



GÉRER SA COLÈRE AU TRAVAIL

La colère est un mécanisme naturel qui a sa raison d'être. Mais il n'est pas toujours simple de se l'autoriser, surtout au travail. Comment l'exprimer sans dérapage ?



Catherine Snyers (H.83)



Didier Hauvette (H.77)



Frédéric Laura (EM.09)

Qui parmi nos lecteurs n'a jamais ressenti une profonde irritation envers un collaborateur, au point de s'énerver plus que de raison ? Qui n'a jamais eu envie de "péter un câble" suite à une remarque malveillante en réunion ? La colère : une émotion répandue, mais difficile à assumer... **Catherine Snyers (H.83)** la connaît bien pour l'avoir beaucoup ressentie au début de sa carrière, lorsqu'elle travaillait dans l'ambiance électrique d'une salle de marchés. *"La tension était si forte qu'on n'arrêtait pas de se comparer les uns aux autres. Je ressentais d'énormes frustrations lorsque les décisions me paraissaient injustes. Je pouvais alors, hélas, exprimer une colère très attaquante. Un de mes collègues a fini par quitter le service... et moi aussi, car l'environnement était devenu trop toxique"*, témoigne-t-elle. Devenue coach 20 ans plus tard, Catherine Snyers accompagne les cadres afin de les aider à mieux gérer leur comportement en situation de stress.

POSER SES LIMITES

La colère a mauvaise réputation car on l'associe spontanément à l'agressivité. Il s'agit pourtant d'une fonction vitale qui fait monter l'adrénaline, active le "mode survie" et nous permet de poser nos limites. Elle fait partie des émotions primaires à côté de la joie, de la tristesse, de la peur et de la

honte. *"C'est une réaction instinctive, au même titre que le réflexe rotulien. Il serait malsain de la supprimer car elle nous sauve la vie en permanence"*, estime **Didier Hauvette (H.77)**, spécialiste en réactions émotionnelles. Le problème, c'est qu'elle peut s'avérer particulièrement destructrice lorsqu'elle n'est pas canalisée. Et forcément, ça passe très mal en milieu professionnel. *"J'ai vu des gens en arriver aux mains en entreprise mais aussi en association"*, témoigne Catherine Snyers. L'incapacité à se contrôler peut devenir un véritable handicap pour une carrière. Didier Hauvette évoque ainsi un responsable industriel qu'il a coaché il y a quelques mois. Le trentenaire ne pouvait pas s'empêcher d'injurier ses interlocuteurs syndicalistes. *"Il me disait qu'il s'imaginait 'les projeter contre le mur'". Lors d'un entretien avec son N+1 et le service RH, on lui a signifié qu'il ne pourrait plus monter dans la hiérarchie s'il ne changeait pas de comportement"*, raconte le coach.

DE L'IMPORTANCE DE VERBALISER

Il faut dire que les managers, soumis à la pression des résultats et aux aléas du quotidien, sont particulièrement exposés à la colère. Fondateur du cabinet *Votrepsychologue.dutavail.com*, **Frédéric Laura (EM.09)** aide les chefs d'équipe à repérer les étapes de montée de leur colère et à en identifier les origines : anxiété, frustration, fatigue, etc. *"Ils sont souvent surpris de découvrir les vraies raisons*

DIX ASTUCES POUR APPRIVOISER SA COLÈRE

La colère a tendance à vous submerger ou à vous tétaniser. Voici quelques "bonnes pratiques" pour vous aider à la canaliser.



