

N°9

ARTICLE

# LES EMOTIONS

COMMENT GÉRER LA COLÈRE OU LES CONFLITS  
DE MANIÈRE CONSTRUCTIVE

*Linda Ducasse*

[WWW.PSYCHOLOGUE-DUCASSE.COM](http://WWW.PSYCHOLOGUE-DUCASSE.COM)

SOMMAIRE

1

L'ARTICLE

10

LES ASTUCES

16

À ÉCOUTER, À VISIONNER, À LIRE

20

LE PROCHAIN ARTICLE

21

À PROPOS

# COMMENT GÉRER LA COLÈRE OU LES CONFLITS DE MANIÈRE CONSTRUCTIVE ?



1

ACCORDER UNE  
PLACE A LA COLÈRE  
ET AUX CONFLITS

2

CULTIVER LA  
CONSCIENCE DE  
SOI

3

FAIRE PREUVRE  
D'EMPATHIE

4

DÉVELOPPER SON  
INTELLIGENCE  
SOCIALE

Il nous est tous arrivés de nous retrouver dans une situation où un conflit s'imposait à nous, et où nos émotions se sont exprimées de manière incontrôlable. Cela peut aller du simple désagrément d'une situation anodine, à un conflit avec une ou plusieurs personnes de notre entourage, ou des inconnus. D'ailleurs, il est rare que ce genre de situation soit prévisible. Il faut donc d'emblée indiquer une chose : nous avons beau essayer de réagir le mieux possible à ce qui nous arrive, il se pourra que nous n'y arrivions pas car nous ne sommes tout simplement pas toujours préparés à la situation qui se présente à nous. De plus, certains conflits nous mettent à l'épreuve plus que d'autres, parce qu'ils vont mettre en tension quelque chose qui a une signification particulière pour nous. Quelque chose de singulièrement important à

nos yeux et qui est généralement ancré dans notre éducation, dans notre histoire de vie, dans nos convictions etc. Certaines personnes, par exemple, s'offusqueront très facilement que leur environnement de bureau ait été dérangé, d'autres, que nous ne leur ayons pas dit bonjour, etc. Sans avoir eu la possibilité d'appréhender le conflit qui va arriver, notre colère risque de s'exprimer la première et d'étouffer notre rationalité. Notre colère qui répond à un besoin profond d'affirmation et de reconnaissance de la personne que nous sommes qui se sent attaquée. C'est compréhensible au regard de ce que nous sommes et de ce qui a de la valeur pour nous. Perdre le contrôle, ponctuellement, cela arrive à tout le monde car nous sommes des êtres

affectifs pourvus d'émotions agréables mais aussi désagréables, et que nous pouvons être pris au dépourvu. Là où cela peut devenir problématique, c'est lorsqu'une majorité de situations nous mets en tension et que nous enfouissons celle-ci en nous par peur du conflit : nous développons alors de l'anxiété, de l'angoisse, et/ou une colère très explosive placée à retardement. Ce qui peut entraîner une grande souffrance et de l'épuisement. Notre entourage peut d'ailleurs ressentir que nous sommes à vif de quelque chose que nous ne disons pas et pourront alors éviter ou fuir certaines interactions ou sujets avec nous par peur de nos réactions. Ce qui peut aussi être tacitement à l'origine de certaines ruptures amicales ou amoureuses. Nous verrons donc dans cet article comment parvenir à gérer la colère ou les conflits de manière constructive.



## 1 - Accorder une place à la colère et aux conflits

Comme nous l'avons dit, les émotions émergeant d'une situation conflictuelle peuvent se comprendre au regard de ce qu'elles viennent dire de la personne qui les exprime. Exprimer une émotion, même négative, apporte une information sur nos besoins et sur ce que nous vivons. Les émotions font partie intégrante de notre fonctionnement psychique et physique. Une émotion réprimée peut trouver un moyen de s'exprimer par un symptôme physique : des tremblements, un mal de ventre, des rougeurs, des bouffées de chaleur, un visage crispé, etc. D'ailleurs, les émotions sont stockées, traitées et gérées dans le système limbique qui se trouve au centre de notre cerveau. Ainsi, un rapport évitant ou fuyant à nos émotions n'allègera pas pour autant leur poids.

