

1 – EFFICACITÉ ET QUALITÉ DE VIE

2 – LA MAÎTRISE DES ÉMOTIONS

3 – LE CONTRÔLE DE L'ANXIÉTÉ

4 – LE STRESS APPRIVOISÉ

5 – LA PENSÉE "PRO-ACTION"

6 – LA COMMUNICATION OPÉRATIONNELLE

II – LA MAÎTRISE DES ÉMOTIONS

UNE JOURNÉE QUI PROMET

07 h 00: Le réveil sonne, mais Jean sort du lit avec peine; il avait eu du mal à s'endormir, il ne pouvait pas s'empêcher de **regretter** ce qui s'était passé hier après-midi avec son collègue alors qu'il s'était emporté et à qui il avait dit des choses un peu poussées.

07 h 30: Au déjeuner, les enfants se chicanent pour une rôtie, Jean ne peut pas supporter cela et **se met en colère contre eux**.

08 h 00: Il cherche son habit bleu, aujourd'hui il y aura une réunion très spéciale, mais il ne le trouve pas. Sa femme lui explique qu'il est chez le nettoyeur et **qu'il aurait dû** l'en avertir plus tôt. Jean a **du mal à contrôler sa déception**.

08 h 20: Il avait pris rendez-vous au garage pour un entretien de routine, mais le gérant de service

À la recherche de l'efficacité – II

n'a pas sa réservation. **À force de hauts cris**, il réussit à se faire accepter, mais il **s'impatiente** lorsqu'il doit attendre 30 minutes pour la voiture de courtoisie.

09 h 00: En arrivant au bureau, il a bien l'intention de faire les dernières retouches à son rapport avant la rencontre de 09 h 30, mais son bureau ressemble à un congélateur, il y a eu un bris du système de chauffage... **il ne peut pas s'empêcher** de claquer la porte et **de donner un coup de poing** sur son bureau si fort qu'il en grimace de douleur **tout en maugréant**: "Comment pourrai-je réussir à faire quelque chose, quand...?"

Comme on le voit d'après le Tableau I, Jean ne cesse d'expérimenter des situations **qu'il considère déplaisantes**; on peut en déduire que "son matin" ne lui sera pas rentable ou, tout au moins, pourra-t-il s'en servir pour expliquer la cause des revers qu'il essuiera durant la journée, à tort hélas, sans compter le dommage qu'il fait endurer à son organisme: hypertension, accélération du rythme cardiaque, difficultés de digestion.

Même si on n'en est pas toujours conscient, le dommage existe tout de même. Des études récentes ont démontré une relation entre les expériences émotionnelles déplaisantes et l'occurrence de maladies, de gripes, de rhumes, etc.

PAUVRE JEAN

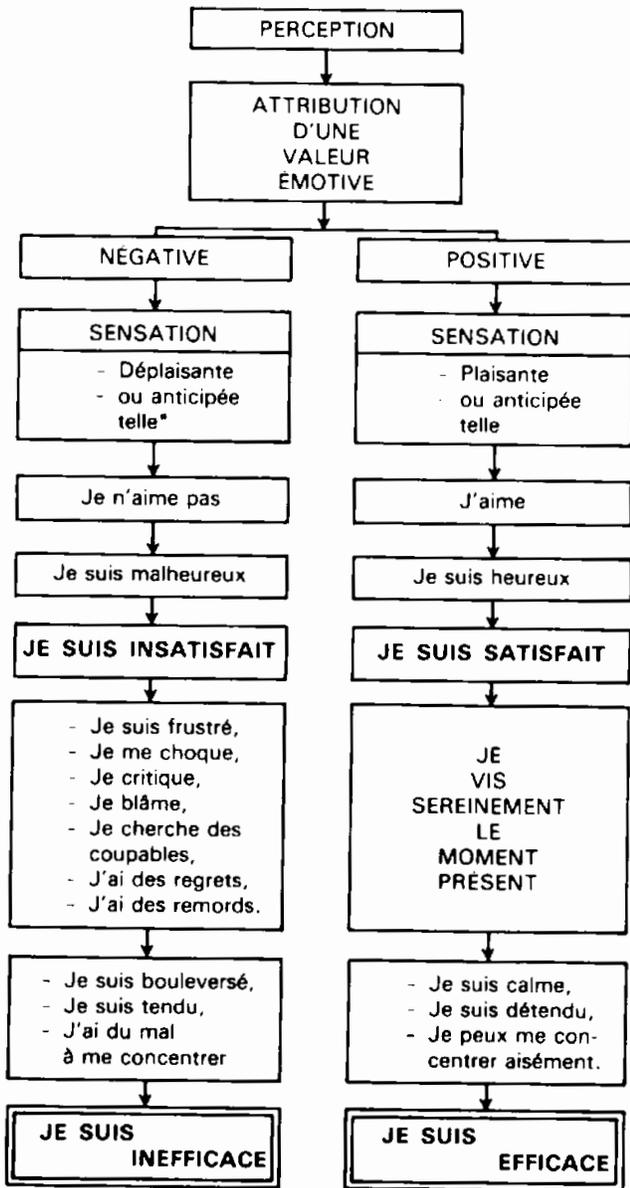
Jean ne s'est pas rendu compte:

