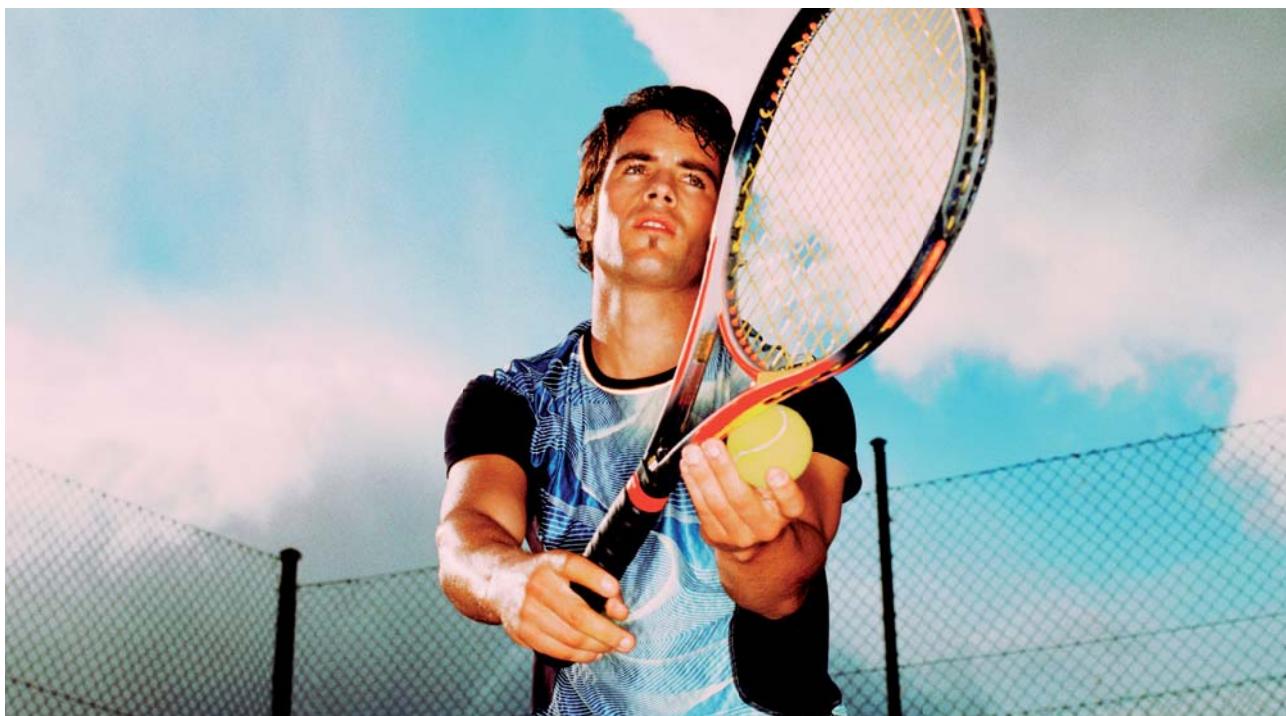


La force mentale

Réussir, ça commence dans la tête!



Thèmes du dossier

Gestion

Personnel

Direction

Succès & Carrière

Communication

Marketing & Vente

Finances

IT & Office

Avantages immédiats

Vous savez:

- ce que la force mentale apporte au quotidien.
- comment pratiquer la préparation mentale.
- comment obtenir rapidement des choses simples.
- comment transformer vos croyances.
- comment écrire votre propre scénario au moyen de représentations visuelles.

Vous pouvez:

- programmer mentalement vos objectifs.
- utiliser à bon escient la technique des 3 doigts.
- libérer vos croyances bloquantes.
- recharger vos batteries avec PEP (psychologie de l'énergie axée sur les processus).
- dompter votre nervosité à l'approche de discours importants.

Auteur

Heike Eberle

Dipl.-Betriebswirtin, Kommunikationstrainerin
Im Schallschen Garten 2
D-76829 Landau
Téléphone: +49 (0)6341 9555 10
Fax: +49 (0)6341 9555 39
E-Mail: Heike.Eberle@eberlebau-landau.de
www.eberlebau-landau.de
www.klug-managen.de



Heike Eberle, née en 1967, est une cheffe d'entreprise, une animatrice et une auteure passionnée.

Elle est engagée depuis douze ans dans sa propre entreprise de construction qui, malgré bien des turbulences, obtient de bons résultats. C'est bien là une preuve incontestable de force mentale. Elle sait que seules les personnes profondément équilibrées surmontent les turbulences externes.

Elle est entre-temps considérée comme une spécialiste de la construction. Son implication, corps et âme au sein de l'entreprise familiale, la pousse à transmettre ses acquis sous forme de trainings et de conseils aux entreprises ouvertes et désireuses d'évoluer.

Personne très active, elle est heureuse de pouvoir faire bouger les lignes et de faire avancer les choses. Elle aime la lecture, joue au tennis, blogue, fait du jogging, surfe sur Internet et enrichit ainsi ses connaissances jour après jour.

Impressum

WEKA Business Dossier

Gestion des entretiens

Composition: Peter Jäggi
Traducteur: Jean-Michel Saulière
Révision: WEKA Business Media SA

WEKA Business Media SA
Hermetschloostrasse 77
Case postale
8010 Zurich
Tél. 044 434 88 35
Fax 044 434 89 99
info@weka.ch
www.weka.ch

1^{re} édition 2015

VLB – Reprise du titre dans le répertoire des œuvres disponibles

ISBN: 978-3-297-00583-5

© WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés. Toute reproduction complète ou partielle uniquement avec l'autorisation de l'éditeur.

Table des matières

La force mentale – Réussir, ça commence dans la tête!

Préface mentale:

le training mental est depuis longtemps une pratique courante dans le sport 4

La force mentale 5

Que signifie être mentalement fort(e)? 5

Pourquoi souffrons-nous d'un déficit de force mentale? 6

On gagne d'abord dans sa tête 8

L'attitude mentale 11

Définir les objectifs 11

L'énergie résulte de l'attention 14

La respiration est pure énergie vitale 15

Eliminer les blocages (les pensées libèrent la voie) 16

Les voies menant à la force mentale 22

Dialogue intérieur 22

Regard intérieur 23

Conduite intérieure 25

Visualisation mentale 25

La force mentale au quotidien 26

Dans les embouteillages – la technique des 3 doigts 26

Dans les entretiens clients difficiles 27

Avant toute intervention importante en public 28

Pour conclure: résumons l'essentiel 30

Littérature 31

Préface mentale: le training mental est depuis longtemps une pratique courante dans le sport

Chaque été tout recommence. Avant leur premier match interclub, joueurs et joueuses sont pris de petits frissons et la tension est à son comble. Quels sont mes adversaires? Comment jouent-ils/elles? Pourrais-je maintenir mon niveau de performances? Suis-je physiquement prêt(e) à soutenir un match interminable dans la fournaise? Voici bien des questions que chacun(e) se pose maintes et maintes fois avant le tournoi. Puis le premier match arrive.

