

## Les relations interpersonnelles en milieu de travail

### **Du calme, du calme...**

Paul et Sylvie ont tendance à laisser les petites irritations s'accumuler jusqu'à devenir intolérables. Ils deviennent alors impatients envers leurs collègues. Il leur arrive même d'exploser.

Diane ne peut s'empêcher de fondre en larmes lorsqu'elle est en colère. Il n'est donc pas étonnant qu'elle évite de se fâcher au bureau. Elle aime mieux prétendre que tout va bien et refouler ses sentiments. Il va sans dire que Diane éprouve énormément de stress.

Il existe évidemment bien d'autres façons de s'embourber dans la colère. Certaines personnes déplacent l'objet de leur colère. Plutôt que d'exprimer leurs sentiments en milieu de travail, elles se défoulent sur leurs conjoint, parents et amis qui n'ont pourtant rien à voir avec la situation qui a causé leur colère. D'autres personnes refoulent leur colère et se blâment pour toutes les situations désagréables qu'elles vivent.

« Le fait de refouler sa colère peut être malsain, déclare la conseillère en PAE Beth Rust. C'est une cause de stress qui peut avoir des effets néfastes tant au plan émotif que physiologique. En effet, les recherches indiquent que le refoulement de la colère peut avoir des effets négatifs. »

Beth Rust précise également que la façon d'exprimer sa colère au travail est souvent très différente de ce qu'elle est dans des relations interpersonnelles. Il convient, indique-t-elle, de savoir ce qui est acceptable en milieu de travail. Elle souligne l'importance de se souvenir que le fait d'exprimer sa colère doit avoir pour but d'obtenir des résultats positifs.

Si le fait de s'emporter risque de rompre l'harmonie dans vos relations de travail mais que par contre le fait de ne pas s'emporter peut entraîner des problèmes de santé, que peut-on faire alors avec cette puissante émotion humaine qu'on appelle la colère ? En abandonnant tout simplement ces deux options on s'ouvre déjà à la possibilité de découvrir d'autres alternatives plus saines. Mais il nous faut d'abord commencer par comprendre et reconnaître la colère.

### **Qu'est-ce qui cause la colère ?**

Gwyn Jones, directeur clinique, explique la colère comme suit : « Traditionnellement, nous percevons nos sentiments comme des phénomènes s'inscrivant dans un univers de causes et d'effets. Par exemple : « Il m'a dit telle chose (cause) et ça m'a choqué (effet). » Autrement dit : « Il est la cause de ma colère » ou « Il m'a fait choquer ». Pourtant nous savons que nos

sentiments ne sont pas soumis à cette causalité immédiate. En effet, entre le stimulus (ce qu'il m'a dit) et la réponse (ma colère), nous avons un filtre mental (ce que nous pensons du stimulus). Autrement dit, ce n'est pas la situation qui cause notre colère mais bien notre perception de cette même situation. Les gens qui sont doublement stressés et qui éprouvent des difficultés au travail et à la maison sont particulièrement susceptibles aux sautes d'humeur.»

### **Comment désamorcer cette bombe ?**

« Nous avons tous la capacité de désamorcer notre colère, explique Gwyn Jones. Premièrement, nous devons apprendre à reconnaître que la pression s'accumule. Il y a des signes physiologiques : tension musculaire, palpitations, tendance à hausser le ton ou à se taire, sensation de chaleur. Mais la colère se manifeste aussi dans nos pensées, des « pensées brûlantes », telles « Je vais lui montrer que je ne me laisse pas marcher sur les pieds » ou « Il va savoir ma façon de penser ». Ces pensées sont une indication que nous sommes en colère. C'est d'ailleurs lorsque nous prêtons attention à ces pensées que notre colère s'intensifie.

« Une bonne stratégie, poursuit-il, consiste à se donner le moyen de s'imposer une trêve en suivant les étapes suivantes :

1. Dressez la liste des signes physiologiques que vous ressentez lorsque « la moutarde vous monte au nez ».
2. Dressez la liste des « pensées brûlantes » qui vous viennent alors à l'esprit, par exemple : « Ce coup-ci, je vais l'avoir. »
3. Déclarez une trêve avec vous-même.
4. Prenez de profondes respirations. Inspirez par le nez pendant huit secondes et expirez par la bouche pendant seize secondes. Répétez plusieurs fois.
5. Changez vos pensées. Remplacez les « Je vais lui montrer » par des « Qu'est-ce que je peux apprendre de cette situation ? » et les « Il me fait toujours ce coup-là » par des « La prochaine fois que j'ouvrirai la bouche, il ne faudrait pas que ce soit un imbécile qui parle. »

