



Tips on how to respond with composure and equanimity.

When Co-workers Get Angry

Quand les collègues se fâchent

Conseils pour réagir avec calme et aplomb.

by / par Merge Gupta-Sunderji

THERE WILL BE occasions when you will need to have difficult conversations with your employees and co-workers. And when conversations get heated, challenging circumstances can get worse. At times such as these, knowing how to de-escalate a situation so that you can redirect it towards a successful resolution is a skill that will stand you in good stead.

As a starting point, understand that if the subject is unpleasant, you've got to expect that the other person will be angry or upset. Recognize that in such situations, defensiveness and anger are natural reactions. Don't expect any different. Instead, focus on not losing your own temper. Your objective should be to anticipate and respond to anger with composure and acknowledgement, but refuse to be drawn into conflict itself. Easier said than done, so here are five specific things to de-escalate the situation.

First, don't say "Just calm down!" Not only does it not work, it usually makes things worse. What you're inadvertently saying to the other person is, "You have no right to be angry or upset." It may not be what you meant, in fact your intentions may be the exact opposite, but it is what the other person hears and may further escalate the situation.

What should you say or do instead? Try acknowledgement. Acknowledgement simply means that you acknowledge the other person's emotions as distress or anger without

getting drawn into the emotion yourself. So you could say something like "I can see that this whole situation is very troubling to you" or "this is clearly making you angry." If the person is upset, you could say "I can tell this is upsetting to you." The point is that you acknowledge and empathize with the other person's emotions, but you don't go there yourself. It is a great technique to use to express your empathy for the other person's feelings without allowing the conversation to deteriorate into resentment or anger.

An alternative way to respond to anger is deflection. You do this by suggesting that the other person's antagonism is displaced. "I don't understand why you are getting angry with me. Have I done something else that is upsetting you?" Or you could try "I can see this is upsetting to you, but I hope you see that I'm not the person to get angry at." Notice that this approach incorporates components of acknowledgement. The objective is to calmly and coolly address the situation without getting sucked into the anger vortex yourself.

A fourth thing that you can do to move the dialogue forward positively is to express an interest in resolution rather than in escalation. Be sure to expressly indicate your interest in resolving the situation rather than escalating it. Say something like "I'd really like to find a way to work this out," or "I don't want to turn this into a big issue, I'd

much rather resolve this between us right now." It's important to actually say these words, and not just think them.

These four ideas are helpful in lessening the other person's anger, but what about your anger? In any heated dialogue, it's difficult to avoid getting sucked into negative emotions yourself. When you get angry or upset, the emotional part of your brain is in full gear. One way to keep your cool is to engage the logical side of your brain so it balances out the emotional side. A simple way: do math. Seriously, make up a complicated math problem and do it in your head. Forty three times 155 or 263 multiplied by 28; it doesn't matter what, just make up a math problem and try to work it out. It doesn't even matter if you get the right answer! The act of working out a math problem engages the logical part of your brain and allows you to take control of your emotions.

If you use any of these five techniques to respond to anger with composure and equanimity, then you will have taken one giant step towards de-escalating a worsening situation. ■

TÔT OU TARD, vous devrez avoir des entretiens difficiles avec vos employés ou vos collègues. L'expérience représente un défi en soi, mais elle peut se révéler encore plus ardue lorsque le ton monte. Vous serez en

meilleure posture si vous savez désamorcer ces situations et les réorienter en vue d'une résolution fructueuse.

Pour commencer, comprenez bien ceci : lorsque vous abordez un sujet déplaisant, il faut vous attendre à ce que votre interlocuteur se fâche ou soit contrarié. Être en colère ou sur la défensive est parfaitement normal en de telles circonstances. Au lieu d'espérer qu'il en soit autrement, veillez plutôt à maîtriser vos propres émotions. L'objectif est d'anticiper la colère de l'autre et d'y réagir avec calme. Validez ce qu'il ressent sans toutefois vous laisser entraîner dans le conflit comme tel. Plus facile à dire qu'à faire? Voici cinq stratégies concrètes que vous pouvez suivre pour désamorcer la situation.