Diarrhée, jambes flageolantes, main de frappe fragilisée – voici quelques-uns des effets corporels ressentis. Nombre de joueurs et de joueuses ont une telle peur au ventre que leur performance reste bien en deçà de leurs possibilités. Pendant l'entraînement, ils/elles jouent à un niveau international, mais ils/elles n'arrivent pas à imposer ce jeu au cours du match. Quel dommage! Désespéré(e)s, ils/elles ne comprennent pas pourquoi leur qualité de jeu est devenue si médiocre. Leurs coups atterrissent dans le carré de service de l'adversaire qui lui, porté par un mental d'acier, effectue des retours imparables.

Celui/celle qui se voit à l'avance perdre, perdra immanquablement son match, même s'il/elle est techniquement et physiquement mille fois supérieur(e) à l'adversaire. Est-ce à tort?

La condition physique et la technique de frappe ne sont pas les «coupables» de ces processus. La disposition mentale est en réalité la seule responsable. Au moment décisif, le jour de la compétition, des processus négatifs déroulent leurs effets dans les têtes, empêchant joueurs et joueuses de développer leurs meilleures performances.

Le bon joueur, qui évolue à l'entraînement tel un champion du monde, éprouvera de la déception et de la frustration. Pendant le match, il se sent souvent glisser dans un puits sans fin qui parvient même à lui ôter tout plaisir à jouer au tennis.

Nous savons entre-temps que dans le sport non seulement la condition physique mais aussi les dispositions mentales jouent un rôle déterminant pour la victoire. L'élite mondiale du tennis: Becker, Agassi et Federer en a à maintes reprises apporté la preuve. En faisant appel à leur propre force mentale, ces joueurs sont en mesure de retourner à leur profit un jeu dans lequel ils sont dominés dans la première partie et c'est en vainqueurs qu'ils quittent le court.

Tout comme dans le sport de haut niveau, il n'est pas rare que la réussite dans les affaires ne tienne qu'à un fil «mental». Un étudiant universitaire échoue à son examen oral au moment décisif, un manager prend subitement un teint de craie devant un groupe de personnes et un chirurgien «bâcle» une intervention des plus importantes.

L'influence du training mental a longtemps été minimisée et mise de côté. Nous savons aujourd'hui que la force mentale nous permet de vaincre nos saboteurs intérieurs, scepticisme et démons intérieurs.

Entraîner sa force mentale est possible. La mauvaise nouvelle: elle ne nous est pas donnée. La bonne nouvelle: tout un chacun peut y arriver. Celui qui a un fort mental obtient plus. Il repousse ses limites. Ne dit-on pas si justement: «On joue avec son corps, on lutte avec ses tripes, on gagne avec sa tête.»

La force mentale

Que signifie être mentalement fort(e)?

L'adjectif «mental» vient du nom latin «mens», en Français «esprit». Pour être mentalement fort, il faut donc que la tête, la raison et l'esprit soient pleinement investis dans une situation donnée. Car ce ne sont pas les seules compétences techniques mais aussi la condition mentale qui décide de la réussite ou de l'échec. James E. Loehr, coach mental renommé, écrit: «La force mentale est la faculté que l'on a, en dépit des contraintes inhérentes à la compétition, d'évoluer à la limite supérieure de ses capacités.»

Avoir un mental solide n'est de toute évidence pas si simple. De multiples circonstances, phénomènes marginaux et interférences nous mettent souvent en difficulté précisément au moment crucial.

Les sportifs, en particulier, en savent quelque chose, lorsqu'il s'agit pour eux de gagner le point décisif du match ou de trouver la lucarne lors d'un tir au but. La seule pensée «quelle conséquence si j'échoue» fait perdre aux sportifs la notion de l'instant présent. La concentration sur l'instant présent est repoussée à plus tard – une faiblesse fondamentale de force mentale.

Tout particulièrement à notre époque agitée et fébrile dans laquelle des performances élevées sont attendues et exigées du matin au soir, où les bonnes décisions doivent être prises d'un coup de dés, il devient de plus en plus important de se recentrer sur soi et d'occulter les influences négatives.

L'individu, qui sait gérer au mieux les interférences et dont le mental est équilibré, fait partie des plus talentueux. Les personnes expérimentées savent au bon moment comment puiser dans leurs ressources mentales et comment dominer leurs faiblesses.

La force mentale est la capacité à:

- évoluer dans un état optimal de performance indépendamment des **contraintes externes**. Les erreurs, les déceptions, les obstacles et les blocages ne déstabilisent pas les personnes au mental fort.
- **maîtriser sereinement les situations** difficiles. Les personnes au mental fort sont émotionnellement fortes et stables, flexibles et engagées. Elles sont très résistantes au stress et adaptées aux normes élevées imposées par notre société.

- rester imperturbable dans les situations de **stress**. Une carapace mentale «épaisse» protège des situations critiques et du burnout tant redouté.
- **prendre des décisions** plus adaptées. Celui ou celle qui puise en son for intérieur sait pertinemment quelles décisions sont les bonnes, quelles sont conformes à son éthique. Il fait confiance à son intuition.
- faire preuve d'une grande **compétence pour résoudre les problèmes**. Sortir des limites de l'ordinaire donne à ces personnes accès à des voies de solutions innovantes. Les personnes à fort mental repoussent leurs limites.

Les personnes à fort mental sont sûres d'elles, confiantes, calmes et détendues. Elles sont chargées d'émotions positives, particulièrement résistantes et montrent un esprit combatif. Elles font preuve de grande concentration et de présence d'esprit. Elles se relèvent aussitôt après avoir subi un échec. Leurs actions sont instinctives, elles suivent leur intuition et ont grand plaisir à travailler. Elles dégagent beaucoup de chaleur humaine et attirent le succès comme par magie.

Vous voici donc sollicité(e): analysez votre force mentale:

- Arrivez-vous, sur commande, à mobiliser l'ensemble de vos capacités?
- Comment gérez-vous vos propres variations quotidiennes et les facteurs perturbateurs externes?

Le training mental est la clé de la force mentale

Vous parvenez à la force mentale grâce au training mental. Vous avez besoin de cette force si vous souhaitez mettre fin aux blocages provoqués par les processus de sabotage intérieurs. Le training mental vous enseigne comment faire obstacle aux conditions défavorables et aux facteurs de résistance intérieurs. Vous revêtez, en quelque sorte, un épais film protecteur qui vous protège contre toute attaque extérieure ou intérieure. Vous pouvez ainsi affirmer votre personnalité, la vie commence à devenir un plaisir et votre créativité progresse.

Pourquoi souffrons-nous d'un déficit de force mentale?