Gwyn Jones admet que les vieilles habitudes ont la vie dure et que ce nouveau comportement ne s'acquiert pas du jour au lendemain. « Si c'était aussi facile que ça, tout le monde le ferait déjà. Bien des gens indiquent que le fait de s'être préparé une liste de « pensées rafraîchissantes » à substituer aux « pensées brûlantes » les a beaucoup aidés. On peut aussi vaincre une vieille habitude en recréant mentalement, par la répétition, une situation précise. »

### **Savoir s'affirmer**

Bien que la colère ait souvent des conséquences négatives, Gwyn Jones persiste à croire qu'elle peut être utile. « La colère a parfois pour effet de nous revitaliser, de nous pousser à agir et de nous inciter à nous affirmer. Savoir s'affirmer, c'est savoir exprimer ses sentiments et ses croyances d'une façon constructive et honnête. Cette qualité est la compagne inséparable de l'efficacité. » Il a cependant soin de nous mettre en garde : « Il est important de se rendre compte

qu'il y a des situations sur lesquelles nous n'avons aucun contrôle et d'autres où nous avons notre mot à dire. »

Si vous décidez de prendre le taureau par les cornes et de vider une question une fois pour toutes, ces quelques trucs de Beth Rust et Gwyn Jones pourraient vous être utiles :

- Soyez bien préparé. Tenez une répétition générale de ce que vous allez dire.
- Choisissez le moment propice, c'est-à-dire lorsque vous et votre interlocuteur vous sentez à votre mieux.
- Considérez la possibilité de tenir cette rencontre en présence d'une troisième personne.
- Décrivez la situation de façon claire et objective.
- N'oubliez pas que vous avez de meilleures chances de vous faire entendre si vos déclarations commencent par « je » plutôt que par « tu » et si vous évitez de porter des accusations.
- Évitez les jugements de valeur qui commencent par « tu dois », « tu devrais » ou « tu aurais dû » et qui dressent des barrières.
- Allez droit au but et soyez bref.
- Évitez de « vider votre sac » d'un seul coup.
- Laissez savoir à votre interlocuteur que vous l'écoutez.
- N'oubliez pas que le tact et l'humour sont toujours utiles.
- Soyez réaliste quant aux solutions que vous attendez.

### **Vivre avec sa colère**

Il n'est pas toujours dans votre intérêt de vous affirmer. Voici quelques conseils qui pourront vous aider à vivre avec votre colère lorsque vous ne pouvez rien changer à la situation :

- Retirez-vous d'une situation dans laquelle vous risquez de vous mettre en colère. Il suffit de vous excuser et de demander à reprendre la discussion un peu plus tard. Profitez-en pour prendre une pause : allez prendre une marche ou un café. Autrement dit, accordez-vous le temps nécessaire pour vous remettre d'aplomb.
- Occupez-vous des petites irritations avant qu'elles ne deviennent incontrôlables. Les situations déplaisantes en milieu de travail sont souvent le résultat de difficultés de communication ou de malentendus. Demandez des éclaircissements afin d'être certain que vous interprétez correctement ce qu'on vous dit. N'oubliez pas que la communication doit se faire dans les deux sens.
- Trouvez une soupape de sécurité. Débarrassez-vous de vos émotions négatives en faisant de l'exercice physique. Plutôt que de passer votre mauvaise humeur sur le reste de la famille après une dure journée de travail, défoulez-vous dans un bon match de tennis ou une autre forme d'exercice qui vous convient.
- Le fait de raconter l'incident par écrit, de le décrire calmement et objectivement, peut également vous aider à exprimer votre colère. De plus, vous en tirerez peut-être une meilleure compréhension de la situation.

Vous souvenez-vous de Paul, Sylvie et Diane dont nous avons parlé au tout début ? Ces trois personnes qui ne savaient pas comment exprimer leur colère en milieu de travail ? Nous savons maintenant comment Paul et Sylvie peuvent s'occuper des petites irritations avant qu'elles ne deviennent intolérables. Diane peut apprendre des techniques pour s'affirmer qui lui permettront de s'exprimer avec confiance et compétence. Il n'existe pas de solution miracle ou d'antidote contre la colère. Mais il existe des moyens, à la portée de tous, pour canaliser la colère vers des résultats constructifs.

© Shepell•fgi, 2007

*Cet article a été rédigé à des fins d'information et son contenu pourrait ne pas refléter nécessairement les opinions des organisations individuelles. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre PAE ou consulter un professionnel.*