



**D<sup>r</sup> RYAN MARTIN**



Traduit de l'anglais par Linda Nantel

# **COMMENT AGIR FACE AUX GENS EN**



# **COULÈRE**



**10 STRATÉGIES POUR COMPOSER AVEC LES FÂCHÉS,  
ENRAGÉS ET AUTRES FRUSTRÉS AU QUOTIDIEN**

JouVence

**Dans la même collection aux Éditions Jouvence**

*L'Art d'être sirène dans un monde de requins*, Clémentine Sebaux

*L'Hôtel des cœurs brisés*, Alice Haddon et Ruth Field

*Fukko, les 12 secrets des Japonais*, Nicolas Chauvat

*La solitude est un connard*, Alexia Borg

*Votre cerveau vous veut du bien*, D<sup>r</sup> Anders Hansen

*La Clé de soi : l'art des objectifs pour accomplir son potentiel*,  
Damien Catani

*Déployer son énergie sans disjoncter*, Emmy Druesne

**Éditions Jouvence**

France: BP 90107 – 74161 Saint-Julien-en-Genevois Cedex

Suisse: Route de Florissant, 97 – 1206 Genève

Site Internet: [www.editions-jouvence.com](http://www.editions-jouvence.com)

E-mail: [info@editions-jouvence.com](mailto:info@editions-jouvence.com)

**Catalogue gratuit sur simple demande**

© *How to Deal with Angry People*, tous droits réservés

Text copyright © Ryan Martin 2023.

First published in the UK and USA in 2023 by Watkins,  
an imprint of Watkins Media Limited, [www.watkinspublishing.com](http://www.watkinspublishing.com).

This translation is published by Agence Schweiger.

© Éditions Jouvence, 2025, pour la version française

ISBN : 978-2-88984-030-4

Traduction : Linda Nantel

Correction : Stéphanie Hourcade

Couverture : François-Xavier Pavion

Mise en pages : PCA CMB

# Sommaire

## INTRODUCTION

Comment agir face aux gens en colère .....	11
--	----

## PREMIÈRE PARTIE

### COMPRENDRE LES PERSONNES COLÉRIQUES

#### CHAPITRE 1.

Une personne colérique ou une personne qui est en colère ? .....	33
---	----

#### CHAPITRE 2.

La biologie des personnes colériques .....	57
--	----

#### CHAPITRE 3.

L'éducation émotionnelle .....	80
--------------------------------	----

#### CHAPITRE 4.

La nature contagieuse de la colère .....	103
--	-----

#### CHAPITRE 5.

La vision du monde des personnes colériques .....	124
---	-----

## DEUXIÈME PARTIE

### 10 STRATÉGIES POUR SAVOIR

### COMMENT AGIR FACE AUX GENS EN COLÈRE

#### CHAPITRE 6.

1 <sup>re</sup> stratégie : déterminez ce que vous voulez réellement.....	149
--	-----

Comment agir face aux gens en colère

**CHAPITRE 7.**

2<sup>e</sup> stratégie : gardez votre calme ..... 163

**CHAPITRE 8.**

3<sup>e</sup> stratégie : rappelez-vous que la colère  
peut revêtir de nombreuses facettes ..... 181

**CHAPITRE 9.**

4<sup>e</sup> stratégie : tenez compte du point de vue  
de la personne colérique ..... 196

**CHAPITRE 10.**

5<sup>e</sup> stratégie : demandez-vous si la personne  
a raison d'être en colère ..... 212

**CHAPITRE 11.**

6<sup>e</sup> stratégie : trouvez les moyens de communiquer  
avec ceux qui refusent de le faire ..... 228

**CHAPITRE 12.**

7<sup>e</sup> stratégie : évitez de participer à la colère en ligne .... 241

**CHAPITRE 13.**

8<sup>e</sup> stratégie : évitez les attaques personnelles ..... 258

**CHAPITRE 14.**

9<sup>e</sup> stratégie : sachez quand vous désengager  
de la relation ..... 270

**CHAPITRE 15.**

10<sup>e</sup> stratégie : combinez les stratégies ..... 285

**RESSOURCES** ..... 295

**REMERCIEMENTS** ..... 297

**NOTES** ..... 299

## **La sécurité avant tout**

Apprendre à agir face à une personne colérique ne signifie pas tolérer la violence physique et/ou émotionnelle. Rien ne vous oblige à rester dans une relation qui n'est pas saine pour vous. Et s'il vous arrive de vous sentir en danger, rendez-vous sans tarder dans un lieu où vous vous sentirez en sécurité.