Confronté(e)s à des situations difficiles, nous sommes désarçonné(e)s. Nous ne savons plus que faire. Notre expérience semble avoir été effacée par un virus, nous sommes agité(e)s et perdons toute concentration. Bref: nous véhiculons une mauvaise image de nous-mêmes. S'ensuit une montée de colère contre nous-mêmes pour la façon ô combien stupide, malhabile et déplacée dont nous nous sommes comporté(e)s ou de la manière dont nous nous sommes vendu(e)s.

Pourquoi en est-il ainsi? Pourquoi notre force intérieure nous fait-elle défaut juste à l'instant crucial? Pourquoi, en quelques secondes, nous mettons-nous dans tous nos états et perdons-nous notre sang-froid? Qu'est-ce qui nous sabote ainsi dans l'action?

Lorsque colère, crispation et pression montent, il est tout à fait normal que les tensions intérieures augmentent. La pression entraîne une pression en retour.

Chacun de nous connaît bien ces journées où, levé(e) du mauvais pied, on se rend au bureau l'esprit tout engourdi et on découvre sur le pas de la porte le premier client tyrannique qui attend.

Sa mauvaise humeur rejaillit sur nous – et la journée semble bien compromise. Les scènes négatives se succèdent. Nous sommes chargé(e)s d'une telle énergie négative que nous ne sommes plus à prendre avec des pinces.

Nous alimentons encore cette mauvaise humeur en encombrant notre cerveau avec des phrases négatives telles que «J'ai tout de suite senti que cette journée ne pourrait pas finir autrement.» Ajoutés aux conditions extérieures, ces saboteurs intérieurs ainsi que les croyances imaginaires accumulées avec le temps nous tiennent en haleine.

Nous croyons à ce qui nous est arrivé mille fois ou à ce que nos anciens nous ont seriné des années durant. Peurs, doutes et soucis se sont accumulés en nos cœurs pendant des années et refont régulièrement surface, alors que nous pensions les avoir réglés et dépassés depuis longtemps. Mais ces blocages demeurent actifs aussi longtemps qu'ils n'auront pas été effacés ou définitivement guéris. Partant de là, examinez vous-même le degré de nuisance des peurs, des doutes ou des soucis qui vous rendent la vie infernale?

- Doutez-vous de votre réussite personnelle?
- Avec quelle intensité apparaissent vos saboteurs intérieurs et vous mettent-ils en échec?
- Avec quelle intensité vos peurs se manifestent-elles au niveau corporel?
- Souffrez-vous de diarrhée, de palpitations ou avez-vous les mains moites avant une intervention en public?
- Ou bien le fameux «chat dans la gorge» vous accompagne-t-il durant vos présentations importantes?

Le trac est justifié face à toute situation inédite. Il est un moteur mais une surcharge peut en inverser les effets. Notre esprit se bloque, nous échouons. Notre seule envie est ensuite de disparaître six pieds sous terre. Très souvent, nous nous justifions ensuite avec des arguments cousus de fil blanc tels que:

«Aujourd'hui, ma journée n'était pas ce que j'avais espéré, il semble que les mauvaises nouvelles de la veille aient fortement perturbé ma concentration.»

Ce ne sont toutefois que faux-fuyants, prétextes et justifications.

C'est le comportement typique d'un «loser». Un gagneur pense et agit ainsi:

«Je suis mentalement à la hauteur des défis, je rassemble mes énergies au moment opportun. Les échecs ne me mettent pas à terre, au contraire: je les analyse et j'apprends de mes erreurs.»

Prendre enfin conscience du contexte de vie dans lequel nous évoluons et exerçons quotidiennement notre force mentale, c'est faire un premier pas responsable, la compétence réfléchie.

Pour mieux déjouer les ruses de nos destructeurs mentaux, remémorons-nous les situations dans lesquelles nous avons accroché notre force mentale au clou.

Gestion de soi – être efficace tout en prenant soin de soi



Thèmes du dossier

Gestion

Personnel

Direction

Succès & carrière

Communication

Marketing & Vente

Finances

IT & Office

Avantages immédiats

Vous savez:

- ce dont vous avez besoin pour bien vous gérer
- ce qui vous pousse à l'action et vous motive
- comment réagir aux imprévus
- comment planifier une «journée idéale»
- «nulla tenaci invia est via»

Vous pouvez:

- utiliser à bon escient votre énergie et votre temps au travail et en dehors
- distinguer l'important de l'urgent
- travailler en fonction de priorités
- mieux dire non
- mieux vous évaluer
- mieux gérer le stress

Auteure

Heike Eberle

Economiste d'entreprise et coach en communication
Im Schallschen Garten 2
76829 Landau

Téléphone: +49 6341 9555 10
Fax: +49 6341 9555 39
Courriel: Heike.Eberle@eberlebau-landau.de
www.eberlebau-landau.de
www.klug-managen.de



Heike Eberle, née en 1967, est entrepreneure et consultante. Depuis près de dix ans, elle préside au destin commercial de l'entreprise de construction familiale.

En tant qu'économiste d'entreprise diplômée et coach en communication, son cœur bat pour les trois piliers de l'entreprise: la communication (tant interne qu'externe), les liquidités et la rentabilité.

Elle dirige, stimule, applique principes et décisions, le tout efficacement et sans complication, sans jamais perdre de vue les objectifs fixés. En d'autres mots: actuellement, le grand défi de nombre de personnes consiste à gérer de manière intelligente tant son entreprise que soi-même.

A la tête d'une entreprise de construction de 25 collaborateurs, elle connaît les pièges qui guettent de nombreuses petites entreprises. Elle aime transmettre son expérience et ses connaissances à des entreprises et entrepreneurs ouverts au changement. Elle intervient sous forme de conseils, de coaching et de séminaires.

Impressum

WEKA Business Dossier

Gestion de soi – être efficace tout en prenant soin de soi

Composition: Dimitri Gabriel
Traduction: Nadine Cuennet Perbellini
Révision: WEKA Business Media SA

WEKA Business Media SA
Hermetschloostrasse 77
Case postale
8010 Zurich
Tél. 044 434 88 35
Fax 044 434 89 99
info@weka.ch
www.weka.ch

3^e édition 2015

VLB – Reprise du titre dans le répertoire des œuvres disponibles

ISBN: 978-3-297-00525-5

© WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés. Toute reproduction complète ou partielle uniquement avec l'autorisation de l'éditeur.