Si elles sont là, c'est qu'elles ont une fonction en lien avec notre état psychologique actuel ! D'ailleurs, avez-vous déjà remarqué comment il pouvait être impossible de raisonner quelqu'un en colère ? Comme si la rationalité que nous voulions lui apporter ne *résonnait* pas en lui justement. C'est parce qu'une émotion intense, telle que la colère en train de s'exprimer n'est pas apaisable par la raison. Bien que cela puisse être souvent un réflexe chez beaucoup de personnes, vouloir raisonner une personne en colère est souvent vain car l'émotion en question ne puise pas sa source dans la raison ou le recul, mais dans l'énergie vive et l'instant. Ici, pas de place pour une vision globale de la situation et de son contexte, mais une expression irrésistible et brute de nos frustrations les plus présentes. Parfois, et sous l'effet de la menace d'une autorité

représentant un danger symbolique, une personne pourra réfréner pour un moment sa colère. Cette autorité se présentera alors comme un cadre enveloppant et canalisant les émotions de l'autre. Lorsque ce n'est pas le cas, et que la colère est plus diffuse et moins violente, cette dernière peut être soulagée par une compréhension et une écoute bienveillante de ce qu'elle est. Ce qui aura alors pour effet d'apaiser, voire d'annuler le sentiment d'injustice perçu, la frustration ou encore la violation des attentes qui motivaient la colère à son origine. A ce moment là, nous accordons une place à la colère et la situation conflictuelle pour reconnaître leurs raisons d'exister. Les conflits surviennent lorsque les opinions, les besoins ou les désirs de deux parties entrent en conflit. Qu'ils surviennent de temps à autre est pour ainsi dire

presque inévitable, tant nous sommes constitués de différences et de complexités. Ainsi, reconnaître que la colère et les conflits font partie de la vie normale des individus peut aider à désamorcer les réactions émotionnelles intenses. En acceptant que cela puisse arriver, nous pouvons mieux accueillir l'aspect absurde et imprévisible de ces situations et potentiellement y réagir avec moins de maladresse. Aussi, plus on est en accord avec le fait que la colère puisse être légitime et légitimée, moins elle a de chances d'être intense car le besoin frustré sera ressenti comme reconnu. La réconciliation avec ses propres émotions, et en particulier avec la colère, constitue donc un cheminement vertueux à ne pas négliger, et nécessite parfois de changer ses croyances.

## 2 - Cultiver la conscience de soi

Petit moment de définition (oui, il en faut toujours un...). En psychologie, la conscience de soi est souvent définie comme étant la *“capacité d'un individu à avoir une perception et une compréhension de ses propres pensées, sentiments, comportements et caractéristiques personnelles”*.

Ce qui rejoint plus ou moins la définition du philosophe Hegel, pour lequel la conscience de soi est un savoir de soi, un moment de prise de conscience de l'identité dirigée vers soi-même. Il identifie la conscience immédiate comme étant un moyen d'avoir un point de vue sur nous-mêmes par la médiation du monde extérieur. Il décrit notamment un moyen d'accès à cette conscience de soi : l'introspection. L'introspection permet de faire connaissance avec nous-même en identifiant par exemple nos déclencheurs émotionnels et de reconnaître

les signaux physiques et liés à cette émotion. Lorsque nous ressentons que la colère monte en nous, nous pouvons choisir de prendre une pause, de respirer profondément et de comprendre quelle injustice nous percevons, quelle frustration ou violation de nos attentes s'est produite. Cette prise de conscience nous aidera à mieux contrôler nos réactions impulsives et à désamorcer l'intensité de l'émotion. Après avoir fait cette pause avec soi-même, nous pouvons communiquer clairement nos besoins, limites et choix à autrui et savoir les remettre en question face aux exigences de notre environnement. En devenant conscients de nos déclencheurs émotionnels, à comprendre comment nos émotions affectent notre comportement, nous pouvons prendre du recul et évaluer plus objectivement une situation conflictuelle.