# Introduction

## Comment agir face aux gens en colère

### **Le moment où j'ai compris que quelque chose ne tournait pas rond**

Un après-midi de l'automne 2021, j'ai reçu un appel inattendu qui m'a dévoilé à quel point les gens sont en colère. Au bout du fil, une bibliothécaire m'a dit qu'une amie lui avait parlé de mon travail et elle se demandait si j'acceptais de former ses employés afin qu'ils soient mieux outillés pour affronter les clients insolents.

« Pouvez-vous m'en dire plus à propos de votre situation ? », lui ai-je demandé.

« Nous devons gérer de sérieux problèmes avec nos clients, a-t-elle répondu. Notre personnel a été importuné par des personnes colériques, voire agressives, et nous aimerions apprendre quelques stratégies pour mieux réagir. » Elle a enchaîné en décrivant l'hostilité de certains usagers de la bibliothèque envers les membres de son équipe. Elle souhaitait découvrir des stratégies qui pourraient les aider à dépersonnaliser certaines interactions et à désamorcer ces situations délicates.

J'ai alors compris que quelque chose ne tournait pas rond. J'avais déjà reçu beaucoup d'invitations de la part des médias pour parler de sujets tels que la colère

au volant, les clients insolents à bord des avions et les bagarres en milieu scolaire. Nous étions toujours en pleine crise sanitaire du Covid-19, forcés de porter un masque dans de nombreux espaces publics et de respecter la distanciation physique dans la mesure du possible. Ces exigences ont certainement provoqué beaucoup de colère chez les gens qui refusaient de porter un masque et/ou qui considéraient que la pandémie n'était pas un problème important. Les nombreux récits d'agents de bord qui se sont fait invectiver ou même frapper\* ont forcé les compagnies aériennes à mettre en œuvre de nouvelles politiques et sanctions dans l'espoir de réduire au minimum ces cas de colère et d'agressivité.

Étrangement, le cas de cette bibliothèque m'a paru différent des autres histoires qu'on avait portées à mon attention. Je ne me suis jamais fâché contre un bibliothécaire. C'est plutôt le contraire. J'ai toujours eu de bonnes expériences avec les gens qui exercent cette profession. Je travaille avec bon nombre d'entre eux à l'université et ils font partie de mes meilleurs collègues. Quand mes enfants étaient jeunes, nous passions parfois le week-end à la bibliothèque et nous n'avons jamais eu de problème. Honnêtement – et pardonnez-moi pour ce stéréotype –, les bibliothécaires avec qui j'ai travaillé me semblent être les personnes les plus aimables et serviables qui soient.

---

\* Cela s'est produit plus d'une fois pendant la pandémie. Dans un des cas, une agente de bord a eu une fracture du nez après avoir reçu deux coups de poing d'un passager. Dans l'autre, une agente de bord a perdu plusieurs dents après avoir été frappée à coups de poing à maintes reprises.

Quand j'ai reçu cet appel, je me suis dit : « Argh ! comment peut-on avoir envie d'invectiver des bibliothécaires\* ? » Étant donné que je refuse de me fier uniquement à mes propres perceptions, j'ai décidé de vérifier si l'idée que je me faisais des bibliothécaires était incongrue. Il s'avère qu'elle ne l'est pas. Au moins jusqu'en 2013<sup>1</sup>, la vaste majorité des Américains aimaient aller à la bibliothèque – 94 % des personnes interrogées ont décrit la bibliothèque comme un lieu accueillant et chaleureux. Et 91 % ont dit qu'« elles n'avaient jamais eu d'expérience négative en tant qu'utilisateur d'une bibliothèque publique ». À vrai dire, cette appréciation des bibliothèques semble être l'une des seules choses à faire l'unanimité chez les Américains.

Tout bien considéré, l'une des trois choses suivantes serait donc en train de se produire :

1. Le vent a tourné depuis 2013 et les bibliothécaires sont curieusement devenus une cause de grand mécontentement, ce qui a entraîné une grande hostilité à leur égard. Je doute que ce soit le cas.
2. Les 6 % d'Américains qui ne considèrent pas les bibliothèques comme des lieux accueillants et chaleureux sont responsables d'une grande partie de cette colère et de cette agressivité. Je ne le crois pas non plus.

---

\* J'en ai parlé avec une amie bibliothécaire après cet appel et elle m'a dit que, comme dans tout emploi du secteur des services, il lui arrivait parfois d'avoir affaire à des clients colériques. Comme la dame qui m'avait téléphoné, elle m'a confirmé qu'elle avait elle-même constaté une légère augmentation de l'hostilité dans le cadre de son travail.