Table des matières

Gestion de soi – être efficace tout en prenant soin de soi

| | |
|--|----|
| 1. Pour commencer | 4 |
| On ne peut changer que soi-même | 4 |
| Se connaître soi-même | 5 |
| 2. La relation à soi | 6 |
| Le carburant intérieur: ce qui nous stipule et nous active | 6 |
| Les conséquences de chaque type de stimuli | 7 |
| Le polyvalent: tout faire tout de suite | 7 |
| «Le chéri de tous»: contenter tout le monde | 7 |
| Le procrastinateur: tout laisser en plan | 8 |
| Le perfectionniste: tout faire à 150% | 9 |
| Des indicateurs fiables: les marqueurs somatiques | 9 |
| La réconciliation intérieure selon Schulz von Thun | 9 |
| Difficile changement | 11 |
| Je n'ai pas le temps de me dépêcher | 11 |
| Apprendre à mettre des limites en disant non | 12 |
| La perfection, objectif inatteignable | 13 |
| Remettre à plus tard ne résout rien | 13 |
| 3. Gérer les interruptions | 15 |
| Interruptions et gouffres à temps | 15 |
| Faire face au flux de mails | 17 |
| Visites non annoncées, appels téléphoniques et collègues | 17 |
| Le moulin à pensées | 18 |
| 4. La journée idéale | 19 |
| Appuyer sur le bouton, débrancher | 19 |
| Garder l'essentiel à l'esprit | 22 |
| La méthode Getting-Things-Done: s'organiser pour réussir | 23 |
| L'humour, agent facilitateur | 25 |
| 5. En résumé: rire et agir | 25 |
| Bibliographie | 26 |

1. Pour commencer

On ne peut changer que soi-même

Un jour de travail long comme un jour sans pain se termine enfin et une petite voix souffreteuse vous souffle à l'oreille: «ouf, je m'en suis sorti une fois de plus!»

Vous courez toute la journée après le temps: se lever tôt, déjeuner sur le pouce, préparer le rendez-vous X, définir des stratégies, aller chercher les enfants, faire le repas ... le tout entre un téléphone portable qui sonne constamment et un compte de courrier électronique qui déborde. Vous vous sentez comme Wall Street, qui reçoit et envoie chaque minute de nouveaux messages. Quant aux tâches réellement importantes et essentielles, elles attendront, par manque de temps.

Est-il vraiment sain de tourner ainsi en rond, tel le hamster sur sa roue?

Où sont passés les beaux moments de la vie?

Certaines personnes ne se rendent même pas compte qu'elles se sont laissé entraîner dans une course sans fin. Elles sont certes conscientes de trimer du soir au matin, d'arriver épuisées chez elles et de ne pas être des plus heureuses. Mais elles ne remarquent la gravité de la situation qu'une fois qu'il est trop tard. Elles regardent les jours passer à une vitesse étourdissante avant de se poser un jour la question essentielle: où en suis-je donc arrivé?

Notre quotidien professionnel devient de plus en plus exigeant, les tâches se complexifient et le rythme s'accélère; le volume de travail gonfle à vue d'œil, les exigences augmentent et les moyens de communication tels qu'Internet et les téléphones portables dictent leur tempo. Notre pratique professionnelle, toujours plus complexe, interconnectée et soumise à des délais impératifs, exerce une pression énorme sur nous. Il n'est pas rare qu'à cette pression extérieure s'ajoute une contrainte interne, parce que nous exigeons trop de nous-mêmes.

Comment parvenir à faire face à ces pressions internes et externes sans pour autant sacrifier nos propres désirs et besoins?

Le spécialiste de la gestion Peter F. Drucker a mis le doigt il y a longtemps déjà sur cette évolution, constatant que la gestion de soi allait devenir une des compétences clés du XXI^e siècle. Se gérer de manière intelligente et parvenir à un équilibre entre vie professionnelle et privée, voilà un défi à ne pas sous-estimer dans notre époque en constant mouvement.

Cet équilibre exige tout d'abord de bien se connaître soi-même et d'identifier les processus et états d'esprit perturbateurs, afin de pouvoir ensuite mener sa vie en conséquence.

*S'il est une foi qui peut déplacer les montagnes,
c'est celle en ses propres forces.*

Marie von Ebner-Eschenbach, romancière autrichienne

Il existe une vaste littérature sur la gestion de soi. Une bonne gestion de soi commence par le respect de soi-même et de ses besoins, et s'exprime par une maîtrise du temps et de bonnes relations avec les autres. Il s'agit de fixer des priorités et de distinguer ce qui est important de ce qui ne l'est pas, ce qui est urgent de ce qui ne l'est pas. Les concepts de gestion du temps, gestion du changement, gestion du stress, équilibre entre vie professionnelle et vie familiale et attitude proactive y sont étroitement liés.

Se connaître soi-même

*On ne peut atteindre de nouvelles rives
que si l'on a le courage de quitter les siennes.*

Auteur inconnu

Pour faire face à notre quotidien et surtout à ses mille tâches diverses, nous devons non seulement faire preuve d'autodiscipline et de ténacité, mais aussi être capables de nous connaître nous-mêmes et de savoir exactement où le bât blesse.

Petite liste pour une rapide auto-évaluation

Check-liste

- Etes-vous exténué une fois votre semaine de travail terminée?
Et cela depuis quelque temps déjà?
- Répondez-vous souvent par un «Je n'ai pas le temps»?
- Manquez-vous de sommeil?
- Combien de temps durent vos phases de régénération?
- Quand avez-vous pris des vacances pour la dernière fois?
- Etes-vous capable de rester sans rien faire, tout simplement?
- Votre compagne ou compagnon se plaint-il ou se plaint-elle du peu de temps que vous passez ensemble?
- Négligez-vous vos relations avec vos amis?
- Consacrez-vous régulièrement du temps à votre hobby?
- Faites-vous du sport?
- Quel bilan de votre vie tirez-vous?
- Avez-vous l'impression d'avoir raté quelque chose d'important dans votre vie?



3. Gérer les interruptions

Interruptions et gouffres à temps

Même si vous êtes très bien structuré et organisé, vous n'êtes pas à l'abri des interruptions inopportunnes. Dans notre société à la mise en réseau toujours plus intense, notre travail quotidien est interrompu de plus en plus fréquemment par l'arrivée de courriels et d'appels téléphoniques.

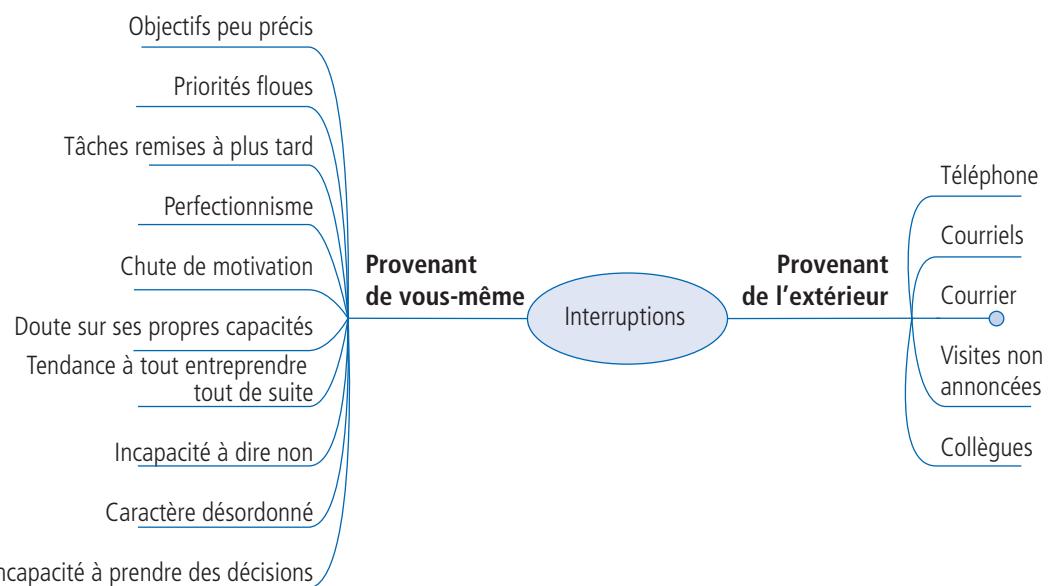
La spécialiste en informatique Gloria Markt a constaté qu'une personne travaillant dans un bureau se consacre à une activité en moyenne onze minutes avant d'être interrompue. Le pire est que chacune de ces interruptions l'éloigne à tel point de ce à quoi elle était occupée, qu'elle entreprend deux autres tâches avant qu'elle puisse à nouveau se concentrer sur sa première activité. Pendant ce temps, huit minutes se sont écoulées. Au fil de la journée, ce cercle vicieux peut véritablement nous gêner et nous donner l'impression de nous limiter à réagir à ces sollicitations. Les tâches en cours s'enlisent, nous peinons à les mener à bien.