### 3 - Faire preuve d'empathie

Comme il est difficile d'être empathique lorsque la colère nous motive à nous faire entendre davantage qu'à entendre l'autre ! Comme évoqué précédemment, lorsque nous sommes en colère, nous demandons implicitement à l'autre de la reconnaissance pour les torts qui nous ont été faits. Ainsi, l'empathie est très difficile dans un tel moment, puisque nous demandons nous-même cette empathie en réparation de celle dont nous manquons. Le choix le moins risqué reste d'attendre que l'émotion baisse en intensité afin de pouvoir laisser plus facilement la parole circuler dans un moment d'échange ultérieur. Si cela n'est pas fait, l'autre devra s'abstenir de vous raisonner, et impérativement respecter ce que vous avez à lui dire en acceptant le flot de colère émis dans sa direction (ce qui est

très compliqué à vivre et à faire, d'où le fait que ce ne soit pas à privilégier). Néanmoins, la colère devrait d'elle-même se dissiper au fur et à mesure que le besoin d'être reconnu dans son ressenti est entendu et pris en considération. Laissant la place, ultérieurement, à plus de calme et d'empathie réciproque cette fois-ci. Lorsque la colère s'est accumulée, il faut savoir la laisser s'exprimer une bonne fois pour toute, afin qu'elle puisse enfin trouver une place et une résolution plutôt qu'une alimentation continue. Lorsque la colère n'est pas présente, l'empathie peut alors être mobilisée plus facilement dans un même moment réciproque. Rappelons qu'elle correspond au fait de reconnaître et de comprendre les émotions et sentiments d'un autre individu. Elle est donc précieuse pour diminuer la fréquence des conflits, mais aussi pour leurs résolutions. Cependant, elle n'est pas

simple à mobiliser. Elle demande très souvent un effort actif pour savoir mettre en silence nos propres émotions et sentiments afin d'écouter ceux de l'autre pendant un moment. De laisser notre voix intérieure nous rappelant nos leçons apprises de la vie, notre fonctionnement propre et ses justifications de côté, pour accueillir pleinement ce que l'autre a à nous dire de lui, et de lui seul. Si il y a eu conflit, c'est que l'équilibre habituel qui régit deux personnes ou plus a été insuffisant ou inexistant à un moment précis et qu'une tension devait alors naître pour repenser ce qui ne va pas et trouver une autre manière d'être et de faire. L'empathie devant alors être particulièrement mobilisée dans ce moment-là et par chacun.



## 4 - Développer son intelligence sociale

Pour Goleman, l'intelligence sociale se définit par les compétences sociales et relationnelles nécessaires pour interagir efficacement avec autrui. Cela consiste à adopter une communication assertive, de manière à éviter les interprétations erronées des intentions de l'autre et à favoriser un dialogue ouvert et propice à la résolution de conflit. En pratique, cela consiste à ne pas user d'attaques personnelles ou de recourir à la violence verbale ou physique, mais plutôt d'utiliser le "je" plutôt que des "tu" de manière à mettre en évidence le fait que ce que vous exprimez appartient à votre vécu propre et non à une vérité absolue. En faisant cela, vous rappelez que vous êtes soumis à l'erreur humaine car vous voyez le monde de votre propre point de vue, une perception qui

ne sera jamais parfaitement identique à celle de votre interlocuteur. Nous avons nos propres besoins et émotions qui ne sont pas toujours en adéquation avec ceux de l'autre. En rappelant que nos ressentis nous appartiennent et en les exprimant de cette manière, depuis notre propre vécu (comme "je ressens", "je vis telle et telle chose...") le dialogue offensif ou défensif se transforme en dialogue constructif. L'honnêteté et la recherche d'harmonie se fait naturellement ressentir et cela favorise un terrain propice à la résolution de conflit de manière claire et respectueuse de l'autre.