3. Beaucoup de gens considèrent les bibliothèques comme des lieux accueillants et chaleureux, mais ils perdent pourtant leur calme quand les choses ne sont pas faites à leur manière. Je suis pratiquement certain qu'il s'agit là de la véritable explication.

Depuis lors, les demandes de la part des médias et des personnes souhaitant avoir une formation pour apprendre à se comporter avec les individus colériques sont de plus en plus nombreuses. Les fournisseurs de services en particulier, mais aussi l'ensemble des gens, me disent qu'ils ne savent pas comment faire face à l'hostilité d'autrui. En fait, il semble que nous vivions maintenant une époque particulièrement hostile. Bien qu'il n'y ait pas d'indice mondial de la colère, certaines données laissent penser que les gens sont particulièrement en colère en ce moment, du moins aux États-Unis. Les récits de colère au volant sont très nombreux, sans compter les coups de feu<sup>2</sup> tirés lors de tels incidents. Par ailleurs, partout aux États-Unis, des enseignants signalent une augmentation de la violence en milieu scolaire<sup>3</sup>, et des fournisseurs de services en tous genres affirment que leurs clients sont de plus en plus en colère. Tout bien considéré, les émotions sont à vif de nos jours et il ne semble pas y avoir le moindre signal d'apaisement en vue.

## Deux types de personnes colériques

Dans notre vie, nous interagissons avec des personnes colériques de deux manières. Il y a celles dont nous avons parlé précédemment. Il s'agit d'interactions occasionnelles

au cours desquelles un étranger se met en colère contre nous à cause de la façon dont nous avons fait notre travail, conduit notre voiture ou fait quoi que ce soit lui ayant donné l'impression que nous lui faisons obstacle ou que nous le traitons mal ou de manière injuste. Il peut s'agir d'un de nos clients, d'un individu que nous croisons lors d'un événement mondain ou d'une personne qui se trouve dans la voiture roulant derrière nous. Nous ne savons rien de son passé ni de ce qu'il a vécu au cours de la journée. Nous ignorons s'il a l'habitude d'être colérique et agressif ou si nous sommes tombés sur lui un jour où il ne se sentait pas bien. Nous savons seulement que nous subissons sa colère à ce moment-là et que nous ne le reverrons probablement jamais après cette interaction.

D'autres relations avec une personne colérique peuvent s'avérer beaucoup plus compliquées. Je ne parle pas ici d'une rencontre fortuite, mais de quelqu'un avec qui nous interagissons souvent, voire chaque jour. Quelqu'un doté d'un tempérament colérique que nous côtoyons régulièrement. Il peut s'agir de notre patron, notre ami, notre conjoint, un frère, une sœur, un parent, ou même un de nos enfants.

Ces interactions sont fréquentes et nous devons être en mesure de communiquer, de travailler et de vivre avec cette personne pour nous épanouir et être heureux.

Le but de ce livre est de vous aider à composer avec ces deux types de personnalités. À ceux d'entre vous qui sont souvent en présence de personnes colériques – dans le cadre de leur emploi (par ex. agent de bord, serveur, bibliothécaire) ou pour toute autre raison –, cet ouvrage fournira des outils précieux qui vous aideront à vous tirer d'affaire dans ces situations inhabituelles. Quant à ceux d'entre vous qui

ont une personne colérique dans leur entourage, ce livre vous aidera à mieux la comprendre, à travailler et à interagir avec elle de façon efficace sans souffrir de son comportement toxique.

### **Le saviez-vous ?**

Environ un tiers des gens disent qu'un ami proche ou un membre de leur famille a de la difficulté à maîtriser sa colère<sup>4</sup>.

### **À qui ce livre s'adresse-t-il ?**

Ce livre s'adresse à tous ceux qui doivent surmonter le défi d'avoir une ou des personnes colériques dans leur vie. Peut-être travaillez-vous dans un environnement où vous rencontrez inévitablement des individus colériques à cause de la nature même de votre emploi. Ou peut-être devez-vous interagir régulièrement avec une personne qui a de la difficulté à maîtriser sa colère. Vous vous reconnaissez peut-être dans les questions suivantes.

- Votre conjoint s'empporte-t-il souvent en étant irritable avec vous ou avec d'autres personnes au point de vous mettre mal à l'aise ?
- Êtes-vous le parent d'un enfant ou d'un adolescent qui se met systématiquement en colère ?
- Êtes-vous un enfant majeur aux prises avec un ou des parents souvent irritables qui disent des paroles

blessantes ou qui vous obligent à marcher sur des œufs en leur présence ?

