

Toxic handler, ces employés qui font du bien à l'entreprise

Elodie Buzaud

27/01/2015

Les entreprises font face à des changements de plus en plus nombreux et de plus en plus brutaux. Un phénomène qui fait émerger l'existence des salariés absorbeurs d'angoisse. Des profils bientôt très prisés, mais attention : prendre soin des autres en entreprise n'est pas sans risques.

Il existe des personnalités capables d'atténuer le stress des autres en entreprise. Des travailleurs à même de rassurer leurs collègues quand la société traverse une crise. Gilles Teneau, chercheur responsable du Centre de recherches en résilience organisationnelle (CIRERO), leur a donné un nom : "**toxic handler**". « Ce sont des absorbeurs d'angoisse, explique l'auteur d'"Empathie et compassion en entreprise" (Iste Editions, février 2014).

Des profils qui aident l'entreprise à surmonter une crise

« Ils portent la résilience des organisations », ajoute-t-il. La résilience, c'est cette capacité qu'ont certaines personnes à **continuer à avancer malgré les perturbations**. Un concept qui gagne du terrain en entreprise depuis que celles-ci doivent faire face à la crise économique et au tournant digital. « Depuis 2-3 ans, les sociétés s'intéressent à cette problématique », confie Gilles Teneau. Il intervient dans certaines entreprises pour des séminaires de sensibilisation à la résilience organisationnelle, sur 2 ou 3 jours. Ils servent notamment à repérer les potentiels toxic handler.

Comment reconnaître un toxic handler ?

« Les toxic handler partagent des caractéristiques bien particulières, précise le spécialiste. L'empathie, l'implication et la stratégie, notamment. » Des indicateurs évalués dans les tests utilisés pour détecter ces absorbeurs d'angoisse, comme le Scoring Résilience Strategie, ou le MIRO, test de mesure des indicateurs de résilience organisationnelle. Mais ces personnes capables de capter le stress n'ont pas tous le même profil.

Les 3 profils de toxic handler

Certains sont très à l'écoute, sympathiques, mais ne se mouillent pas. « Je les appelle les "**porteurs de confiance**" », précise Gilles Teneau. D'autres vont un peu plus loin. Ils se mettent réellement à la place de leurs collègues et les aident. « Ce sont les "**porteurs de souffrance**", ajoute le spécialiste, le profil le plus dangereux car ils peuvent aller jusqu'au burn-out tant ils ressentent la souffrance des autres. » Enfin, on distingue les "**porteurs de compassion**". Au lieu de les détruire, le malheur des autres leur donne la volonté d'avancer. Ils ont une force de caractère énorme et ne renoncent jamais. « C'est de ce troisième profil dont il faut essayer de se rapprocher », estime Gilles Teneau, qui cite en exemple des personnalités comme Soeur Emmanuel, l'Abbé Pierre et Richard Branson, le fondateur de l'empire Virgin.

Comment se rapprocher du bon profil ?

Pour devenir comme eux, il faut apprendre à gérer ses émotions, pour ne pas se laisser envahir, et se rendre plus disponible pour les autres. Dans ses ateliers de sensibilisation en entreprise, le chercheur utilise des techniques d'optimisation du potentiel (TOP). De la méditation de pleine conscience et un travail sur la respiration, notamment. « Cela permet d'être mieux centré », explique celui qui prépare un livre avec Christophe André, auteur de [Je médite jour après jour](#) (éditions Iconoclaste, janvier 2015). Il recommande également les ouvrages du psychologue Jacques Lecomte et de Juliette Tournant, coach de dirigeants et managers, auteur de [La stratégie de la](#)

[bienveillance](#) (Interédicions, septembre 2014), en attendant le lancement de son cours en e-learning sur le sujet.