

Colères d'usagers, colères d'intervenants

Éclats au travail



Raymond Larose, 2012. Certains droits réservés ©

HORIZONS

Éric Gagnon

Chercheur
CAU-CSSS de la Vieille-
Capitale

Dans le corridor d'un centre d'hébergement, le fils d'un résident laisse exploser sa colère, insultant le personnel et lui reprochant son incompetence. Au téléphone, la commissaire locale aux plaintes s'efforce de calmer une usagère furieuse de s'être fait refuser des services. En consultation, un travailleur social explique à une personne qu'il ne peut accepter ses emportements et éclats, et qu'elle doit changer si elle veut continuer de recevoir son aide. Dans le bureau d'un cadre, un intervenant donne libre cours à sa colère, furieux contre les règles et les nouvelles directives auxquelles il doit se soumettre. De retour chez lui après le travail, un gestionnaire exprime devant ses proches sa révolte devant la manière dont sont traités des enfants ou le mépris dont certaines personnes sont parfois l'objet.

La colère ne laisse jamais indifférent. Elle explose, heurte, blesse. Elle attire l'attention, veut rompre avec le destin ou

le cours régulier des choses. Au travail, elle vient bousculer les habitudes et l'autorité ; dans les soins et les services, elle menace une relation que l'on veut fondée sur la confiance et l'empathie, ainsi que sur des rôles et des attentes bien définis ; dans les grandes organisations, elle dérange, perturbe la routine, dévoile ce que l'on préfère taire, ignorer ou traiter autrement. La colère est également multiple. Elle a plus d'un visage. Elle prend différents prétextes, s'exprime de façons variées, mais surtout, on y réagit de façons multiples et contradictoires. Devant sa propre colère, celle dont on est la victime ou dont on est témoin, nos réactions sont variables, souvent ambivalentes. Tantôt on l'approuve, tantôt on la condamne.

Ces réactions diverses trouvent leur source dans la manière dont on s'est représenté la colère dans l'histoire et la culture occidentales, la manière dont on l'a pensée et jugée. Un détour par l'histoire peut nous aider à en comprendre les raisons et les motivations. C'est ce que je me propose ici de faire. Ce détour nous donnera quelques repères pour comprendre la passion colérique dans les relations de services et les relations de travail aujourd'hui : ce qui la provoque et comment on la juge, pourquoi ici, on croit devoir la maîtriser et là, on lui reconnaît une légitimité.

Imaginaire et éthique de la colère

La colère n'est pas un simple mouvement impulsif. Comme toutes les passions de l'âme, elle est imprégnée d'imaginaire, de représentations et de valeurs qui en orientent la manifestation. Au cours de l'histoire, elle fut investie de différentes significations, dont l'importance a varié selon les époques et les milieux sociaux. Ces significations appartiennent à l'héritage culturel d'une société et dirigent en silence les emportements colériques des individus. « On doit reconnaître que l'homme

est au-dedans de lui-même le lieu d'une histoire », écrit Vernant (1996 : 142).

Ainsi, très tôt dans l'histoire de l'Occident, la colère fut l'objet de préoccupations et de réflexions.¹ Chez les anciens Grecs, elle était la réponse qu'il convenait d'avoir lorsqu'on subissait un *outrage*. Elle était protestation pour une offense ou une dépréciation injustifiée, une demande de réparation pour une atteinte faite à son honneur ou à sa réputation. La colère était pour ainsi dire un droit, et même un devoir, pour celui qui subissait un affront, se sentait lésé, n'était pas traité selon son rang ou sa valeur. Longtemps un privilège des princes, qui seuls pouvaient ainsi faire valoir leur droit, elle



s'est depuis « démocratisée » ; il est jugé normal que toute personne qui s'estime bafouée ou méprisée puisse s'emporter avec violence.

Mais dès l'Antiquité, la colère fut également perçue comme une *maladie* de l'âme et du corps, un dérèglement, une perte de contrôle. Celui qui est en colère ne sait pas se dominer, il est emporté par la colère, il ne s'appartient plus. Le colérique ne sait pas discerner ce qui est important de ce qui ne l'est pas, le vrai du faux, son intérêt de ce qui lui est contraire. Il est aveuglé par la colère et commet souvent l'irréparable. La colère n'est plus ici un droit, mais une faiblesse.

Avec l'orgueil, l'avarice, la luxure, la paresse, l'envie et la gourmandise, la colère figure aussi dans la théologie chrétienne parmi les sept *péchés capitaux*. Se mettre en colère, c'est s'aimer trop soi-même et ne pas aimer suffisamment son prochain. Elle est un péché, car elle entraîne le mal, la violence, la discorde et la haine. La colère est contraire aux vertus que sont la charité et l'humilité. Elle va à l'encontre des attitudes qui sont au centre de l'éthique chrétienne : le pardon et la compassion. Tout comme dans la représentation précédente – la colère comme maladie – elle est perçue négativement.