- Avez-vous un patron ou un collègue qui s'empporte rapidement en suscitant en vous un sentiment d'anxiété au travail ?
- Avez-vous un ami proche dont la colère a déjà créé un froid entre vous ?

## **À qui ce livre ne s'adresse-t-il pas ?**

Cet ouvrage n'est pas destiné aux personnes qui vivent une relation abusive. Il ne s'adresse pas à ceux qui ont dans leur entourage une personne colérique qui leur fait du mal régulièrement sur les plans physique ou émotionnel. Si vous vivez une relation abusive, laquelle est définie comme étant « un modèle de comportement adopté par un partenaire pour garder le pouvoir et le contrôle sur son partenaire dans le cadre d'une relation intime<sup>5</sup> », je vous encourage à mettre ce livre de côté et à demander l'aide d'une personne qui saura assurer votre sécurité. En France, vous pouvez joindre entre autres la Fédération nationale solidarité femmes ou le Collectif féministe contre le viol (voir la section « Ressources » à la fin de l'ouvrage pour plus de détails).

C'est le bon moment de faire une distinction très importante, quoique pas toujours reconnue, entre les mots « colère » et « agressivité ». La colère est un état émotionnel. Il s'agit d'une émotion sous-jacente à la conviction que nous sommes traités de manière injuste ou qu'on nous empêche d'atteindre nos objectifs. Cette émotion est vécue couramment, et la plupart des gens disent qu'ils en font l'expérience

quelques fois par semaine à quelques fois par jour<sup>6</sup>. Cela est différent des actes destinés à faire du tort à autrui et qui sont parfois associés à la colère. Ces actes nuisibles reflètent l'agressivité, un comportement où quelqu'un a l'intention de faire mal verbalement ou physiquement à une autre personne.

Cette distinction est vraiment importante, en particulier dans le contexte de cet ouvrage. Le monde est rempli de gens colériques qui ne sont pas nécessairement agressifs. Il y a d'innombrables façons d'exprimer sa colère et il est relativement rare que cela entraîne de la violence physique. Les accès de colère risquent davantage d'entraîner d'autres types de conséquences, comme la peur ou la tristesse. Les personnes en colère peuvent s'engager dans une altercation verbale, causer des dommages matériels, conduire dangereusement ou consommer de l'alcool ou d'autres drogues. Les personnes colériques que vous rencontrez ne sont peut-être pas violentes envers vous ou d'autres personnes, mais il n'est pas facile pour autant d'interagir avec elles. Elles peuvent avoir malgré tout une influence très néfaste sur votre vie en vous faisant vivre de l'épuisement, de l'accablement, de l'anxiété, voire de la colère.

## **Se sentir perplexe et mal préparé**

Je suis professeur de psychologie et j'étudie la colère et les autres émotions depuis plus de vingt ans. J'ai dirigé des recherches sur les expressions saines et malsaines de la colère, donné des cours sur la colère et les autres émotions, et tôt dans ma carrière j'ai travaillé comme clinicien auprès de

clients colériques. Je me suis aussi efforcé de tisser des liens avec les gens dans le cadre de ma recherche et sur les réseaux sociaux afin de mieux comprendre les expériences vécues à la fois par les personnes en colère et celles qui doivent souvent vivre et travailler avec des individus colériques.

J'ai décidé d'écrire ce livre en découvrant que ma série TikTok « How to deal with angry people » (Comment agir face aux gens en colère) était devenue virale. Elle semblait tellement interpeller ceux qui la regardaient que j'ai réalisé qu'il y avait un besoin réel pour ce type d'informations. J'ai reçu des milliers de commentaires et de questions de la part des gens. BuzzFeed<sup>7</sup> et Bored Panda<sup>8</sup> ont même publié des dossiers sur cette série. Les commentaires et les questions que j'ai reçus montraient clairement qu'il s'agissait là d'un domaine où ils se sentaient perplexes et mal préparés. Ils m'ont posé des questions mûrement réfléchies comme « Comment peut-on s'en sortir si une personne colérique ne cesse de nous importuner ? », « Que doit-on faire si elle refuse de communiquer avec nous ? » ou « Que faire si elle n'est pas en colère contre nous mais que nous devons composer avec la colère qu'elle entretient envers les autres ? ».

