



Conversation pour le Développement Personnel

*Un outil d'épanouissement personnel
pour faire face au stress lié à la vie
personnelle, professionnelle et financière*

Table des Matières



Introduction.....	3
Première Conversation	
La valeur de la réflexion.....	7
Deuxième Conversation	
La valeur de la créativité.....	27
Troisième Conversation	
La valeur de la maîtrise de l'argent.....	54
Quatrième Conversation	
La valeur de la certitude.....	85
Cinquième Conversation	
La valeur de la compréhension du comportement humain.....	104
Sixième Conversation	
La valeur des aptitudes relationnelles.....	133
Épilogue : Les conversations.....	158

Auteurs :

Mark Bryan, Martina Clark

Remerciements :

à tout le personnel des Nations Unies, de l'UNICEF et du PNUD
qui ont participé à la création et production de ce projet

Droits d'auteur :

UNICEF, PNUD, Banque Mondiale (cours sur le budget)

Disponible sur :

www.uncares.org

Date de publication :

Mai 2009

Traduit de l'anglais

Introduction



Conversations pour le Développement Personnel est un cours d'épanouissement personnel pour faire face au stress et gérer le changement. Son but est d'aider à réussir dans votre famille, votre travail et votre vie. Cela inclut des techniques pour développer la connaissance de soi-même, soulager et prévenir le stress, augmenter la qualité de vos relations et améliorer vos aptitudes à gérer l'argent. Voici trois raisons pour prendre part à ce cours :

- ▶ *Améliorer votre bien-être personnel et votre fonctionnement mental*
- ▶ *Augmenter votre performance dans votre vie professionnelle*
- ▶ *Vous aider à faire face à toute source de stress liée à l'épidémie de VIH*

Réponse directe à la demande des membres du personnel de l'ONU d'avoir un outil d'aide pour surmonter le stress, Conversations pour le Développement Personnel est destiné au personnel de l'ONU et de la Banque Mondiale. Le cours prend en considération les raisons pour lesquelles vous avez rejoint la famille de l'ONU et faites partie de l'organisation qui travaille en faveur du développement global de tous et pour tous, de la justice et des droits de l'homme. Nous espérons que Conversations pour le Développement Personnel sera utile pour tout le personnel à tous les niveaux, quelle que soit la fonction. Nous pensons qu'il pourra être tout particulièrement profitable au personnel et à leurs familles en Afrique sub-saharienne qui ont vécu le décès de plusieurs membres de leurs familles éloignées et leurs communautés en raison du Sida.

Personne ne peut changer du jour au lendemain les faits liés à l'épidémie de VIH ou d'autres conditions externes difficiles auxquelles le personnel fait face - bien qu'une

part considérable de la mission de l'ONU soit de faire exactement cela. Toutefois, à court terme, ce cours est un outil qui sert à combattre le stress, qui vous aide à faire face et vous insuffle une nouvelle sensation d'optimisme personnel et de satisfaction professionnelle.

Chaque individu tirera profit de ce cours sous des aspects qui lui sont propres. Il prend en compte votre histoire personnelle et vos espoirs pour l'avenir et sera efficace que vous y travailliez seul, avec des collègues ou en ateliers. Le cours, comme la vie, vous rendra les efforts que vous y avez consacrés.

Le contenu

Chaque chapitre est construit comme une conversation autour d'un thème ; chaque conversation commence par une histoire métaphorique destinée à faire réfléchir. Les expériences de combats et de succès de vos collègues sont entremêlées. Sachant que ce qui est utile pour certains ne l'est pas pour d'autres, le cours aborde une grande variété de situations auxquelles vous pourrez vous identifier. Ci-après trois brefs aperçus :

Sarah, membre international d'un petit bureau des NU, est toujours en train de faire remarquer comment les choses doivent se faire alors que « personne d'autre ne sait comment les choses se font ici ». Bien qu'elle ait en général raison, Sarah s'inquiète que son contrat ne soit pas renouvelé parce qu'elle pourrait être considérée comme quelqu'un qui se plaint. Elle a commencé à se méfier de ses collègues et elle est souvent tellement frustrée qu'elle pense qu'elle « va exploser ».

Thandi, un membre du personnel, est en train de se ruiner en essayant d'aider financièrement sa famille. Récemment, elle s'est sentie très gênée de parler d'argent avec ses collègues ou amis parce que, malgré tous ses efforts et son dur labeur, elle a du mal à joindre les deux bouts tous les mois. Déchirée entre ses limites financières et ses obligations envers les nombreux membres de sa famille, Thandi a du mal à trouver le sommeil et se demande souvent si la vie vaut la peine d'être vécue.

Lucky est chauffeur dans un bureau sub-saharien très affairé. Il a été heureux en mariage et monogame pendant 15 ans. Sa femme et ses enfants sont en bonne santé et ont été testés négatifs au VIH. Les risques de Lucky d'être testé positif sont faibles, mais il évite de se faire dépister, même si tous les jours il craint de mourir du SIDA. Il est devenu un de ces « worried well » (personnes saines mais qui s'inquiètent) – des personnes qui ont trop peur de se faire dépister et qui sont trop inquiètes pour apprécier leur vie.

Chacune des histoires précitées est présentée dans une des conversations qui suivent. Vous trouverez également beaucoup d'autres histoires des membres du personnel et comment ils ont appris à faire face, même dans un état de stress extrême.

Il y a un paradoxe inhérent à la mission du personnel des NU et de la Banque Mondiale. Le paradoxe est le suivant : plus notre mission est cruciale, plus nos lieux d'affectation provoquent du stress chez les collaborateurs. Plus nos niveaux de stress sont élevés, plus notre travail est difficile à exécuter. Un niveau de stress élevé peut nous rendre plus vulnérables aux maladies et au surmenage. Cela peut conduire à des tensions chez nous ou sur notre lieu de travail et à une perte de productivité.

Malgré une pression intense, beaucoup d'entre nous continuent à travailler de façon efficace à court terme. Parfois la pression peut même s'avérer positive : elle nous aide à développer nos capacités. Mais si la pression nous incite à ignorer notre propre santé, nos familles, nos intérêts personnels et nos passions, nous pouvons être sujets à :

- ▶ *Un fonctionnement mental et affectif diminué*
- ▶ *Des maladies liées au stress*
- ▶ *Des addictions*
- ▶ *La recherche de sensations fortes*
- ▶ *De graves problèmes d'argent*
- ▶ *Du surmenage*
- ▶ *Des conflits avec la famille et les collègues*
- ▶ *Tout ce qui précède, cumulé*

La mauvaise nouvelle est que chacune de ces situations peut détruire nos vies voire nous tuer, ce qui représente une menace pour celles et ceux que nous aimons. Ce cours peut constituer un premier pas pour se protéger personnellement et reconquérir sa vitalité. Cela exigera quelques modifications dans votre emploi du temps, déjà bien chargé, mais nous espérons que votre investissement pendant la courte période requise portera ses fruits à long terme pour vous et votre famille.

Comment tirer profit du cours

Conversations pour le Développement Personnel peut servir de programme d'étude écrit ou animé. Même s'il y a certaines limites à un cours écrit, il y a également quelques avantages, tels que la confidentialité et la capacité à avancer à votre propre rythme. Vous pouvez choisir quand et quoi dire à qui, mais il se peut que vous souhaitiez suivre ce

cours avec un collègue ou un ami digne de confiance.

Vous pouvez travailler intensément durant un week-end ou, si vous préférez, pendant une heure ou deux chaque semaine pendant sept semaines, en étudiant un chapitre par semaine. Le mieux serait de vous y consacrer un peu chaque jour, par exemple 20 minutes par jour pendant plusieurs semaines.

Les exercices peuvent constituer un sujet de conversation avec un ami de confiance, un conseiller professionnel, dans un groupe d'amis ou dans des ateliers dirigés par des animateurs. Vous pouvez utiliser les exercices comme un soutien lors de situations de stress concrètes et pour vous préparer à des périodes éventuelles de stress dans votre vie. Chacune ou toutes ces méthodes porteront leurs fruits si vous lisez le texte et faites les exercices.

Il se peut que vous choisissiez de consacrer plus de temps aux domaines dans lesquels vous avez davantage besoin d'aide, et de survoler les sections qui ne vous intéressent pas. Il n'y a pas de méthode optimale de suivre le cours. Un conseil : chaque fois qu'un sujet du cours vous angoisse, vous contrarie, vous fait peur ou vous attriste, cela veut probablement dire que vous devez examiner cette matière.

Le cours est destiné à vous aider à gérer votre contrariété par les méthodes qui servent le mieux votre santé et votre productivité. Trop peu d'anxiété nous fait perdre la volonté de réussir. Trop d'anxiété – lorsque le conflit, la peur et le stress sont trop importants – nous fait perdre notre capacité mentale, la relation affective et notre optimisme par rapport l'avenir.

Ne vous inquiétez pas. La majeure partie du cours est facile, quelques sections seront amusantes, et il est même possible qu'une chose mentionnée par un collègue, ou qu'une idée vous ayant traversé l'esprit, change votre vie de façon positive.

Qui sont les auteurs

Conversations pour le Développement Personnel a été élaboré par une équipe composée de membres du personnel des NU et de consultants qui ont une expérience en matière de programmes d'études de soutien au personnel des NU ou d'autres organisations mondiales. Ils ont utilisé les résultats de leurs recherches sur le terrain et le feedback de plus de 300 participants au cours en Afrique du Sud. Mais le cœur du cours ne se trouve pas dans ces pages – c'est à vous de décider quoi en faire.

PREMIERE CONVERSATION

*La Valeur
De la Réflexion*



Le crâne qui parle

Un jour, un chasseur pénétra dans la forêt en quête de gibier. Au cours de la poursuite, il buta sur un crâne humain. Surpris, il s'arrêta, s'agenouilla et demanda en plaisantant, « Comment es-tu arrivé là ? »

« Parler m'a conduit jusque là, » répondit le crâne, de manière énigmatique, alors que le chasseur, troublé, tomba à la renverse dans un buisson. Naturellement, le chasseur était abasourdi et courut rapidement vers son village, en affirmant qu'il avait trouvé un crâne humain qui parlait. Finalement, ce miracle parvint aux oreilles du roi qui demanda au chasseur de le conduire jusqu'au crâne. Le chasseur retourna docilement à l'endroit où se trouvait le crâne, et le montra au roi, en demandant « Comment es-tu arrivé là ? ». Cette fois-ci le crâne ne dit rien.

Encore et encore, le chasseur posa la question et le crâne ne dit rien jusqu'à ce que le roi demande lui-même au crâne de répondre à la question. Mais le crâne ne dit toujours rien. Le roi en colère demanda alors au chasseur de faire parler le crâne, mais là encore le crâne ne dit rien. Se sentant humilié et furieux, le roi accusa le chasseur de l'avoir trompé et ordonna que sa tête soit coupée sur le champ. La tête du chasseur tomba à terre près du crâne.

Après le départ du cortège royal, le crâne se mit de nouveau à parler, cette fois en demandant au corps du chasseur : « Comment es-tu arrivé là ? »

La tête détachée du chasseur répondit : « Parler m'a conduit jusque là. »



EXERCICE : RÉFLEXIONS PERSONNELLES

Quelle est, à votre avis, la signification de cette histoire ? Il n'y a pas de réponse parfaite. La réponse est réfléchir à l'histoire.

 *Notez vos réflexions dans les espaces ci-dessous. Vous pouvez continuer à écrire dans votre carnet personnel.*

La valeur de la réflexion

OBJECTIF : *Réfléchir à votre vie quotidienne, vos craintes et vos aspirations (pour gérer de manière plus consciente nos idées, nos sentiments et nos attitudes) afin d'améliorer notre bien-être personnel et notre performance.*

L'histoire du « Crâne qui parle » est l'un des contes traditionnels les plus répandus en Afrique, de l'Égypte à l'Afrique du Sud, du Ghana au Kenya. A la lecture de ce conte, que pensez-vous que l'histoire essaie de nous dire ? Pensez-vous que le crâne cherchait délibérément à tromper le chasseur afin de le faire tuer ? Ou essayait-il d'avertir le chasseur de ne pas partager ses réflexions ? Ou peut-être que le crâne ne faisait qu'une plaisanterie qui pourrait sembler drôle pour un crâne ?

Comme beaucoup d'anciennes histoires africaines, la signification du « Crâne qui parle » est destinée à être discutée. C'est la conversation autour de l'histoire qui est importante. Lorsque nous pensons à cette légende, est-il si surprenant que beaucoup d'entre nous aient du mal à reconnaître ou à partager leurs sentiments les plus secrets et leurs idées ? Est-ce que nous devons garder nos idées pour nous-mêmes ? Et si nous les partageons, avec qui devrions-nous le faire ?

Cela peut être difficile de savoir ce que nous pensons et sentons, en particulier lorsque nous sommes sous pression. Mais nos pensées et nos états affectifs influencent souvent notre prise de décision et notre activité quotidienne. Plus nous nous entraînons à étudier (et éventuellement guider) nos émotions et nos idées, plus nous devenons aptes et performants. C'est pourquoi cette première conversation inclut plusieurs méthodes pour réfléchir à nos idées, nos émotions et nos expériences quand elles arrivent.

Chaque individu va décider ce qu'il convient de dire aux autres et ce qu'il convient de garder pour soi. En réalité, comme vous le savez déjà, parler avec des personnes en qui nous avons confiance de nos expériences personnelles, de nos sentiments et de nos idées peut effectivement réduire notre stress et nous rendre plus heureux.

Apprendre à réfléchir

Beaucoup d'entre nous sont si occupés qu'ils n'ont pas le temps de penser. En état de stress, nos sentiments peuvent s'accumuler sans que nous ne nous en rendions compte. Quand vous êtes-vous assis pour la dernière fois à votre bureau simplement pour penser ? Ou, avez-vous pris le temps de vous demander ce que vous ressentiez ? Lorsque vous pensez à ce moment de réflexion, réfléchissez à ce que vous auriez fait si un collègue vous avait surpris. Pour la plupart, nous nous précipitons pour ranger des papiers lorsque quelqu'un nous surprend en train de penser. Ce qui est plutôt comique si on considère que nombre d'entre nous sont payés pour « penser ».

Le monde du travail est aujourd'hui « axé sur les interruptions ». Le temps moyen entre les interruptions au travail par un appel téléphonique, un collègue ou un email est de 11 minutes. Le temps moyen qu'il nous faut pour reprendre notre travail après avoir été interrompus est de 25 minutes, entrecoupées de plusieurs interruptions. Il n'est pas étonnant qu'il soit de plus en plus difficile de mener à bien un travail.

Comme pour notre vie professionnelle quotidienne qui est interrompue fréquemment, notre monde intérieur l'est aussi. Lorsque nous sommes sujets au stress ou à une douleur affective, nos émotions peuvent interrompre nos réflexions plusieurs fois par jour et nous détourner aisément de notre tâche. Nos émotions peuvent nous distraire avec des rêveries sur le passé ou des fantasmes sur l'avenir. Souvent nous dévions vers des pensées affreuses sur notre carrière professionnelle, nos conjoints ou enfants. Lorsque nous avons ce type de pensées, leur présence peut parfois indiquer que nos émotions ne sont pas prises en compte, en particulier si elles perturbent notre conscience alors que nous essayons de nous concentrer sur nos responsabilités. Le rejet de nos émotions peut conduire au désespoir, à l'agitation, à la perte d'énergie et à l'incapacité à se concentrer. Lorsque cela se produit, il est temps de trouver de l'aide.



OUTILS : LA REFLEXION QUOTIDIENNE

Notre premier outil se veut un type de méditation. Appelons-le « La réflexion quotidienne ». Il s'agit de deux ou trois pages (pas plus) d'écriture quotidienne ordinaire (de préférence le matin) qui peut servir de jardin secret pour réfléchir, rêver, se plaindre et célébrer. Personne ne doit voir votre réflexion quotidienne. Elle ne doit pas être relue.

Ecrire nos réflexions et y réfléchir peut être assimilé à se réveiller et à téléphoner à soi-même, se parler sur ce que nous pensons ou sentons et ce que nous devons faire dans la journée. Comme l'a dit un membre du personnel : « Lorsque j'écris ma réflexion quotidienne, je mets tout simplement sur papier tout ce qui me passe par la tête. C'est un lieu sûr pour penser parce que je ne le montre à personne. »

Il y a littéralement des millions de personnes qui ont utilisé avec succès cette méthode et d'autres outils de réflexion similaires. Pourquoi ces individus ont-ils tous pensé que ces exercices étaient si utiles ? Nous allons bientôt discuter de la réponse, mais pour l'heure, faisons l'exercice.



EXERCICE : VOTRE PREMIERE REFLEXION QUOTIDIENNE

Écrivez pendant les cinq minutes suivantes aussi vite que possible tout ce qui vous passe par la tête. Utilisez les pages blanches ci-dessous. Ne vous souciez pas des fautes d'orthographe ou de grammaire ou de la cohérence. Écrivez aussi vite que vous pouvez et ne vous arrêtez pas tant que vous n'avez pas rempli les deux pages ou que les cinq minutes soient écoulées. Si vous êtes bloqués, continuez à écrire, "Je ne sais pas quoi écrire, je ne sais pas quoi écrire" jusqu'à ce que vous sachiez. Ce n'est pas grave si vous vous sentez idiots, irrités, heureux, confus. Ce que vous ressentez ou écrivez n'a pas d'importance – écrivez tout simplement deux pages aussi vite que possible. Puis revenez au texte.

Nous ne discuterons pas de ce que vous avez écrit, et vous n'aurez pas à le partager avec qui que ce soit. Il s'agit simplement d'un exercice d'écriture méditative.

➡ SANS TRICHER. *Commencez à écrire vos pages ! Vous pouvez continuer à écrire dans votre carnet personnel.*

Avez-vous pu faire l'exercice de la réflexion quotidienne ci-dessus ? L'essentiel est qu'en notant nos réflexions, nous confirmons à nous-mêmes que nos opinions comptent, que nos idées ont de la valeur, que nos sentiments méritent d'être connus.

Beaucoup de preuves empiriques confirment la valeur de l'écriture quotidienne, de la méditation et de la réflexion, y compris ce type d'écriture thérapeutique, mais nous ne vous demandons pas de nous croire. Nous vous demandons simplement de considérer cet exercice comme une expérience et de constater le résultat. Vous seuls pouvez juger si cette réflexion quotidienne vous est utile ou non.

Si vous n'avez pas fait l'exercice d'écriture et que vous avez préféré continuer la lecture – est-ce qu'une partie de vous pense que vous devriez vous conformer à notre demande et une partie ne se soumet pas à le faire ? Êtes-vous absolument sûr de votre décision ? Pourquoi pensez-vous avoir refusé ? Quelles sont vos raisons ? Se poser de telles questions sur notre comportement est ce que nous voulons dire par « réfléchir ».