Je connais pourtant des personnes qui apprécient ces interruptions, car elles leur permettent de remettre à plus tard les tâches ardues ou ingrates auxquelles elles étaient occupées. Un moyen sans aucun doute efficace d'éviter certaines choses.

Les conseils qui suivent ne peuvent rien pour ce genre de personnes.

Penchons-nous de manière constructive sur les différents types d'interruptions et les trucs pratiques pour les éviter.

Quelles interruptions vous dérangement?



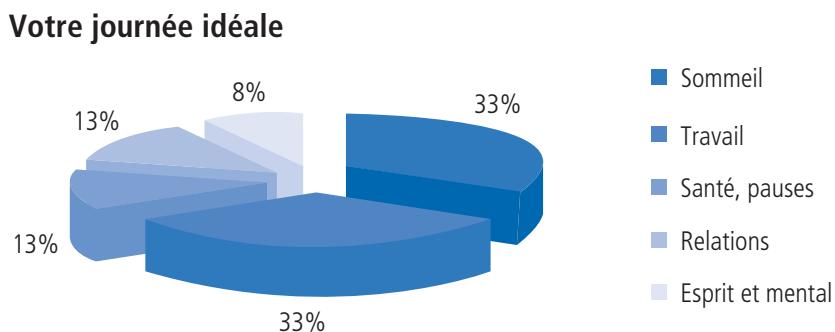
4. La journée idéale

La journée idéale est celle durant laquelle vous atteignez l'équilibre entre les quatre domaines de la vie que sont le corps, les relations sociales, les performances et le sens (selon Nossrat Peseschkian, fondateur de la psychothérapie positive).

Peseschkian part du principe que nous menons une vie accomplie lorsque les quatre domaines suivants s'équilibrivent:

- Le corps** → santé, alimentation, repos, détente, sport
- Les performances** → travail, profession, succès, carrière, bien-être matériel, finances
- Les relations sociales** → amis, connaissances, famille, reconnaissance sociale
- Le sens** → religion, amour, réalisation de soi, développement personnel, philosophie

Le graphique ci-dessous présente la répartition idéale. Lorsqu'un domaine prend le dessus durant une période prolongée, votre vie souffre d'un déséquilibre.



Le sommeil et le travail prennent deux tiers de notre journée, soit seize heures environ. Nous disposons librement du reste pour nos objectifs personnels. Sachez profiter de ces moments de «vraie vie»!

Exercice: examinez votre propre répartition du temps. Quel domaine vous semble **surreprésenté**? Lequel est négligé? Si vous accordez plus de temps à ce dernier, vous serez peut-être plus satisfait de votre existence.

Appuyer sur le bouton, débrancher

Arrêtons-nous un instant sur le domaine auquel nous ne consacrons pas suffisamment de temps. Dans notre société axée sur les performances, il s'agit souvent du corps, des relations sociales et du sens de la vie.

Avec un emploi du temps très rempli, vous arrivez totalement exténué chez vous après le travail. Vous aimeriez passer à autre chose, mais notre cerveau n'est pas un ordinateur qui s'éteint en deux clics de souris. Il est même plutôt rare que nous parvenions à le débrancher.

Gestion du stress

Stratégies de maîtrise du stress



Thèmes du dossier

Gestion

Personnel

Direction

Succès & carrière

Communication

Marketing & Vente

Finances

IT & Office

Avantages immédiats

Vous savez:

- que votre état de stress est déclenché par un agent extérieur, mais que celui-ci n'est pas le responsable de votre stress.
- pourquoi votre stress a des causes personnelles et individuelles.
- pourquoi vos solutions pour réduire votre stress ont jusqu'ici échoué.

Vous pouvez:

- déceler les schémas comportementaux amplificateurs du stress.
- reconnaître la nature et la raison d'être de votre stress.
- éliminer votre stress en fonction du contexte grâce aux stratégies de maîtrise du stress.
- activer toutes vos ressources – pour réduire et prévenir le stress.

Auteur



Brigitte Miller est auteure indépendante et journaliste. Elle écrit depuis 1990 pour des maisons d'éditions renommées et pour des portails en ligne au plan national et international sur les thématiques du management, de la gestion du personnel, de la gestion du temps, de la créativité et du management personnel.

Dans ses articles, outre les nombreux conseils et expériences tirés de ses conversations et de ses interviews, elle nous livre aussi ses jugements personnels, fruit de son activité professionnelle.

Elle fait preuve à cet égard d'une grande ouverture d'esprit, influencée par deux idées fondamentales:

«*On ne se baigne jamais deux fois dans le même fleuve*» (Héraclite)

et

«*Ce qui hier était juste ne l'est plus nécessairement aujourd'hui. Les problèmes d'aujourd'hui viennent des solutions d'hier*», Peter Senge

elle aspire à découvrir toujours plus d'options concrètes inédites permettant de dépasser ses limites personnelles – et d'enrichir ainsi sa propre existence.

Brigitte Miller
Lilienthalstrasse 18
D-65205 Wiesbaden

Téléphone: +49 (0) 611 718831
Fax: +49 (0) 611 1472629
E-mail: millerbrigitte@web.de

Impressum

WEKA Business Dossier

Gestion du stress

Composition: Peter Jäggi
Traduction: Jean-Michel Saulière
Révision: WEKA Business Media SA

WEKA Business Media SA
Hermetschloostrasse 77
Case postale
8010 Zurich
Tél. 044 434 88 35
Fax 044 434 89 99
info@weka.ch
www.weka.ch

1^{ère} édition 2016

VLB – Reprise du titre dans le répertoire des œuvres disponibles

ISBN: 978-3-297-00585-9

© WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés. Toute reproduction complète ou partielle uniquement avec l'autorisation de l'éditeur.

