

- 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

### III - LE CONTRÔLE DE L'ANXIÉTÉ

*"Pour être efficace, je dois vérifier si je suis capable de vivre sous le niveau de tension auquel je me sou mets."*

#### UN VRAI CANCER

L'anxiété est un malaise provenant de l'**anticipation d'un futur désagréable** à partir de la perception d'éléments présents; c'est **très douloureux**:

- on a peur,
- on est constamment sur la défensive,
- on recherche sans cesse l'appui... des autres.

C'est un vrai cancer: quand ça commence, ça ne cesse de grandir. Ainsi, si je m'inquiète, c'est qu'il y a sans doute des raisons pour s'inquiéter, donc je **dois** m'inquiéter.

## À la recherche de l'efficacité - III

Ce cancer prend sa source dans:

1. le doute de soi,
2. la peur:
  - de l'inconnu,
  - des résultats, des conséquences,
3. les valeurs sociales.

Ce "cancer psychologique" se manifeste aussi sur le plan physiologique:

- tension musculaire,
  - maux de tête,
  - indigestion,
  - nausées,
  - accélération du rythme cardiaque,
  - difficultés respiratoires,
  - sueur,
  - sentiment général de tension,
  - irritabilité,
  - fatigue excessive,
  - insomnie,
- etc.

#### LA PEUR

L'anxiété, c'est l'expérimentation **inconsciente** de la peur.

La peur:

- ★ de perdre quelque chose,
- ★ de la défaite,
- ★ de l'échec,
- ★ de situations menaçantes.

Dans le monde organisationnel, les situations menaçantes le plus souvent rencontrées sont:

- les changements,
- les responsabilités,
- l'ambiguïté des rôles,
- la compétition.

De la même manière que **la pensée de gagner** amène: plaisir, joie, satisfaction; **la pensée de perdre** génère: peur, déplaisir, tension, insatisfaction.

**En étant obsédé par les dangers immédiats**, on pourra s'empêcher de porter suffisamment d'attention aux conséquences importantes à long terme et **devenir réellement en danger**.

- La peur de perdre est très souvent la peur:
- \* du désaccord,
  - \* du ridicule.

### LA PANOPLIE DU PEUREUX

Celui qui a peur veut se protéger; il le fait en évitant tout ce qui pourrait le faire perdre. Ses énergies personnelles ne seront pas consacrées à bâtir mais plutôt à se défendre.

Le tableau I nous présente les objectifs de celui qui a peur ainsi que les armes qu'il utilise pour se protéger.

Pour mieux comprendre celui qui agit par peur par rapport à celui qui a confiance, nous reproduisons en tableau II les réflexions intimes d'individus que nous connaissons bien, MM. G. Peur et G. Confiance, face à un travail à accomplir pour une date donnée.

### LE SYSTÈME GAGNE-PERDS

Dans la majorité des organisations, la direction s'est souvent servie de la compétition pour moucher le rendement. Hélas, ce que les dirigeants voyaient comme bénéfique pour améliorer l'efficacité s'est souvent traduit en guerre intra-organisation.

TABLEAU I

### PANOPLIE DU PEUREUX

#### ARMES

- \* auto-abaissement
- \* auto-punition
- \* défense
- \* délai
- \* exagération
- \* excuse
- \* fuite
- \* inaction
- \* inutilité
- \* négation
- \* rationalisation
- \* retrait
- \* standards inappropriés
- \* substitution

É  
V  
I  
T  
E  
R

#### OBJECTIFS

- l'échec
- la catastrophe
- l'hostilité
- les expériences déplaisantes
- la frustration
- la perte
- la critique
- les défis
- le risque
- les erreurs

La compétition a des effets secondaires nocifs, entre autres:

- détourner les efforts des principales préoccupations, créer des situations sans issue,
- détruire l'intérêt,
- créer des blocages d'information,
- froisser les perdants,
- suggérer le sabotage,
- faire naître le mensonge,
- inciter aux abus,
- inciter à la défensive.

Pour minimiser les effets de la compétition, on aura avantage à:

- 1) **Fixer des objectifs** clairs, compris et acceptés de tous.
- 2) **Écouter** en se mettant dans la peau de l'autre; "prendre le risque de se laisser persuader".
- 3) **Exclure les énoncés absolus**, dire: "C'est une façon

TABLEAU I

### RÉFLEXIONS INTIMES

#### Monsieur G. Peur

- Je n'aurai jamais fini. . .
- Si je manque, c'est la fin.
- Imagine, manquer l'échéance, tout va être détruit.
- Quelqu'un d'autre pourrait probablement faire mieux. . .
- Je DOIS commencer, je DOIS me presser!
- Qu'est-ce que les gens vont penser si je ne réussis pas? Personne ne dira rien, mais je sais ce qu'ils vont penser.
- Quelle est la meilleure façon de procéder? Une erreur pourrait me prendre beaucoup trop de temps pour pouvoir rencontrer l'échéance. . .
- Je me hais!