Pour la plupart, nous ne sommes pas conscients de nos émotions d'un moment à l'autre, ou nous ne remarquons pas lorsque notre anxiété augmente, surtout en état de stress. Êtes-vous conscient que votre anxiété augmente ? Penser à ce que vous avez écrit peut conduire à un nouveau niveau de prise de conscience.

La réflexion quotidienne est un outil précieux et populaire parce qu'en tant qu'êtres réfléchis et sensibles, nous avons besoin d'une méthode facile pour exprimer nos pensées et nos sentiments. Si nous ne gérons pas nos émotions difficiles, elles peuvent s'aggraver et réellement causer un "mal-aise". L'utilisation régulière d'un procédé tel que la réflexion quotidienne peut effectivement renforcer notre système immunitaire et nous rendre plus productifs.

Pratiquer d'autres méthodes de réflexion

Observer notre esprit alors qu'il vagabonde d'un sujet à l'autre peut former une carte routière pour une meilleure connaissance de soi. Plus nous sommes stressés, plus nos esprits s'évaderont dans le passé pour revivre une scène douloureuse ou très agréable, ou voyager dans le futur avec l'espoir d'un avenir plus brillant. Il est plus difficile de rester concentré sur le moment présent. Êtes-vous toujours là ou est-ce que votre esprit vagabonde ? Si tel est le cas, où est-il parti ?

Ci-après, vous trouverez un exercice qui permettra de révéler quelques-unes de nos attitudes intérieures. Il n'y a pas une seule réponse, ni bonne ni mauvaise. Nous ne faisons qu'explorer nos pensées pour voir ce qu'elles sont.



EXERCICE : LES EXPLORATIONS INTERIEURES

➡ Remplissez ces espaces vides aussi vite que possible.

1. Les personnes créatives sont _____
2. Les personnes créatives sont _____
3. Les personnes créatives sont _____
4. Les personnes qui réussissent sont _____
5. Les personnes qui réussissent sont _____
6. Les personnes qui réussissent sont _____
7. Les personnes heureuses sont _____
8. Les personnes heureuses sont _____
9. Les personnes heureuses sont _____

Est-ce que vos réponses révèlent quelque chose sur votre mythologie personnelle autour de la créativité, de la réussite ou du bonheur ? Faites attention aux extrêmes. Est-ce qu'ils montrent une de vos idées préconçues sur les personnes qui réussissent, qui sont créatives et/ou heureuses ? Y-a-t-il des similarités entre les réponses que vous avez données à ces trois propositions différentes?

➡ Notez vos réflexions sur les questions ci-dessus dans l'espace ci-dessous. Vous pouvez continuer à écrire dans votre carnet personnel

Cet exercice nous aide à analyser nos idées et nos attitudes par rapport la signification de la réussite, du bonheur et de la créativité. Il est sans doute plus difficile de réussir si, par exemple, notre attitude personnelle à l'égard des gens qui réussissent est qu'ils sont égoïstes et corrompus. Alors qu'il ne fait aucun doute que même si des gens qui réussissent sont égoïstes et corrompus, des millions d'autres qui réussissent ne sont ni égoïstes ni corrompus. Nos préjugés peuvent nous empêcher de devenir ce que nous aimerions être si seulement c'était possible.

 *Veillez répondre aux questions suivantes :*

1. Les personnes qui ne sont pas stressées sont

2. Les personnes qui ne sont pas stressées sont

3. Les personnes qui ne sont pas stressées sont

L'expérience d'un membre du personnel avec la réflexion quotidienne

Alors que nous avançons ensemble dans ce cours, soyez conscients que même les exercices simples sont susceptibles de vous surprendre. L'objectif est d'approfondir petit à petit notre conversation.

Sarah, un membre du personnel international en Afrique, est pleine de ressentiment depuis plusieurs semaines, depuis l'annulation de la retraite annuelle du bureau. Elle l'attendait avec impatience et sentait profondément que cette retraite était nécessaire au moral du personnel. Elle a également accusé le fonctionnaire chargé des opérations d'avoir mal géré une mission qui a entraîné cette annulation.

Furieuse, Sarah a commencé à s'éloigner de ses collègues dans l'espoir de pouvoir éviter le rôle de l'accusateur. « Je suis toujours celle qui doit faire remarquer les mauvaises décisions ici, » dit-elle. « Je commence à avoir des inquiétudes sur le fait que mon contrat ne soit pas renouvelé si je continue à être celle qui se plaint toujours. Mais si je ne le fais pas, les choses ne bougent pas. »

Lorsqu'on a demandé à Sarah d'écrire sa réflexion quotidienne, ses émotions ont soudain éclaté - elle s'est même énervée qu'on lui ait demandé – et elle l'a fait savoir. On

lui a garanti que les pages resteraient confidentielles, et qu'elle n'aurait à les partager avec personne.

Puis, elle a pris son stylo et a fait l'exercice avec détermination. Elle s'est visiblement calmée à la seconde page, tout en étant encore légèrement perturbée. Après quelques minutes supplémentaires, elle était capable d'exprimer la colère et la déception qu'elle a ressenties à la suite de l'annulation de la retraite. Après avoir fait l'exercice, elle pouvait discuter calmement de ce qui était au départ un sujet très sensible.

Selon ses propres termes, « J'étais surprise de voir à quel point, en écrivant, j'avais peur que quelqu'un du bureau puisse reconnaître mon écriture. J'étais si préoccupée que je voulais me lever et fermer la porte pour que personne ne me voit participer à l'atelier. »

« Cela m'attriste de voir à quel point je suis en colère, » a déclaré Sarah par la suite. « J'ai écrit sur ma page que tout le monde ici a tellement peur de perdre son travail que je me retrouve à dire ce qu'ils ne disent pas, et maintenant c'est moi qui ai peur de perdre le mien. » La conscience de la motivation de ses collègues a marqué le début d'un changement dans l'attitude de Sarah. Elle s'est rendue compte que c'était la peur qui empêchait ses collègues de s'exprimer, et pas une hostilité à son égard.

La connaissance de soi-même est un processus de développement. Il nous conduira vers des changements positifs dans nos vies. Chaque événement enrichissant constitue un pas vers l'amélioration.

Connaître nos voix intérieures

La seule pensée de faire la réflexion quotidienne a probablement déclenché une résistance chez quelques-uns d'entre vous.

- ▶ *"Quand aurai-je le temps ?"*
- ▶ *"Je réussis déjà dans ma vie. Qu'est ce que ça va m'apporter "*

À la seule pensée de la réflexion quotidienne, il se peut que vous ayez déjà entendu quelques-unes de vos voix intérieures. Si vous écoutez attentivement, derrière l'opposition, il se peut que vous entendiez la minuscule voix de l'« espoir »

- ▶ *Si je pouvais réussir davantage ?*
- ▶ *Si je pouvais apprendre à être plus heureux?*
- ▶ *Si mes enfants pouvaient mieux réussir à l'école ?*

Mêmes les questions les plus simples peuvent révéler des désirs cachés. N'oubliez pas que l'esprit nous révélera beaucoup de choses si nous apprenons à demander.



EXERCICE : LES DESIRS CACHES

👉 *Complétez les phrases suivantes aussi vite que possible :*

1. Je souhaite

2. Je souhaite

3. Je souhaite

4. Je souhaite

5. Je souhaite

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Nous voulons juste continuer à imaginer des choses positives qui pourraient entrer dans nos vies. Une fois que nous savons ce que nous voulons, il est plus facile d'avancer à petits pas pour les réaliser. Gardez vos désirs à l'esprit lorsque vous faites les exercices du cours et pensez à ce que vous pourriez faire pour vous en approcher et examinez ce qui empêche vos désirs de se réaliser.

Plus nous sommes positifs sur notre avenir, plus nous avons de chances de réussir. Naturellement chacun d'entre nous a un « critique intérieur » toujours prêt à critiquer ses idées, ses sentiments ou ses actions. Cette voix intérieure est une voix « acquise » et dit des choses qui peuvent remonter à une personne de notre passé – un parent critique, un enseignant ou un patron, un amant désagréable, un ami ou un frère ou une sœur jaloux.

La bonne nouvelle est que si la voix négative est acquise, une voix plus positive peut également être acquise. Les réflexions quotidiennes qui se terminent par une interprétation plus juste des événements de nos vies, peuvent devenir une force positive et stabilisante pour nous. En fait, nous pouvons apprendre à nourrir notre voix positive. Cela ouvrira littéralement nos esprits à ce qui est possible plutôt qu'à ce qui ne marche pas.



EXERCICE : LA RENCONTRE DU CRITIQUE INTERIEUR

Le prochain exercice s'appelle la « Rencontre de notre critique intérieur ». Nous le faisons en utilisant des affirmations et en écoutant comment notre critique intérieur répond. Une affirmation est une déclaration positive – à laquelle votre critique intérieur pourrait s'opposer. Lorsque nous disons quelque chose de positif sur nous-mêmes, il peut répondre par quelque chose de négatif ou de méchant. Nous appelons cet élément méchant une « réaction » négative.

Par exemple, nous pouvons essayer d'affirmer notre désir d'être un écrivain en disant : « Moi, (votre nom), suis un brillant auteur très productif. « Utilisez votre propre nom et choisissez un mot qui représente soit votre fonction au travail soit un but personnel ou professionnel. Écrivez l'affirmation dix fois de suite sur un bout de papier. Écoutez les réponses intérieures qui fusent lorsque vous écrivez les affirmations positives sur vous. Puis, inscrivez les réactions négatives immédiates.

Voici un exemple : Moi, Mark, je suis un brillant écrivain très productif. (la réaction immédiate qui me vient : “Qui a dit que tu étais brillant ?” ou “Tu fais des fautes d'orthographe, tu es nul en grammaire..”).

 *Vous avez saisi l'idée. Écoutez vos “réactions immédiates” et notez-les soigneusement ci-après. Elles peuvent avoir la clé d'une meilleure confiance en vous-même*

Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve (utilisez ici le même mot chaque fois que vous écrivez la phrase).

 *Ecrivez la phrase dix fois et listez toutes les réactions immédiates auxquelles vous pensez*

1. Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve *Les réactions immédiates ?* _____
2. Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve *Les réactions immédiates ?* _____
3. Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve *Les réactions immédiates ?* _____

4. Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve *Les réactions immédiates* ? _____
5. Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve *Les réactions immédiates* ? _____
6. Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve *Les réactions immédiates* ? _____
7. Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve *Les réactions immédiates* ? _____
8. Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve *Les réactions immédiates* ? _____
9. Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve *Les réactions immédiates* ? _____
10. Moi, (votre nom) _____, suis un/e brillant/e _____ très productif/ve *Les réactions immédiates* ? _____

Y-avait-il un schéma dans la façon dont votre critique intérieur vous attaquait ? Il s'agit souvent de la voix du petit tyran de cours d'école qui dit des choses du type : « Pour qui tu te prends ? », « Ouais, t'as raison », etc. Ensuite, le critique pourra essayer de se faire passer pour la voix de la raison, « Tu es trop vieux pour être un leader », ou « Tu ne pourras jamais retourner à l'école, tu n'as jamais été bon en maths ». L'important n'est pas de se débarrasser du critique intérieur, il suffit de le reconnaître lorsqu'il essaie de façon irrationnelle de nous empêcher de faire une chose que nous voulons faire.

Voyez comment nous pouvons utiliser les réactions immédiates négatives de Michelle dans l'exemple ci-dessous pour améliorer son aptitude à être une dirigeante.

- ▶ *Moi, Michelle, je suis une bonne dirigeante de groupe. (Personne ne m'aime.)*
- ▶ *Moi, Michelle, je suis une bonne dirigeante de groupe. (Mes idées sont dépassées.)*

Nous pouvons utiliser les réactions immédiates négatives à l'avantage de Michelle en transformant les déclarations négatives en affirmations. Elle peut les utiliser pour contester son critique intérieur et améliorer son dialogue interne et son comportement concernant son aptitude au leadership. Contester le critique et entreprendre de petites adaptations dans notre comportement peut aboutir à de grands changements.

- ▶ *Moi, Michelle, je suis une bonne dirigeante de groupe. (Je commence à communiquer plus régulièrement avec les gens.)*
- ▶ *Moi, Michelle, je suis une bonne dirigeante de groupe. (Je peux apprendre à améliorer mes idées.)*



OUTILS : L’AFFIRMATION POSITIVE

- Prenez une de vos réactions immédiates et transformez-la en une affirmation positive. Inscrivez l’affirmation sur une fiche et conservez-la près de votre bureau ou dans votre poche pour pouvoir vous la répéter au cours des prochains jours ou au moment où votre critique vous attaque avec cette réaction. Prévoyez également une petite mesure que vous pouvez entreprendre pour réaliser l’affirmation.

Nos critiques intérieurs sont particulièrement forts puisqu’ils connaissent très bien nos points faibles et vulnérables. Les attaques sont personnelles et ciblées : notre poids, notre âge, nos cheveux, notre sexualité, notre personnalité, notre situation financière sont autant de proies faciles pour notre critique intérieur.

L’utilisation de contre-déclarations positives peut nous aider à cultiver une attitude plus optimiste et une meilleure perspective.

Nous sommes tout à fait conscients des difficultés auxquelles doit faire face le personnel dans des situations qui sont souvent véritablement catastrophiques. Que nous soyons optimistes ou pas, chacun de nous peut se sentir quelquefois au plus bas face à des événements que nous sommes incapables de surmonter. Parfois, malgré tous nos efforts, nous sommes accablés et nous devons faire appel aux autres pour recevoir de l’aide.

Ci-après vous trouverez une liste de certains des éléments les plus stressants que les gens sont susceptibles d’affronter. Cela permet d’illustrer comment les différentes sources de perte et de stress peuvent s’accumuler avec le temps et pourquoi nous devons continuer à gérer notre stress.



EXERCICE : VOTRE HISTOIRE RECENTE

Ci-après vous trouverez une liste des expériences de la vie pouvant, chacune, entraîner un stress dans votre vie. Cochez (✓) chaque événement qui s'est produit dans votre vie au cours des deux dernières années. Si un événement s'est produit plus d'une fois, veuillez cocher pour chacune des fois.

- Décès d'un conjoint
- Décès d'un enfant
- Décès d'un membre proche de la famille
- Séparation maritale et/ou conflit
- Divorce
- Changement dans le statut des relations
- Arrivée d'un nouveau membre de la famille par la naissance, l'adoption ou un changement dans votre relation principale.
- Début d'une maladie grave ou un changement dans votre état de santé (maladie du cœur, cancer, hypertension artérielle, séropositivité au VIH)
- Début d'une maladie grave chez un membre de la famille
- Nouvelle responsabilité de prise en charge d'un membre de la famille devenu dépendant (par exemple, un parent âgé, un frère ou une sœur malade)
- Une catastrophe naturelle telle qu'un tremblement de terre, une inondation, une sécheresse ou la famine
- Proximité de ou participation à des événements violents ou à des conflits armés
- Agression sexuelle
- Enlèvement
- Vol de véhicule avec violence et menace
- Attaque ou cambriolage
- Perte d'un emploi
- Réduction, ou augmentation, considérable des revenus
- Dépenses inconsidérées ou pertes de jeux
- Faillite personnelle
- Difficulté à obtenir suffisamment de nourriture ou de l'eau potable
- Enfants en difficultés (scolarité, problèmes avec la justice)
- Incidents liés aux drogues ou à l'alcool – vous-même

- Incidents liés aux drogues ou à l'alcool – personnes qui vous sont proches
- Difficultés persistantes avec votre patron ou vos collègues
- Changement considérable dans vos heures, conditions ou charge de travail
- Départ de la maison d'un fils ou d'une fille
- Problèmes avec la belle-famille
- Problèmes avec les voisins
- Changement de domicile
- Achat important (maison, voiture, travaux dans la maison, etc.)
- Nouvelles dépenses importantes
- Ignorance sur le statut VIH
- Peur irrationnelle
- Perte, ou gain, de poids involontaire
- Insomnie ou incapacité à se concentrer

Je me suis attribué une note de _____.

Obtention des points

Maintenant comptez le nombre de coches et inscrivez-le dans la case.

Interprétation

Cet exercice vise à fournir une indication approximative de votre niveau de stress. Chacun des événements que vous avez cochés aura un niveau d'intensité différent. Et chaque personne affronte les événements de la vie d'une façon qui lui est propre. En général, cependant, plus la perte est émotionnellement forte, tel que le décès d'une personne chère ou un divorce litigieux, plus votre degré de stress sera élevé.

Bien qu'il n'existe pas de règle fixe à ce sujet, si vous avez coché trois éléments ou plus, le stress pourrait être un facteur dans votre vie. Sept éléments cochés ou plus et le stress influence probablement considérablement votre vie. Plus vous avez coché d'éléments et plus votre expérience de ces événements est intense, plus vous auriez besoin de neutraliser délibérément les effets du stress en augmentant considérablement votre niveau de gestion du stress. Nous espérons que ces conversations vous seront utiles.

Deux voix intérieures : Notre perfectionnisme et notre procrastination (tendance à remettre au lendemain)

Suivre un cours qui vous demande d'explorer vos émotions, et de les décrire, peut vous inciter à vous dérober. Après tout, honnêtement, qui souhaite vraiment changer sa

vie ? La plupart du temps, le changement est le catalyseur de sentiments d'anxiété et d'ambivalence. C'est naturel.

Il se peut que nous désirions être en meilleure santé, plus riches et plus heureux – quels que soient nos objectifs – nous devons également être reconnaissants pour ce que nous avons aujourd'hui, si nous voulons préserver notre santé et notre bien-être.



EXERCICE : LES MOMENTS LES PLUS HEUREUX

🔗 *Listez les trois moments les plus heureux de votre vie.*

1.

2.

3.

🔗 *Et maintenant, décrivez quelques moments que vous voudriez ajouter à cette liste sur les deux prochaines années. Vous pouvez continuer à écrire dans votre carnet personnel.*

Ce paradoxe introduit notre ambivalence et notre anxiété naturelles. Lorsque nous sommes anxieux, beaucoup d'entre nous réagissent immédiatement et disparaissent dans un des nombreux côtés moins mûrs de leur personnalité – ce que nous appelons métaphoriquement le Perfectionniste intérieur et le Procrastinateur intérieur. Il se peut qu'ils vous rappellent votre critique intérieur.