Table des matières

Gestion du stress – Stratégies de maîtrise du stress

| | |
|---|----|
| Introduction | 4 |
| Comprenez votre stress: apprenez à connaître ses causes et ses effets | 6 |
| Je suis stressé(e) – aux trois niveaux | 6 |
| ... et reste stressé(e) pour trois raisons..... | 9 |
| Raison n° 1: le stress provient de l'extérieur et vous ne pouvez rien faire | 10 |
| Raison n° 2: le stress remplit une fonction | 10 |
| Raison n° 3: les solutions pour réduire le stress n'ont aucun effet..... | 12 |
| ... et je découvre que mon stress est individuel et très personnel..... | 13 |
| Votre réaction envers le déclencheur est: être stressé(e)..... | 14 |
| Découvrir le schéma de pensée relatif au stress – dans ses multiples variantes..... | 15 |
| Déceler les problèmes physiologiques | 17 |
| Réduisez votre stress – systématiquement et durablement | 19 |
| Cerner les raisons du stress – et apporter des réponses nouvelles: 4 étapes..... | 19 |
| Etape 1: décrivez la situation déclenchant le stress | 20 |
| Etape 2: mettez vos schémas réactionnels en évidence | 20 |
| Etape 3: analysez en profondeur les causes de votre stress | 21 |
| Etape 4: élaborez des réponses alternatives durables | 23 |
| Déconnectez vos amplificateurs de stress et connectez vos réducteurs de stress | 26 |
| Prévention du stress au niveau mental | 26 |
| Prévention du stress au niveau émotionnel | 28 |
| Prévention du stress au niveau corporel | 31 |
| Conclusion | 34 |
| Vous avez le contrôle – également sur votre stress..... | 34 |
| Et vous avez les ressources pour réduire votre stress – en tout temps et en tout lieu | 35 |
| Littérature et conseils de lecture | 35 |
| Tool | 36 |

Introduction

Aucune notion n'a pris autant d'importance dans les décennies passées et au cours de ces dernières années que la notion de stress. Et ceci, bien que ce terme ait été à l'origine en 1936 développé par le biochimiste et médecin austro-canadien Hans Selye pour définir «l'ensemble des ressources physiques et psychologiques qu'un individu met en œuvre pour s'adapter à un événement précis». Dérivé du terme anglais *distress* – souffrance, angoisse – il deviendra en anglais stress – pression, tension.

En comprendre l'origine permet de saisir que le stress n'est ni un mot à usage inflationniste ni un phénomène de société ou une épidémie, mais qu'il décrit tout au contraire un état physique et psychique que chaque individu ressent de manière désagréable, négative, voire insupportable. Ainsi, les déclarations suivantes ne devraient pas prêter à sourire ou être considérées comme mensongères, mais plutôt être prises très au sérieux et analysées en conséquence:

- «Je suis si stressé(e).»
- «C'était stressant.»
- «Quel stress encore aujourd'hui au travail!»
- «Si seulement il n'y avait pas ce stress ...»
- «Tu vis/elle vit en permanence dans un tel stress ...»
- «Pourrait-on enfin travailler sans que personne ne nous stresse?»
- «Non, je ne peux pas venir. Je suis en plein stress.»
- «Avec un tel stress au travail, je ne sais parfois plus où donner de la tête.»

Réduire son propre stress ou bien ne pas le laisser (trop fortement) s'installer, suppose d'avoir au préalable éclairci ce qui se cache derrière le stress – donc, la nature précise de la tension qui se manifeste. Car ces facteurs de tension, nommés aussi stresseurs, interviennent comme déclencheurs du stress. Et ils sont très nombreux.

Le Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) a, dans son étude de 2010 intitulée «Le stress chez les personnes actives occupées en Suisse», défini quelques-uns de ces stresseurs, comme p. ex.:

- Les interruptions,
- Travailler dans des conditions de rythme élevé,
- La pression des délais,
- Les restructurations, réorganisations,
- Effort-Reward-Imbalance (déséquilibre efforts/récompenses),
- Les instructions confuses

Les réponses à la question «*Combien de fois vous êtes-vous senti(e) stressé(e) au cours des 12 derniers mois?*» nous ramènent à une réalité peu encourageante: 34% de la population active suisse s'est sentie souvent jusqu'à très souvent stressé(e). La comparaison avec l'année 2000 (27%) fait apparaître une augmentation de 7%.

Mais les autres pays européens ne font pas mieux. Un sondage de l'European Agency for Safety and Health at Work, dans lequel 35 540 interviews ont été effectuées dans 36 pays européens participants entre octobre 2011 et novembre 2011, a révélé une perspective effrayante. A la question: «*Pensez-vous que le nombre de personnes (dans votre pays), qui souffrent de stress au travail, augmentera, diminuera ou se stabilisera dans les cinq années à venir?*», la réponse de presque tous les pays participants a été la suivante: «*Le stress occasionné au travail augmente fortement* (entre autres: 64% des Allemands, 54% des Anglais et 52% des Français partagent cet avis)».

Ainsi le stress n'est pas un ressenti qui ne concerne que vous seul(e). Cela peut éventuellement vous consoler un peu. Car vous n'êtes pas seul(e) à naviguer dans le bateau «*Stress*». Ces données chiffrées illustrent encore une autre nécessité: l'exigence d'une gestion durable du stress. Car, vouloir faire face à la hausse du niveau de stress avec des mots tels que «*Je suis complètement stressé(e)*», ne vous aidera malheureusement pas à réduire votre stress et à faire largement obstacle à sa manifestation. Vous devriez acquérir des stratégies qui vous aident à maîtriser votre stress. De telles stratégies vous sont présentées dans ce dossier.

Conseil pratique



Afin de vous permettre de tirer un profit maximum de ce dossier, il vous est conseillé de créer un carnet «*Libéré(e) du stress*». Vous pouvez réagir ainsi activement aux multiples sollicitations contenues dans ce dossier et noter les pensées et réflexions qui vous viennent à l'esprit tant dans le dossier que dans votre carnet.

Comprenez votre stress: apprenez à connaître ses causes et ses effets

Je suis stressé(e) – aux trois niveaux

Par votre message «Je suis stressé(e)», vous exprimez sous forme de mots votre tension physique et/ou psychique. Un premier pas décisif qui vous gratifie peut-être d'une réaction compatissante «Oh, ma/mon pauvre» ou solidaire «Oui, moi aussi», mais qui ne vous laissera pas entrevoir la moindre solution. Car le terme «stress» dissimule tant de choses:

- La distinction entre le stress positif (Eustress) et le stress négatif (Distress).
- Le déclencheur de votre stress.
- Votre analyse de la situation.
- Un objectif de communication que vous voulez atteindre. Peut-être pour vous une façon de vous démarquer. Peut-être attendez-vous que ces messages soient suivis d'un soutien extérieur.
- La manière avec laquelle vous réagissez au stress – et ceci en règle générale à chacun des trois niveaux: 1er niveau: corporel, 2^{ème} niveau: émotionnel et mental et 3^{ème} niveau: cognitif, donc votre comportement (voir grille).