Ces questions, et d'autres semblables, sont vraiment intéressantes, réfléchies et subtiles. Je m'en suis inspiré pour enrichir le contenu de ce livre. Elles m'ont aidé à mieux comprendre ce que vivent les gens et m'ont incité à réfléchir sérieusement à la manière dont je pouvais les aider lorsqu'ils sont impliqués dans des interactions et des dynamiques relationnelles complexes sur le plan affectif.

Ces conversations en ligne m'ont aussi révélé à quel point il est fréquent pour certains de travailler, de vivre

ou d'interagir d'une manière ou d'une autre avec des personnes colériques. Selon la British Association of Anger Management, environ un tiers des personnes ont un ami proche ou un être cher ayant de la difficulté à maîtriser sa colère, mais cela ne reflète probablement pas la plus grande partie du problème puisque cette statistique n'inclut pas les collègues, les clients habituels ou la personne que l'on rencontre par hasard dans la rue. Les problèmes liés à la colère semblent augmenter, si bien que, même si l'on n'est pas soi-même colérique, il se peut malgré tout que l'on croise régulièrement ou souvent des personnes qui le sont.

En prévision de la rédaction de ce livre, j'ai interviewé bon nombre de gens se définissant eux-mêmes comme colériques ou qui m'ont dit avoir une personne colérique dans leur vie (parfois les deux). Ces interviews ont révélé clairement que la personne colérique faisait tellement partie de leur vie qu'il leur était difficile, voire impossible, de prendre leurs distances avec elle. Cette personne colérique pouvait être un patron, un parent, un conjoint, un ex-partenaire et coparent, ou même un de leurs enfants. Il s'agissait d'une personne ayant du pouvoir sur elles (par ex. un patron ou un parent) ou avec qui elles entretenaient des liens personnels profonds (un conjoint, un frère ou une sœur), si bien que la personne interviewée n'avait pas l'impression qu'elle pouvait simplement rompre avec elle. Elle se sentait prisonnière de cette relation et ne savait pas quoi faire.

## Cinq mises en garde

Alors que vous vous apprêtez à plonger dans ce livre, j'aimerais que vous gardiez en tête cinq choses importantes. Elles s'inscrivent dans ma vision du monde pour mieux comprendre les personnes colériques, et elles sont vraiment essentielles pour tirer profit au maximum de cet ouvrage.

### *La colère est parfois justifiée*

Peu de gens aiment entendre dire que la colère que les gens manifestent envers nous est parfois justifiée. Nous sommes des êtres humains nous aussi et, par conséquent, il nous arrive de faire des erreurs. Nous faisons des choses, délibérément ou non, qui nuisent à certaines personnes. Nous pouvons leur mettre des bâtons dans les roues, les traiter de manière injuste, voire leur manquer de respect. La colère n'est pas un état émotionnel fondamentalement mauvais. En fait, il s'agit d'une émotion saine et importante puisqu'elle nous informe que nous avons été lésés et nous procure l'énergie nécessaire pour faire face à cette injustice. La colère que cette personne éprouve envers nous peut être une réaction légitime et saine à une chose que nous avons faite.

Toutefois, cela ne signifie pas que la manière dont elle nous traite soit justifiée. La colère peut s'exprimer de multiples façons, et certaines d'entre elles sont cruelles et injustes. Nous pouvons nous retrouver dans une situation où le fait que nous ayons mal agi a suscité la colère d'une autre personne à juste titre, mais que celle-ci nous traite d'une manière inacceptable en retour. Nous ne pouvons pas

travailler efficacement avec les personnes colériques à moins qu'elles ne soient disposées à tenir compte de ces dynamiques. Nous devons faire preuve de bonne volonté, d'honnêteté, d'introspection, voire d'une certaine vulnérabilité. Savoir reconnaître en toutes circonstances que nous avons peut-être fait une erreur et que nous sommes coupables en partie exige un certain travail émotionnel de notre part, et nous n'y parviendrons pas à moins d'être disposés à faire les efforts nécessaires.

### **Conseil**

Sachez que rien ne vous oblige à poursuivre une relation malsaine ou dangereuse avec une personne colérique.

### ***La colère est à la fois un état et un trait de personnalité***

Je traiterai ce sujet plus en profondeur dans le premier chapitre, mais disons de prime abord que la colère peut être à la fois un état et un trait de personnalité. Il s'agit d'un état émotionnel dans le sens où tout le monde peut éprouver de la colère à un moment donné. Il s'agit d'une expérience émotionnelle normale et saine, comme la tristesse, la peur ou le bonheur. Cependant, certaines personnes éprouvent de la colère plus souvent que d'autres. Quand une personne est plus souvent en colère que la plupart des gens ou qu'elle ressent cette colère plus intensément que les autres, nous en venons à penser qu'elle a un tempérament colérique.