Le Perfectionniste est un tyran qui dit :

- ▶ *“Tu ne sais pas faire ça.”*
- ▶ *“Tu ne vas jamais jusqu’au bout des choses.”*

Ce schéma est en jeu lorsque vous recherchez la perfection et vous vous jugez avant même de commencer une tâche – le Perfectionniste est une voix du tout ou rien. Mais cet extrémisme n’est pas dans notre meilleur intérêt. L’obligation intérieure de toujours tout faire parfaitement peut nous empêcher de faire quoi que ce soit. C’est pourquoi, dès le début, vous devez vous permettre de ne pas obligatoirement terminer ce cours, mais faire que ce que vous pouvez faire.

L’autre voix dont il faut se méfier est le Procrastinateur, celle du « je le ferai plus tard ». Cette voix veut se tourner les pouces et dire :

- ▶ *“Je m’en sors bien. Demain j’aurai le temps.”*
- ▶ *“Je le ferai quand je serai fin prêt.”*

Le Procrastinateur qui est en nous veut croire qu’il y a toujours du temps plus tard. Malgré tous nos efforts, il est très difficile de convaincre le Procrastinateur d’arrêter de se dérober ; il n’écoute pas. Maître de d’autodestruction déguisée, le Procrastinateur peut essayer de nous empêcher de réussir en nous maintenant dans la position de la victime – exigeant que nous fassions tout à notre manière, accusant les autres de nos points faibles, refusant de demander de l’aide ou d’aller à l’école pour apprendre les qualifications dont nous avons besoin maintenant parce que notre Procrastinateur intérieur est si grandiose ou si apeuré qu’il pense qu’il peut faire en un week-end ce qu’une autre personne réalise en plusieurs mois.

Le Procrastinateur peut avoir beaucoup de bonnes idées, mais le piège est qu’il peut détruire notre véritable potentiel en remettant tout au dernier moment lorsque la pression est trop forte et que la tâche doit être terminée. Ce Procrastinateur intérieur dissimule souvent la peur du rejet, ou de la critique ou le fait d’être ordinaire. Quelle que soit la raison, le Procrastinateur doit aujourd’hui céder à une action positive.

Un des avantages de ce cours est qu’il nous permet de confronter notre Perfectionniste intérieur et notre Procrastinateur intérieur. Comme pour le Critique intérieur, il n’est pas nécessaire de changer les voix de notre Perfectionniste ou de notre Procrastinateur. Nous les avons toutes à un degré ou à un autre. Soyez simplement vigilants lorsqu’elles se manifestent et ne les laissez pas vous empêcher de faire le prochain exercice. Nous devons faire face à nos conflits intérieurs avant d’espérer faire face à nos conflits avec les autres. Nous aimerions vous inviter à faire l’exercice suivant « Analyse

personnelle » pour clore ce chapitre.



EXERCICE : L'ANALYSE PERSONNELLE

 Répondez aux questions suivantes. (Il n'y a pas de réponse correcte).

QUESTION 1 : Quelles sont les forces dont vous êtes le plus fier ?

1.

2.

3.

QUESTION 2 : Quelles sont les trois principales compétences qui, à votre avis, vous rendent le plus précieux pour votre équipe des NU ?

1.

2.

3.

QUESTION 3 : Identifiez dix choses que vous aimez faire.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

QUESTION 4: Quand avez-vous fait chacune de ces choses pour la dernière fois ?

QUESTION 5: Identifiez certaines choses favorites de votre enfance : un livre, un plat, un ami, un jeu, un héros. Vous pouvez continuer à écrire dans votre carnet personnel



EXERCICES POUR CETTE SEMAINE

1. *Faites votre réflexion quotidienne dès que vous pouvez. (Ne vous jugez pas négativement pour les jours où vous ne le faites pas. Il suffit de recommencer le lendemain.)*
2. *Choisissez une chose parmi la liste des “dix choses que vous aimez faire” et faites-la cette semaine*
3. *Préparez-vous un de vos plats d'enfance favoris.*

Conclusion

Dans cette première conversation, nous avons passé en revue le pouvoir de l'autoréflexion et l'importance de gérer correctement le niveau de stress pour notre santé physique, psychologique et spirituelle. Nous avons trouvé une méthode pour rester régulièrement en contact avec nos idées et nos émotions, pour que les émotions ne s'aggravent pas et nous fassent du tort. Nous avons rencontré notre critique intérieur et acquis les moyens de transformer nos dialogues intérieurs pour qu'ils soient plus optimistes et positifs.

Les conversations suivantes se construisent autour de ce premier chapitre en examinant notre vie de façon plus approfondie. Nous changeons l'axe de ce qui nous arrive et nos émotions à cet égard, vers ce que nous voulons créer. Qu'aimez-vous faire le plus ? Dans la deuxième conversation, nous examinons nos forces, nos talents, notre créativité de manière à répondre à des défis stressants par de nouvelles méthodes et en apprenant davantage sur nos désirs et sur ce que nous voulons réaliser par la suite dans notre vie.

DEUXIEME CONVERSATION

*La Valeur
De la Créativité*



Pouvoirs magiques : Un miroir, des sandales et un petit sac de médicaments

Un vieil homme avait trois enfants, tous des garçons. Lorsqu'ils eurent grandi, il les réunit et leur dit qu'il était très vieux et qu'il ne pouvait plus subvenir à leurs besoins. Il leur ordonna de partir chercher de la nourriture et des vêtements pour eux-mêmes et pour lui.

Les trois frères se mirent en route et après un long moment arrivèrent à un endroit où la route se divisait en trois chemins distincts. L'aîné prit la route du milieu, le second celle de gauche et le cadet celle de droite. Ils décidèrent que, dans un délai d'un an, ils reviendraient au même endroit.

Ainsi ils se séparèrent et, au bout d'un an, comme convenu, retrouvèrent l'endroit où les trois chemins n'en faisaient qu'un. L'aîné demanda au cadet, « Qu'as-tu rapporté de tes voyages ? »; et le jeune répondit : « Je n'ai qu'un miroir, mais il a des pouvoirs magiques. Si on regarde dedans on peut voir partout, quelle que soit la distance. »

Ensuite, lorsqu'on demanda au second frère ce qu'il avait rapporté, il répondit « Juste une paire de sandales, mais si tu les mets, tu peux aller où tu veux en un pas. »

Alors l'aîné dit, « Moi aussi j'ai rapporté peu : juste un petit sac de médicaments. Mais regardons dans le miroir et voyons comment notre père se porte. »

Le cadet sortit le miroir et tous regardèrent dedans et virent que leur père était mourant. Alors l'aîné dit, « Hâtons-nous de rentrer à la maison et voyons ce que nous pouvons faire. » Alors le deuxième frère prit les sandales et chacun des trois y mit un pied et ils furent immédiatement transportés au chevet de leur père. Alors l'aîné sortit les médicaments de son sac et les versa sur le vieil homme. Le père se leva d'un coup, comme si de rien n'était.



EXERCICE : REFLECHIR SUR L'HISTOIRE

- Parmi les trois fils, lequel a été le plus performant ? Pourquoi ? Vous pouvez continuer à écrire dans votre carnet personnel.

La valeur de la créativité

OBJECTIF : *apprendre à utiliser nos forces, nos talents et notre créativité pour répondre aux défis stressants par différentes méthodes*

Comme beaucoup d'histoires africaines, celle-ci pose une question. Parmi les trois fils, lequel, à votre avis, a été le plus performant ? Était-ce le fils qui a vu le premier la peine du père avec son miroir et a informé ses frères ? Ou se pourrait-il que ce soit celui dont les sandales magiques les ont transportés jusqu'au chevet de leur père ? Ou était-ce celui qui a rapporté le petit sac de médicaments qui l'ont ramené à la vie ?



EXERCICE : DES IDEES D'HISTOIRES

- Prenez quelques instants et réfléchissez au message de l'histoire. Que pensez-vous que l'histoire nous enseigne ? Vous pouvez continuer à écrire dans votre carnet personnel.

Il se peut que le thème de l'histoire ne soit pas du tout les miroirs magiques, les sandales ou les médicaments, mais l'importance de la famille. Avez-vous remarqué comme chacun des frères est timide et modeste lorsqu'ils essaient de décrire leur trésor ? Cependant, ensemble, ils avaient le pouvoir de guérir un homme mourant. Voici d'autres commentaires sur l'histoire :

- ▶ *“L'histoire dit que chacun de nous a une contribution unique à apporter.”*
- ▶ *“Il s'agit de l'importance du travail d'équipe.”*
- ▶ *“Ils ont dû quitter la maison pour s'éduquer.”*

Les interprétations de cette histoire pourraient être nombreuses. Mais est-ce que nous nous arrêtons ainsi pour examiner les différentes options qui s'offrent à nous lorsque nous faisons face à un défi difficile ? Si vous êtes comme la majorité d'entre nous, la réponse est probablement non. Pourquoi ? Serait-il possible qu'en état de stress, nous soyons moins aptes à répondre aux pressions de la vie de façon innovante et créative, et que nous comptions sur les méthodes habituelles qui n'ont jamais été réellement efficaces ?

Comme nous le verrons, le pouvoir de la créativité n'est pas l'apanage exclusif des peintres, acteurs, inventeurs ou musiciens. La capacité de créer demeure dans chacun et chacune d'entre nous et elle peut nous aider à mieux affronter tout type de défis. Il faut juste ne pas oublier de l'utiliser.

Utiliser la créativité pour améliorer son lieu de travail

« Quel est le rapport entre la créativité et mon travail aux NU ? » vous demandez-vous. Bonne question. Dans quelle mesure vous sentez-vous créatif au travail ? Pensez-vous qu'il existe des moyens plus efficaces de réaliser vos tâches ? Votre bureau vous incite-il à vous sentir libre d'apporter de nouvelles idées ?

La créativité ouvre la porte au changement en posant la question, « Et si... ? » Il s'agit simplement de l'acte de trouver les moyens les plus efficaces pour réaliser ce que nous voulons faire.



EXERCICE : LA CRÉATIVITÉ

🔗 Complétez les questions ci-dessous aussi vite que possible. Il n'y a pas de réponse correcte

Et si ...

?

Les êtres humains sont naturellement créatifs. Dans notre grande majorité, nous ne devenons pas de grands artistes, mais nous utiliserons la créativité pour apaiser nos peines et nous stimuler. De toute évidence, la créativité peut augmenter nos options et nos chances de faire face avec succès aux défis de notre vie.

Les domaines de la créativité

Le Larousse en ligne définit la créativité simplement comme une « Capacité, faculté d'invention, d'imagination. ». Nous pouvons agir avec imagination et originalité dans chacun des trois domaines fondamentaux – les choses, le moi et la communauté – pouvant, chacun, améliorer nos vies. Les aptitudes créatrices telles que la curiosité, la concentration et la flexibilité nous aident à stimuler les autres tout en nous aidant à

envisager de nouvelles approches, améliorer notre performance et improviser de nouvelles solutions à de vieux problèmes. Une fois que nous avons compris les domaines fondamentaux de la créativité, nous pouvons commencer à débloquer nos pouvoirs créateurs dans chacun d'eux.

Créativité d'un artéfact : fabriquer et inventer de nouvelles choses

Il s'agit du domaine de la fabrication et de l'invention des choses. Ces artéfacts (choses) incluent les objets que nous pouvons voir, sentir, toucher ou expérimenter. Il y a des artéfacts dans les arts, les sciences et toutes les organisations, des ONG et des gouvernements aux opérations industrielles. L'artéfact peut être une nouvelle chanson, un roman ou une peinture ; un nouveau médicament, un traitement ou une formule scientifique ; ou un nouveau traitement de l'eau, des projets de développement communautaire ou des services d'entreprises.

Chacun de ces royaumes – art, sciences, ou organisation/gouvernement/entreprise – offre des possibilités infinies pour l'apprentissage et le perfectionnement. Nos perpétuelles tentatives pour améliorer nos aptitudes dans chacun de ces domaines d'artéfact sont étroitement liées au deuxième domaine de créativité – la créativité du moi.

Dans les exercices suivants, nous proposerons un exemple spécifique de la façon dont un de vos collègues a appliqué la créativité et nous explorerons certaines de vos expériences positives dans chacun des domaines.

Mildred est vraiment désolée que sa tante Tasha habite loin d'elle et qu'elle se sente seule. Parler au téléphone n'est pas très satisfaisant. Sa tante fait partie de ces personnes qui n'aiment pas parler au téléphone et Mildred est également très occupée par son travail et sa famille.

En réfléchissant, Mildred a réalisé que si elle voulait vraiment aider sa tante, elle devait se concentrer sur quelque chose de plus pratique. Après un brainstorming avec une amie du travail, elle a développé une liste de possibilités. Elle a ensuite décidé de soulager la solitude de Tasha en créant un album photos de la famille de sa tante et de ses amis. Créer quelque chose de concret représentait une petite mais importante manière pour Mildred d'utiliser sa créativité pour faire une grande différence dans la vie de Tasha.



EXERCICE : LES EVENEMENTS HEUREUX

☛ Citez trois expériences heureuses que vous avez vécues en fabriquant ou en inventant quelque chose.

1.

2.

3.

La créativité du moi – se connaître et s’améliorer

Il s’agit du domaine de la compréhension de soi, de la connaissance de soi et de l’amélioration de soi. Ce domaine fait référence au paysage intérieur évolutif de notre vie et constitue le cœur de notre personnalité psychologique, émotionnelle et spirituelle. Nous nous développons psychologiquement tout au long de notre vie, de notre naissance à notre décès. La créativité du moi nous demande de considérer et reconsidérer des questions de valeurs personnelles et leur signification.

Visu était craint par ses collègues. Chaque fois qu’il était sous pression pour terminer ses rapports mensuels, il devenait comme un animal en cage, s’isolait et agressait chaque personne qui osait s’aventurer près de son bureau.

Bien qu’on lui ait souvent conseillé de consulter un professionnel pour son humeur, Visu, ancien grand joueur de football, a rejeté une telle idée, la considérant comme un signe de faiblesse. Ce n’est que lorsque le patron de Visu a condamné ses sautes d’humeur en disant qu’elles étaient nuisibles à l’esprit d’équipe, que Visu a été capable de s’arrêter et de réfléchir à son comportement.

En considérant ses actions comme nuisibles au moral de l’équipe, Visu a été contraint d’évaluer ce qui comptait le plus pour lui – son travail ou son sens de l’autosuffisance. En décidant qu’un salaire était plus important que son image de héros, Visu a cherché un conseiller pour pouvoir parler de ses émotions et apprendre de nouveaux moyens pour affronter les délais de ses rapports mensuels.

Alors qu'il était tout d'abord embarrassé, Visu a fini par considérer son conseiller comme un coach personnel – un rôle qu'il connaissait bien et qui remontait à l'époque où il était footballeur. Sa volonté de chercher de l'aide, de se regarder et de regarder son influence sur les autres est un exemple parfait de la créativité du moi.

En utilisant son conseiller « coach » comme une caisse de résonance et un guide, il a pu expérimenter de nouveaux comportements qui étaient plus bénéfiques tant à son équipe qu'à lui-même.



EXERCICE : VOS PERCEPTIONS

 *Citez trois fois où vous avez été profondément émus, avez fait preuve d'une grande compréhension ou avez appris comment l'esprit humain fonctionnait. Par exemple, en ayant un "déjà vu": une certaine situation/personne évoque des souvenirs heureux dont vous n'aviez pas conscience.*

1.

2.

3.

La créativité du moi nous prépare à mieux comprendre les autres et notre relation au monde. Ce point est traité dans le troisième domaine – la créativité de la communauté.

La créativité de la communauté – tirer profit du travail d'équipe et de l'aide des autres

La créativité de la communauté implique de travailler avec les autres afin d'accroître sa performance personnelle. Cela peut aussi signifier que nous utilisons les autres pour tester nos propres croyances et perceptions pour pouvoir vivre plus honnêtement. C'est ce que nous appelons un test de réalité. Et tester notre réalité avec les autres nous rend plus convivial.

La majorité d'entre nous a vécu des expériences difficiles en groupe à un moment ou

à un autre de sa vie, comme de ne pas faire partie de l'équipe sportive, être incapable de chanter correctement en cours de musique, ne pas bien réussir dans un projet scolaire collectif. Toutes ces choses peuvent créer des blocages dans notre habilité à vivre pleinement la créativité de la communauté parce qu'elles demeurent souvent en nous à l'âge adulte. Mais, une fois que nous avons acquis les attitudes et aptitudes qui soutiennent la créativité de la communauté, nous sommes moins isolés.

Les gens sont des animaux sociaux et ils ont besoin du soutien des autres pour être tout à fait opérationnels. La créativité de la communauté comprend les aptitudes au travail d'équipe et à l'interaction familiale. Nos collègues et nos familles sont susceptibles de profiter de notre curiosité, notre concentration et notre flexibilité. Et si nos croyances de nous-mêmes et des autres n'étaient pas toute la vérité ? Comment pourrions-nous profiter, en tant que famille ou organisation, d'une approche de notre situation/tâche plus flexible et plus spécifique ? Et si nous reconcevions les rôles au sein de notre famille pour soutenir l'évolution de chacun de ses membres ?

Voici un indice sur l'interaction du groupe : plus nous faisons confiance au groupe, plus nous serons capables de nous sentir suffisamment à l'aise pour discuter des situations délicates. Plus nous avons peur d'être embarrassés ou honteux sur un sujet, plus nous éviterons de l'aborder même si cela nous serait utile.

Le mari de Makena est décédé de façon soudaine et inattendue d'une crise cardiaque alors qu'il n'avait pas 50 ans. Elle n'avait jamais envisagé qu'il puisse mourir aussi jeune et elle et ses deux jeunes enfants ont été trop anéantis pour en parler.

Makena et son fils s'en sont sortis assez bien malgré leur chagrin, en poursuivant leurs engagements et activités professionnelles. Mais la fille de Makena, Akua, est devenue hostile et réservée, refusant de parler de la mort de son père. Ayant eu connaissance du problème de Makena, Ntombi, une collègue digne de confiance, a souhaité aider la fille de Makena. Elle a tout d'abord pensé qu'un conseiller était la réponse, mais Akua a rejeté l'option d'une aide professionnelle et a refusé de parler de ses émotions avec qui que ce soit.

Un jour, alors qu'elle rentrait de l'université locale, Ntombi a remarqué une jeune étudiante qui lui a rappelé Akua. Une idée lui est venue à l'esprit : Akua avait besoin de s'accrocher à quelque chose, un objectif à atteindre qui pourrait la détourner de la peine qu'elle éprouvait.

La semaine suivante, Ntombi s'est rendue au bureau des admissions de l'université. Elle y rencontra un membre du personnel du bureau d'admission qui était plus que

désireux de rencontrer Akua et de lui montrer personnellement le campus.