*"Utiliser le 'je' plutôt des 'tu' de manière à mettre en évidence votre vécu propre et non une vérité absolue."*

## 3 CONSEILS & INFORMATIONS



1

TROUVER DES  
SOLUTIONS  
GAGNANT-  
GAGNANT

2

APPRENDRE A  
PARDONNER

3

ENONCER UN  
BESOIN PLUTOT  
QU'UN  
REPROCHE



## *1- ENONCER UN BESOIN PLUTÔT QU'UN REPROCHE*

Lorsque nous formulons des reproches, l'autre peut se sentir attaqué et il est alors fort probable qu'il ne tienne pas compte de l'information que nous lui apportons. En effet, il y a davantage de chance qu'il réagisse par la contre-attaque afin de se défendre. Par conséquent, notre demande ne sera pas attendue et une surenchère de reproches risque d'apparaître, générant ainsi toujours plus de frustration et de mésentente. Formuler un besoin plutôt qu'un reproche participe à se faire davantage comprendre de l'autre tout en restant honnête et respectueux de sa personne.

### *En pratique*

Par exemple, au lieu de dire :

Tu m'attaques sans arrêt

-> Je ne sais pas comment te satisfaire.

Tu ne fais que te plaindre

-> J'ai besoin de savoir comment te comprendre.





## *2- TROUVER DES SOLUTIONS GAGNANT-GAGNANT*

Lorsque nous prenons du recul, nous pouvons observer comment l'autre cherche à obtenir ce qui lui a manqué lors d'un conflit. Néanmoins, dans le feu de l'action, nous observons plutôt l'agacement, l'exaspération, et l'incompréhension que l'autre vient susciter en nous dans ce dernier. Comme si l'autre ne faisait simplement aucun effort et qu'il venait tout compliquer à sa façon. Bien sûr, cette situation là peut arriver aussi, mais en général, cela est réellement dû à des besoins non satisfaits chez les deux parties et qui n'ont pas trouvé de meilleure voie que l'agressivité ou le conflit pour se faire entendre.

### *En pratique*

Il est important de rechercher des solutions gagnant-gagnant qui permettent à chacun de se sentir entendu et respecté. La créativité et la flexibilité sont des atouts précieux pour trouver des solutions mutuellement satisfaisantes.

Exemple : Deux personnes veulent aller au cinéma ensemble mais ne sont pas du tout d'accord sur le film à aller voir. Même si vous ne le regarderez pas ensemble, allez voir chacun de votre côté le film que vous souhaitez et différez à un autre moment une séance commune.