- **qu'il a choisi** de regretter son geste de la veille;
- **qu'il a choisi** de se mettre en colère contre ses enfants;
- **qu'il a décidé** d'être déçu parce qu'il n'avait pas son habit bleu;
- **qu'il a décidé** de faire une scène au garage même s'il avait fait une réservation;
- **qu'il a voulu** s'impatisier pour l'auto de courtoisie;
- **qu'il s'est frustré** du bris du système de chauffage au bureau;
- **qu'il s'est affligé** ce mal aux jointures en voulant extérioriser sa colère.

Il s'est permis tant d'insatisfaction en si peu de temps parce qu'il n'a pas encore vu tout le mal que

TABLEAU I

ÉMOTIVITÉ ET EFFICACITÉ



*L'anxiété fait l'objet du prochain article de la série: "A la recherche de l'efficacité".

ces insatisfactions entraînent.

Voilà autant de pièges à l'efficacité autant pour celui qui les formule que pour ceux à qui ils sont adressés.

IL A CHOISI... SES MALHEURS

Chacun choisit l'interprétation qu'il désire des événements qu'il perçoit. Ce ne sont pas les événements, mais comment on les voit, qui nous déplaisent.

Seules ses opinions sur ce qui est **peuvent rendre Jean malheureux**. Les malheurs ne viennent pas de ce que les autres ont fait, mais plutôt de ce qu'il a choisi de faire avec les gestes des autres.

La réalité que je perçois et les sentiments que j'éprouve ne sont pas en conflit; au contraire, **les sentiments découlent des perceptions**. Ainsi on pourrait dire:

- quelqu'un choisit d'être malheureux; ou encore,
- quelqu'un a les problèmes qu'il veut bien avoir.

IL A CHOISI... DE SE CHOQUER

La colère est une réaction qui se manifeste lorsqu'on est frustré ou désappointé de la tournure des événements... **JAMAIS AUTREMENT!**

La colère, c'est le résultat d'une réflexion; je deviens en colère lorsque ce qui se passe ne correspond pas à ce que je m'attendais. Que ce soit parce que je me suis trompé, parce qu'on m'a empêché de faire ce que je voulais faire ou parce qu'on m'a forcé à faire ce que je ne voulais pas faire, **PEU IMPORTE... LES EFFETS SONT LES MÊMES.**

La colère est peut-être la plus destructrice des émotions:

1° Elle est la source de conflits interpersonnels:

* si je me choqe et j'explose, le fait que mon interlocuteur en fasse autant nourrira ma propre colère.

2° Elle est à l'origine de malheurs:

* elle donnera naissance à un sentiment de culpabilité parce que je me serai conduit d'une façon que normalement je désapprouve.

3 Elle détruit "par en-dedans":

- * la colère est **une des principales sources de mort hâtive**. Quand on explose,
- la pression sanguine s'élève,
- le rythme cardiaque s'accroît,
- on s'expose à diverses anomalies: indigestion, maux de tête, ulcères, etc.

Hélas, notre culture a trop longtemps vu d'un bon oeil celui qui est agressif, prompt, qui explose...

IL S'EST PERMIS DE...

SE SENTIR COUPABLE

Tout ce que Jean a récolté d'avoir des regrets sur ce qu'il avait fait et dit, **c'est de l'insomnie**; les regrets et les remords **nous font vivre dans le passé et perdre le présent**.

Ces sentiments sont inutiles, car peu importe la quantité de culpabilité **RIEN NE POURRA CHANGER LE PASSÉ**.

En plus de se faire du tort à lui-même, Jean a aussi été la cause de dommages chez les autres. À tort ou à raison, les dommages existent quand même; s'ils sont justifiés, il s'agira de vérifier si l'enjeu en vaut la chandelle.