Dès que Ntombi est rentrée chez elle après ses cours, elle a téléphoné à Akua et l'a invitée à dîner chez elle. Akua est arrivée et a été agréablement surprise lorsque Ntombi a suggéré qu'elles consultent le site de l'université. En quelques minutes, Akua parlait avec enthousiasme des possibilités de la faculté. Elle était ravie de la possibilité de visiter l'université, et deux semaines plus tard, Akua, sa mère et Ntombi visitaient l'université et appréciaient l'hospitalité du responsable des admissions.

Akua s'est finalement inscrite dans une autre université qui a par la suite suscité son intérêt. Mais c'était l'intuition de Ntombi d'aider Akua en faisant appel à la communauté et en trouvant une chose positive à laquelle elle pouvait aspirer qui lui a donné le soutien dont elle avait besoin.



EXERCICE : LES INTERACTIONS

🔗 *Citez trois expériences où vous avez bénéficié d'une bonne compréhension des relations dans votre vie.*

1.

2.

3.

🔗 *Ces situations ont-elles quelque chose en commun ? Votre compréhension du fonctionnement des relations vous a-t-elle aidé dans d'autres situations interpersonnelles ?*

Débloquer nos forces créatrices : commencer petit

Lorsqu'un individu entraîne un cheval à sauter, les barres sont tout d'abord placées à plat sur le sol et le cheval est lentement conduit vers elles. Les jambes du cheval s'habituent à enjambrer légèrement la barre en une enjambée naturelle. Peu après les barres sont levées à quelques centimètres du sol et le cavalier dirige le cheval lorsqu'il enjambe la nouvelle hauteur. Chaque fois que le cheval enjambe les barres, il est récompensé et acquiert de la confiance.

Le cheval est physiquement capable de sauter par-dessus une barre très haute dès le premier jour mais il ne le sait pas et il manque de confiance. C'est pourquoi les enclos des chevaux sont fermés par des barrières. Un cheval qui doit sauter plus haut que ce qu'il a l'habitude de faire reculera ou se cabrera.

Les gens acquièrent des aptitudes comme le cheval apprend à sauter. Nous avons simplement besoin de dépasser petit à petit notre niveau de confort pour gagner de la confiance au fur et à mesure des responsabilités toujours croissantes. Le professeur de musique ne demande pas à l'élève de jouer une symphonie avant de savoir jouer les principales gammes. Demander trop, trop vite, anéantirait complètement son plaisir de jouer. Le changement réalisé en élevant progressivement les niveaux nous aidera à éviter les états de stress et le découragement.

Lorsque les sauts sont à la « bonne hauteur », nous connaissons une réussite progressive qui instille confiance et optimisme. En revanche, lorsque les sauts sont trop hauts, cela se traduit par un stress destructeur qui conduit à l'incertitude et à l'échec.

Comme le dit un champion du monde sportif, « Il faut aller lentement pour aller vite ». Les stratégies qui permettent de maintenir des sauts peu élevés sont : demander de l'aide, examiner ce que nous pouvons améliorer, des exercices quotidiens pour la concentration, et rester régulièrement en contact lorsque nous sommes en état de stress – en contact avec notre réalité intérieure ainsi que celle de notre équipe.

Alors qu'un peu de stress peut être bénéfique, en nous obligeant à être à la hauteur du défi et en nous conduisant à l'habileté et à la maîtrise, trop de stress devient destructeur. Il doit être abordé avec créativité ou bien il commence à écraser notre capacité à fonctionner. Dans un état de stress extrême, même les tâches que nous maîtrisons depuis longtemps deviennent difficiles. Il se peut que nous ayons du mal à nous concentrer, et sans aide, notre santé mentale et physique en souffrirait.

Il n'y a rien – à l'exception de la guerre ou des catastrophes naturelles – qui fait autant

augmenter le saut que les tensions provoquées par une maladie débilitante, le décès d'une personne chère, la crainte pour notre santé, la dissolution de la famille ou des difficultés financières permanentes. Est-il si étonnant qu'avec un stress destructeur dans notre vie, la barre semble trop haute pour sauter ? Nous pouvons nous sentir tellement épuisés que notre cœur n'y est plus. Il y a des méthodes pour réduire ces sauts.

- ▶ *Dans quels domaines de votre vie mettez-vous la barre trop haut ?*
- ▶ *Comment pourriez-vous réduire les sauts pour atteindre l'objectif et la maîtrise ?*

Lorsque nous pensons à changer de vie, nous pensons en termes de changements radicaux : un nouveau travail, une nouvelle ville voire un nouveau pays. Nous oublions que le changement est en général progressif – deux pas en avant, un pas en arrière. Pour s'approcher petit à petit de nos rêves, il ne faut pas oublier de faire des petits sauts et de nous exercer à réussir tout comme le cheval dans notre précédente histoire. Nous marchons avant de pouvoir sauter, sautons bas avant de pouvoir sauter haut, et sautons en privé avant de sauter dans un championnat public.

Alors qu'un grand changement peut être accablant, un petit changement est pratique et se réalise plus facilement. Nous faisons de petits changements concrets aujourd'hui au lieu de ne penser qu'au grand saut futur. Peut-être ne pouvons-nous pas nous permettre de nous inscrire à un club de gym, mais nous pouvons acheter de nouvelles chaussures de course. Peut-être ne pouvons-nous pas nous permettre des études supérieures, mais nous pouvons nous permettre un cours. Et un cours devient deux et avant même que nous nous en rendions compte, nous sommes diplômés.

Avec le temps, les petits changements que nous faisons font monter la barre de notre vie jusqu'à ce que, presque sans nous en rendre compte, notre vie est meilleure que nous l'avions espéré à l'origine.



EXERCICE : LES PREMIERS PAS

-
- ◆ *Citez trois changements créatifs faisables que vous pouvez faire dans les domaines listés ci-dessous. Essayez d'exprimer des objectifs SMART, qui sont Spécifiques, Mesurables, Accessibles, Réalistes et Terminés.*

QUESTION 1 : Votre espace de travail :

(Exemple : ranger/nettoyer mon bureau tous les soirs avant de quitter le travail)

1.

2.

3.

QUESTION 2 : Votre exercice physique habituel :

(Exemple : descendre du bus un arrêt avant le mien pour rentrer à pied à la maison)

1.

2.

3.

QUESTION 3 : Vos violons d'Ingres ou tentatives artistiques :

(Exemple : prendre le temps de lire)

1.

2.

3.

QUESTION 4 : Vos rapports avec vos collègues :

(Exemple : rencontrer un collègue pour prendre un café une fois par semaine)

1.

2.

3.



OUTILS : ELIMINER LES OBSTACLES

- ▶ *Interdire la procrastination ou les obstacles à la création tels que regarder la télévision au lieu de faire une action, même petite.*
- ▶ *Garder le sens de l'humour et s'autoriser un sourire indulgent en cas d'échec en cours de route.*
- ▶ *Trouver un mentor/ami, collègue pour s'encourager mutuellement et se renforcer positivement.*

- ▶ *Ne pas oublier que toute créativité nécessite une expérimentation, des déceptions et de la persévérance.*
- ▶ *Cesser d'essayer d'être superman/woman. Les gens ont besoin d'aide lorsqu'ils souffrent*

Trois méthodes clé pour ouvrir les voies de la création

Bien que nous ne puissions pas éviter quelques sources de stress, telles que la maladie dans la famille ou la pression au travail, nous pouvons prendre soin de nous et nous accorder le temps de mener ces activités :

Entrenez votre corps

Trente minutes par jour c'est l'idéal. Plus nous faisons de l'exercice, plus nous serons en bonne santé. Givens dit qu'il a fini par renoncer à s'obliger à aller faire du sport. « J'ai conclu un pacte avec moi-même. En réalité, je ne devais pas faire du sport, mais je devais juste porter mes vêtements de sport. Je me suis retrouvé plusieurs fois avec mon tee-shirt, mon short et mes tennis, avant de me sentir tellement ridicule que j'ai commencé à courir sur place dans mon salon. Je ne m'en suis pas rendu compte immédiatement, mais j'avais trop peur de courir dehors dans mon quartier. Aujourd'hui, je sue à grandes gouttes en sautillant tout en regardant la télévision. Cela peut sembler ridicule mais je me sens beaucoup mieux. » Il ne faut pas longtemps après avoir porté votre vêtement de sport pour finir par faire vos exercices.



EXERCICE : UNE EXPERIENCE EMOUVANTEE

- 🔗 *Réfléchissez à une époque où vous faisiez quelque chose de physique que vous appréciez telle que jouer au football, danser, ou faire de longues marches ? Qu'est ce que c'était ?*

Appréciez le souvenir pendant quelques instants.

Défier nos esprits

Il ne suffit pas d'exécuter le même travail mental pendant des années, nous devons trouver de nouveaux centres d'intérêt. Tout domaine créateur, des mathématiques à la musique, peut susciter une fascination incessante parce que le potentiel de maîtrise est infini. Thembe a dit : « J'ai toujours voulu aller à la faculté mais j'étais intimidé parce que je vieilliss. Une amie qui assistait à des cours à la faculté m'a donné une bonne idée. Elle a dit : 'Ne t'inscris pas à la faculté – tu n'as qu'à aller sur le campus prendre un café à la cafétéria.' Elle avait raison. J'ai vu un grand nombre d'étudiants plus âgés et je me suis senti mieux. Cela m'a aidé à imaginer ce que ce serait de commencer une éducation formelle à mon âge. J'ai décidé de suivre un cours pour voir. »



EXERCICE : VOTRE TEMPS LIBRE

🔗 *Quels loisirs appréciez-vous ? Qu'étiez-vous en train de faire la dernière fois que vous avez senti que vous étiez complètement pris par ce que vous faisiez au point de perdre toute notion du temps ?*

Construire et entretenir un réseau d'alliés

Les réseaux de soutien social peuvent comprendre nos familles ainsi que nos collègues, voisins et amis. La majorité d'entre nous sait demander de l'aide en cas de besoin, mais il est assez commun d'éviter de le faire lorsque la pression est forte ou que nous risquons d'être embarrassés. Certains d'entre nous évitent même inconsciemment leurs amis parce que leur parler pourrait leur faire prendre conscience de sentiments qu'ils préféreraient ignorer. Vous socialisez-vous avec vos collègues ? Rendez-vous souvent visite à des amis qui vous apportent leur aide ?

Note : Prendre soin d'amis ou de parents malades – bien qu'étant important et admirable – fait partie des responsabilités à assumer mais ne nous permet pas de recharger nos batteries. Alors, essayez de rencontrer quelqu'un avec qui vous pouvez rire ou partager vos sentiments.



EXERCICE : LA MAIN TENDUE

🔗 Réfléchissez un instant à une fois où une personne vous a soutenu de façon inattendue. Qu'avez-vous ressenti ?

Cette semaine, contactez trois amis auxquels vous n'avez pas parlé depuis longtemps. Envoyez-leur une carte postale, un email ou un petit mot.

Considérez ces trois stratégies – exercices pour le corps, défis mentaux et du temps avec des amis qui vous soutiennent – comme un vaccin contre le stress. Chacune d'entre elles peut améliorer notre santé physique et psychologique et nous aider à nous sortir de la dépression en nous donnant un regain de force spirituelle.

Réduire votre score de stress

Quels sont les autres moyens pour réduire votre score de stress ? Comme vous l'avez vu à travers l'inventaire de l'histoire de la vie, le stress s'accumule au fil des ans. Parfois, des petites choses peuvent nous faire passer de « bien » à « pas bien ». Il y a trois éléments importants à ne pas oublier au sujet du stress. Le premier étant que même des événements positifs peuvent être stressants, tels qu'un mariage ou une

promotion au travail ; le deuxième, les conséquences du stress s'accumulent au fil des ans ; le troisième, tout comme notre niveau de stress augmente d'un événement à l'autre, nous devons le réduire en menant une action à la fois. Des petites actions pour réduire le stress se transforment en grands changements positifs.



EXERCICE : LES REDUCTEURS DE STRESS

🔗 Cherchez dix manières de réduire votre niveau de stress.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

🔗 **Exercice** : Entourez trois des éléments ci-dessus et faites-les ce week-end. Incluez vos choix dans une éventuelle liste "à faire" que vous utilisez.

Comment les grands artistes restent créatifs

Il y a trois comportements qui peuvent nous aider à devenir plus créatifs, plus heureux et à mieux réussir. Ils peuvent également aider à réduire le stress et améliorer notre qualité de vie. Ces stratégies sont les suivantes.

Pratiquez un type de réflexion quotidienne. L'écriture est le plus commun, comme notre utilisation de la réflexion quotidienne, mais il existe de nombreuses façons de réfléchir à notre vie, telles que marcher, méditer, faire du yoga, prier, écrire notre biographie ou tout simplement « penser ».



EXERCICE : LA RÉFLEXION

🔗 Exercice: *Que faites-vous pour réfléchir ?*

Trouvez les moyens de reconsidérer vos échecs. Toute créativité (et apprentissage) nécessite des échecs et un regain d'efforts, suivie par d'autres échecs et un regain d'efforts. Il nous faut une méthode pour nous aider à reconsidérer nos échecs comme une partie naturelle de la vie plutôt qu'un défaut immuable de notre caractère. Un sens de l'humour et une attitude gratifiante et optimiste malgré nos échecs peuvent nous servir de leçon et nous aider à aller de l'avant. Le sens d'une mission et d'un but peut nous aider à sentir que nous en valons la peine malgré nos difficultés au travail ou dans la vie, et donner un sens personnel à notre combat quotidien.

🔗 Exercice: *Listez trois échecs qui vous hantent :*

1.

2.

3.

🔗 *Avez-vous acquis quelque chose de positif ? D'après la manière dont vous vous en souvenez aujourd'hui, est-ce que leurs significations ont changé.*

Apprenez à exploiter vos points forts. La responsabilité n'est que l'aptitude à répondre. Nous avons tous des points forts et des points faibles. Certains d'entre nous répondent mieux en groupe, d'autres sont mieux face à face. Certains d'entre nous possèdent de grandes qualifications pour la recherche, d'autres sont meilleurs pour des idées plus globales. Nous devons connaître nos points forts pour pouvoir les utiliser à notre avantage et à celui de notre équipe ou de notre famille.



EXERCICE : RECONNAITRE VOS POINTS FORTS

🗨️ *Interrogez trois personnes qui vous connaissent assez bien. Demandez à chacune d'elles de désigner trois de vos points forts. Inscrivez-les ci-après.*

Liste de vos points forts	Nombre de personnes qui l'ont mentionné

Cercles vertueux

Tout au long de notre vie, nous faisons face à des opportunités de changement créateur. Il ne dépend que de nous d'emprunter la route qui mène aux solutions ou de rester coincés dans nos problèmes. La route vers la créativité conduit à une meilleure vie et à une variété d'opportunités ; la route qui s'en éloigne conduit à l'entropie et à des opportunités décroissantes. Par exemple :

- ▶ *Regardons-nous des programmes idiots à la télévision ou apprenons-nous à jouer de la musique ?*
- ▶ *Restons nous seuls, assis et inquiets ou parlons-nous de nos émotions avec des amis, un mentor, un coach ou un conseiller ?*

Nous connaissons tous les cercles vicieux, ces spirales descendantes qui nous donnent le vertige et nous désorientent. Nous n'entendons pas autant parler des cercles vertueux – les spirales ascendantes qui commencent à se charger d'énergie vers nos réalisations positives. Un cercle vertueux peut nous propulser plus loin et plus vite vers nos objectifs. Plus les choses changent, plus les choses changent. Nous nous entraînons une fois, puis une autre et assez vite nous nous sentons tellement mieux que nous le faisons avec plaisir et le comportement commence à se renforcer.



EXERCICE : L'ACCOMPLISSEMENT REPETE

👉 *Dans quels cercles vertueux êtes-vous ?*

1.

2.

3.

👉 *Quel nouveau cercle vertueux pourrait vous être le plus profitable aujourd'hui ?*

N'oubliez pas que tous les cercles vertueux se construisent jour après jour.

Comment choisir quoi faire – Découvrir des passions

Enfant, quelles étaient vos passions ? Peindre ? Jouer de la musique ? Dessiner ? Chanter ? Faire l'acteur ? Les mathématiques ? Les sciences ? Les échecs ? Le sport ? La cuisine ? Lesquelles appréciez-vous aujourd'hui ? Lesquelles vous permettez-vous de faire réellement ?



EXERCICE : L'EXPLORATION - PREMIER TOUR

🔗 Complétez les espaces blancs aussi vite que possible.

1. Enfant, j'ai toujours aimé

2. Enfant, ma forme d'art favorite était

3. Enfant, mon violon d'Ingres était

4. Mes matières préférées à l'école étaient

5. Mes meilleurs amis étaient

6. La musique que j'aimais le plus étant jeune était

7. Quand j'étais petit, les passions de mes parents étaient

8. Aujourd'hui, trois de mes passions créatrices sont

9. Trois choses que je déteste faire sont

10. Si je pouvais apprendre tout ce que je veux, j'apprendrais

11. J'aimerais redécouvrir ma passion pour

Explorez nos obstacles à la créativité

Lorsque nous parlons d'obstacles à notre créativité, nous parlons des comportements qui diminuent notre anxiété mais qui nous empêchent d'être productifs. Les obstacles sont des comportements d'arrangement qui ne sont pas les meilleurs mais qui deviennent des styles personnels pour gérer l'anxiété croissante. Certains membres du personnel nous ont indiqué que ces comportements incluaient l'abus de boissons alcoolisées ou de médicaments, une suralimentation, des rapports sexuels non protégés, trop de télévision, une inquiétude permanente pour l'avenir, des dépenses excessives, une hostilité à l'égard d'autrui, un altruisme excessif ou la solitude. Il y a probablement autant de moyens de faire face au stress qu'il y a d'individus. Notre milieu, notre culture peuvent influencer notre manière de faire face à situation donnée en définissant quel comportement est le plus approprié à la situation. Cependant, l'un ou l'autre des comportements mentionnés ci-dessus peut créer une grande dépendance et aucun d'eux ne traite le vrai problème – nos émotions ou nos sentiments de vulnérabilité.

Accéder à nos aptitudes créatrices pour vivre une vie plus satisfaisante requiert de la vulnérabilité ; et accepter notre vulnérabilité nécessite en général une petite adaptation dans l'attitude. Nous devons trouver du courage lorsque nous avons peur et de la compassion lorsque nous éprouvons du dégoût pour nous-mêmes. Certains appellent ce phénomène « l'esprit d'auto-pardon ».