- 1 **Identifiez les besoins non satisfaits** qui se cachent derrière elle. Frustration ? Manque de reconnaissance ? *"Nous préférons souvent nous mettre en colère plutôt que d'admettre notre faiblesse",* observe Didier Bras.
- 2 **Pratiquez la respiration ventrale.** Inspirez pendant 5 secondes puis expirez pendant 5 secondes avec un volume d'air constant. Vous pouvez également compter à rebours de 10 à 0, en imaginant qu'à chaque seconde la colère perd de son intensité.
- 3 **Mettez-vous à la sophrologie.** De nombreuses vidéos sont disponibles gratuitement sur Internet.
- 4 **Essayez de relativiser.** Considérez la possibilité que l'action d'autrui ait pu être accidentelle, sans intention de vous nuire.
- 5 **Pratiquez la communication non violente** en quatre étapes : observez la situation de manière factuelle, verbalisez votre ressenti en utilisant le "je", exprimez votre besoin et faites une demande claire (qui ne soit pas une exigence).
- 6 **Confiez votre émotion** à une personne bienveillante.
- 7 **Couchez sur papier** votre colère, dans un journal intime ou une lettre que vous n'enverrez pas.
- 8 **Pratiquez une activité physique** qui vous défoule : jogging, yoga, arts martiaux, théâtre...
- 9 **Mettez votre colère au service d'une cause socialement acceptée**, par exemple du militantisme politique ou syndical.
- 10 **Prenez soin de votre sommeil.** La fatigue rend plus facilement irritable.

de leur énervement", témoigne le psychologue. Derrière chaque colère se cache en fait un besoin non satisfait : typiquement, un manque de reconnaissance ou une déception face à des objectifs manqués. À l'exemple de ce DAF de PME qui est entré dans une colère folle car son collaborateur n'avait pas sorti à temps les chiffres dont il avait besoin, le mettant en porte-à-faux avec son patron.

Comprendre le motif de sa colère constitue une première étape essentielle pour mieux l'apprivoiser. *"La colère a sa place, on peut l'exprimer sans se laisser envahir par elle",* explique Catherine Snyers. *"Canaliser" ma colère, cela signifie qu'au lieu d'ouvrir grand les vannes, je construis des canaux et j'irrigue régulièrement le terrain sans l'inonder*", évoque la fondatrice du cabinet Pi-Carré. À ce titre, un bon moyen de désamorcer l'émotion est d'écrire une "lettre de colère" à la personne concernée, sans se censurer et, surtout, sans la lui envoyer. Cela permet ensuite de garder son calme lorsqu'on vient lui exprimer son désagrément, en restant focalisé sur les faits. *"Verbaliser est essentiel : ce qui s'exprime ne s'imprime pas. Pour préserver la relation, tout l'enjeu consiste à formuler des demandes plutôt que des exigences",* recommande **Didier Bras**, consultant en communication interpersonnelle chez HEC Executive Education.

Plus facile à dire qu'à faire, sans doute... Mais que nos lecteurs colériques se rassurent, des formations leur sont proposées, à l'instar du séminaire *"Mieux gérer le stress*

et les tensions" animé par Didier Hauvette. Un participant, cadre financier qui préfère rester anonyme, a témoigné auprès d'H&C. *"J'étais exaspéré par un subordonné qui avait manqué de professionnalisme à plusieurs reprises. Je me défoulais sur lui. Il était terrorisé et ça le rendait prostré, ce qui m'énervait encore plus. Grâce à une mise en situation lors du séminaire, je me suis rendu compte que je n'écoutais pas l'autre, que je n'attendais rien de lui – il était juste un prétexte pour me défouler et décharger ma colère."* Le quadra en a tiré des leçons sur des manières plus constructives de dialoguer.

UNE COMPÉTENCE ACQUISE

Si les personnes "sanguines" ont du mal à contenir leur colère, d'autres, au contraire, n'arrivent pas à l'exprimer quand ils la ressentent, bien souvent par crainte de ne plus être aimés. Là encore, les conséquences au travail peuvent être désastreuses. D'après une équipe de chercheurs de la Harvard Medical School, ceux qui intériorisent leurs frustrations auraient trois fois plus de risques de stagner professionnellement que ceux qui osent exprimer leur ressenti. *"J'éprouve les plus grandes difficultés à me mettre en colère, et cela nuit considérablement à ma vie pro et perso",* témoigne un diplômé sous couvert d'anonymat. *"Il y a quelques années, j'ai rejoint la direction financière d'une grande marque*