#### Monsieur G. Confiance

- Prends une étape à la fois.
- Certaines tensions sont inévitables, mais je n'ai pas à me tracasser.
- J'ai réellement confiance en mes capacités, quoi d'autre importe!
- Ça arrive des erreurs, je ne dois pas m'en rendre malade AVANT.
- Vas-y, commence . . .
- Qu'est-ce qui est raisonnable pour aujourd'hui? Fais-le.
- Tu as bien travaillé aujourd'hui. BRAVO!
- Tu as bien maîtrisé la tension, sois-en fier!

- de..." plutôt que "C'est la meilleure façon de..."
- 4) **Impliquer les gens** dans les décisions qui les affectent.
  - 5) **Vérifier si les compromis sont acceptés.**

D'ailleurs, tout individu intelligent aura compris ce que nous voulons dire... ATTENTION!... ceci est un langage "gagne-perds".

### LES ÉTRANGLEURS

Personne ne peut espérer contrôler son anxiété et devenir efficace s'il ne peut pas venir à bout de son plus farouche ennemi: **Les tracas.**

Un peu d'histoire de la langue pourra plus facilement nous faire reconnaître cet ennemi. Le mot "tracas" vient de "traquer" qui signifie: "poursuivre (un gibier) en resserrant toujours le cercle qu'on fait autour de lui"; le gibier est pris dans un étau, il ne peut plus rien faire, il est paralysé.

Il en est réellement ainsi de celui qui se tracasse; il reste là, assis, à penser à des choses qui pourraient arriver. Celui qui se tracasse choisit de remplacer le moment présent par un futur **incertain.**

Sans s'en rendre compte, il se fait prendre au piège. Il ne s'aperçoit pas que **le tracas est un moyen astucieux pour rester inactif.** Pour cet individu, on pourrait croire que c'est plus facile de se tracasser que d'être actif et impliqué. **Celui qui fait des choses suit un plan et évalue les conséquences de ses gestes actuels.**

Les tracas sont à l'origine de bien des énergies perdues. Pour ceux qui doutent de ce raisonnement, faites-vous un **Registre de tracas:**

Date	Sujet du tracas	Date probable du malheur anticipé	Contrôle

Vous verrez que le pourcentage des tracas qui se réalisent est bien faible. Alors, pourquoi vous êtes-vous tourmentés?

### L'ACTION PLANIFIÉE: le meilleur remède au tracas

La différence fondamentale entre la planification et le tracas se situe au niveau des préoccupations:

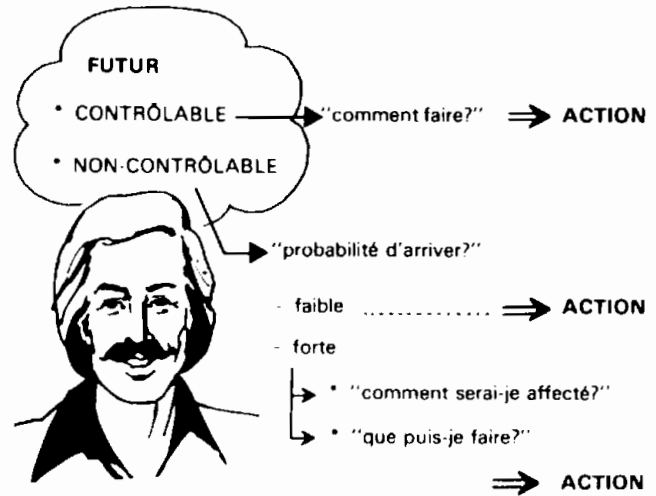
**PLANIFICATION** —————→ la tâche à exécuter.  
(orienté vers)

**TRACAS** —————→ MOI, i.e., les effets de mauvais résultats sur moi.

Le tableau III nous présente le cheminement de la réflexion de M. Santracas qui s'efforce de contrôler son anxiété. **Il regarde le futur et y distingue 2 catégories d'événements: les contrôlables et les non contrôlables.**

TABLEAU III

### VISION DU FUTUR RÉFLEXION DE M. SANTRACAS



### À CAUSE DES AUTRES

Une des principales causes de l'anxiété vient de la place que "Les Autres" occupent dans ma vie. Celui qui est anxieux a besoin de beaucoup d'approbation.