EXERCICE : L'INGENIOSITE

🔗 *Quels obstacles à la créativité avez-vous développé dans votre vie quotidienne ?*

🔗 *De quelles ressources disposez-vous ou quelles ressources sont accessibles dans votre communauté pour vous aider à supprimer ou à réduire vos obstacles à la créativité ?*

Processus créateur en tant qu'enseignant

Chacun des arts créatifs est de plus en plus utilisé pour donner des cours de leadership et de communication organisationnelle. Nous pouvons utiliser des histoires, la musique, la peinture, la sculpture – et même le jeu – pour stimuler notre intuition et celle de nos collègues. Pour ceux d'entre vous qui lisent ce cours et y travaillent seuls, ci-dessous est racontée une histoire d'un des membres du personnel qui a tiré une importante leçon personnelle simplement en jouant du tambour.

Avant de rejoindre l'ONU comme membre d'une équipe de projets, Michael a eu une longue et riche expérience en tant que directeur administratif. Il a obtenu une très grande réussite et finalement ses collègues lui ont demandé tant de choses qu'il a été contraint de passer de plus en plus de temps à travailler seul.

En fin de compte, Michael s'est tellement habitué à travailler seul que son aptitude à travailler en équipe en a souffert. En effet, son assurance a commencé à friser l'arrogance. L'autosuffisance a entraîné des tests de réalité de la part de ses collègues de plus en plus rares.

Michael a très rapidement eu sa dose de réalité. Au cours d'une conférence sur le leadership dans laquelle il était le principal interlocuteur, il a décidé d'assister à la conférence plutôt que de retourner dans sa chambre d'hôtel après sa présentation. Il a choisi de participer à une des activités qui était dispensée par un autre enseignant de la manifestation : un cercle de tambourinage simplifié.

En tapant sur le tambour, chaque membre du groupe qui a été attribué à Michael a pris du plaisir à faire de la musique. Puis, pendant deux minutes, lui et son groupe ont eu l'opportunité d'improviser une chanson. Compétitif et stimulé, Michael s'est lancé sans retenue dans son tambourinage.

Ce n'est qu'après les deux minutes que Michael s'est rendu compte qu'il n'avait pas entendu une seule note jouée par les joueurs de son groupe, tellement il était concentré sur sa propre musique. Stupéfait et surpris, Michael a soudain compris que l'ensemble de son groupe essayait de le suivre sans qu'il ne les écoute ou qu'il n'essaie de les inclure dans son jeu de quelle que façon que ce soit. Cela ne lui avait même pas traversé l'esprit.

Ce petit exercice a été une révélation pour Michael. Mis au défi d'appliquer la leçon de tambour à son travail, Michael a été immédiatement frappé de voir à quel point l'expérience était similaire à sa performance sur un projet en cours. Il était tellement pris

par sa propre performance qu'il n'a pas réussi à prendre en compte son équipe. Il était tombé dans un schéma d'auto-dépendance au point de ne pas considérer comme il se doit les conséquences de ses retards sur l'emploi du temps et la charge de travail de son équipe. Sa force – l'auto-dépendance – est devenue sa faiblesse, puisqu'elle l'a empêché de demander de l'aide à son équipe, de la faire participer ou d'écouter sa « musique ».

Les tambours résonnant encore à ses oreilles, Michael s'est résolu à faire mieux. Il a libéré son emploi du temps pour se rattraper et s'est engagé à solliciter régulièrement la contribution de son équipe même si parfois cela impliquait d'avouer qu'il était confus ou incertain.

Dans toute organisation, la façon dont nous créons est aussi importante que ce que nous créons. Nos activités créatrices peuvent constituer une solide source de compréhension personnelle.



EXERCICE : LES NOUVELLES EXPERIENCES

Que ce soit pour acquérir de nouvelles qualifications, ou obtenir la force intérieure de lutter pour nos droits au travail, ou réaliser un rêve créatif, nous devons avoir la volonté d'explorer de nouvelles voies et parfois de revenir sur nos pas. Etre créatif exige le courage de se lancer dans de nouvelles expériences.

Pendant une heure ou deux, une fois par semaine, prenez le temps de vous consacrer à une activité qui pourrait vous amuser. Vous pouvez visiter un musée, un bâtiment gouvernemental, dîner dans un nouveau restaurant, lire, rendre visite à un ami, aller au cinéma, ou explorer les merveilles de la nature. Faites ce que bon vous semble.

Explorer améliore les capacités d'observation et nous lie à une vieille tradition humaine : le droit de faire ce qui nous intéresse juste parce que cela nous intéresse. Nous n'avons pas besoin de savoir pourquoi. Nous n'avons pas besoin de l'expliquer à qui que ce soit – les explorateurs grimpent sur les montagnes parce qu'elles sont là.

C'est la raison pour laquelle l'exploration devrait être faite seul, sauf si c'est trop dangereux. Dans notre contexte – celui de l'épanouissement – il est recommandé de faire cette exploration une fois par semaine. La plupart d'entre nous pourrait prendre la décision de faire l'exploration une heure par semaine pendant quelques semaines – mais pourquoi le faire ?

Les experts en créativité évoquent le rythme de la créativité, l'équilibre entre travailler dur sur un problème et le mettre de côté par une longue marche ou une diversion relaxante – le rythme « réfléchir profondément, se relaxer, réfléchir profondément ». Il faut que nous permettions à nos esprits de s'éloigner du problème afin de trouver de nouvelles solutions.

Un membre du personnel utilise son temps d'exploration pour voir des projets sur le terrain parce que, pour elle, c'est « régénérateur ».

« Je restais en permanence dans mon bureau pendant des mois sans même voir les résultats de mon travail pour la population de mon pays. Aujourd'hui, je visite un site par mois environ dans le cadre de ma mission d'exploration régulière. Je suis bien plus inspirée à mon retour. Je le recommande à tous mes collègues. »

Notre spontanéité et notre sens de l'aventure vont augmenter.



EXERCICE : LE CONTROLE

🔗 *Comment avance votre réflexion quotidienne ? Des excuses ? Quelles sont-elles ? Quelques intuitions ?*

🔗 *Quelle exploration envisagez-vous de faire cette semaine ?*

Continuez à bien travailler.

Créativité et perfectionnisme : les mots de la fin

Peu importe notre niveau de performance, peu d'entre nous, lorsqu'ils sont sous pression, font cas de leur bien-être général – physique, émotionnel, spirituel – comme étant un élément crucial de la mission de l'ONU. Mais tel est bien le cas. La famille de l'ONU n'est pas une notion abstraite. Il s'agit de nous – des milliers d'individus qui travaillent pour d'importants objectifs communs.

Comme l'a dit un des membres de l'équipe : « J'ai toujours envié Thomas, un Représentant Résident qui a de la réussite. Il était très respecté sur le terrain et a dirigé un bureau opérationnel extrêmement prospère. Il était connu comme quelqu'un qui travaillait jour et nuit et son travail a porté ses fruits. Au moment même où il a obtenu une promotion très alléchante, il est décédé subitement d'une crise cardiaque. Il avait 47 ans. »

Ni Thomas ni ses collègues à l'ONU n'avaient imaginé le prix de sa réussite.

Thomas n'a pas réalisé que la réussite peut également être un facteur de stress. Il existe plusieurs formes de stress, et même des événements positifs peuvent augmenter nos battements de cœur et temporairement altérer notre jugement. Beaucoup de personnes qui réussissent comme Thomas souffrent d'un symptôme de stress que nous voyons chez nombre de personnes talentueuses ou qui réussissent : comblé par sa réussite professionnelle, il a négligé son bien-être physique et social.

Thomas savait qu'il devait faire du sport. Il savait qu'il devait passer plus de temps avec ses amis. Il était intelligent et bien informé. Malheureusement pour Thomas, chaque fois qu'il envisageait de se remettre en forme, il voyait toujours grand : faire du sport trois heures par jour, prendre un instructeur et s'inscrire dans une salle de gym. Il rêvait de gagner le marathon ou de devenir une star du football. Mais il ne s'était jamais autorisé à réduire ses sauts et à commencer simplement par une petite marche et augmenter petit à petit ses exercices. Ses rêves d'être en parfaite forme l'ont tout à fait empêché de faire du sport.

Contentez-vous de prendre des petites mesures immédiates pour être en meilleure forme (physiquement et mentalement) et observez-les. Que pouvez-vous faire aujourd'hui ?



EXERCICE : LE PROGRAMME D'AUJOURD'HUI

👉 Notez trois choses maximum que vous pourriez envisager de faire aujourd'hui pour prendre soin de vous. N'oubliez pas d'exprimer des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, accessibles, réalistes et terminés).

1.

2.

3.

Conclusion

Notre deuxième conversation nous a conduits à explorer les moyens pour davantage améliorer notre vie quotidienne en utilisant les trois domaines de la créativité – créativité d'un artéfact, créativité de notre moi et de la communauté. Nous avons examiné les méthodes pour renforcer notre moi physique, mental et social. La conversation suivante concerne les différentes façons de nous comporter, nous les gens, vis à vis de l'argent, pourquoi sommes-nous si souvent confrontés à des problèmes financiers malgré nos meilleures intentions et nos efforts, et comment pouvons-nous utiliser les nouvelles découvertes des sciences cognitives pour mieux gérer notre argent.

TROISIEME CONVERSATION

*La Valeur de la
Maîtrise de l'Argent*



Un lapin plante un arbre à argent

Il y a très longtemps, un grand Chef aménagea le village pour la plantation annuelle du jardin tribal. Il rassembla tous les animaux et demanda à chacun d'eux ce qu'il allait planter. Un choisit le maïs et un autre le millet. Un promit de planter du manioc et un autre du riz.

Enfin, on demanda à Kalulu, le lapin, ce qu'il prévoyait de semer et il répondit, « Chef, si vous me donnez un sac d'argent, c'est ce que je planterai. »

« A-t-on déjà entendu parler de la culture de l'argent ? » demanda le Chef.

« Alors, je vous montrerai comment on fait, » répondit Kalulu.

Le Chef donna un sac d'argent à Kalulu pour qu'il le plante. Toutefois, lorsque Kalulu reçut l'argent, il s'en alla et le dépensa pour acheter des vêtements, du poisson séché, des perles et autres jolies choses.

Au moment de la récolte, le Chef envoya chercher Lapin, en disant « Kalulu, apporte l'argent que tu as récolté. »

« L'arbre à argent pousse très lentement. Il n'est pas prêt pour la récolte, » répondit Kalulu.

Sentant la déception de Lapin, le Chef demanda à son conseiller le plus sage et le plus honnête, Tortue, d'accompagner Lapin près de l'arbre à argent.

Alors, Kalulu se sentit vraiment mal à l'aise et il souhaita n'avoir jamais été aussi stupide que de mentir. Il pouvait presque sentir la corde autour de son cou et il se demanda ce que le Chef dirait en apprenant la supercherie.

Lapin avait tellement peur lorsque lui et Tortue se mirent en route, qu'après quelques kilomètres, il abandonna Tortue dans la forêt et courut chez lui aussi vite que ses jambes le permettaient.

« Vite, femme! » cria Lapin. « Nous n'avons pas un moment à perdre. Tu dois me déguiser. Retire toute ma fourrure, et frictionne-moi de craie rouge. Ainsi, lorsque le Chef enverra quelqu'un me chercher ici, dit que je ne suis qu'un jeune lapin qui t'a été confié. »

Elle lui arracha toute la fourrure de sa tête, ses oreilles, son dos, ses bras et ses jambes. « Oh, comme ça fait mal! », Kalulu regretta et souhaita n'avoir jamais déçu les gens ou menti. À la fin, il se tint debout aussi nu qu'un bébé lapin, et sa femme le frictionna de craie rouge. Elle avait à peine fini qu'un soldat vint de la part du Chef, et dit : « Où est Kalulu, que nous sommes venus chercher afin qu'il soit pendu pour avoir trompé le Chef et avoir échappé à Tortue. »

« Ce bébé et moi sommes les seuls lapins dans la maison, » dit la femme de Kalulu.

« Alors nous prendrons le bébé en otage. », dirent les soldats, et ils déposèrent Kalulu dans un panier et l'emportèrent.

La même nuit, la femme de Kalulu se rendit à l'endroit où Kalulu était attaché dans le panier et elle murmura, « Lorsque je te prendrai demain, reste immobile et fais le mort. »

Le matin suivant, la femme de Kalulu alla voir le Chef et lui demanda l'autorisation de nourrir son bébé. Elle fut conduite vers le panier, et quand elle le dénoua, Kalulu gisait là, apparemment mort. Elle courut vers le Chef, les larmes aux yeux et en poussant des cris stridents, déclarant qu'il était responsable de la mort du bébé. Un grand procès fut entamé et tous les animaux conclurent que le Chef devait payer. Alors, il lui remit le plus grand sac d'argent qu'il possédait, et lui dit de prendre son bébé et de l'enterrer.

Dès que la femme de Kalulu arriva chez elle et dénoua le panier, Kalulu en sortit. « Oh, comme j'ai souffert, » gémit-il. « J'ai dû rester immobile dans le panier malgré mes membres douloureux et mes crampes aux pieds. Jamais plus je ne tromperai personne ou je ne mentirai. »

Sa femme lui montra le sac d'argent et après avoir attendu que ses poils repoussent, il se rendit au village du Chef.

« Chef, » dit-il, « Je viens juste de revenir de ma très très longue expédition pour vous apporter la récolte de votre argent. La voici. Tortue était trop lente, et je ne pouvais pas m'arrêter pour lui. »

Le Chef prit l'argent et remercia Kalulu pour la merveilleuse récolte, mais ne dit rien de ce qu'il pensait du bébé mort et du paiement. En ce qui concerne le lapin, il rentra chez lui très heureux d'avoir réussi à se tirer d'affaire et il jura que c'était la dernière fois qu'il mentait.



EXERCICE : LES OPINIONS PERSONNELLES

👉 Quelles sont vos premières impressions sur cette histoire ?

La valeur de la maîtrise de l'argent : Etre dégagé de tout stress ou de toute incertitude financière

OBJECTIF : *comprendre comment nos cerveaux traitent les données financières et améliorent nos aptitudes à gérer l'argent*

L'incertitude financière est une des plus grandes sources de stress dans la vie de la majorité d'entre nous. Nous avons besoin d'argent pour manger et presque tout faire. Après tout, nous avons besoin des mêmes ressources que les autres animaux pour vivre : l'air, la nourriture, l'eau et un endroit sûr pour vivre. Rien n'augmente plus notre niveau de stress que de nous inquiéter pour l'argent, ou d'être sans le sou quand nous avons faim ou sommes malades, ou lorsqu'un membre de notre famille est en difficulté.

De nombreuses personnes font des erreurs considérables à cause de l'argent. Comme Lapin, certains d'entre nous doivent apprendre à travers des expériences difficiles à prendre les affaires d'argent au sérieux. Nous ne savons peut-être pas comment fixer des limites financières avec les personnes que nous aimons et nous finissons par nous faire du mal ou obliger nos propres enfants à se débrouiller sans argent parce que nous prenons soin des autres d'abord.



EXERCICE : APPRENDRE DES ERREURS

 *Certains disent que l'expérience douloureuse de Lapin était un cadeau. Qu'en pensez-vous ?*

Cette conversation présente le cours de budgétisation de la Banque Mondiale proposé sur un CD disponible avec *Conversations pour le Développement Personnel*. Il présente quelques nouvelles données sur la gestion de l'argent pour expliquer pourquoi nous sommes si nombreux à avoir des problèmes d'argent même si nous en gagnons assez pour vivre et faisons de notre mieux pour le gérer. Le cours de budgétisation peut aider à obtenir la clarté et la sécurité financières.

Peu importe à quel point votre situation financière est stressante, vous pouvez radicalement la changer pour le mieux. L'évaluation ci-après peut vous aider à clarifier votre situation actuelle et vous montrer comment profiter au mieux de cette conversation et du cours de budgétisation de la Banque Mondiale.

Faire l'inventaire de vos finances

L'inventaire fourni sur les deux pages suivantes est proposé pour mesurer votre niveau actuel de stress financier. Plus votre score sera élevé, moins vous souffrez probablement de stress par rapport à votre argent. Quand vous examinerez l'évaluation, n'oubliez pas que nous ne faisons pas ça pour nous faire des reproches, mais uniquement pour être plus au fait quant à notre situation actuelle. Ainsi nous pourrions éventuellement mieux utiliser les moyens visant à améliorer notre avenir financièrement et réduire le stress lié à l'argent. Ceci s'applique même à ceux d'entre nous qui sont dans un état de stress financier à cause de facteurs que nous ne contrôlons pas – la maladie de parents, nos charges familiales, notre revenu limité, etc.



EXERCICE : FAIRE L'INVENTAIRE

Nous vous suggérons uniquement de faire l'évaluation et d'utiliser le résultat pour guider votre futur travail dans cette conversation. Pour commencer : répondez aux dix questions ci-dessous en indiquant ce qui vous correspond le mieux sur chaque échelle numérique horizontale. Si vous avez le temps, vous pouvez demander à votre conjoint ou à une personne qui vous connaît vraiment bien de répondre aux questions qui vous concernent et comparer vos réponses.

N'hésitez pas à garder vos réponses confidentielles.

Inventaire sur la maîtrise de l'argent :

Pour chaque aspect suivant, lisez les deux propositions qui décrivent 2 points opposés de l'échelle. Entourez le chiffre sur l'échelle qui correspond le mieux à vos capacités en matière d'argent. Après avoir répondu aux 10 aspects, additionnez les chiffres et inscrivez le total dans l'espace prévu à cet effet.

10 = Je dépose régulièrement de l'argent sur un (des) compte(s) d'épargne.

1 = Je n'ai pas d'économies.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

10 = Je n'ai pas de dettes et j'utilise rarement le crédit pour acheter des biens.

1 = J'ai de grosses dettes sans garantie et je paie rarement la totalité d'un emprunt lorsque le paiement arrive à échéance.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

10 = Je maintiens un équilibre sain entre subvenir aux besoins des miens ou des autres et m'occuper de mes propres besoins.

1 = Je dépense tout mon argent pour les miens ou les autres et je finis par me sentir lésé et/ou amer.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

10 = Je m'autorise assez de temps libre, loin du stress du travail et de la famille.

1 = Je prends rarement du temps libre qui soit purement récréatif ou reposant.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

10 = Je ne fais pas beaucoup d'achats. J'achète rarement, voire jamais, sur un coup de tête.

1 = Je fais des achats impulsifs, en achetant souvent des choses dont je n'ai pas vraiment besoin et je dépense souvent plus que je n'avais prévu.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

10 = J'ouvre mes factures immédiatement et je les règle avant l'échéance.

1 = Je n'ouvre jamais une facture au moment où elle arrive et je les paie toujours avec difficulté après l'échéance.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

10 = Mon bureau et ma maison ne sont pas en pagaille. J'utilise mon temps intelligemment et je suis bien organisé.