Grille: les trois niveaux de stress et leurs symptômes

Le stress provoque toujours une réaction intérieure. En fonction de l'intensité du stress auquel vous êtes soumis(es), l'un des symptômes listés ci-après ou plusieurs d'entre eux peuvent apparaître. Si vous souffrez déjà chroniquement du stress, certains symptômes peuvent se manifester de façon durable. Malgré tout, contrôlez toujours si, pour chacun des troubles, une raison étrangère au stress pourrait éventuellement être décelée.

| Corporel | Emotionnel et mental | Cognitif – Votre comportement |
|---|--|---|
| Problèmes cardiovasculaires: <ul style="list-style-type: none">■ accélération du pouls■ hypertension■ tachycardie■ sentiment de vertige■ douleurs dans la poitrine■ sentiment d'étouffement■ essoufflement | Troubles anxieux: <ul style="list-style-type: none">■ peur d'échouer■ peur de se rendre ridicule■ peur face aux situations■ peur avant l'action■ peur face aux gens■ jusqu'aux crises d'angoisse | Comportement nerveux: <ul style="list-style-type: none">■ repas pris rapidement■ raccourcir ou annuler les pauses■ parler rapidement■ écouter superficiellement■ interrompre les autres■ tapoter avec ses doigts■ balancements du pied |
| Douleurs: <ul style="list-style-type: none">■ douleurs cervicales■ douleurs lombaires■ maux de tête■ raideurs musculaires■ douleurs articulaires■ crises de migraine | Sentiments d'agitation interne: <ul style="list-style-type: none">■ se sentir harcelé(e)■ être sous pression■ nervosité■ ne plus pouvoir déconnecter ou difficilement■ idées fixes■ idées noires | Comportement de frénésie: <ul style="list-style-type: none">■ travailler trop■ surconsommation: p.ex. TV, nourriture, alcool, tabac et autres drogues■ sports de loisir excessifs |

| Corporel | Emotionnel et mental | Cognitif – Votre comportement |
|--|---|---|
| <p>Troubles du sommeil:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ problèmes d'endormissement ■ réveils nocturnes fréquents ■ absence de sommeil continu ■ cauchemars ■ grincement des dents | <p>Humeurs dépressives:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ tristesse ■ pleurs sans motif ■ absence de perspectives ■ détresse ■ découragement ■ résignation ■ sentiment de culpabilité ■ auto-reproches ■ manque d'entrain jusqu'à l'apathie | <p>Coordination déficiente dans le travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ manque de planification ■ multitâches ■ rangement en recul ■ non-respect des rendez-vous ■ détérioration de la collaboration |
| <p>Problèmes gastro-intestinaux:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ diarrhée/constipation ■ brûlures d'estomac/renvois ■ irritation du côlon/irritation gastrique | <p>Difficultés de concentration:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ troubles de la mémoire ■ étourderie ■ pensées rigides, souvent négatives ■ baisse de performance ■ augmentation des fautes ■ blocages de la pensée ■ esprit de décision réduit ■ vide de l'esprit ■ Blackouts | <p>Comportement conflictuel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ disputes fréquentes ■ divergences de vue ■ faire des reproches aux autres ■ donner des leçons aux autres ■ se murer dans le silence ■ vouloir avoir raison ■ devoir s'imposer ■ sortir de ses gonds ■ être vite en colère ■ être de mauvaise humeur ■ hypersensibilité ■ comportement agressif ■ retourner son irritation (aussi envers soi-même) contre les autres |
| <p>Autres symptômes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ manque d'appétit ou fringales ■ perte ou prise de poids ■ tendance renforcée à la sudation ■ augmentation de la réceptivité aux infections ■ acouphènes ■ allergies ■ problèmes sexuels ■ fatigue chronique | | |

Tenir compte de ces éléments, pour apprendre à mieux décoder les causes et les effets du stress, vous permettra de le réduire et de l'éliminer. Familiarisez-vous avec votre stress en prenant tout d'abord conscience de la manière dont il se manifeste. Car chaque forme de stress a un visage, le vôtre aussi. Son expression peut parfois changer, mais généralement votre stress voudra toujours de manière similaire attirer votre attention. Il activera donc des symptômes bien précis, avec lesquels vous pourrez par la suite vous familiariser.

Le pouvoir de résilience

La capacité de résistance dans le quotidien du business



Thèmes du dossier

Gestion

Personnel

Direction

Succès & carrière

Communication

Marketing & Vente

Finances

IT & Office

Avantages immédiats

Vous apprenez:

- comment les personnes résilientes peuvent exploiter leurs ressources
- comment exercer la résilience
- quels sont les éléments clés d'une entreprise résiliente
- comment le pouvoir de résilience peut être mis à profit au quotidien

Vous pouvez:

- mobiliser davantage vos ressources face aux situations critiques
- stimuler votre résilience ainsi que celle des autres
- contribuer au développement d'une entreprise résiliente
- appliquer le pouvoir de résilience dans le quotidien du business

Auteure



Sonja Kupferschmid Boxler dispose en tant que psychologue du travail et de l'organisation ainsi que psychologue clinicienne M.Sc d'un savoir-faire reposant sur des connaissances scientifiques dans le domaine de la psychologie. Dans le cadre de son activité en tant que directrice du service Produits/Développement au sein du centre de coaching de Olten, elle se penche sur le phénomène de la résilience. Par ailleurs, elle tire son expérience de son activité quotidienne en tant que coach et psychothérapeute.

www.coachingzentrum.ch

Impressum

WEKA Business Dossier

Le pouvoir de résilience

Composition: Peter Jäggi

Révision: WEKA Business Media AG

WEKA Business Media AG

Hermetshoofstrasse 77

8048 Zurich

Tél.: 044 434 88 35

Fax: 044 434 89 99

info@weka.ch

www.weka.ch

Date de parution: 2019

VLB – Reprise du titre dans le répertoire des œuvres disponibles:

ISBN: 978-3-297-02223-8

© WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés. Toute reproduction complète ou partielle uniquement avec l'autorisation de l'éditeur.