Enfin, la passion colérique fut aussi parfois associée à la *justice* et à la *vérité*. C'est la colère du révolté, de celui qui arrache les masques pour dénoncer les mensonges, les compromissions et les abus. La colère devient un geste héroïque de résistance et d'insoumission, un geste de refus devant l'intolérable ; un geste

également courageux, car on se fait de nombreux ennemis à dénoncer les privilèges, les injustices ou l'incompétence. La colère redevient positive, c'est une conduite valorisée. Au Québec, le syndicaliste et militant Michel Chartrand a incarné cette représentation de la colère.

Ce sont là quatre représentations très différentes de la colère, chacune comportant d'ailleurs de multiples variantes. Ce sont quatre manières différentes de la comprendre, de la juger et donc, la ressentir ; quatre manières d'en faire l'expérience, qui commandent des réactions différentes. À ces quatre représentations peuvent d'ailleurs être associées quatre éthiques différentes, quatre visions ou idéaux de ce qu'est une vie bonne, vertueuse ou accomplie. À la colère comme réponse à l'outrage, correspond une éthique fondée sur la préservation de l'honneur et de la réputation ; elle passe par la reconnaissance de sa valeur par les autres. À la condamnation de la colère comme maladie de l'âme et du corps, correspond une éthique de la maîtrise de soi, l'idéal du sage qui ne s'emporte pas, conserve sa tranquillité et prend une décision raisonnable. À la représentation de la colère comme péché, correspond une éthique fondée sur les vertus chrétiennes de la charité et du pardon, qui commandent la compassion, l'amour de l'autre et le refus de l'amour immodéré de soi. Enfin, la représentation de la colère comme dévoilement de l'injustice est liée à un idéal d'intégrité personnelle et d'authenticité, dans le refus des compromissions et l'attachement à la vérité (voir tableau).

Passions colériques

Ces quatre représentations sont encore bien vivantes dans les sociétés occidentales en général, et dans la société québécoise en particulier. Elles commandent en grande partie les

« C'est la colère du révolté, de celui qui arrache les masques pour dénoncer les mensonges, les compromissions et les abus. »

HORIZONS

« L’usager qui se met en colère parce qu’on lui refuse des services s’estime offensé. Il a le sentiment que ce refus témoigne du peu d’intérêt que les autres ont pour lui. »

manifestations de colère et les réactions à ces colères dans les différentes sphères de la société, dont celle des services de santé et des services sociaux.

L’usager qui se met en colère parce qu’on lui refuse des services s’estime offensé. Il a le sentiment que ce refus témoigne du peu d’intérêt que les autres ont pour lui. Il pense avoir droit à plus d’égards et de considération. À travers sa demande de services, il y a une demande de reconnaissance : de ce qu’il est, de ce qu’il vit, de ce qu’il vaut. Par delà ses besoins de soins et de soutien, il cherche à faire reconnaître sa valeur. On y reconnaît la première grande représentation de la colère.

L’intervenant qui demande à l’usager de se contrôler est animé par une autre éthique, celle de la maîtrise de soi. On la retrouve dans diverses formes d’accompagnement des usagers souffrant de troubles mentaux et de problèmes de comportement, dans lesquelles on les invite à maîtriser leurs affects, reprendre le contrôle sur leur vie, collaborer avec les intervenants, suivre les prescriptions, etc. La colère est toujours vue comme une conduite inappropriée, source de problèmes, de confusion et de malentendus ; elle doit être contenue ou canalisée.

Le conjoint (ou l’intervenant), qui continue d’aider un usager malgré sa conduite violente et agressive, ses insultes et même ses coups, qui refuse de céder lui-même à la violence, obéit davantage à la troisième représentation et son éthique. La personne réagit à la colère de l’autre en continuant à faire preuve de charité et

de compassion. Sa conduite est dictée par un idéal d’amour de l’autre ou de service à autrui qui en a besoin. Elle demeure animée par des valeurs transmises par le christianisme.

Le gestionnaire ou l’intervenant qui laisse exploser sa colère devant les injustices ou l’absurdité dont il est témoin – malades laissés sans soins, organisation inefficace, enfance maltraitée – obéit quant à lui à une éthique fondée sur la vérité et le maintien de l’intégrité. Sa colère est à ses yeux pleinement justifiée. L’inacceptable ne peut être toléré ; il ne peut surtout pas être passé sous silence. Sa colère vise à mettre au jour les impuissances et les frustrations du personnel, que l’organisation, bien souvent, ne voudrait pas entendre.