1 = Mes espaces à la maison et au travail sont totalement encombrés et j'organise mal mon temps.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

10 = Je n'ai presque jamais de désaccords avec ma famille sur des questions d'argent.

1 = L'argent est une source fréquente de désaccord entre les membres de ma famille.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

10 = Je garde tous mes relevés bancaires bien organisés et facilement accessibles.

1 = J'ai souvent des difficultés à trouver mes relevés bancaires et mes données financières.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

10 = Je prends toujours très bien soin de moi-même et de ma famille immédiate d'abord, malgré la pression de ma famille plus éloignée.

1 = J'ai énormément de difficultés à garder assez d'argent pour ma famille immédiate à cause des demandes d'autres parents. Je néglige régulièrement mes propres besoins et ceux de ma famille immédiate à cause de la culpabilité que j'éprouve à l'égard des obligations financières vis-à-vis de ma famille éloignée.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

Je me suis attribué une note de _____ sur 100 points possibles.

Interprétez votre résultat

Il n'y a pas un bon score ou un score éliminatoire sur l'Inventaire du Stress de la Maîtrise de l'Argent. L'inventaire vise uniquement à identifier vos domaines de réussite et les domaines qui peuvent être améliorés dans la gestion de l'argent. Le guide ci-dessous est une aide pour que vous puissiez analyser votre résultat afin que vous tiriez le maximum de bénéfice des conversations suivantes de ce cours.

70–100 score : Votre situation financière est saine. Vous pourriez mettre l'accent sur la planification de votre avenir financier.

Conseil : Vous pouvez survoler le reste des éléments de cette section et aller directement au cours sur la budgétisation pour vérifier quelle méthode vous serait la plus utile.

50–70 score : vos comportements financiers sont en général raisonnables, mais il se peut qu'il y ait quelques domaines qui restent à améliorer et dans lesquels vous pourriez investir plus de temps et d'énergie. Il y a des méthodes pour vous aider à réduire votre stress financier.

Conseil : Nous vous suggérons de lire cette section puis de passer au cours de budgétisation. L'information qu'elle contient pourra améliorer votre niveau de confiance et vous permettre d'achever le cours de budgétisation plus rapidement. Vous pourriez vous concentrer sur les aspects des plans de retraite du cours de budgétisation.

30–50 score : Il est probable que vos comportements vis-à-vis de l'argent contribuent à un stress financier considérable. Il est vraisemblable que vous ayez fait des progrès remarquables dans certains domaines. Cependant, vous trouverez probablement un grand soulagement en concentrant tous vos efforts sur le traitement des obstacles restants.

Conseil : Vous devriez tirer un grand avantage à travailler consciencieusement cette conversation avant de commencer le cours de budgétisation. Vous pouvez lire cette section deux fois, avant le cours de budgétisation et après l'avoir terminé. Il est probable qu'un effort focalisé réduira votre stress et améliorera votre conception des choses. Engagez-vous dans le cours et l'emploi des méthodes qui y sont présentées pendant 30 jours au minimum jusqu'à ce qu'ils deviennent des habitudes dans votre vie quotidienne. Ce travail, bien qu'il puisse être frustrant au départ, vaut bien les efforts qu'on y consacre.

Score inférieur à 30 : Vous devez certainement vivre un grand stress financier. Il se peut que l'argent ait souvent été un problème pour vous. Ne perdez pas espoir. Soyez attentifs à vos émotions, telles que la colère ou le désespoir. Peut-être souhaitez-vous consulter un conseiller ou un ami digne de confiance avec lequel vous pouvez aborder vos craintes financières.

Conseil : Il est essentiel pour vous de garder à l'esprit qu'il y a des solutions à vos problèmes d'argent, quelle que soit leur gravité. Votre situation est certainement difficile mais ne la laissez pas totalement vous contrôler. Vos finances, votre santé physique et vos émotions méritent toute votre attention et doivent être la priorité dans votre vie aujourd'hui. Vous pouvez rapidement réduire votre niveau de stress en utilisant les outils du cours de la Banque Mondiale pendant 30 à 90 jours au minimum. Mais avancez au jour le jour pour commencer. Cet engagement peut rapidement entraîner de nouvelles habitudes et attitudes et réduire votre sentiment d'insécurité financière.

Compte-rendu sur la maîtrise de l'argent

Heureusement, vous avez survécu à l'évaluation et vous êtes toujours avec nous. Notre état financier est rarement facile à affronter, pour des raisons dont nous allons discuter. Voici maintenant l'histoire d'une réussite qui pourra raviver votre optimisme et vous aider à vous préparer aux étapes qui amélioreront votre résultat.

Ceux d'entre vous qui ont eu un score supérieur à 70 à l'évaluation, pourront choisir de survoler le reste de cette conversation et d'aller directement au cours de budgétisation. Ceux qui ont obtenu un résultat inférieur à 70 – ou inférieur à ce qu'ils espéraient – seront heureux d'apprendre que les données et les exercices ci-dessous répondront à des questions que beaucoup d'entre nous ont posées.

Histoire de Thandi

Thandi, un membre du personnel administratif de l'ONU, a du mal à joindre les deux bouts avec son salaire, maintenant qu'elle élève trois de ses neveux et nièces suite au décès de leurs parents. Elle et son mari ont réussi à nourrir tout le monde mais Thandi dit : « Les enfants doivent s'échanger leurs vêtements, ce qui provoque des disputes et j'ai l'impression qu'ils ont tous besoin de nouvelles chaussures au même moment. Nous nous débrouillons assez bien financièrement, mais maintenant nous avons à peine de quoi finir le mois. »

Cette année, Thandi était de nouveau déterminée à ce que les enfants aient tous de beaux vêtements pour l'école. Elle a refoulé ce qui s'était passé l'année précédente, lorsque l'épopée des vêtements scolaires s'est conclue par des problèmes pour payer le loyer le mois suivant. Mais, alors qu'elle allait de magasin en magasin, comme nombre d'entre nous, elle s'emplissait davantage de joie parentale que de moyens parentaux. Avant même que Thandi ne s'en rende compte, elle avait déjà dépensé toute l'allocation

aux vêtements et un peu de l'argent dont elle aurait bientôt besoin pour payer le loyer.

En faisant ses courses, Thandi était tout à fait consciente de la promesse qu'elle s'était faite (ainsi qu'à son mari) de ne s'en tenir qu'à son budget. Même lorsqu'elle achetait les vêtements supplémentaires, elle était consciente qu'elle ne pouvait pas se permettre de les acheter, mais elle les a quand même achetés.

En peu de temps, Thandi a fini par devoir acheter de la nourriture avec l'argent qui était éparpillé ça et là dans la maison, et en était réduite s'excuser encore une fois auprès du propriétaire car elle n'avait pas assez d'argent pour le loyer. Comment, se demandait-elle, en était-elle encore arrivée là ?

Thandi a décidé qu'elle ne pouvait plus continuer à vivre ainsi. C'était bien trop déroutant et stressant. Elle a obtenu un score de 37 à l'évaluation ci-dessus et a décidé qu'elle avait besoin de l'aide d'un conseiller. Elle a trouvé un ami à l'ONU, Alex, qui avait dernièrement terminé le cours de budgétisation et le programme financier de la Banque Mondiale et qui semblait s'y connaître en matière d'argent. Avec son aide, Thandi a appris qu'il y avait des explications à sa façon de gérer l'argent, qu'elle n'était pas la seule à éprouver des difficultés et qu'il y avait des méthodes utiles et efficaces pour y remédier.

Avant l'évaluation et son travail avec le cours de budgétisation, Thandi n'y voyait pas clair dans ses finances. Le premier pas que son ami a recommandé est qu'elle sache exactement quelles étaient les rentrées et les sorties d'argent. Il a donné à Thandi le guide d'étude au cours de budgétisation et Thandi a fini par ouvrir le CD qu'elle avait reçu en tant que membre de l'ONU. Trop gênée pour demander de l'aide par le passé, Thandi commence aujourd'hui avec empressement à organiser ses finances pour la première fois.

Après avoir étudié pendant plusieurs semaines le matériel du cours et avoir fait les exercices, Thandi a une meilleure compréhension de ses entrées et sorties d'argent. Son ami l'a alors guidée sur la façon de parler aux membres de sa famille éloignée de ses problèmes financiers pour qu'ils puissent mieux comprendre ses limites quand il s'agit de prendre soin d'eux, parce que, lui a rappelé son ami, « Si elle était incapable de s'aider, elle ne pourrait aider personne d'autre, y compris ses enfants. »

Nouvelles solutions à de vieux problèmes d'argent

Même si ce que font les gens de leur argent et ce qu'ils en pensent reste un mystère, nous en savons maintenant beaucoup sur la source des anciens problèmes d'argent de

Thandi et comment l'aider à les résoudre.

Les gens ont tendance à ne pas prendre de décisions rationnelles concernant leur argent, malgré les meilleures intentions et tentatives de le faire. La raison principale est que nous utilisons deux systèmes de pensée – deux cerveaux si vous voulez. L'un est intuitif et émotif, et l'autre est cognitif et rationnel.

Lorsque nous comptons notre argent, faisons la liste des courses ou établissons un budget familial – actions tout à fait raisonnables – c'est notre cerveau rationnel qui travaille. Lorsque nous faisons des achats impulsifs, en nous dépossédant sans raison, en tirant de fausses conclusions, ou en annulant notre bon sens – c'est notre cerveau intuitif qui prend le dessus. Le cerveau intuitif peut souvent avoir raison, mais le plus souvent, il nous fait commettre des erreurs lorsqu'il s'agit de notre argent. Le cerveau intuitif agit en fonction de quelque chose qui est en nous et qui est irrationnel, quelque chose qui ressemble davantage à une intuition, ou à une sorte d'instinct mental – et il s'allume vite.

Les pensées intuitives sont rapides, automatiques, faciles, associatives et difficiles à contrôler ou à modifier. Les pensées cognitives sont plus lentes, périodiques, laborieuses, et délibérément contrôlées, flexibles et sont gouvernées par des règles. Lorsque nous dépensons trop d'argent ou faisons des achats impulsifs que nous n'avions pas prévus, c'est parce que nos pensées intuitives sont plus rapides que nos pensées cognitives. Elles gouvernent nos actions dans le « feu de l'action ».

Premier piège de l'argent : nous avons deux cerveaux, ce qui peut nous amener à faire des choix qui nous blessent

Combien d'entre nous ont dit quelque chose du genre : « Je ne comprends pas ça. Pourquoi est-ce que j'ai toujours des problèmes avec l'argent ? J'ai fait des études. J'ai un travail plus que décent. Comment se fait-il que je suis fauché à la fin de chaque mois et que je n'ai presque pas d'économies ? Je n'ai même pas assez d'argent pour payer le loyer et les frais de scolarité des enfants. »

Thandi a dû apprendre à faire en sorte que ses deux modes de pensée, ses deux cerveaux – l'intuitif et le rationnel – collaborent mieux. Avant qu'elle ne prenne conscience des deux différents cerveaux et comment les contrôler, elle était trop souvent influencée par son mode de pensée intuitif. Son cerveau intuitif la faisait réagir trop rapidement à l'impulsion au lieu de s'en tenir sciemment à ce que son cerveau rationnel voulait faire.

Notre cerveau intuitif est si rapide qu'il peut évaluer avec exactitude l'état émotionnel d'un étranger en trois millisecondes – avant que nous ne soyons conscients que l'étranger est là. Et cela peut supprimer nos plans financiers aussi rapidement – en particulier lorsque le stress ou les émotions sont forts. Avec le stress d'avoir à préparer tous les enfants pour la nouvelle année scolaire avec trop peu d'argent, le cerveau intuitif de Thandi l'a emporté. Son esprit rationnel n'était pas assez fort pour la protéger contre son impulsion intuitive de dépenser.

Nos impulsions intuitives sont la raison pour laquelle nombre d'entre nous dépensent trop, dépensent peu ou évitent même d'aborder le sujet.

Nous ne discutons pas le fait que nous devrions nous débarrasser de notre cerveau intuitif et émotif – cela serait impossible de toute façon. Et le cerveau émotif est la source de nos réponses rapides en cas d'urgences, de nos sentiments, et de nombreuses idées créatives et intuitions indispensables à notre survie. Il se développe pour travailler vite pour sauver notre vie. Malheureusement, pour certains d'entre nous, sa rapidité est inutile lorsqu'il s'agit de contrôler notre façon de dépenser notre argent.

L'issue au piège des deux cerveaux

Nous pouvons développer et utiliser des « tampons » pour aider les deux cerveaux à mieux collaborer. Les tampons sont quelque chose que nous mettons entre nous et les parties de notre cerveau les plus intuitives et impulsives. Ils permettent à notre cerveau rationnel de rattraper notre cerveau intuitif. Par exemple, une manière de créer un tampon est d'utiliser le cours sur la budgétisation pour organiser tous nos papiers et objets liés à l'argent.

Parfois, le plus important est de s'asseoir et d'ouvrir toutes les factures qui n'ont pas été ouvertes. Vous créez des endroits définis dans lesquels vous garderez vos factures, vos relevés bancaires, vos chéquiers, votre argent liquide et même la monnaie que vous avez dans votre poche à la fin de la journée.

Tout ce qui est lié à l'argent doit avoir une place définie pour que vous puissiez trouver ce dont vous avez besoin sans avoir à le chercher. Le cours de la Banque Mondiale vous aidera encore plus à mettre en place cette organisation. Il vous aidera aussi à déterminer vos objectifs financiers, suivre vos dépenses et établir un budget. Ces tampons aident à combiner suffisamment vos deux cerveaux pour que deux cerveaux ne fassent qu'un, plus rationnel.

Dans l'exemple ci-dessus, Thandi pourrait accepter de mettre l'argent de son loyer

dans une enveloppe, mise à l'abri, afin qu'elle ne le dépense pas lorsqu'elle va acheter des vêtements pour l'école. D'autres tampons peuvent être aussi simples que d'inscrire toutes les dépenses – une méthode identique à l'exercice des poches trouées du cours de budgétisation.

Deuxième piège de l'argent : l'argent est un sujet brûlant qui nous rend émotif

Réfléchissez à une fois où vous avez approché votre main d'un four chaud. Avez-vous pensé à dégager votre main avant de le faire ? Il est plus vraisemblable que votre cerveau intuitif ait dégagé votre main instantanément – avant que vous ne soyez conscient de ce qu'il se passait. Il le fait pour nous protéger du mal. C'est tout à fait identique à ce que le cerveau intuitif/émotif peut faire lorsque nous essayons de poser la main sur nos dossiers financiers. Plus notre réalité financière est douloureuse, plus il est probable que notre cerveau intuitif essaiera de nous empêcher de nous « brûler » par nos émotions et changer de sujet chaque fois que nous essayons d'y réfléchir.

Thandi a fait face à un choix émotionnel difficile lorsqu'elle est allée acheter des vêtements pour l'école. Elle ne voulait pas décevoir ses enfants. Alors, au lieu d'affronter la douleur de ses limites financières, le cerveau intuitif de Thandi est rapidement intervenu pour l'éloigner de sa douloureuse réalité financière et la mener vers le plaisir d'habiller ses enfants pour qu'ils soient contents. Notre cerveau intuitif et émotif ne nous conduira cependant pas toujours à trop dépenser. Il peut aussi nous pousser à d'autres types de comportements problématiques – tels que ne pas faire les achats que nous devrions faire pour prendre correctement soin de nous.

Samuel apprend à dire non

Samuel a un contrat de deux ans à l'ONU en tant que Directeur de projets – son troisième consécutif.

Samuel est expert en matière de gestion mais il a le même problème que la plupart de ses collègues. Plusieurs membres de sa famille éloignée sont malades et/ou au chômage, y compris ses fils âgés de 29 et 24 ans, aucun d'eux n'ayant de travail ou ne faisant pas grand chose pour en obtenir un.

Alors que beaucoup de personnes attendent avec impatience le jour de leur paie, Samuel l'exècre parce qu'il sait que dès qu'il rentrera chez lui, tous ses amis et membres de sa famille nécessaires feront la queue pour obtenir quelque aide financière. Dans un

scénario qui est vrai pour de nombreux membres du personnel de l'ONU, la famille de Samuel suppose qu'il est riche parce qu'il travaille dans une organisation très connue. Même si son salaire est décent, il se retrouve à emprunter de l'argent à ses collègues et à se restreindre chaque mois afin de pouvoir donner de l'argent à ses fils pour sortir les week-ends.

Ce que Samuel ne réalise pas c'est qu'en renonçant à autant de choses, il ne prend soin ni de lui ni de ses fils. Comment apprendront-ils un jour à être autonomes et productifs s'il leur facilite tant la vie ? Mais Samuel adore ses fils et ne veut certainement pas leur faire du mal.

Il est tout à fait normal que Samuel veuille prendre soin de ses fils et de sa famille. Toutefois, comme beaucoup de parents avec des enfants adultes à la maison, Samuel leur fait du tort en leur permettant à rester dans le cocon familial. Après tout, Samuel sait que l'oiseau doit pousser ses petits hors du nid, sinon les oisillons n'apprendront jamais à voler.

Mais plutôt que d'affronter les discussions difficiles avec ses enfants ou des accusations d'égoïsme de la part de sa famille, Samuel essaie de porter l'impossible fardeau et devient de plus en plus amer et désespéré malgré son bon travail. Il en résulte qu'il semble être malade plus souvent qu'il ne le devrait et il devient coléreux avec ses fils et les autres membres de sa famille. Puis, il se culpabilise tellement qu'il leur fait des promesses qu'il ne peut pas tenir, ce qui le fait se sentir encore plus mal.

Il se retrouve à boire chaque soir quand il rentre chez lui après une journée de travail, et a peur de devenir alcoolique comme l'était son père. Bien qu'il gagne assez d'argent pour répondre à ses besoins, Samuel ne possède souvent pas les choses simples qui pourraient lui rendre la vie plus agréable – des lunettes de soleil, des chaussures confortables, une visite chez le dentiste dont il a désespérément besoin pour se faire soigner une rage de dent. Samuel distribue trop de son argent parce qu'il lui semble qu'il n'a pas d'autre choix. Après tout, qui le fera sinon lui ?

La parcimonie et la générosité sont des qualités admirables. Samuel est en train de succomber au stress d'essayer de prendre soin des autres bien que ce soit à ses dépens. Sa santé en souffre et sa compagnie est moins agréable, même pour ses chers enfants.

Samuel ne se rend pas compte qu'en refusant de prendre soin de lui, il finira par être incapable de prendre soin de qui que ce soit. Prendre soin des autres n'est noble que si ceux que nous aidons font également tous les efforts pour prendre soin d'eux.