Lorsqu'on est confronté avec un "Tu aurais dû..." on pourrait répondre:

- "Me demandes-tu de reculer dans le temps et de faire ce que **tu dis** que j'aurais dû faire?"
- "Peut-on parler de ce qu'on peut faire **maintenant**?"

"C'EST DE TA FAUTE SI"...

UNE ARME À DEUX TRANCHANTS

On aura tout avantage à faire disparaître des expressions comme:

- Je suis malheureux si TU...
- Je suis embarrassé lorsque TU...
- Je suis choqué parce que TU...

Ce langage est très dangereux car, en plus de **me servir de l'autre pour expliquer mes insuccès et mes frustrations**, celui à qui je lance de telles exclamations pourra s'en servir pour m'embarrasser, me rendre malheureux ou me faire choquer; je suis maintenant à sa merci.

Certains justifient et conservent leurs travers en disant: "Si je suis comme je suis, **C'EST LA FAUTE** de mes parents, de mes éducateurs, de mes supérieurs, de la société". Ces gens-là ne s'aperçoivent pas qu'ils ne sont pas toujours eux-mêmes; qu'ils dessinent leur vie selon les critères des autres.

On les entendra dire: "Si je suis en retard, ce n'est pas grave, les autres aussi sont en retard..."

On les entendra chanter: "Tout le monde le fait, fais-le donc!"

DEUX RACES DE MONDE

Sur la terre, il y a au fond deux races de monde: **Ceux qui font les choses... et... les autres.**

Ceux qui font les choses sont tellement occupés

à faire ce qu'ils ont à faire qu'ils n'ont pas de temps pour:

- regarder les autres,
- critiquer,
- blâmer,
- chercher des coupables.

Les autres, ce sont ceux qui regardent ceux qui font des choses et philosophent sur comment ils s'y prennent ou auraient pu s'y prendre pour faire...

Les autres, ce sont ceux qui souvent tirent leur estime personnelle aux dépens des autres.

On critiquera:

- **lorsqu'il nous manquera quelque chose...**

JAMAIS AUTREMENT:

lorsqu'un événement nous créera un préjudice: celui ou ceux par qui le préjudice arrive.

"Préjudice" et "manque" sont ici utilisés dans le sens de: "**ce qui se produit ne correspond pas à ce que j'avais désiré ou anticipé**".

"Les autres", pour se donner bonne conscience et aussi pour être entendus, ont inventé l'expression: "CRITIQUE CONSTRUCTIVE"; mais, le problème ici, c'est qu'ils n'ont pas de pouvoir sur comment sera reçue leur critique dite "constructive".

SEUL CELUI QUI REÇOIT LA CRITIQUE pourra la qualifier de "constructive". **Si la critique n'a pas été demandée**, rien n'assure celui qui la formule que la personne à qui elle est adressée s'en servira... **sans en être lésée**.

Dans le monde organisationnel, la structure hiérarchique vient davantage brouiller le tableau; car on se placera souvent d'un échelon supérieur pour lancer une critique "constructive" et **le subalterne fera souvent mine de l'accepter** alors qu'en lui-même il rage et attend sa revanche.

Lorsqu'on est critiqué, **il n'en tient qu'à nous d'être plus ou moins malheureux** de cette situation. Pour s'aider à maîtriser ses émotions, on n'aura qu'à penser:

a) Ai-je besoin de cela maintenant?

si oui... j'écoute;

si non... je m'en balance;

b) que la société est remplie de "critiqueux", parce que c'est plus facile de dire que de faire;

c) que seuls ceux qui font des choses courent le risque de se faire critiquer;

d) que lorsqu'on est critiqué, on a quelque chose que celui qui critique n'a pas et ainsi il se donne un sentiment d'importance qu'il ne peut pas obtenir autrement.

LES COMMANDEMENTS DE L'EFFICACITÉ

Est efficace celui qui est **tolérant**, il maîtrise son émotivité et il n'explose pas à la première occasion.

Est efficace celui dont la conduite s'inspire des **DIX COMMANDEMENTS DE L'EFFICACITÉ** (tableau II).

Violer le premier commandement est à l'origine de bien des malheurs et insatisfactions. Celui qui se prend trop au sérieux:

- au travail, croit que s'il n'est pas là, cela ne marchera pas;
- au jeu, s'exclame facilement: "c'est très sérieux";
- lorsqu'il est désappointé par quelqu'un, il se dit: "me faire cela à moi".

Pour ce qui est des deuxième et troisième commandements, qu'on réalise que si les grands inventeurs s'étaient arrêtés après leur premier essai, dans la majorité des cas infructueux, on n'aurait pas le confort dont on dispose aujourd'hui.