Dans ce cas, la colère est davantage un trait de personnalité qu'un simple état. La colère fait partie de qui elle est en tant que personne.

Nous observons aussi la même dynamique avec d'autres émotions. Vous avez probablement déjà connu quelqu'un que vous trouviez plutôt anxieux. Les personnes anxieuses ressentent davantage la peur et la nervosité que la plupart des gens. Cela ne veut pas dire qu'elles sont anxieuses en tout temps. Cela ne signifie pas non plus que les personnes qui ne sont pas anxieuses n'ont jamais peur. Elles aussi sont anxieuses, nerveuses et effrayées... mais pas aussi souvent. La tristesse, le bonheur, la fierté, la curiosité sont à la fois des états émotionnels et des traits de personnalité.

*Quand des gens sont en colère contre vous,  
vous risquez de réagir en puisant  
dans votre propre bagage émotionnel*

La colère d'autrui n'existe pas dans un vide affectif. Quand les gens sont en colère contre vous, vous ressentez probablement certaines choses. Il se peut, par exemple, que vous répondiez en manifestant de la colère vous aussi (« Comment osent-ils me traiter ainsi ? »). Il est possible que vous soyez effrayé lorsque vous anticipez certaines conséquences redoutables. Il se peut que vous soyez embarrassé, honteux ou même sur la défensive à mesure que vous réfléchissez au rôle que vous avez joué pour provoquer cette colère.

Plus encore que d'autres états émotionnels, la colère peut être considérée comme une émotion sociale. Comme elle

surgit essentiellement lorsque nous sommes en société, toute situation liée à la colère comporte par définition plus d'une gamme d'émotions. Cela implique une dynamique plus complexe, et vivre une telle expérience requiert un niveau différent d'introspection et de compréhension sur le plan affectif. Nous devons être en mesure de comprendre et de gérer nos propres émotions en même temps que nous nous efforçons de comprendre et de gérer celles des autres.

*Les personnes colériques ne sont pas  
nécessairement des monstres*

Pour différentes raisons, les personnes colériques sont souvent considérées comme de mauvaises personnes. Contrairement à la tristesse et à l'anxiété, la colère est perçue comme une émotion pouvant être maîtrisée, si bien que les personnes colériques sont jugées coupables, contrairement aux personnes déprimées ou anxieuses. De plus, il arrive que les personnes colériques fassent du mal à leurs proches en leur infligeant de la violence physique ou verbale, ce qui leur vaut d'être perçues d'une façon particulièrement négative. Elles sont souvent considérées comme indélicates, égoïstes, insensibles et cruelles.

J'aimerais nuancer un peu ce point de vue. Notre colère peut être déclenchée par différentes choses qui ne sont pas nécessairement dues à la cruauté ou au manque de respect. Existe-t-il des personnes colériques qui sont foncièrement narcissiques et asociales ? Oui. Existe-t-il des personnes dont la colère est enracinée dans leur conviction profonde d'être meilleures que les autres et qui ne manifestent aucun remords ? Bien sûr. De telles personnes existent vraiment,

et leur colère peut être extrêmement toxique et potentiellement dangereuse.

Chez d'autres, l'origine de la colère se trouve ailleurs. Elle naît parfois de la peine, de la peur ou même de l'inquiétude pour le monde qui les entoure\*. Il y a des gens, par exemple, qui ont une opinion tranchée sur la justice et qui se sentent particulièrement interpellés par toute forme d'injustice. Quand ils regardent autour d'eux, ils voient un monde profondément injuste et passent une bonne partie de leur vie en colère à cause de cela. Le moindre cas d'injustice les entraîne dans une spirale de colère, non pas parce qu'ils manquent de considération ou de compréhension envers les autres, bien au contraire. Les êtres humains leur tiennent à cœur, et ces personnes sont incapables de supporter ce qu'elles voient.

Tandis que vous êtes plongé dans la lecture de ce livre, j'aimerais vous demander de faire une chose qui peut sembler difficile. Essayez de regarder les personnes colériques de votre entourage à travers le prisme de la compassion et de la compréhension. Faites un effort pour voir le monde à travers leurs yeux et comprendre ce qui les pousse à agir. Cela ne veut pas dire que vous devez tolérer leur hostilité ou leurs abus. Loin de là. Je ne demanderais jamais à quiconque de tolérer des comportements violents, agressifs ou dangereux. Je vous suggère simplement de faire un effort pour regarder le monde de leur point de vue et de porter intérêt à la souffrance qu'elles ont peut-être vécue.