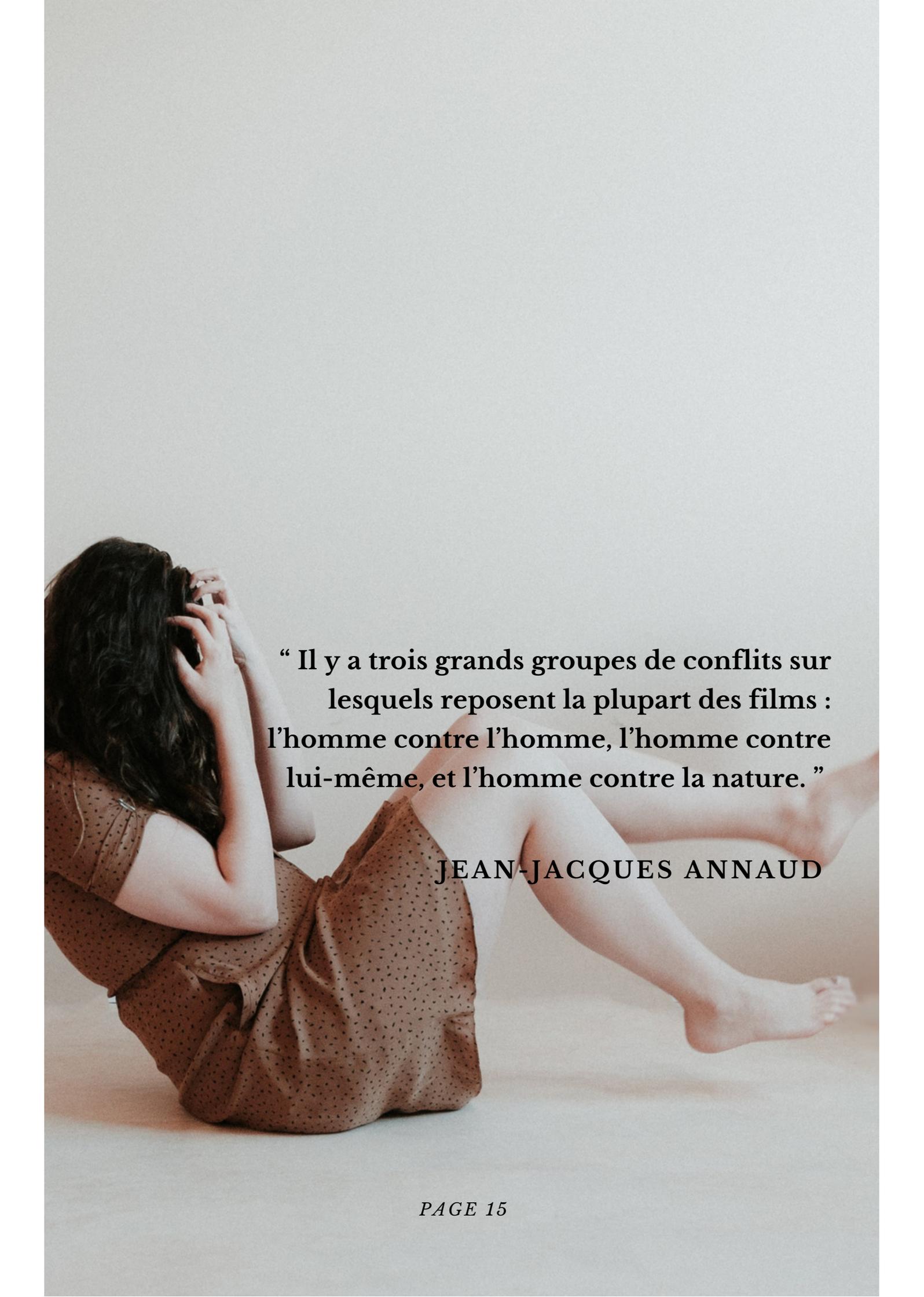
### *3- APPRENDRE A PARDONNER*

Le pardon est difficile à appliquer, mais tellement bénéfique pour la gestion de la colère et des conflits ! Il ne s'agit pas d'oublier ou de minimiser les torts subis (ce qui est une croyance très répandue). Il s'agit plutôt de libérer le poids émotionnel lié à la rancune et à la colère pour prioriser la réconciliation et le futur d'une relation. Cependant, il est important de noter que le pardon peut être un processus complexe qui nécessite parfois du temps et de la réflexion. Dans tous les cas, le pardon ne doit pas être vu comme un signe de faiblesse, c'est au contraire révélateur d'une grande force psychique liée à la maturité émotionnelle et à la solidité interne face à son propre égo.

### *En pratique*

Lorsque vous voudrez être hostile face à l'autre, ou bien exprimer votre colère, demandez-vous pourquoi : voulez-vous avoir l'attention de l'autre ? voulez-vous qu'il sache quelque chose de votre état actuel ? Répondez-y le plus honnêtement possible et exprimez lui sous forme de besoin en mettant de côté le fait qu'il n'y a pas répondu auparavant. Essayez de pardonner de la même manière que vous aimeriez qu'on vous pardonne vos manquements et vos incompréhensions.