Table des matières

Le pouvoir de résilience – La capacité de résistance dans le quotidien du business

| | |
|--|----|
| Introduction | 4 |
| 1. La résilience en tant que processus | 6 |
| 1.1 La résilience dans le domaine du business | 9 |
| 2. La résilience s'exerce | 10 |
| 2.1 Développement de la résilience | 10 |
| 2.2 Plasticité neuronale..... | 11 |
| 3. Les composantes du processus de résilience | 12 |
| 3.1 La gestion des défis | 12 |
| 3.2 Facteurs de risque dans le domaine du business | 14 |
| 3.3 Facteurs de protection dans le domaine du business..... | 14 |
| 3.4 Interaction entre la personne et les facteurs de risque et de protection | 15 |
| 3.5 Ressources personnelles – facteurs de résilience..... | 16 |
| 3.6 Ressources corporelles en matière de santé | 16 |
| 3.7 Ressources cognitives..... | 17 |
| 3.8 Ressources émotionnelles | 18 |
| 3.9 Ressources sociales | 18 |
| 3.10 Ressources motivationnelles..... | 19 |
| 3.11 Processus de résilience et mécanismes d'adaptation | 20 |
| 3.12 Adaptation/désadaptation | 20 |
| 4. Conclusion | 22 |
| 5. Entraînement à la résilience en tant que promotion de la santé en entreprise | 23 |
| 5.1 Entreprises et organisations résilientes | 24 |
| Fiche de travail 1: localisation des ressources | 26 |
| Fiche de travail 2: ressources corporelles | 27 |
| Fiche de travail 3: ciblage de solutions | 28 |
| Fiche de travail 4: les émotions sur le lieu de travail | 29 |
| Fiche de travail 5: relations sociales | 30 |

Introduction

Pour certaines personnes, cela semble simple: elles relèvent différents défis – ce apparemment comme si c'était un jeu d'enfant! Elles ne paraissent pas épuisées et ne semblent pas non plus en pârir. Bien au contraire: apparemment, elles peuvent aussi résister aux conditions désavantageuses, par exemple face au stress des délais dans leur travail, aux conflits privés et aux défaites amères. Tel un bambou qui produit des feuilles vertes en plein hiver ou un navire qui affronte le grand large tempête après tempête, ou bien tel un brin d'herbe qui se ploie sous le vent et qui recouvre rapidement son état initial! Cette capacité de résistance s'explique par un phénomène que l'on appelle résilience.

Le terme de résilience qui vient du latin «resilire» signifie rebondir. Il était initialement utilisé dans le domaine de la physique pour décrire la qualité des matériaux hautement élastiques qui retrouvent leur forme initiale après une déformation.

L'avantage: appliqué aux êtres humains, la résilience ne représente pas un état statique; elle est un processus sur lequel il est possible d'influencer en conséquence.

Parfois, on désigne aussi les personnes résilientes comme des culbutos:



Illustration 1: parfois, on désigne aussi les personnes résilientes comme des culbutos

Exemple pratique



Madame A. travaille dans une petite entreprise au sein de laquelle il faut faire face à la pression des délais. Les échéances serrées et la cadence de travail élevée de son supérieur hiérarchique la stressent. Après quelques mois de combat en solitaire, elle se confie à sa collègue. A sa grande surprise, sa celle-ci a le même problème et elles décident donc toutes deux de prendre contact avec leur supérieur afin de discuter des échéances serrées. Madame A. fait ainsi l'expérience suivante: elle a pu en raison des exigences élevées s'adresser à une collègue afin de trouver une solution en commun. Son développement personnel dans le cadre de ce défi consiste à apprendre à ne pas toujours devoir tout régler toute seule.

Questions de réflexion



Quels défis avez-vous déjà relevés dans votre existence et lesquels de ceux-ci vous ont permis de progresser?

1. La résilience en tant que processus

Le schéma suivant sur la résilience a pour objectif d'illustrer le processus dynamique complexe de la naissance, du développement et du maintien de la résilience. Ensuite, les différents éléments seront développés et explicités à l'aide d'exemples pratiques.

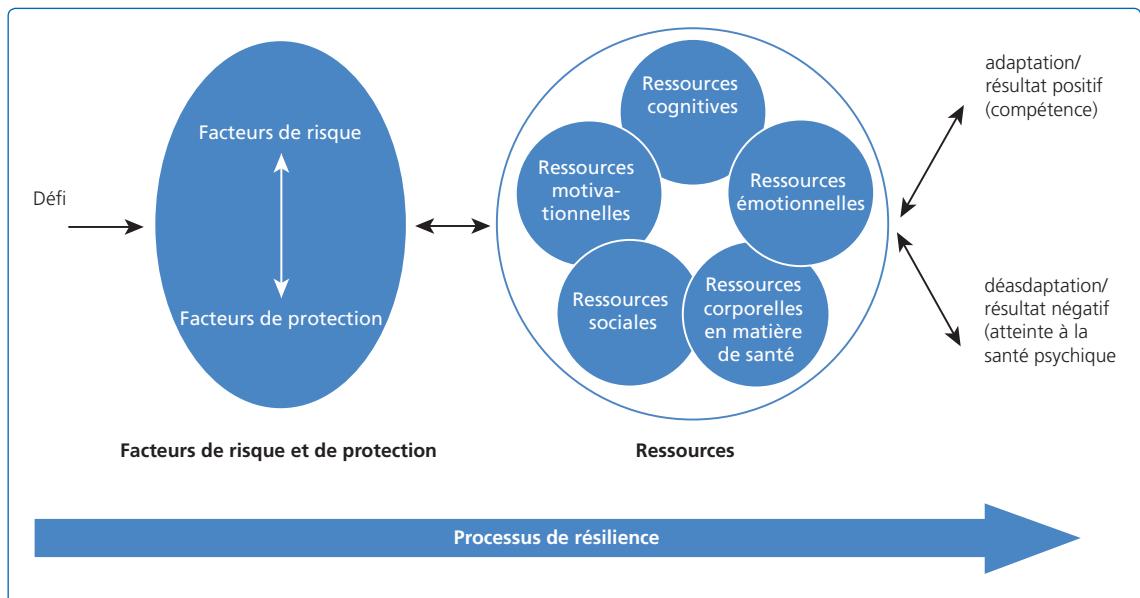


Illustration 2: Le modèle de résilience (v. Wustmann 2004, p. 65; Kumpfer, 1999, p. 185).

Le concept de résilience décrit la capacité à résister aux défis accablants de la vie et à ressortir renforcé et enrichi de ces expériences (Wustmann, 2012). Welter-Enderlin parle de plier plutôt que briser et de l'enjeu principal qui consiste à savoir «comment les hommes réussissent à gérer les événements douloureux tout en étant ébranlés, tel les arbres dans la tempête – mais sans être brisés» (Welter-Enderlin, 2010, p. 11).

A noter



Il s'agit par conséquent d'une situation dans laquelle le développement est menacé, laquelle est pourtant suivie d'une bonne gestion de ces difficiles circonstances.

Werner et Smith, qui ont accompagné dans le cadre d'une étude à long terme des enfants dans leur évolution sur l'île de Kauai, font figure de pionniers (1982, 1992, 2001, cité selon Wustmann, 2002). 698 personnes (année de naissance 1955) ont fait l'objet d'une observation, de leur développement prénatal jusqu'à leur 40^{ème} année. Un tiers des enfants qui faisaient partie du groupe à risques sont devenus des adultes performants et attentionnés en dépit d'un contexte de vie difficile. En revanche, les autres enfants ont développé des troubles.