D'abord, ne dites pas « Calmez-vous! ». C'est inefficace et cela produit l'effet contraire. Sans le vouloir, vous dites à l'autre « Vous n'avez pas le droit d'être fâché ou contrarié. » Ce n'est peut-être pas du tout ce que vous pensez, mais c'est ce que l'autre entend, et cela peut faire escalader le conflit.

Que devriez-vous dire ou faire alors? Essayez la validation. Valider ce que l'autre ressent signifie reconnaître sa détresse ou sa colère sans se laisser entraîner dans l'émotion. Vous pourriez dire quelque chose comme « Je vois que cette situation vous bouleverse. » ou « De toute évidence, cela vous met en colère. » Si la personne est contrariée, vous pouvez dire

« Je vois que cela vous contrarie. » Autrement dit, faites preuve d'empathie, mais n'entrez pas dans le jeu. C'est une excellente technique pour démontrer que vous êtes sensible à ce que l'autre ressent sans permettre que la conversation ne dégénère et fasse place à la rancœur et à la colère.

Vous pouvez aussi réagir à la colère en la faisant dévier. Cela consiste à faire sentir à l'autre que ses attaques sont déplacées. « Je ne vois pas pourquoi vous vous en prenez à moi. Ai-je fait quelque chose d'autre pour vous contrarier? » Ou essayez ceci : « Je vois que cela vous contrarie, mais j'espère que vous comprenez qu'il n'y a pas lieu de vous en prendre à moi. » Remarquez comment cette dernière phrase intègre des éléments de validation. L'idée est d'aborder la situation calmement et froidement afin de ne pas vous laisser entraîner dans la spirale de la colère.

Autre suggestion : exprimez votre désir de régler le problème plutôt que de l'intensifier. Dites clairement par exemple « J'aimerais vraiment trouver une solution à ce problème. » ou « Je ne veux pas que ce problème prenne des proportions démesurées. J'aimerais plutôt qu'on le règle entre nous maintenant. » Il est important de dire ces mots, et de ne pas se contenter simplement de les penser.

Ces quatre techniques aideront à apaiser la colère de votre interlocuteur, mais qu'en est-il de la vôtre? Il est facile, lors d'une conversation animée, de laisser vos émotions négatives

prendre le dessus. Lorsque vous êtes en colère ou contrarié, votre cerveau émotionnel fonctionne à plein régime. Pour y faire contrepoids et conserver votre calme, vous devez solliciter votre cerveau rationnel. Un moyen simple d'y parvenir? Faites des mathématiques. Sérieusement! Pensez à un problème compliqué et essayez de le résoudre dans votre tête. Quarante-trois multiplié par 155 ou 263 multiplié par 28, qu'importe. Pensez à une équation et essayez de la résoudre. Vous n'avez même pas à trouver la bonne réponse! Le simple fait de vous engager dans l'acte de résoudre un problème mathématique active la partie rationnelle de votre cerveau et vous permet de maîtriser vos émotions.

Ces cinq techniques vous aideront toutes à aborder la colère des autres avec flegme et à désamorcer la situation avant qu'elle ne dégénère. ■■■

.....
MERGE GUPTA-SUNDERJI, MBA, CSP, CGA, turns managers into leaders. This speaker/author gives people practical tools to achieve leadership and communication success. Contact her at www.mergespeaks.com or 403 605 4756.

► **MERGE GUPTA-SUNDERJI, MBA, CSP, CGA, fait des gestionnaires des leaders. Cette conférencière et auteure fournit des outils pratiques aidant à mieux communiquer et diriger. Pour la joindre, consultez son site Web (www.mergespeaks.com) ou composez le 403 605 4756.**



Recommended by 9 out of 10 customers.

“You have never let us down yet. The perfect consultant is all we ask for and that's what you give us.”

VP of Operations, Privately Held Manufacturer

Learn more at
roberthalfmr.com/testimonials

 **Robert Half**[®]
Management Resources

1.888.400.7474

© 2011 Robert Half Management Resources. 0310-6014