

>> Management

>> L'AUTEUR

Frédery PEREZ

Formateur dans le cadre du
Diplôme d'étude en management
vétérinaire (ENVT)



Apprendre à **se maîtriser**

Maîtriser ses émotions et ses réactions permet d'être plus lucide et d'affronter plus efficacement les diverses situations professionnelles. Il est possible de rompre le cercle vicieux de ses habitudes en décidant de ne plus réagir, ni se comporter, de la manière qui nous semble négative.

Le management passe aussi par la maîtrise de ses réactions et de son comportement, surtout dans les moments difficiles. C'est là, en effet, que nous tendons à perdre notre calme, sous l'effet de la crainte, de la peur ou encore de l'irritation et de la colère.

Pensons aux situations suivantes :

- **nous devons prononcer un important exposé** dans un congrès: avant même de commencer, nous avons la gorge sèche, les mains moites ; nous sommes intérieurement tendus parce que nous avons peur de ne pas réussir et de paraître ridicule ;
- **nous sommes en retard à un important rendez-vous** parce que nous sommes pris dans un embouteillage ou que notre véhicule a des ennuis mécaniques ; nous sommes intérieurement furieux contre nous-mêmes ou contre ceux qui sont à l'origine de notre retard ;
- **au cours d'une discussion avec notre associé**, nous n'arrivons pas à nous faire entendre ou comprendre, ou nous apprenons quelque chose qui nous déplaît : la mauvaise humeur ou l'agressivité nous envahissent et il nous faut souvent peu de choses pour « exploser » et nous comporter de manière désobligeante à l'égard de notre interlocuteur.

Nous savons pertinemment que ces réactions nous desservent comme elles nuisent aux autres. La peur ou l'angoisse ? Elles nous empêchent d'être aussi lucides que nous devrions l'être pour faire face efficacement à la situation.

Chercher les causes réelles de nos réactions

L'irritation ou la colère ? Rentrées, elles nous conduisent à gaspiller notre énergie mentale quand nous en avons besoin pour résoudre efficacement nos problèmes. Exprimées au grand jour, elles nous mettent dans l'impossibilité de communiquer efficacement avec les autres et par conséquent, de l'inciter à agir comme nous le souhaiterions : l'expérience nous enseigne que la colère ou l'agressivité sont impuissantes pour modifier positivement le comportement des autres.

Voici quelques règles qui peuvent nous aider efficacement à rester maître de nos réactions dans les situations difficiles.

Nous avons toujours la fâcheuse tendance à rejeter sur les autres la responsabilité de nos réactions. C'est exactement ce que nous faisons en disant « *Untel m'énerve* » quand il faudrait plutôt dire « *Je me suis énervé face à untel* ».

Très souvent, les causes de nos réactions sont en nous-mêmes et non pas chez les autres. Il suffit de se demander le plus souvent possible si :

- **nous n'attachons pas** une importance démesurée aux événements ou à l'opinion d'autrui ;
- **nous sommes** suffisamment tolérants et compréhensifs envers autrui, et en particulier envers les membres de notre entourage ;
- **nous ne manquons pas** de confiance en nous-mêmes, si nous ne craignons pas, en notre for intérieur, de ne pas être à la hauteur.

Bien sûr, pour répondre à ces questions, il faut prendre le temps de réfléchir sur ceci : chercher à mieux se connaître et avoir le courage de se regarder en face.

Se préparer

La préparation nous évite de perdre nos moyens si une difficulté se présente sur notre route. Elle nous aide à garder le recul nécessaire et à agir rationnellement : nous savons bien que le manque de préparation nous conduit toujours à réagir de manière intempestive, émotive et inefficace. Enfin, la préparation procure la confiance et la sérénité nécessaires à la pleine maîtrise de soi.

Accepter de changer (nos habitudes)

Nos réactions et nos comportements résultent très largement de l'habitude, cette seconde nature, sur laquelle nous pouvons néanmoins agir. Nous avons l'habitude de crier, d'être tendu face à tel type de situation. Tout se passe comme si nous obéissions à des automatismes qui s'entretiennent d'eux-mêmes : plus on agit ou réagit d'une certaine manière, plus on est enclin à se conduire de la sorte.

Il est possible de rompre ce cercle vicieux en décidant une fois pour toute :

- **de ne plus réagir** ni se comporter de la manière qui nous semble négative ;
- **d'adopter**, le plus rapidement possible, l'habitude contraire (parler calmement au lieu de crier, rester détendu au lieu de se crispier, réfléchir avant de se précipiter dans l'action, etc.) ;
- **de ne plus tolérer** d'exception tant que la nouvelle habitude n'est pas vraiment ancrée en nous. ■

* Frédéric Pérez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre *Petites phrases* aux Editions Thebookedition, en vente sur le site www.e-coachingvideo.fr. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, courriel : info@training-management.fr