---

\* Les gens sont parfois surpris d'apprendre que je m'inclus dans cette catégorie. Même si je ne suis pas porté à exprimer ma colère de manière hostile ou agressive, je constate que divers problèmes sociaux me mettent souvent en colère.

## Conseil

Divers services de thérapie pourront vous aider à entreprendre une démarche si vous avez de la difficulté à vous distancier d'une personne colérique.

### *Les personnes colériques sont parfois toxiques et dangereuses*

Cela étant dit, il faut reconnaître que certaines personnes colériques peuvent nous causer du tort. Elles ne sont pas nécessairement de « mauvaises personnes », mais leur présence dans notre vie n'est pas toujours bénéfique. Une bonne partie de ce que les gens m'ont raconté dans le cadre de mes interviews et sur les réseaux sociaux révèle que le fait de vivre avec des personnes colériques, particulièrement celles qui extériorisent leur colère de façon agressive, peut être épuisant et avoir de lourdes conséquences sur notre santé mentale. Certains m'ont confié qu'ils passaient une bonne partie de leur temps non seulement à gérer leurs propres émotions, mais aussi à s'efforcer de gérer celles de la personne colérique. Ils n'arrivent jamais à se sentir à l'aise ni à être eux-mêmes parce qu'ils sont trop occupés à empêcher cette bombe d'exploser.

Je vous prie de ne pas considérer ce livre comme un guide pratique pour apprendre à tolérer les abus. Loin de moi l'idée d'inciter les gens à endurer les comportements agressifs et hostiles. Dans un monde idéal, les personnes colériques effectueraient un travail émotionnel de leur plein gré afin que les autres n'aient pas à porter ce fardeau.

Elles s'occuperaient de leur propre colère et traiteraient les autres correctement. Mon dernier livre, *Why We Get Mad: How to Use Your Anger for Positive Change* (non traduit en français pour le moment), avait pour but d'aider les personnes colériques à faire ce travail sur soi. Cependant, ce ne sont pas toutes les personnes colériques qui souhaitent devenir moins colériques. Leur colère les dessert d'une manière qu'elles apprécient. Elles peuvent même se sentir renforcées par leur colère, si bien qu'il pourrait leur sembler néfaste de transformer celle-ci en autre chose. Dans d'autres cas, les personnes colériques veulent changer, mais ce changement leur semble à la fois terrifiant et difficile. Elles reconnaissent le tort qu'elles peuvent causer à autrui et souhaitent entreprendre une démarche, mais elles n'y sont pas encore parvenues\*.

Quand la personne colérique qui est dans votre vie vous semble particulièrement toxique et que vous n'avez pas d'autre choix, vous avez le droit de poser des limites. Même si ce n'est pas nécessairement facile à entendre, sachez qu'aucune loi ne vous oblige à garder quelqu'un dans votre vie. Quand vos interactions avec une personne vous causent du tort, vous pouvez les réduire au minimum ou y mettre fin purement et simplement.

---

\* Plusieurs personnes m'ont dit que la lecture de mon dernier livre leur avait paru difficile précisément pour cette raison. Elles m'ont confié qu'elles avaient commencé à réaliser le tort qu'elles avaient pu se faire à elles-mêmes et causer aux autres, de sorte que cette introspection leur avait semblé vraiment terrifiante.

## Structure de l'ouvrage

La première partie de cet ouvrage permet de mieux comprendre les personnes colériques. J'ai fouillé dans les recherches sur les types de personnalités, la biologie, le développement affectif et la contagion émotionnelle, et je me suis inspiré de divers styles de réflexion. Je crois qu'il s'agit là d'un élément important pour développer la compassion et la compréhension nécessaires mais qui nous manquent parfois lorsque nous avons affaire à des personnes colériques. Même si cette partie du livre traite largement des expériences vécues par les personnes colériques, chaque chapitre fournit quelques idées pratiques disséminées au fil des pages et se termine par une activité qui vous aidera à mieux comprendre les personnes colériques qui font partie de votre vie.

La deuxième partie présente 10 stratégies judicieuses qui vous aideront à savoir comment agir dans le feu de l'action.