**“ Il y a trois grands groupes de conflits sur  
lesquels reposent la plupart des films :  
l’homme contre l’homme, l’homme contre  
lui-même, et l’homme contre la nature. ”**

**JEAN-JACQUES ANNAUD**

À ÉCOUTER, À VISIONNER, À LIRE

# DÉCOUVREZ LA RUBRIQUE CULTURELLE POUR EN APPRENDRE PLUS !

*1*

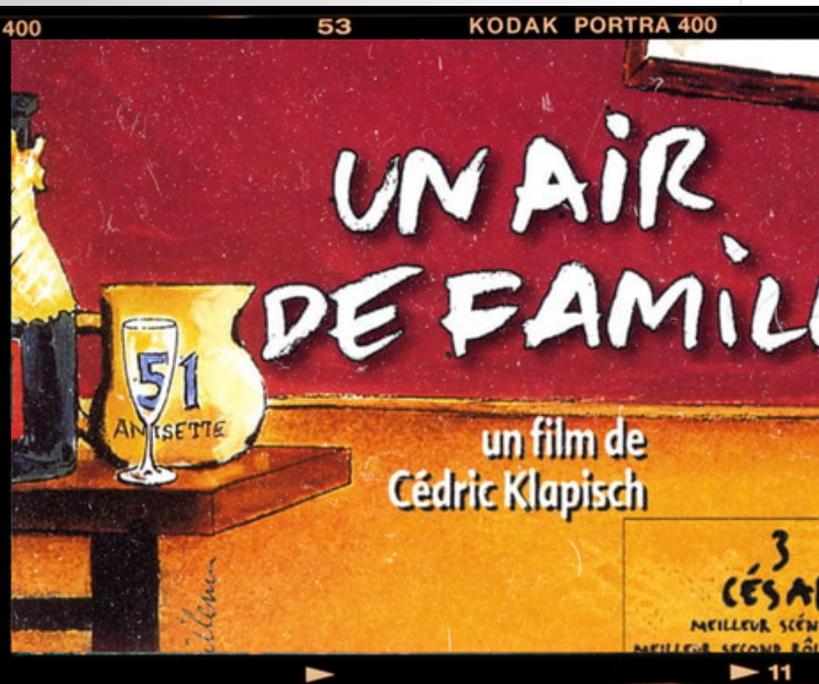
PODCAST

*1*

FILM

*1*

LIVRE





*A écouter*

**“ COMMENT EN FINIR AVEC  
LES CONFLITS  
RELATIONNELS ”**  
*par Radiofrance*

*PODCAST AVEC DOMINIQUE  
PICARD ET SARAH CHICHE*

**[CLIQUEZ ICI POUR ACCEDER AU PODCAST](#)**

Dans ce podcast où nous retrouvons la psychologue sociale Dominique Picard et la psychologue clinicienne et psychanalyste Dominique Chiche, le conflit est d’abord intelligemment questionné quant à son utilité et son caractère inévitable du fait de la différence avec autrui. Au fil de la discussion, nous comprenons à quel point le conflit est souvent perçu comme un accident, une chose à éviter du fait de son association avec la violence, et des sentiments désagréables et de la désestime de soi qu’il procure. Les avantages du conflit sont rappelés et discutés : poser ses limites, ses convictions, ses valeurs, et apprendre à accepter l’adversité là où la gentillesse placée comme vertu cardinale nous en empêche et nous condamne à mettre sous silence nos véritables besoins. Est questionnée également la fonction de la peur du conflit : peur de dire ce que nous pensons vraiment par peur de perdre l’amour de l’autre, perdre le lien avec lui et d’être abandonné. Ce podcast remet à sa juste place le conflit comme étant un moteur et un signal d’alarme dans nos relations, nous invitant ainsi à légitimer et à respecter nos sentiments ambivalents d’amour et de haine.