Dans un même milieu de travail, on voit ainsi s’exprimer différentes colères et réponses à la colère, qui trouvent leurs motivations et leurs sources dans des représentations et des éthiques parfois très anciennes. En fait, chacune de ces colères est souvent elle-même complexe et ambivalente. Différentes représentations, éthiques et attitudes face à la colère s’expriment souvent en même temps (voir tableau). Les individus sont animés de sentiments contradictoires, faits d’approbations et de condamnations, de révolte et de culpabilité. Leur conduite oscille entre la maîtrise et l’emportement. Si certaines représentations et valeurs dominent dans certaines situations, les autres ne sont pas entièrement absentes. Notre imaginaire, notre vision de monde et notre morale sont composés de différentes couches de significations, parfois contradictoires. Et je me limite ici à la tradition occidentale. Dans

Tableau: Caractéristiques, valeur et éthique des représentations de la colère

Représentation	Caractéristiques	Valeur	Éthique
Réponse à l’outrage	Défendre sa réputation, sa valeur et ses droits	Positive	Honneur et réputation
Maladie	Ne pouvoir se dominer ou se contrôler ; ne pouvoir juger correctement	Négative	Maîtrise de soi et tranquillité du sage
Péché	S’aimer trop et ne pas aimer suffisamment autrui	Négative	Amour de l’autre et compassion
Justice	Dévoiler la vérité, démasquer les injustices	Positive	Intégrité et authenticité

une société cosmopolite, et plus particulièrement dans l'intervention interculturelle, cette tradition se heurte à d'autres traditions et héritages culturels, suscitant parfois incompréhensions, méprises et réactions passionnelles.

Expériences de la colère

Comme toutes les passions, la colère n'est pas une réaction naturelle. Ou pas entièrement. Les hommes la façonnent, la chargent de significations et de valeurs, l'intègrent à des doctrines ou des morales et lui donnent une forme ; ils en orientent le cours et le développement, l'exaltent ou la refrenent. La colère n'est pas un simple mouvement d'humeur, une réaction instinctive, mais un véritable comportement, une manière de réagir aux événements et de répondre à une situation, une manière d'être au monde. L'expérience que nous faisons de la colère, la nôtre ou celle dont on est témoin, est une expérience à la fois intellectuelle, émotionnelle et physiologique. Tout notre être y est mobilisé ou se sent concerné.

C'est pourquoi la colère ne nous laisse jamais indifférents. La colère d'ailleurs cherche à nous sortir de l'indifférence. Elle est protestation. Nos expériences variées de la colère ont peut-être en commun de poser chacune à leur façon la question de la volonté et du pouvoir. De l'absence de maîtrise de soi à l'incapacité à obtenir la reconnaissance désirée, de l'impossibilité à obtenir justice à la difficulté de discerner le vrai, l'individu est toujours confronté à son *impuissance*. Dans la colère, le sujet fait l'expérience de ses limites.

Note

1 : Je résume ici à grands traits une histoire racontée plus longuement dans un livre récent : Gagnon, E. (2011). *Éclats. Figures de la colère*, Montréal, Liber.

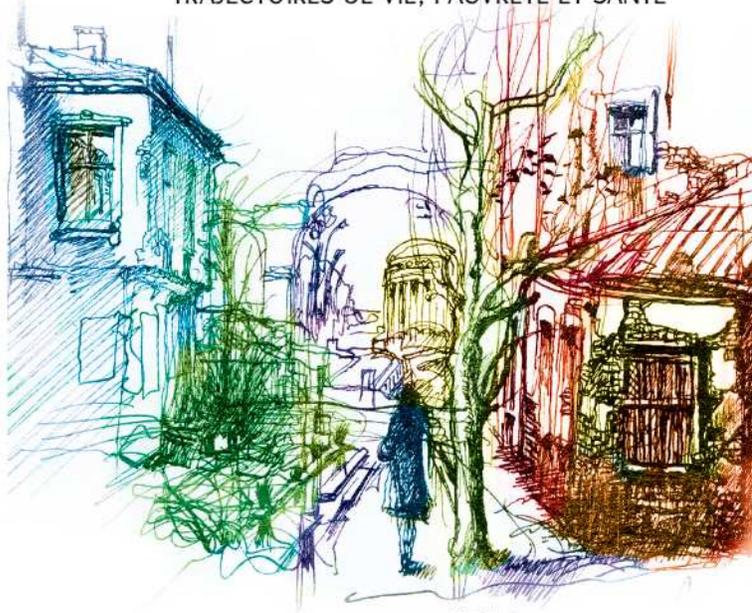
Vernant, J.-P. (1996). *Entre mythe et politique*, Paris, Éditions du Seuil.

Christopher McALL
Jiad AWAD
Jean-Yves DESGAGNÉS
Jean GAGNÉ
Baptiste GODRIE
Nancy KEAYS
Marie-Carmen PLANTE
Nadia STOETZEL

Avec la collaboration de
Luc GAUDET

AU-DELÀ DU PRÉJUGÉ

TRAJECTOIRES DE VIE, PAUVRETÉ ET SANTÉ



 Presses
de l'Université
du Québec

HORIZONS