1. Comment déterminer ce que vous voulez vraiment.
2. Comment rester calme et serein.
3. Comment reconnaître les différents types de colère.
4. Comment comprendre la colère du point de vue de l'autre personne.
5. Comment savoir si sa colère est justifiée.
6. Comment agir avec les personnes qui ne communiquent pas.
7. Comment composer de façon productive avec la colère qui déferle sur Internet.
8. Comment éviter les attaques personnelles.
9. Comment savoir quand se désengager d'une relation.
10. Comment combiner différentes stratégies.

Tout au long de cet ouvrage, je vous raconterai des expériences vécues par des personnes avec qui je me suis entretenu ainsi que des éléments de la recherche actuelle qui vous aideront à mieux vivre ces moments éprouvants sur le plan affectif.

Plus important encore, ce livre vous apprendra à vous construire une identité – et à l’assumer – en tant que personne qui veut et qui est capable d’interagir de manière productive et efficace avec les personnes colériques. Il faut plus que de simples outils pour faire face à la colère et à l’hostilité d’autrui. Ces outils sont importants, bien sûr. Vous en avez besoin et vous devez être en mesure de les utiliser. En outre, vous devez viser des résultats positifs et rester fidèle à vos objectifs quand la situation devient tendue. Ce livre vous apprendra à garder vos objectifs en tête et à faire face avec calme et confiance à la colère de ceux qui vous entourent.



# PREMIÈRE PARTIE



## **Comprendre les personnes colériques**

# Chapitre 1

## Une personne colérique ou une personne qui est en colère ?

### Les deux facettes de la colère

**L**a colère peut être une émotion – un état émotionnel – que nous sommes tous en mesure d’expérimenter. Dans ce cas, la colère peut être définie comme une réaction physiologique à une injustice, à de mauvais traitements ou au fait de ne pas pouvoir atteindre nos objectifs. Le désir de s’en prendre à la personne qui nous a fait du mal ou à ce qui nous fait obstacle est de nature émotionnelle. Comme toute émotion, la colère est associée à un ensemble d’idées, de réactions physiologiques et de comportements assez spécifiques.

Cependant, elle peut être considérée comme un trait de personnalité. Nous parlons ici d’une tendance systématique à avoir des sentiments, des pensées et des comportements fondés sur la colère. Une personne colérique a tendance à s’emporter plus souvent que la plupart des gens, pas nécessairement parce qu’on la provoque plus souvent, mais parce qu’elle considère comme provocantes des choses qui ne semblent pas l’être pour d’autres. Comme n’importe quel trait de personnalité, la colère n’est pas présente en tout temps. De même que les personnes anxieuses peuvent vivre des moments sans éprouver de peur ni de nervosité,

les personnes colériques peuvent vivre des moments sans éprouver de rage.

● **Étude de cas, Isabelle : « Il n'est pas le même  
● quand il est en colère et quand il ne l'est pas »**

● J'ai eu des échanges avec une femme prénommée Isabelle\*  
● sur les réseaux sociaux. Elle m'a écrit à la suite d'une de  
● mes publications où je demandais aux personnes qui se  
● considéraient elles-mêmes comme colériques ou qui  
● avaient vécu une expérience avec une personne colérique  
● de me contacter. Ma brève discussion avec elle m'a révélé  
● qu'elle était très avisée et qu'elle comprenait bien ses  
● propres motivations et celles des personnes qui l'entou-  
● raient. Elle avait de l'expérience dans le domaine de la psy-  
● chologie, ce qui expliquait en bonne partie sa perspicacité,  
● mais j'avais l'impression qu'en dépit de sa formation et de  
● ses études, elle était dotée d'une capacité d'introspection et  
● d'une sagesse émotionnelle qui la portaient à se demander  
● pourquoi les gens, y compris elle-même, éprouvent les sen-  
● timents qu'ils éprouvent et font les choses qu'ils font.

● Isabelle a grandi auprès d'un père colérique. Elle le décrit  
● comme un homme qui « a vraisemblablement été aux  
● prises avec la colère pendant toute sa vie ». Avant de pour-  
● suivre, décrivons comment, au cours de la jeunesse

---

\* Il ne s'agit pas de son vrai prénom. J'ai demandé à toutes les personnes que j'ai interviewées d'utiliser un faux prénom. La plupart du temps, elles le choisissaient elles-mêmes, mais parfois elles me demandaient de le faire à leur place. C'était beaucoup de pression pour moi parce que je me disais : « Et si je choisis un prénom qu'elles détestent ? » ou « Et si je choisis un prénom qui leur rappelle une personne qu'elles ont connue dans leur vie ? ».