Didier Bras



Jean-Luc Mélenchon sait utiliser ses colères à bon escient



textile. Ma N+1, elle aussi nouvelle à son poste, voulait faire ses preuves mais les chantiers n'avançaient pas aussi vite qu'elle l'aurait souhaité. Elle était frustrée et cela pouvait la rendre très cassante. Un jour, lors d'une réunion, j'ai proposé une idée et elle a répondu devant tout le monde : 'C'est complètement con !' Je me suis senti blessé, j'étais hyper mal... mais je n'ai pas réagi." À force de ravalier sa colère, le cadre a développé des symptômes physiques (nausées et vertiges) et a fini par "craquer" en démissionnant. Comment expliquer de telles difficultés à exprimer son mal-être ? "La colère est en fait une 'compétence' acquise dès la petite enfance auprès de nos proches et de leurs styles colériques. Si les premières manifestations de colère renvoient à des souvenirs douloureux, l'individu pourra soit les reproduire par mimétisme, soit au contraire se les interdire pour éviter des reviviscences de ses expériences d'enfance", décrypte Frédéric Laura.

Vous êtes introverti, vous avez peur de vous mettre en colère ? Essayez de vous poser et de faire le point, en considérant ce qu'il y a à perdre et à gagner. "Si la souffrance est très forte, il est vital de parvenir à contacter sa colère, observe Catherine Snyers. Demandez-vous quelle est la pire chose qui pourrait vous arriver si vous exprimiez votre énervement, et voyez si le jeu en vaut la chandelle." Accepter votre colère, lui accorder un espace suffisant, sans la laisser vous submerger, et savoir l'exprimer de façon ferme mais sans agressivité : cette saine démarche vous permettra non seulement de vous sentir mieux, mais aussi de déminer les conflits et d'y apporter une solution plus constructive que la fuite ou la violence. Tout votre entourage en bénéficiera avec vous. ●

LA COLÈRE COMME OUTIL

"Certaines personnes parviennent à se servir de la colère. Elles entrent dans cette posture pour se faire respecter et obtenir quelque chose qu'elles n'auraient pas eu en demandant gentiment. Mais elles ne sont pas sujettes de leur émotion. La colère feinte est la plus efficace !"

Didier Bras, consultant en communication interpersonnelle

"La colère est une opportunité d'identifier un conflit et de le dénouer, de comprendre les difficultés rencontrées et d'éviter une aggravation de la situation. Elle permet de repérer les incidents avant les accidents. Elle constitue une information essentielle pour le manager."

Frédéric Laura, psychologue, consultant en prévention travail et santé



Le fameux coup de boule de Zinedine Zidane... un exemple de mauvais management de sa colère

ACCUEILLIR LA COLÈRE D'UN COLLABORATEUR

Comment rester diplomate malgré la tension.

"Il y a toujours une part juste dans la colère de quelqu'un", confie **Didier Hauvette (H.77)**, auteur du livre *Mieux vivre avec ses émotions* et celles des autres. Aussi, lorsque vous faites face à un collègue qui s'emporte, la bonne démarche consiste à chercher le besoin qui se cache derrière afin de pouvoir agir et de remédier à la situation. "Faites preuve d'empathie. Pour montrer à l'autre que vous l'écoutez vraiment, laissez-le parler jusqu'au bout puis reformulez ses propos", conseille **Didier Bras**, consultant en communication interpersonnelle. Quand la personne se trouve sous le coup de l'émotion, il est inutile de chercher à avoir raison ou d'entrer dans un combat d'ego. La phrase à éviter, c'est "Ne vous énervez pas", car cela revient à nier le ressenti de l'autre. Ne vous oubliez pas dans l'affaire ; restez focalisé sur votre respiration, car la colère peut être contagieuse ! Si malgré vos efforts la discussion dégénère, vous pouvez employer le "nous" plutôt que le "tu". Par exemple : "Nous sommes en train de nous emballer, reprenons nos esprits." De cette manière, vous reconnaissez que vous aussi vous êtes laissé embarquer dans une réaction émotionnelle. Vous vous incluez dans le constat et ne stigmatisez pas l'autre.

POUR EN SAVOIR PLUS

La colère au travail, une opportunité ?, par Frédéric Laura (EM.09)
<https://lc.cx/Jo3H>