EXERCICE : UNE PAUSE POUR PENSER

🔗 Étudiez l'introduction et la première section du cours sur la budgétisation. Utilisez les questions de la « Pause pour Penser » dans la première section pour réfléchir. N'hésitez pas à rajouter toute pensée à ce sujet ici.

L'issue au piège du cerveau bouillant : l'essentiel est d'être organisé

Savoir que l'argent est un sujet sensible peut nous aider à arrêter d'éviter la nécessité d'organiser nos finances. Mais savoir pourquoi nous sommes tentés de cacher nos factures ou d'éviter de peser notre carnet de chèque ne suffisent pas. Nous devons changer notre comportement et apprendre à affronter les tâches financières que nous évitons. Un programme financier vous aidera à réaliser vos objectifs financiers comme une carte routière vous guide vers votre destination. Le cours de budgétisation est destiné à nous aider à faire ça. Il vous aidera à classer les documents importants, à obtenir une image réaliste de votre situation financière actuelle et à déterminer vos objectifs financiers pour vous et votre famille.

Troisième piège de l'argent : nous considérons les petites sommés d'argent comme si elles étaient insignifiantes

La vérité sur l'argent est que de nombreuses personnes sont devenues riches en économisant régulièrement de petites sommes d'argent. En général, elles économisent dans un but précis, qui les incite à économiser. Nous entendons souvent ce type de récits – le concierge qui est décédé à 86 ans et a économisé toute sa vie pour pouvoir laisser une grosse somme à ses petits enfants ; le gardien du parking qui a vécu dans une région riche en économisant pendant des années pour acheter une jolie maison. L'essentiel est que la maîtrise de l'argent est davantage liée à ce que nous faisons avec l'argent que

nous gagnons qu'à la somme que nous gagnons. Ce que nous faisons avec ce que nous gagnons requiert quelques actions simples et régulières, telles que :

- ▶ *Eviter des dépenses inutiles ;*
- ▶ *Planifier nos finances en famille ; ou*
- ▶ *Economiser un pourcentage fixe - quelle que soit son importance - pour des besoins particuliers : une nouvelle voiture, un fonds scolaire pour les enfants, une occasion de voyager.*

L'essentiel est de le faire régulièrement.

🔗 *Quels autres comportements pourraient aider ?*

Une fois que nous avons accepté que nous avons vraisemblablement un grand préjugé sur l'argent, nous pouvons apprendre à mieux suivre les transactions financières de moindre importance. Un plan constitue la première étape indispensable pour gagner le contrôle.



EXERCICE : LE PROGRAMME FINANCIER

Examinez les sections 2 et 3 du cours de budgétisation. Utilisez les fiches de travail pour commencer à déterminer des objectifs financiers et établir un budget. Seule cette méthode vous permettra de prendre des décisions réfléchies sur vos dépenses d'argent.

Quatrième piège de l'argent : la démence de l'emprunt – les achats à crédit coûtent plus qu'au comptant

L'achat à crédit, ou par tout autre programme qui prend des intérêts sur les achats (les recoins financiers), est l'une des premières causes de problèmes financiers dans les sociétés actuelles. En Afrique du Sud, les individus achètent souvent des choses en « mettant de côté » ou avec des prêts – même les produits du quotidien tels que la nourriture. Toutefois, toute source de dette non garantie – une dette sans contrepartie et pour

laquelle on doit payer des intérêts – peut entraîner une catastrophe financière. (Une dette garantie, telle qu'une hypothèque pour la maison, c'est autre chose).

Dans de nombreuses régions du monde, les cartes d'achat ou les carte de crédit sont entrées dans les mœurs. Quels que soient les moyens par lesquels vous avez contracté la dette, toutes les dettes ont une chose en commun. Vous obtenez quelque chose immédiatement et vous promettez de le payer plus tard. Presque toutes ces transactions impliquent un paiement plus élevé à l'avenir pour posséder l'article au moment même. Le piège est qu'une fois que nous avons commencé à vivre à crédit, nous avons tendance à renouveler l'expérience encore et encore, aussi longtemps qu'il y aura quelqu'un pour nous prêter l'argent.

Dans la plupart des régions du monde, les cartes d'achat et les cartes de crédit sont une invention très dangereuse. Si elles ne sont pas accessibles dans votre région, estimez-vous heureux. Mais si vous y avez accès, soyez prudent. Oui, elles sont très pratiques. Mais ce n'est pas pour rien que les sociétés de cartes de crédit sont les entreprises les plus rentables (par dollar investi) au monde. Il s'agit, une fois de plus, de notre cerveau intuitif : nous ne vivons pas les achats à crédit de la même façon que les dépenses au comptant. Nous gardons les achats à crédit sur un compte mental séparé qui leur est propre : un compte qui, pour certains d'entre nous, est presque hors de tout contrôle rationnel. Nombreux parmi nous sont ceux qui dépenseront deux fois plus pour acheter quelque chose à crédit que ce qu'ils dépenseraient s'ils payaient au comptant. Dans chaque catégorie de dépenses, nous sommes beaucoup plus conservateurs avec le liquide.

Une autre façon dont les achats à crédit nous tourmentent est que nous prenons rarement en compte le coût supplémentaire des intérêts compris dans le prix d'achat des articles que nous achetons à crédit. Ajoutez l'absence d'une comptabilité fidèle de nos dépenses causée par nos cerveaux intuitifs et nous obtenons la recette de la faillite.

L'issue : ne plus payer à crédit

Lorsque nous avons des dettes auxquelles nous ne pouvons plus faire face, nous devons arrêter d'emprunter de l'argent pour tout ce qui n'a pas de garantie. Nous devons cesser d'acheter à crédit. N'oubliez pas que chaque fois que nous achetons à crédit, nous payons plus cher que si nous avions payé comptant.

Si vous possédez des cartes d'achat ou de crédit, il existe des stratégies pour contrôler les dépenses. Elles sont tout particulièrement importantes si nous maintenons régulièrement les comptes mois après mois.

- ▶ *Les découper.*
- ▶ *Les mettre dans le congélateur.*
- ▶ *Que suggérez-vous ?* _____

Cinquième piège de l'argent : attentes disproportionnées – les gens sont en général trop confiants dès qu'il s'agit de leurs aptitudes et de leur avenir financier

Il y a une raison pour laquelle certains d'entre nous trouvent difficile (voire quasi impossible) de faire des choix réfléchis et rationnels dès qu'il est question de gagner, dépenser ou économiser de l'argent : l'esprit intuitif déforme si rapidement nos processus de prise de décision que nombre d'entre nous font constamment des erreurs. Cela signifie que, pour la plupart, nous sommes trop confiants en ce qui concerne notre aptitude à gérer correctement nos finances.

Beaucoup d'entre nous surestiment non seulement leur aptitude à prendre de bonnes décisions cognitives au sujet de l'argent, mais aussi leur réalité financière et leurs perspectives financières. Évidemment, personne n'aime entendre ça. Nombre d'entre nous croient que nous serons riches un jour. Malheureusement, ce n'est pas le cas. Mais cela ne signifie pas que nous ne pouvons pas trouver des moyens pour éviter que les problèmes d'argent gouvernent notre vie. Pour ce faire, il ne faut pas oublier que le cerveau intuitif donne instantanément des impressions durables qui peuvent affecter notre jugement.

Les gens ont tendance à rechercher, accueillir favorablement et être excessivement impressionnés par des données qui confirment nos préjugés ou nos impressions. Nous évitons également de poser des questions ou d'écouter des avis qui vont à l'encontre de nos idées préconçues. C'est ce qui rend les premières impressions bien plus importantes que nous le pensons. Lorsque nous avons développé une opinion sur un problème, toutes les données passent par notre filtre de préférence qui balaie les informations négatives. Ce n'est que par la réflexion et la curiosité que nous pouvons surmonter ce préjugé.

Beaucoup d'entre nous ne veulent pas penser au mois suivant – et sûrement pas à la retraite – alors nous ne faisons pas de projet. Le cerveau intuitif camoufle le besoin de le faire. C'est pourquoi il est préférable de choisir des comptes d'épargne qui sont automatiques. Il est préférable d'être plus intelligent que le cerveau intuitif en rendant automatiques les économies et les déductions pour la retraite plutôt que devoir prendre des décisions en permanence.



EXERCICE : L'ARGENT INTELLIGENT

☛ *Nommez trois façons dont vous êtes trop confiant dès qu'il est question d'argent :*

1.

2.

3.

L'issue aux attentes disproportionnées et à la suffisance

La suffisance résulte du fait de ne pas « regarder les chiffres ». L'issue est de les regarder. Une bonne manière de le faire est de faire les fiches de travail des sections 2 et 3 du cours de la Banque Mondiale. La majorité des gens n'a jamais appris à établir un budget. Savoir comment établir un budget et s'y tenir diminue le stress.

Il est également recommandé de considérer nos plans de retraite. Beaucoup d'entre nous sont tellement présomptueux et se concentrent tellement sur le présent qu'ils refusent de planifier leur retraite ou allouer de l'argent pour la retraite parce ce qu'ils sont encore dans la croyance erronée que « l'avenir se réglera de lui-même ».

Nous pouvons faire plus pour planifier notre retraite que des déductions mensuelles automatiques. Pour vous sortir du piège de la suffisance, appliquez soigneusement la section 2 du cours de la Banque Mondiale – « Déterminer des objectifs financiers » et calculez combien d'argent par mois vous devez mettre de côté pour avoir une retraite convenable. Nous devons avoir un objectif à atteindre qui soit spécifique et réalisable, autrement nos chances de l'atteindre sont très minces.

Sixième piège de l'argent : nous considérons l'argent « trouvé » différemment de l'argent « gagné »

Notre cerveau contient plusieurs fichiers sur l'argent. Nous conservons différents types d'argent classés dans différentes sections comme dans une armoire de classement. Les gens ont des « comptes mentaux » pour différentes sources d'argent ; chaque compte a différentes règles. Par exemple, nous avons tendance à considérer tous les

revenus irréguliers comme les primes, un héritage, des cadeaux, etc. comme de l'argent « trouvé », mais considérons notre salaire régulier comme de l'argent « gagné » – et nous les dépensons différemment. Alors que beaucoup d'entre nous peuvent suivre une règle dépensière rationnelle pour « les argents gagnés » et les dépenses essentielles telles que l'argent du loyer, l'alimentation et les frais de scolarité, nous n'avons en général pas de règles dépensières rationnelles pour les sources d'argent ou de dépenses irrégulières.

En réalité, l'argent trouvé peut changer nos schémas de dépenses également pour l'argent gagné. Recevoir une somme d'argent imprévue, telle qu'une prime du travail ou un don d'argent, peut nous entraîner à dépenser beaucoup plus que la somme imprévue parce que nous la considérons différemment de l'argent « véritable » ou « gagné ». Il faut un effort mental pour apprendre à considérer chaque dollar comme tout autre dollar. Un dollar est un dollar, quelle que soit la provenance.

Certaines personnes semblent « naturellement » posséder la démarche cognitive qui les aide à maintenir leurs finances équilibrées, saines et prospères. Peut-être que leur cerveau rationnel est aussi rapide que leur cerveau intuitif, qui sait ? Nous connaissons tous des gens comme ça. Certains d'entre eux honorent toujours leurs chèques sans jamais en avoir un qui est rejeté. Même s'ils gagnent des sommes « normales », ils semblent avoir toutes les belles choses qu'on s'attend à voir chez les gens qui travaillent dur. Il semble que ces gens soient tout simplement prudents avec l'argent. C'est vrai.

S'ils sont prudents avec l'argent, c'est parce qu'ils possèdent un plus grand nombre de meilleures méthodes pour combiner leurs cerveaux intuitif et rationnel. Ils ont des outils de réflexion intégrés. Pour ceux d'entre nous qui n'ont pas cette chance, nous devons développer ces outils pour qu'ils règlementent nos actions plus intuitives/émotionnelles par rapport à l'argent et améliorent nos chances de réussite.



EXERCICE : LA LOI DE LA SOMME IMPREVUE

La plus grande erreur que font les gens lorsqu'il s'agit de planifier leur retraite est lorsqu'ils changent de travail. Le fonds de retraite qu'ils percevront comme une somme forfaitaire paraît petite, alors ils la dépensent sur une nouvelle voiture ou un nouveau toit. Vérifiez les intérêts composés avec vos calculatrices pour voir ce que cette somme forfaitaire aurait apporté à votre retraite.

🔗 *Pensez à une fois où vous avez reçu une somme imprévue telle une prime au travail, une augmentation, un cadeau, un héritage ou un revenu inattendu ou un remboursement d'impôt.*

Qu'avez-vous fait avec cette somme ?

Que feriez-vous différemment aujourd'hui ?

L'issue au piège de « l'argent trouvé »

N'oubliez pas qu'un dollar est un dollar, quelle que soit sa provenance. Restez particulièrement vigilants sur les dépenses après avoir reçu une somme imprévue, changé de travail, rajusté la retraite, reçu une prime/une augmentation/un nouveau contrat, ou lorsque vous êtes dans un état de stress affectif. N'oubliez pas de réfléchir quotidiennement à vos choix financiers avec une attitude reconnaissante. Utilisez le cours de la Banque Mondiale pour rester organisés et connaître les chiffres réels de votre vie financière. Respectez les objectifs financiers que vous avez fixés pour vous et votre famille, ou discutez avec votre famille si les priorités ont changé et redéfinissez vos objectifs en conséquence. Préparez un plan à l'avance pour voir comment vous allez gérer « l'argent trouvé ». Ajouteriez-vous cet argent à l'un de vos comptes de réserve ?

Septième piège de l'argent : nous nous accrochons aux choses alors qu'il faudrait s'en détacher

Les gens ont tendance à s'accrocher à des investissements ou à des engagements mal placés (une voiture, un travail, un logement, etc.) ou à des relations, même lorsqu'ils ne sont pas dans nos meilleurs intérêts. Les personnes qui ont des difficultés financières ont souvent des problèmes à se débarrasser des choses dont elles n'ont pas besoin ou dont elles ne se servent plus. Ces mêmes personnes gardent souvent beaucoup trop de tout : des meubles, des vêtements, du matériel de lecture, des choses mises de côté pour être réparées un jour, etc. Les espaces vides sont quasi inexistantes. Et alors, il n'y a, littérale-

ment, aucune place pour penser. C'est pourquoi notre cerveau intuitif est toujours enclin à nous séparer de notre argent.

Mettre en ordre la pagaille de notre environnement physique peut nous aider à voir plus clairement les autres choses qui sont inutiles. La perte n'est pas toujours une mauvaise chose. En réalité, très souvent nous nous accrochons à une chose qui nous aidera, mais seulement lorsque nous ne l'aurons plus.

Il y a aussi une tendance humaine naturelle à pourchasser le mauvais argent avec le bon. Une fois que nous avons investi dans quelque chose nous refusons de le perdre. Plutôt que d'affronter la perte et tourner la page, nous avons tendance à envoyer le bon argent après le mauvais – continuer à donner plus d'argent pour une proposition mal placée – parce que nous « avons déjà tellement investi ». Toute personne qui a essayé de garder en état une vieille voiture ou un appareil au-delà de sa durée de vie naturelle comprendra cela. « Ni gaspillage, ni désir » est un bon conseil, mais il peut se retourner contre nous lorsque nous ne réévaluons pas nos investissements - d'argent et de temps - avec de nouvelles perspectives libérées de nostalgies émotionnelles ou financières.

Notre aversion pour la perte est également la cause de notre résistance au changement. Chaque nouveau profit implique une quelconque perte. Cela entraîne un préjugé de statu quo, c'est-à-dire que nous sommes plus enclins à nous en tenir à un comportement ou à un investissement parce qu'il est familier plutôt que parce qu'il continue à être approprié. Souvent, nous valorisons trop ce que nous avons acquis par notre expérience personnelle et confondons connaissance et savoir – une autre source à laquelle s'accrocher trop longtemps. Prenons un exemple ordinaire : il se peut que nous restions abonnés chez notre fournisseur de services téléphoniques alors que nous savons que ce n'est pas notre meilleure option.

Plus nous sommes en conflit face à une décision, plus nous ferons vraisemblablement face à une paralysie par rapport à la décision causée par notre propre crainte du regret. Décider de ne pas décider est une décision. Plus nous reportons la prise de décision, moins il est probable que nous surmontions l'hésitation.

Les individus se sentent plus résistants à une peine accompagnée d'une perte qu'ils ne le sont à une joie accompagnée d'un bénéfice. Nous sommes donc vulnérables au piège de nous raccrocher à quelque chose. Nous évitons le changement et nous nous en tenons à des stratégies de perte alors qu'il conviendrait de lâcher prise.



EXERCICE : L'ISSUE

🔗 *Qu'est ce qui vous encombre ?*

🔗 *Qu'est ce qu'il faudrait pour que vous lâchiez prise ?*

🔗 *Comment vous sentiriez-vous ?*

L'issue à « se raccrocher » : lâcher prise

Ce qui pourrait aider à accepter les pertes serait un moyen positif de penser au changement. Nous pouvons recadrer chaque perte comme un type de bénéfice qui ouvre une porte sur quelque chose de nouveau. Ceci peut nous aider à lâcher des contrats, des investissements, des engagements, des vêtements, des croyances et même des partenaires commerciaux. Par exemple, au lieu de se raccrocher à de vieux vêtements que nous ne portons jamais, nous pouvons imaginer à quel point ces vieux vêtements pourraient aider une personne moins chanceuse que nous.

L'issue à tous les pièges de l'argent : organisez-vous et établissez un programme

La citation suivante est celle d'une femme qui a travaillé sur les outils financiers de recouvrement afin de surmonter ses problèmes financiers :

“ Je vous remercie pour la section du cours sur l'argent qui m'a stimulée et m'a poussée à continuer à avancer. J'organise mes finances et je surveille mes dépenses quotidiennes, sans porter de jugement, depuis que cet exercice m'a été assigné il y a deux ans. Mon mari a rapidement remarqué qu'il me restait un peu d'argent à la fin d'une période budgétaire ; il a lui aussi commencé à inscrire ses données journalières. Au début de ce cours, nous avions des dettes qui s'élevaient à plusieurs milliers d'euros. Après une première année, nous n'avions presque plus de dettes et nous avons pu nous offrir de merveilleuses vacances pour la première fois depuis des années. Après avoir utilisé les outils une deuxième année, nous ne devons plus rien à personne et avons été en mesure de verser un acompte pour notre propre maison. Le mois dernier nous avons déménagé ! Nous ne savons pas comment ces outils fonctionnent, et nous ne voulons pas le savoir. Nous envisageons simplement de continuer à les utiliser. “

Revenez sur le résultat de votre évaluation et les recommandations faites sur l'attention que vous voudrez porter à cette section sur l'argent. Le plus important est de commencer dès que possible. La bonne nouvelle est que ces outils simples peuvent améliorer le résultat de votre évaluation et vous aider à réduire le stress causé par la pression financière.

