

Guide de survie - Devenir gestionnaire

Comment gérer la colère d'un employé?

Votre employé perd les pédales, crie, engueule un collègue, se fâche contre un client? Voici des conseils d'experts pour limiter les dommages de la crise.

par Anne-Marie Tremblay

La première étape? Isoler l'employé en colère dans un endroit calme, votre bureau par exemple, soutient Josée Landry, conseillère d'orientation et conseillère principale chez Fellice, stratégies humaines. Idem si des clients ont été témoins, ou victimes, de l'esclandre.

«Lorsque c'est le cas, il faut retirer immédiatement de la situation l'employé fautif. S'il a eu des paroles offensantes, on s'excuse, on se présente au client et on reprend les choses en main», conseille Muriel Drolet, auteure du livre *Comment gérer un employé difficile* et présidente de Drolet, Douville et associés, une firme de consultants et de formateurs en management.

Si votre client, à son tour, ne décolère pas, et seulement dans ce cas, vous pouvez lui proposer de déposer une plainte contre votre employé. Mais bien souvent, le seul fait de se faire servir par le patron suffira à calmer le jeu.

Respirez!

Demandez ensuite à l'employé de s'asseoir et de se calmer. «Si la personne est colérique, elle ne vous écoutera pas, même si vos arguments sont très logiques, insiste Mme Landry. Par exemple, il faut lui dire que vous comprenez qu'elle n'est pas contente, mais qu'elle doit se calmer pour que vous puissiez en parler.» Évitez toutefois de vous fâcher à votre tour, car cela risque de jeter de l'huile sur le feu inutilement, ajoute-t-elle.

Cherchez une solution

Quand la tempête est passée, demandez à votre employé de vous décrire la scène, faits concrets à l'appui. Où était-il, avec qui, que s'est-il passé? Vous devez tirer au clair ce qui a mis le feu aux poudres. Il a craqué sous la pression, il est fâché contre un collègue ou contre vous? Au lieu de sermonner votre employé, cherchez plutôt ensemble une solution au problème. «Par contre, s'il est en colère contre vous, contactez les ressources humaines qui pourront vous aider à décortiquer la situation», ajoute Mme Landry.

Dès qu'il y a gravité — par exemple un préposé aux bénéficiaires qui crie dans un bureau, faisant peur aux personnes âgées du centre d'hébergement —, le comportement doit être sanctionné, affirme Muriel Drolet.

Tiré du site internet de Jobboom, voir le lien suivant <http://carriere.jobboom.com/carriere/guide-survie/devenir-gestionnaire/>