À ÉCOUTER, À VISIONNER, À LIRE

*A visionner*

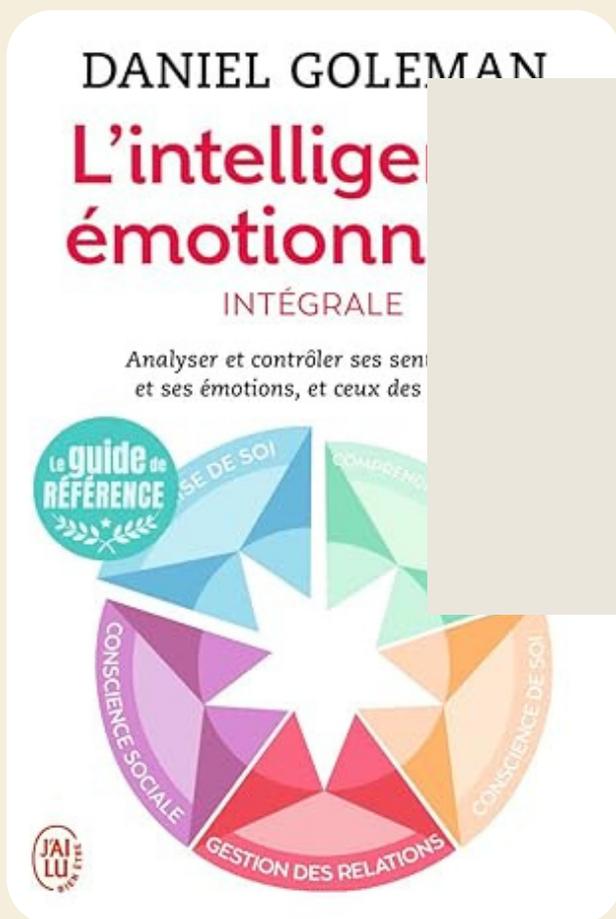
“ UN AIR DE FAMILLE ”

*par Cédric Klapisch*



"Un air de famille" est un film sorti en 1996 et réalisé par Cédric Klapisch. Cette comédie dramatique française se déroule principalement dans un café où nous pouvons retrouver une famille réunie pour célébrer un anniversaire. Nous y voyons la nature complexe des liens familiaux, les secrets et les tensions refoulées dont le conflit rythme tout le film !

L'humour est souvent utilisé pour dépeindre les relations familiales, avec des dialogues ciselés et des rebondissements inattendus. Le film aborde des thèmes universels tels que la communication difficile entre les membres de la famille, les rivalités, et la façon dont le passé influence le présent.



