects techniques de la profession, commente Annick Darioly. C'est pour lui un point crucial s'il veut se faire respecter. Ce type de compétence n'est pas autant demandé de la part d'un top manager. On attend de ce dernier de fortes compétences interpersonnelles, c'est-à-dire une capacité à initier et maintenir des relations avec les autres, de faire preuve d'empathie et d'une bonne aptitude à communiquer. Annick Darioly ajoute que « les deux types de compétences sont néanmoins souhaitables à tous les niveaux de la hiérarchie ».

Pour la chercheuse, les subalternes n'ont aucune peine à se faire une idée du niveau de compétence technique de leur supérieur. Dans ses recherches, la jeune chercheuse s'est notamment évertuée à manipuler le niveau de compétence du chef au cours de deux types d'expériences. Dans des simulations d'échanges de courriels, des employés avaient pour mission d'interagir pour accomplir au mieux une tâche, sous la supervision d'un logiciel jouant le rôle d'un chef tantôt compétent, tantôt incompétent. Dans une autre catégorie d'expériences, un employé se retrouvait face-à-face avec un acteur jouant le rôle du supérieur (compétent ou non). Les scènes filmées ont ensuite été visionnées par des psychologues qui se sont chargés d'analyser le comportement non-verbal des employés.

Contact :

Annick Darioly, assistante doctorante à l'Institut de psychologie du travail et des organisations (IPTO) de l'Université de Neuchâtel, tél. 032 718 14 58, annick.darioly@unine.ch

Infos : <http://www2.unine.ch/ipto/page15507.html>