

PSYCHOLOGIE

par Denis Ouimet

Conseiller en développement des ressources humaines

Fondateur et P.D.G. du BUREAU de REcherche et de FORMation en gestion intégrée (BUREFOR inc.)

PROFITER DE LA TURBULENCE

- L'attitude positive
- Le sens des responsabilités personnelles
- Le contrôle de tensions
- Le sens de l'organisation
- La poussée vers l'action
- La tolérance

Quelle est la tendance de votre comportement?
Encerclez le chiffre correspondant à votre comportement habituel.

Accord						Désaccord
• L'intolérance est une manifestation de la peur.	6	5	4	3	2	1
• Une clé de la tolérance consiste à analyser ses propres blessures.	6	5	4	3	2	1
• En essayant de se protéger, on accroît la peur de perdre des acquis.	6	5	4	3	2	1
• Dans mon expérience de vie, je peux retrouver des exemples positifs d'une attitude de tolérance.	6	5	4	3	2	1
• Je décide moi-même comment réagir aux désagréments et aux frustrations des gens de mon entourage.	6	5	4	3	2	1
• Je choisis moi-même mon seuil de tolérance.	6	5	4	3	2	1

Faites la somme des nombres encerclés. Plus votre résultat se rapproche de 36, plus votre comportement général dénote une grande tolérance à ce que la vie met sur votre chemin.

L'insécurité des périodes de rationalisation administrative, les mouvements de personnel et les changements qu'ils occasionnent dans l'équipe, dans les dossiers et dans les méthodes de travail deviennent facilement une source importante d'insécurité, d'insatisfaction, d'inconfort et d'intolérance qui conduisent à des abus de tous genres.

Comment conserver alors son équilibre dans un environnement où l'exaspération, la grogne et parfois même le désespoir résultant de l'insécurité et des bouleversements font trop souvent partie du quotidien?

1. REGARDER EN PERSPECTIVE

A) L'intolérance est la manifestation de la souffrance

Lorsque la peine ou la détresse devient insupportable, on perd le contrôle sur ses gestes, ses paroles et ses actions. C'est la personne qui crie, de même que celle qui frappe. Le mal, qui vient

d'une situation dont on a perdu le contrôle, est souvent amplifié par appréhension du pire.

B) Excès égale perte de contrôle

Lorsque le seuil de tolérance à la souffrance est dépassé, les émotions s'emballent. La réaction sera d'autant plus véhémement que la menace apparaît imminente et dangereuse pour son équilibre.

2. RETROUVER LE CONTROLE

A) «Vivre» sa douleur

Les causes de la détresse, de la peine et de la douleur peuvent être aussi vastes que la gamme des ambitions non réalisées ou celle des rêves détruits.

Pour contrôler de nouveau son inconfort, il y a lieu de chercher à découvrir la nature et l'étendue de ses blessures et de vérifier pourquoi on devient colérique, intolérant et agressant.

À l'origine, le mot «tolérance» signifiait l'acceptation avec patience de ce que l'on considère injuste et désagréable. Son sens moderne traduit une capacité de supporter une modification du milieu.

Chaque personne réagit différemment à la souffrance et on peut regrouper les réactions en deux grandes catégories. Elles sont liées à la personnalité et à la tendance à vaincre et à détruire ce qui importune ou, au contraire, à se soumettre aux situations considérées comme immodifiables.

B) Prendre du recul

Lorsque l'intolérance dans son entourage apparaît comme du harcèlement, de l'agression, voire de la violence — surtout verbale —, on aura avantage à s'efforcer de comprendre ce qui se passe.

Dans le monde organisationnel, les situations menaçantes qui rendent certaines personnes moins tolérantes sont fréquentes et multiples: incertitude, changement, responsabilité, ambiguïté des rôles, compétition, etc.

De la même manière que l'idée de gagner apporte plaisir, joie et satisfaction, celle de perdre génère peur, déplaisir, tension et insatisfaction.

Obsédés par les dangers immédiats et menacés par des situations considérées hors de notre contrôle, nous devenons moins attentifs aux conséquences de nos paroles et gestes.

La personne qui a peur veut se protéger : elle évite tout ce qui pourrait l'amener à perdre, sans trop se rendre compte des conséquences de son comportement sur certaines personnes de son entourage.

Retracer, dans son expérience vie, les situations difficiles auxquelles on a pu être confronté amène à découvrir les forces intérieures qui permettent de s'en sortir. Se pourrait-il que ces mêmes forces soient utiles encore aujourd'hui pour développer davantage de tolérance? ▶

C) Pratiquer l'hygiène mentale

Voici ce que fera la personne qui aspire à contrôler son niveau de tension :

- Elle pratiquera l'oubli et le pardon. Elle se rendra compte que, si elle n'oublie pas et ne pardonne pas, elle sera la seule à souffrir. Elle comprendra que, si elle ne peut pas se pardonner à elle-même, c'est-à-dire reconnaître et accepter ses erreurs et ses torts, elle ne peut ni pardonner ni oublier les fautes des autres.

- Elle utilisera la «décompression émotive». Elle apprendra à «vider son sac», à verbaliser ce qu'elle ressent; elle se souviendra que «le non-dit tue». Elle comprendra la nécessité de se trouver un moyen d'extérioriser ses sentiments en écrivant, en lisant, en brûlant ce qu'elle a écrit; en faisant un enregistrement, en écoutant celui-ci puis en le détruisant ou encore en le disant à quelqu'un face à face. Il faut que ça sorte! Nous avons tous un niveau de «pression» que nous pouvons tolérer, mais au-delà duquel il faut évacuer sous risque d'exploser.

D) Reconnaître les conséquences des explosions d'émotion

Chaque personne choisit de se fâcher. La colère est une réaction qui se manifeste lors d'une frustration ou d'une déception provoquée par la tournure des événements. Jamais autrement!

Je serai en colère et m'emporterai quand ce qui ce passe ne correspond pas à ce que j'attendais. Que ce soit parce que je me suis trompé ou que je me suis senti forcé de faire ce que je ne voulais pas, peu importe : les effets sont les mêmes.

La colère est peut-être la plus destructrice des émotions.

Elle est source de conflits interpersonnels: si je me choque et que j'explose, le fait que mon interlocuteur en fasse autant nourrira ma propre colère.

Elle est à l'origine de malheurs: elle donnera naissance à un sentiment de culpabilité, parce que je me serai conduit d'une façon que normalement je désapprouve.


Elle détruit «par en dedans»: la colère est l'une des principales sources de mort hâtive. Quand nous éclatons, la pression sanguine s'élève, le rythme cardiaque s'accroît et nous nous exposons à divers maux : indigestion, maux de tête, ulcères, etc.

Contrôler son niveau de tension, c'est pratiquer l'oubli et le pardon, utiliser la décompression émotive et reconnaître les conséquences des explosions d'émotion.

3. BATIR SOI-MEME SON DEVENIR

Chaque personne a la possibilité de développer son seuil de tolérance aux désagréments de son environnement et de décider de ses réactions face aux événements qu'elle vit.

Au sujet de l'auteur

Denis Quimet est animateur et conférencier réputé. Il est conseiller en développement des ressources humaines et possède une vaste expérience de formation en entreprise. Il a enseigné à l'Université Laval pendant 10 ans. En 1976, il met sur pied le BUREAU de REcherche et de FORMation en gestion intégrée, BUREFOR Inc., dont il est actuellement P.D.G. 

Pour obtenir des informations sur nos produits et services, téléphonez au (418) 833-0761.