

# L'art de dompter la colère

**N'importe qui peut céder à la colère au travail. Et les effets sur son entourage en sont souvent néfastes. Il est essentiel de gérer ses frustrations au bureau. Voici pourquoi. Et comment.**

Imaginez que votre tolérance aux petites frustrations quotidiennes tienne dans un vase, et que chaque facteur d'irritation au bureau, si petit soit-il, corresponde à une goutte d'eau qui tombe dedans. Combien de gouttes faudra-t-il avant que le vase ne déborde ? En fait, vous ne devriez pas avoir à répondre à cette question, car il vaut mieux vider le vase à mesure.

C'est le mot de trop, le dossier mal préparé, ou le retard qui peut déclencher la tempête. Un événement, au premier abord banal met tout le bureau en état de choc. Mais qu'est-ce qui peut bien provoquer ces éclats ? Certainement rien qui n'aurait pu être réglé sur l'instant. L'art de « dégonfler la baloune » se pratique au quotidien ; chaque fois que se présente une occasion de régler un conflit ou un différend, ou encore de corriger un comportement. Parler de ses facteurs d'irritation exige que l'on soit capable de les définir. C'est la seule façon de les dédramatiser et d'éviter de les ruminer dans son coin.

Savoir maîtriser sa colère est essentiel. À défaut, celle-ci pourrait se retourner contre vous. Il vaut mieux réagir souvent, et avec modération et civilité, qu'une seule fois, dans un courroux qui fera date. Trop souvent, c'est la peur d'un éventuel conflit ou la crainte de paraître ridicule qui nous retient. Devant une situation qui nous irrite, on se dit que ce n'est rien, que cela ne vaut pas la peine de s'y arrêter, qu'on en parlera plus tard. Chaque fois, on emmagasine une frustration qui, à la longue, sera de plus en plus lourde à supporter. Sachez que tout peut se dire et s'entendre avec diplomatie. Bien qu'il y ait des personnes plus tolérantes que d'autres, on ne peut emmagasiner des frustrations indéfiniment.

Comment vider le vase ? L'humour est parfois le meilleur moyen de transmettre ses messages. En soulignant avec subtilité le détail qui dérange ou le comportement qui agace, non seulement on évacue du même coup la frustration, mais on fait prendre conscience à l'autre de ce qui nous irrite. Si vous abordez l'autre ouvertement, avec sincérité, il se sentira moins agressé. N'oubliez pas que dans la majorité des cas, l'autre ne réalise pas ce qui peut vous blesser ou vous agacer. Néanmoins, si vous avez vraiment besoin de vous défouler, il vaut encore mieux sortir du bureau et aller faire un tour. Au retour, une fois la pression retombée, vous verrez que la situation prendra une tout autre dimension. Ce sera alors le bon moment pour ouvrir la discussion.

Lorsque la tension monte au sein d'une équipe, chaque membre du groupe peut exploser. Quand cela arrive, la situa-

tion est tout aussi gênante pour celui qui déraile que pour ceux qui subissent la crise. Plus l'autre s'énerve, plus vous devez être calme. Laisser l'autre aller au bout de sa colère, faire preuve d'écoute, lui dire que l'on comprend va aider à calmer le jeu. Avoir un comportement compréhensif et empathique va naturellement amener l'autre à baisser le ton. Si l'on rationalise la situation, un retour au dialogue pourra alors s'installer.

Que l'on soit gestionnaire, collègue de travail ou subordonné, il faut savoir faire la part entre ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas. Un comportement explosif au bureau est intolérable. Il est souvent vu comme un signe de faiblesse, et les excès de colère sont rarement excusés. Il ne sert à rien de repousser sans arrêt les limites et d'attendre la dernière minute pour exprimer son malaise face à une personne ou à une attitude. Comment votre interlocuteur pourra-t-il comprendre votre colère si vous ne lui avez jamais dit ce qui vous dérangeait ? Au lieu de supposer que l'autre se doute de l'effet de sa conduite sur vos nerfs, dites-le lui simplement. Vous serez étonné de voir à quel point les gens ignorent l'effet de leur comportement sur leur entourage.

Maîtriser sa colère demande du courage et de la confiance en soi. Il est plus facile de se taire et de ruminer pour céder à la colère ensuite. L'analyse de nos sentiments peut nous aider à nous apercevoir que nous avons mal évalué la situation et que nous pouvons aussi être à l'origine de l'évènement. Souvenez-vous que gérer ses émotions de manière rationnelle plutôt que sous l'effet d'une montée d'adrénaline est un gage de maturité. +

\* Présidente de Vénatus Conseil ([www.venatus.com](http://www.venatus.com))