C'est ainsi que mon estime personnelle est trop souvent liée à l'appréciation de ceux qui me jugent. **C'est comme si je devais être ce que les autres pensent.**

La préoccupation excessive des opinions des autres est l'attitude de celui qui vit d'après ce que les autres ont décidé qui doit être fait. C'est le lot de celui qui:

- change ses croyances parce que quelqu'un manifeste de la désapprobation;
- utiliser un langage mielleux pour éviter les réactions déplaisantes;
- est déprimé lorsque quelqu'un est en désaccord avec lui;
- dit des choses qu'il ne veut pas dire pour ne pas être haï;
- n'est pas capable de dire non.

Pour **réduire l'emprise des autres sur sa vie**, on aurait avantage à parler avec "TU"; ainsi, si quelqu'un est opposé à mon opinion je pourrais répondre: "Tu sembles bouleversé et tu crois que je ne devrais pas penser comme je pense..."

Un autre moyen consiste à éliminer les signes d'approbation tels que: eh... eh, humm, O.K., signes de tête, etc.

### MOYENS DE CONTRÔLE

La recherche de l'efficacité est la quête de moyens pour mieux utiliser ses énergies et ses potentiels. Pour contrôler l'anxiété on aura avantage à:

- ★ Se fixer des objectifs.
- ★ Développer la confiance en soi.
- ★ S'aimer soi-même.

- ★ Vivre le moment présent.
- ★ Faire disparaître les conditionnels de sa vie.
  - à chaque fois que je me laisse prendre au piège de "comment je devrais faire cela", j'y **laisse une partie de ma vie.**
- ★ S'efforcer de découvrir **toutes les facettes** des situations.
- ★ Se découvrir des méthodes de relaxation.
- ★ Apprendre à **vivre calme et détendu.**
- ★ Chercher à utiliser le plus possible la phrase: "Je suis rendu où je voulais aller!" C'est l'expression rassurante de celui qui a réussi.

*"Je fais de mon mieux  
et j'ai l'intention d'en faire ainsi  
jusqu'à la fin."  
(Abraham Lincoln) □*

### EXAMEN DE CONSCIENCE

#### Suis-je anxieux?

Les questions qui suivent ont pour objectif de me faire prendre conscience de la présence de l'anxiété dans ma vie.

	OUI	NON
1. Suis-je méfiant plutôt que confiant?	.....	.....
2. Suis-je rigide dans ma philosophie de vie?	.....	.....
3. Suis-je inquiet de l'avenir?	.....	.....
4. Y a-t-il beaucoup de "DEVRAIT," dans mon langage	.....	.....
5. Est-ce que je pense souvent à comment sera l'issue d'une situation future?	.....	.....
6. Ai-je tendance à douter de ma réussite?	.....	.....
7. Suis-je beaucoup préoccupé de ce que pensent les autres?	.....	.....
8. Est-ce que j'utilise l'expression "AU CAS OÙ" plus souvent qu'à mon tour?	.....	.....
9. Est-ce que je me surprends à utiliser les expressions suivantes:		
a) les autres me prennent pour SUPERMAN;	.....	.....
b) j'ai horreur de la critique;	.....	.....
c) je suis très sensible à la critique;	.....	.....
d) mes efforts ne sont pas appréciés;	.....	.....
e) les standards sont trop élevés;	.....	.....
f) je ne suis pas très capable;	.....	.....
g) je m'attends à ce que ça aille mal;	.....	.....
h) j'ai réussi par chance.	.....	.....
10. M'arrive-t-il souvent de penser: "je serai aimé si...?"	.....	.....
11. Est-ce que je me surprends à penser que:		
a) tout est hors de contrôle;	.....	.....
b) les habitudes ne peuvent pas être changées;	.....	.....
c) je suis malhabile;	.....	.....
d) je suis malchanceux;	.....	.....
e) le monde devrait être juste;	.....	.....
f) c'est impossible;	.....	.....
g) je ne suis pas capable de me détendre;	.....	.....
h) ce n'est pas de ma faute, je suis fait comme ça.	.....	.....

#### ÉVALUATION :

Plus il y a de réponses "oui", plus il y a d'anxiété dans ma vie.

**\*\*\*ATTENTION: n'essayez pas de tout changer du jour au lendemain.**