*A lire*

**“ L’INTELLIGENCE  
ÉMOTIONNELLE ”**

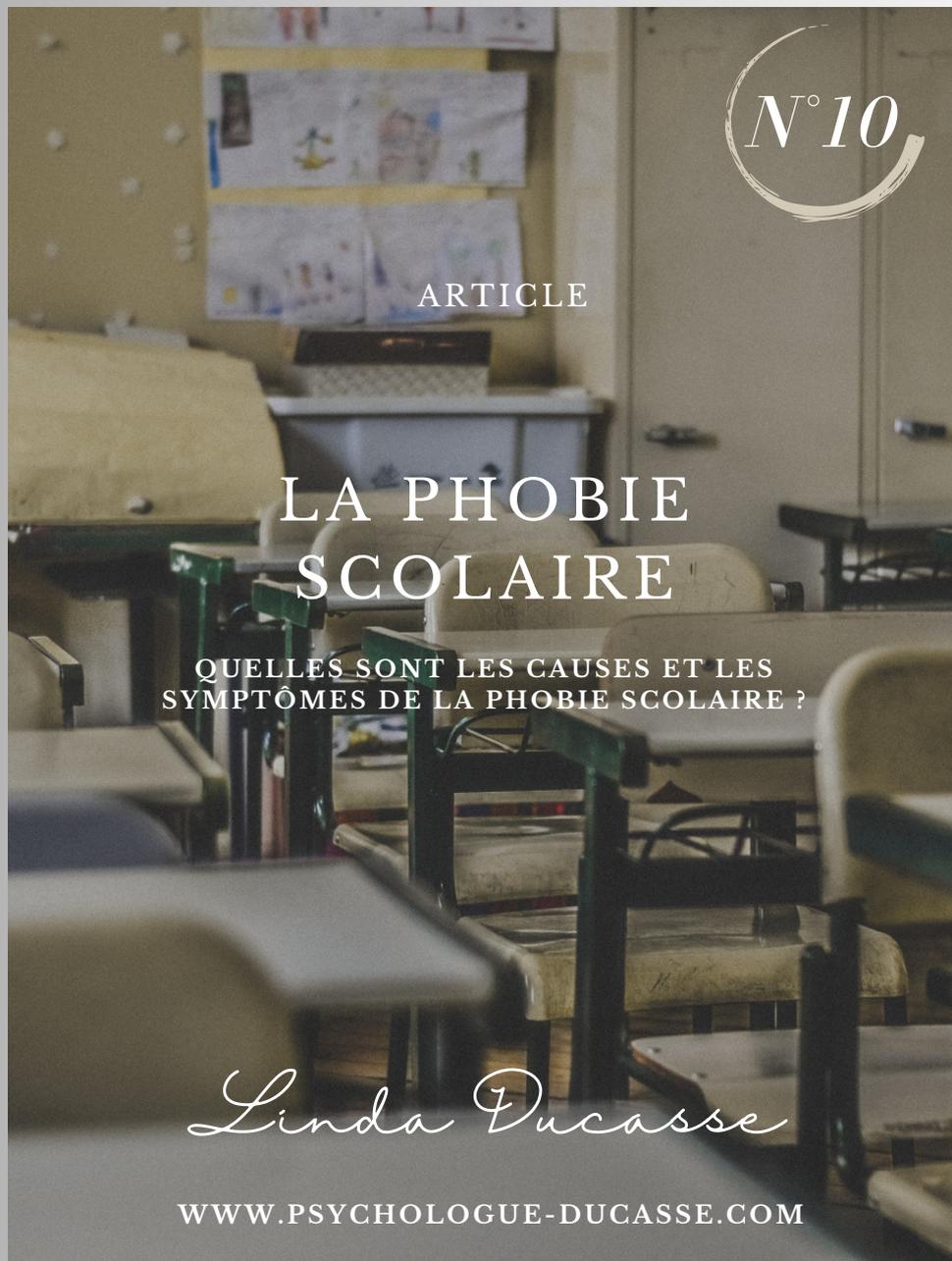
*par Daniel Goleman*

“L'Intelligence émotionnelle" de Daniel Goleman explore le concept d'intelligence émotionnelle (IE) et de son rôle essentiel dans le bien-être des individus et de leurs relations. Cet auteur soutient que l'IE, qui englobe des compétences telles que la conscience de soi, la gestion des émotions, l'empathie et les compétences sociales, est souvent plus cruciale que le quotient intellectuel (QI) dans la vie quotidienne et professionnelle, et explique en quoi justement ils diffèrent ! Il discute également de la biologie des émotions et de leur impact sur la prise de décision. Enfin, nous retrouvons la description des compétences de l'intelligence émotionnelle, qui sont donc :

- La conscience de soi : comme étant l'importance de comprendre ses propres émotions, de reconnaître les signaux émotionnels et de développer une conscience de soi pour une meilleure gestion des émotions.
- La maîtrise de soi : par des stratégies pour réguler et contrôler ses propres émotions, mettant l'accent sur la résilience émotionnelle et la gestion du stress.
- La conscience sociale : par l'exploration de l'empathie, la compréhension des émotions des autres, et la manière dont cela contribue à des relations interpersonnelles plus riches.
- Les compétences sociales : en examinant la manière de développer des compétences sociales telles que la communication efficace, la résolution de conflits et le leadership.

LE PROCHAIN ARTICLE

POUR LE MOIS DE DÉCEMBRE



N°10

ARTICLE

LA PHOBIE  
SCOLAIRE

QUELLES SONT LES CAUSES ET LES  
SYMPTÔMES DE LA PHOBIE SCOLAIRE ?

*Linda Ducasse*

WWW.PSYCHOLOGUE-DUCASSE.COM

À PROPOS

LINDA  
DUCASSE  
PSYCHOLOGUE

Psychologue à Toulouse, Linda Ducasse propose des consultations en cabinet ainsi que des consultations en ligne pour des adolescents, des adultes, des personnes âgées ainsi que pour leurs aidants.

[VOIR PLUS](#)

PAGE 21