Quant au quatrième, qu'on cesse de croire que la victoire rend heureux et que la défaite rend malheureux; l'histoire est remplie de situations inverses où la défaite est à l'origine du SUCCÈS et du BONHEUR: Washington, Napoléon, Churchill, Einstein et bien d'autres.

Ceux qui pèchent contre **le cinquième commandement** ne se rendent pas compte que les énergies consacrées à la poursuite et au châtement des coupables ne peuvent pas être utilisées à BÂTIR DU MEILLEUR, ce sont des énergies gaspillées.

Refuser d'admettre l'inévitable, **huitième commandement**, c'est vivre dans le passé et empoisonner son présent; sans compter le risque de devenir de PERPÉTUELS INSATISFAITS.

Le neuvième commandement veut faire ressortir que "ceux qui fonctionnent BIEN" ne se plaignent pas, ILS S'ORGANISENT. Ils rayent de leur existence des réflexions et des propos tels:

- il faut toujours ...
- ça ne se pourra jamais ...
- la seule façon de ...
- la meilleure façon de ...

Ils se sont rendu compte que ces absolus CONDAMNENT celui qui les énonce:

- a) ... AU STATU QUO ...
- b) ... AU RIDICULE lorsque quelqu'un aura trouvé une autre façon de ...; qu'on se souvienne de celui qui disait à ses amis: "si on avait la TV en couleur" (du temps des appareils noir et blanc) et à qui on a répondu: "... c'est impossible, colore-la toi-même!"

Le dernier commandement veut rappeler à l'homme que **c'est bien de sa faute** s'il se met en colère en attendant dans la circulation à l'heure de pointe; il n'a pas besoin d'être dans tous ses états et malgré après tous et chacun si cela n'avance pas assez vite, il n'avait qu'à quitter le bureau plus tôt ou plus tard **s'il voulait vraiment être efficace**.

**SOUVIENS-TOI, HOMME,
QUE TU AURAS TOUJOURS LES PROBLÈMES
QUE TU VOUDRAS AVOIR.**

TABLEAU II

**LES DIX COMMANDEMENTS
DE
L'EFFICACITÉ**

- I TU NE TE PRENDRAS PAS TROP AU SÉRIEUX.
- II TU TE DONNERAS LE DROIT DE TE TROMPER.
- III TU TE PERMETTRAS D'ÊTRE DANS L'ERREUR.
- IV TU APPRENDRAS DE TES DÉFAITES.
- V TU CESSERAS DE FAIRE LA MORALE.
- VI TU CHASSERAS LES "ON DEVRAIT" ET LES "ON NE DEVRAIT PAS".
- VII TU BANNIRAS LES "J'AURAIS DONC DÛ".
- VIII TU ADMETTRAS L'INÉVITABLE.
- IX TU RÉPUDIERAS LES ABSOLUS.
- X TU NE FERAS PAS L'INNOCENT.

VIVRE POUR SOI

Chacun doit *décider* pour lui-même non pas *si son comportement* est bon ou mauvais, mais plutôt, *s'il est efficace* ou non pour la poursuite de buts légitimes, c'est-à-dire, des buts qui ne sont pas nuisibles à ceux qui m'entourent.

● *Celui qui est efficace* devra apprendre à vivre sans proclamer ses "bons coups"; il n'a pas besoin de le dire pour que les autres le considèrent capable. Il se souviendra que les fleurs n'ont pas besoin de dire aux humains qu'elles sont jolies pour que ces derniers les apprécient.

● *Celui qui est efficace* gardera en mémoire que s'il essaie de plaire à tout le monde, il se déplaira à lui-même. *Ce n'est pas de son lot d'être malheureux si les autres ne le comprennent pas.*

● *Celui qui est efficace* n'aura peur de personne qui tentera de le rabaisser en parlant fort et en pointant ses erreurs; il s'acceptera tel qu'il est et "**se pensera bon**". **Jamais** il ne s'identifiera à un échec, il admettra volontiers: "J'ai un échec, mais je ne suis pas un échec", car il aura compris que plus il permettra aux autres de le considérer comme un échec, ... plus il le deviendra.

● *Celui qui est efficace* aura développé une mémoire sélective, il **ne se souviendra que de ce qui l'aidera positivement à bâtir le futur aujourd'hui**. Il croit sincèrement la maxime:

"J'apprends du passé, mais ...
... je n'y vis pas ...
... ce qui est fait, est fait." □