

>> Management

Se « pauser » pour plus d'efficacité

Des études montrent que des pauses régulières, quand elles sont bien menées, peuvent rendre le personnel plus performant. Pourtant, la pause est vécue comme de la non productivité par la plupart des chefs d'entreprise. La culture et les habitudes les invitent à ne pas respecter ce moment, pourtant inscrit dans le Code du travail.

Les ASV reçoivent les animaux, réceptionnent les commandes, renseignent la clientèle... Les vétérinaires enchaînent les consultations, passent en chirurgie, répondent au téléphone, gèrent une difficulté avec un client...

L'équipe de la clinique gère les tâches les une après les autres. La mécanique bien huilée et le rythme soutenu donnent le sentiment d'une danse pour laquelle il vaut mieux ne pas s'arrêter. Une telle tension, communicative, n'est pas sans danger.

Pour être efficace, il me faut de la pression !

Avec l'habitude, on ne pense plus aux inconvénients vu le rythme avec lequel on abat les tâches du jour mais il ne faut pas oublier les effets délétères d'un tel comportement sur la santé et le plan professionnel : moins d'efficacité car plus de tension, moins de lucidité parce qu'emporté par l'action, une exemplarité contestable du tout action sans recul ou réflexion...

Combien de fois entendons-nous « *Il me faut ça pour avancer* », « *J'en ai besoin* ». Ce faux signal n'est qu'un leurre qui cache la réalité de la pleine conscience nécessaire au vétérinaire pour assumer tous ses rôles. La réflexion, la pro-activité, le recul, l'analyse sont autant de dimensions phagocytées par cette gestion négative des priorités.

Faire une pause avant d'exploser

Il est possible et nécessaire d'organiser des pauses régulières pour être plus serein, plus disponible, moins stressé, plus efficace, plus professionnel. Ces bénéfices sont à la portée de ceux qui acceptent que l'on ne peut pas être toujours à 100 %. C'est un pilier de la pensée positive : admettre des moments « faibles », où il est possible de se régénérer.

Idéalement, une sieste après le déjeuner, de quelques minutes, permet de remettre (presque) les compteurs à zéro. Mais la culture et le contexte font que ce n'est pas possible. Il suffit d'organiser ce moment pour en faire un instant privilégié, court et d'une efficacité redoutable : pouvoir s'isoler quelques minutes, se couper du bruit extérieur, ne pas être dérangé, créer une ambiance propice au lâcher-prise et s'abandonner... pour mieux repartir.

Une pause souvent pratiquée est la pause café, moment unique pendant lequel il est possible de retrouver ses esprits après un long sprint qui a commencé il y a quelques heures. La culture des chefs d'entreprise en la matière est trahie par le fameux « *Alors on discute les filles ?* » qui sous-entend que la maison va couler d'ici peu à cause de ce break matinal. Ce comportement est peu propice à la détente et au ressourcement. Une

pause détente est d'autant plus efficace que l'on a pu faire une véritable rupture avec l'avant et l'après. C'est une sorte de bulle permettant de s'isoler des tâches précédentes et des éventuelles contraintes futures.

Un moment pour soi

L'avant déjeuner est un moment privilégié pour faire une pause utile et efficace. Souvent, nous arrivons « noués » devant l'assiette, ce qui a pour conséquence le fait de ne pas être capable de savoir lorsqu'on n'a plus faim.

Conséquence majeure du stress venu jusqu'à la pause déjeuner : nous allons nous venger ou nous détendre en engloutissant notre repas. C'est une sorte de prédation déplacée malsaine comme l'explique le Dr Jean-Paul Curtay dans son livre *Okinawa, un programme global pour mieux vivre*. Cette pause peut se résumer pour certains vétérinaires par un tête-à-tête avec un ordinateur en mangeant un sandwich.

Rendre ses pauses efficaces

Pratiquer une pause efficace n'est pas forcément naturel et peut demander de l'entraînement. C'est le manager de la clinique qui donne le « la ». En premier lieu, sauf en cas de force majeure, il est bon de systématiser un temps de pause qui ne sera pas une contrainte en matière d'organisation et pourra faire l'objet d'un roulement (le but n'est pas de fermer la clinique).

Se faire plaisir est important, il est utile de prévoir une légère collation et inviter les collaborateurs à consommer des pauses avec fruits secs, thé, chocolat, café. Une pause quotidienne, voire deux, avec pains au chocolat, café, cigarette et bonbons n'est pas l'idéal à long terme. Tout en respectant les goûts de ses collaborateurs, il faut influencer positivement leur consommation dans l'intérêt du collectif. Pour les pauses survenant après un grand moment de tension, il est recommandé de pratiquer la respiration complète, assis ou debout. Trois minutes suffisent pour se décharger des mauvais moments de la matinée : la respiration de type cohérence cardiaque, démocratisée par le Dr David Servan-Schreiber dans son livre *Guérir* peut être utile pour se remettre en phase avec les exigences à venir.

Au même titre que la respiration ou l'alimentation, le menu de ces pauses sera de plus grande qualité encore lorsqu'on y ajoutera un sourire et de la convivialité, de la reconnaissance en félicitant ses collaborateurs et un esprit positif dans l'esprit « *pre-nous du bon temps ensemble* ». ■

** Frédy 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 Armande Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, courriel : info@training-management.fr*

Bibliographie

- Dr Jean-Paul Curtay - *Okinawa, un programme global pour mieux vivre* - Anne Carrière - 2006.
- Dr David Servan-Schreiber - *Guérir le stress, l'anxiété, la dépression sans médicament et sans psychanalyse* - Robert Laffont - 2003.

>> L'AUTEUR

Frédy PEREZ

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