La règle du sans faute

Oui, beaucoup d'entre nous ont des problèmes d'argent.

Non, nous ne sommes pas nos problèmes d'argent.

Peu importe à quel point notre passé financier peut être douloureux, honteux ou préoccupant, notre passé est notre passé. Aujourd'hui, nous devons faire face au présent. Chaque nouveau jour peut mener à un avenir solvable.

Certains d'entre nous sont tellement habitués aux problèmes d'argent qu'ils sont devenus comme anesthésiés ou sont tombés dans la négation de la douleur causée par leur situation financière. Notre frustration peut nous rendre cyniques. « Comment atteindre la solvabilité lorsqu'il y a si peu d'argent? »

La certitude peut soulager le stress

Les problèmes financiers peuvent nous obliger à réagir inconsciemment de plusieurs façons, à la fois physiques et émotionnelles. Il se peut que nous devenions soudain lents, absents ou que nous ayons des douleurs d'estomac ou des maux de tête. Il se peut que nous oublions ce que nous sommes en train de faire ou que nous soyons soudain furieux – aboyant à travers la pièce après nos enfants, nos conjoints ou nos collègues.

En général, les réactions aux problèmes d'argent peuvent évoluer d'une légère insécurité à un malaise moyen puis à un comportement terriblement agressif ou une cécité mentale qui inclut des dépenses compulsives, l'accumulation compulsive, une dépendance excessive des autres pour qu'ils prennent soin de nous, ou simplement une vie moins que satisfaisante ou heureuse à cause d'une inquiétude chronique au sujet de l'argent, la retraite ou les dettes.

La bonne nouvelle est qu'il n'est jamais trop tard pour apprendre à maîtriser notre stress financier et acquérir la certitude de ce que nous devrions faire. La budgétisation et la gestion appropriée de l'argent sont des aptitudes acquises qui peuvent être apprises à tout moment dans notre vie.



EXERCICE : GERER L'ARGENT

🔗 *Quels sont les trois comportements vis-à-vis de l'argent qui vous préoccupent le plus ?*

1.

2.

3.

🔗 Listez quatre comportements que vous avez vis-à-vis de l'argent et dont vous êtes le plus fier.

1.

2.

3.

4.

🔗 Complétez "Etablir un Budget", section 4 du cours de la Banque Mondiale. Les trois méthodes pour prendre mieux soin de moi sont :

1.

2.

3.

Le chemin vers le bien être financier est d'établir et de respecter un budget

Peu importe de savoir pourquoi notre situation financière est chaotique ou stressante. Si nous sommes dans une maison en feu, nous ne nous demandons pas comment le feu a commencé avant de demander de l'aide. Nous pouvons garder notre question psychologique pour plus tard. Pour l'instant, essayons de sortir du feu.

Le programme de budgétisation de la Banque Mondiale est efficace pour nous tirer du feu. Il suffit de faire les exercices, en suivant l'ordre dans lequel ils sont présentés. Vous pouvez faire une section par semaine. Certains d'entre vous pourraient vouloir les commencer toutes en même temps et travailler dessus immédiatement chaque jour. Nous vous conseillons de travailler sur un outil lentement et bien, plutôt que d'essayer de tout faire en même temps et vous décourager. Quel que soit votre choix, vous pouvez toujours en changer ou recommencer si cela ne vous convient pas.

La grille du temps

Beaucoup d'entre nous passent la précieuse ressource du temps sans réfléchir ou permettent aux autres à le faire à leur place. Notre travail occupe beaucoup de ce temps. Notre famille occupe également beaucoup de ce temps. Peut-être que nous passons du temps à discuter sans vraiment travailler. Ou bien nous écoutons des amis encore et encore alors que nous avons un délai à respecter, ou nous faisons tellement de choses à la fois que nous manquons de temps pour chacune d'elles, c'est-à-dire que nous nous surmenons et nous obtenons des résultats peu satisfaisants.

La même chose est valable avec le temps que nous consacrons aux loisirs. Nous regardons la télévision au lieu de faire du sport, puis nous sommes frustrés parce que « nous n'avons pas le temps » de nous mettre vraiment en forme.

En bref, nous nous engageons plus que nécessaire vis-à-vis des autres et pas assez vis-à-vis de nous-mêmes.

- ▶ *Pas de temps pour faire du sport*
- ▶ *Pas de temps pour les amis que nous aimerions réellement rencontrer*
- ▶ *Pas de temps pour la famille sauf en période de crise*

Garder un suivi de notre temps peut nous montrer combien de temps nous passons à des activités passives, comme regarder la télévision. Pour ceux d'entre nous qui ont été déroutés par leurs problèmes financiers, cela peut être révélateur de commencer à reprendre le contrôle non seulement de leurs finances mais aussi de leur temps. Souvent nos difficultés financières nous ont fait basculer pendant si longtemps que nous ne gérons plus efficacement notre temps.

Beaucoup de gens ne commencent même pas un travail, une tâche ou un objectif parce qu'ils semblent trop grands. Mais nous pouvons presque tout réaliser, un petit pas à la fois. Nous pouvons apprendre à partager un objectif en étapes raisonnables. Il suffit d'utiliser de petits gains de temps pour prendre de petites mesures dans la quête de l'objectif.

Vous voulez perdre 20 livres ? Une livre par semaine pendant 20 semaines suffira. Vous voulez apprendre à peindre ? Une heure par jour pendant 30 jours par mois, pendant six mois correspondront à 180 heures méritées de peinture. Vous voulez planter un jardin ? Travailler sur votre voiture ? Coudre des rideaux ? Restaurer la maison ? Apprendre à jouer du piano ? Le même schéma s'applique.

Nous appelons cet outil « La grille du temps ». Elle est remarquable parce que nous pouvons tous trouver une heure par jour pour poursuivre les objectifs que nous voulons vraiment atteindre. Peu importe à quel point nous travaillons dur ou nous jouons. Il ne s'agit que d'une heure. Un jour après l'autre.

Il y a une façon d'apprendre à utiliser de petits laps de temps à notre meilleur avantage. La grille du temps symbolise à la fois un engagement et une issue « au piège du temps selon lequel les petits laps de temps ne comptent pas ». Inscrire les choses sur un calendrier peut aussi nous protéger, pas uniquement nous motiver. Inscrire les choses pour notre soin personnel sur nos calendriers symbolise notre engagement d'apprendre. Le voir écrit noir sur blanc peut nous protéger des incursions volontaires (et involontaires) dans nos nouveaux objectifs.

La grille nous montre comment nous passons notre temps, comme les Chiffres Quotidiens nous montrent comment nous dépensons notre argent. Tous deux nous aident à clarifier nos habitudes et à indiquer la méthode pour un meilleur fonctionnement.

La Grille du Temps aide en réalité à améliorer notre productivité même si elle augmente le temps que nous consacrons à notre soin personnel. La raison : à l'apogée de la performance, nous sommes à l'apogée du stress. Personne ne peut rester très longtemps à l'apogée de la performance. C'est pourquoi toutes les équipes de sport ont des moments de repos. Sans une méthode pour protéger le temps consacré à notre soin personnel, nous jouons ou travaillons trop longtemps à des niveaux élevés. Peu après le stress provoque des blessures, des défaillances mentales, la fatigue ou la dépression. Et notre productivité s'effondre.

Si nous pouvons apprendre à nous éloigner de cette apogée de performance – ne serait-ce qu'un petit peu – cela peut nous aider à éviter l'épuisement. Nous pouvons jouer à 90 pour cent d'efficacité indéfiniment. La Grille du Temps nous aide à soulager l'épuisement parce qu'elle se débarrasse de toute approche de « nuit blanche » pour faire en sorte que les choses soient faites. La clé de sa réussite est qu'elle est flexible et enrichissante lorsqu'elle est utilisée correctement.

Nous avons tous très certainement des contraintes de temps. Nous avons des agendas détaillés de nos réunions professionnelles, des appels à effectuer, des autres responsabilités professionnelles. Votre agenda indique-t-il les heures que vous consacrez à faire du sport ? Inclut-il le temps que vous passez avec vos enfants ou vos visites chez le médecin ?

La Grille du Temps nécessite deux choses. Tout d'abord, elle doit être flexible, parce que chaque vie connaîtra des changements d'emploi du temps. Si je ne peux pas faire de sport ce mardi, alors je le ferai mercredi soir quand j'aurai un autre créneau horaire libre.

Deuxièmement, la grille doit être enrichissante, parce que la chose la plus importante que nous planifions est du temps pour nous divertir, du temps pour nous enrichir. Au moins 15 minutes à une heure par jour qui n'appartiennent qu'à nous, quels que soient nos délais et nos obligations – peu importe à quel point nous sommes enthousiastes sur un projet.

Un cours, une promenade, du sport ou jouer avec les enfants. En fonction de vos perspectives, 15 minutes peuvent sembler beaucoup ou peu. Mais elles s'accumulent. En état de stress, même peu de temps pour nous-mêmes peut être utile.

À présent, complétez le formulaire de la Grille pour votre journée de demain. Inscrivez les activités que vous avez prévues. Beaucoup d'entre vous ont des agendas qui sont très similaires au formulaire à la fin de ce chapitre. Vous êtes invités à continuer à les utiliser, simplement assurez-vous que vous y avez ajouté le temps consacré au sport et à vous-même en priorité. Ajoutez également un temps de repos toutes les 90 minutes pour retrouver votre concentration.

Maintenant, complétez la grille pour toute la semaine. Vous vous levez peut-être à 6h00 du matin, vous faites vos exercices, vous donnez le petit-déjeuner aux enfants et les préparez pour partir à l'école. Vous pouvez travailler de 9h00 à 17h00. Vous suivez peut-être un cours les mardis et jeudis soirs de 18h00 à 21h00. Vous voulez jouer au piano – prévoyez du temps pour le piano. Quels que soient vos objectifs, programmez-les. Maintenant, prévoyez du temps pour le sport et le divertissement. N'oubliez pas de consacrer un peu de temps à un espace « libre ». N'oubliez pas de jouer.

Ce que nous devenons par l'utilisation de la grille est constant. Jouer quotidiennement, travailler quotidiennement, étudier quotidiennement, prier quotidiennement, quoi que ce soit. C'est à nous de décider ce que nous voulons faire d'une façon constante.

Il y a un vieux proverbe qui dit : « Si vous voulez qu'une chose soit faite, confiez-la à la personne la plus occupée que vous connaissez. » Avec une Grille du Temps, même la personne la plus occupée peut prendre mieux soin d'elle

La Grille du Temps

Date: _____ / _____ / _____

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
6h							
7h							
8h							
9h							
10h							
11h							
12h							
13h							
14h							
15h							
16h							
17h							
18h							
19h							
20h							
21h							
22h							
23h							
24-6h							

Choses à prendre en compte (auxquelles beaucoup d'entre nous ne pensent pas naturellement).

- ▶ *Du temps pour des promenades*
- ▶ *Du temps pour le sport que j'aime pratiquer*
- ▶ *Assez de temps supplémentaire pour d'autres choses dont je ne suis pas sûr*
- ▶ *Du temps pour ne rien faire*
- ▶ *Du temps libre pour faire ce que j'ai envie de faire*
- ▶ *Du temps pour parler d'argent avec la famille*
- ▶ *Du temps pour me reposer*
- ▶ *Du temps pour réfléchir ou méditer*
- ▶ *Du temps pour écrire*
- ▶ *Du temps pour rencontrer mes amis*
- ▶ *Du temps pour recevoir le soutien des autres*
- ▶ *Du temps pour alimenter mon esprit créatif*
- ▶ *Du temps pour de nouvelles choses*
- ▶ *Du temps pour me soigner*

Conclusion

Nous espérons que nous pourrions tous améliorer notre gestion financière maintenant que nous savons comment nos cerveaux intuitifs ultra-rapides peuvent nous tromper et nous faire agir stupidement avec notre argent – en sabotant quelques-uns de nos meilleurs projets. Au moins, nous ne devons plus nous juger trop sévèrement au sujet de nos difficultés alors que nous faisons des efforts pour surmonter nos limites psychologiques lorsqu'il est question d'argent.

La conversation suivante élargit notre recherche sur un autre problème qui peut être une source de stress à plusieurs égards : le VIH et le SIDA. Elle aborde la question de savoir à quel point la connaissance et la certitude contribuent largement à nous aider de manière constructive à gérer nos inquiétudes.

QUATRIEME CONVERSATION

La Valeur De la Certitude



L'espoir et la certitude envahissent le monde

Au début, Luna, un esprit de joie positive, dit au Lézard et au Caméléon de porter deux messages aux gens du village : un de certitude et un autre de doute.

La Caméléon partit mais, comme il était lent, le Lézard rapide le dépassa bientôt. Le Lézard se dépêcha de porter aux villageois le message selon lequel qu'ils devaient vivre dans le doute, puisque rien n'est jamais certain.

Longtemps après, le Caméléon arriva avec son message. Il annonça que bien que les villageois fissent face au doute, s'ils recherchaient la clarté et la connaissance, ils pourraient être sûrs, ce qui pourrait considérablement améliorer leurs vies. Mais le Caméléon fut accueilli par une réponse exaspérée et triste : le Lézard avait déjà annoncé aux villageois qu'ils devaient accepter une vie de doute, d'ambiguïté et d'incertitude. Le doute avait envahi le monde.

Toutefois, le Caméléon était très têtu et intelligent. Il changea de couleurs pour livrer de nouveau son message. Les villageois en furent fascinés. Certains se rapprochèrent pour en savoir davantage. Plus ils apprirent de choses, plus ils devinrent confiants à l'égard du monde. Ils commencèrent à faire des changements positifs dans leurs vies. En voyant ces changements, de plus en plus de personnes vinrent écouter le message du Caméléon. Et ainsi, l'espoir et la certitude envahirent le monde.

La valeur de la certitude

OBJECTIF : *connaître avec certitude votre statut
personnel VIH*

Un des plus grands facteurs de stress pour de nombreux membres du personnel de l'ONU est le VIH. Les inquiétudes du personnel incluent vivre avec le VIH en tant qu'employé de l'ONU, porter le fardeau de prendre soin des êtres chers qui vivent avec le VIH ou le SIDA, s'occuper des enfants orphelins à cause des maladies liées au VIH, voire le stress de ne pas être assez informés et s'inquiéter de devenir séropositifs.

Les Conversations pour le Développement Personnel sont destinées à vous aider à aborder ou même à soulager le stress causé par l'épidémie, en particulier le stress causé par le poids financier que représente le fait de prendre soin des autres, l'épuisement et la peine accumulée suite à des décès répétés.

Cette conversation apporte une vue d'ensemble de ces problèmes qui sont directement liés au statut VIH, y compris le stress de l'incertitude autour du VIH.

Énormément d'informations erronées circulent au sujet du VIH dans le monde, souvent compliquées par les croyances locales ou les mythes. Nous devons tout d'abord reconnaître que n'importe quel sujet qui traite de la sexualité et/ou de la mort nous met mal à l'aise. Bien que l'acte sexuel soit une activité tout à fait normale, nous éprouvons des difficultés à en parler. C'est une des raisons pour lesquelles il est si difficile de parler du VIH ou du SIDA.

Par ailleurs, le fait que des millions d'individus soient déjà morts suite à des maladies liées au VIH rend le sujet plus qu'effrayant.

Une façon de surmonter notre anxiété est d'apprendre des données exactes sur le VIH. Pour ce faire, nous devons écouter parler de sujets qui nous mettent mal à l'aise et être disposés à explorer ouvertement ces sujets.

La conversation suivante a pour but de vous aider à avoir une certitude quant à votre statut VIH et de vous apporter des connaissances afin que vous-même et vos proches, qui pourraient être affectés par cette épidémie, gardiez espoir. Pour une source d'information plus complète sur le VIH, veuillez consulter la brochure de l'ONU « Vivre dans un monde confronté au VIH et au SIDA – Information à l'intention des fonctionnaires des Nations Unies et de leur famille. »

Cette brochure devait être distribuée à chaque membre du personnel et est également accessible sur le site Internet à l'adresse <http://www.uncares.org> – dans toutes les langues officielles de l'ONU et d'autres.

Le pouvoir de la connaissance

Pour faire le premier pas vers le savoir, entamons un dialogue avec nous-mêmes. Ne parlez à personne pour le moment, contentez-vous de répondre aux questions ci-dessous. Soyez honnêtes avec vous-mêmes – personne ne lira vos réponses – mais voyons ce que votre cœur et votre esprit vous diront...

- ▶ *Est-ce que je suis vraiment à l'aise pour aborder des questions liées au VIH, y compris la question des pratiques sexuelles plus sûres, avec les personnes de mon entourage (époux (se), conjoint (e), enfants, frères et sœurs) ?*
- ▶ *Est-ce que je comprends tout à fait la différence entre le VIH et le SIDA ?*
- ▶ *Est-ce que j'ai peur de faire le test du VIH ? Si oui, qu'est ce qui m'inquiète le plus ?*
- ▶ *Est-ce que je sais comment éviter la transmission du VIH ?*

- *Y-a-t-il quelque chose que je puisse faire sur mon lieu de travail, à la maison, dans la communauté pour réduire la stigmatisation et la discrimination qui entourent le VIH et le SIDA ?*

A quel point vous sentiez-vous à l'aise de répondre à ces questions ? Est-ce que ça allait ou étiez-vous un peu nerveux, ennuyé ou mal à l'aise ? Ne vous inquiétez pas. Quelle que soit votre réaction, vous n'êtes pas seuls.



EXERCICE : LE QUIZ VIH

🔗 Répondez aux questions suivantes en utilisant vos connaissances actuelles du VIH.

1. Le passé sexuel de mon partenaire a un impact sur mon propre risque.
A. Vrai
B. Faux
2. Les femmes deviennent plus sensibles à l'infection par le VIH après la ménopause.
A. Vrai
B. Faux
3. Combien de personnes – dans le monde – contractent le VIH chaque jour ?
A. Moins de 500
B. 1 000
C. Plus de 5 000
D. Presque 14 000
4. Quelle est la principale voie de transmission du VIH à travers le monde ?
A. Relations sexuelles hétérosexuelles non protégées
B. Des hommes qui ont des relations sexuelles avec d'autres hommes
C. Injection de drogues
D. Transmission de la mère à l'enfant
5. Le VIH et le SIDA peuvent être guéris s'ils sont traités à un stade précoce.
A. Vrai
B. Faux
6. Une personne peut regarder quelqu'un et savoir s'il, ou elle, est atteint(e) du VIH ou du SIDA.
A. Vrai
B. Faux

- 7.** Un vaccin efficace est disponible pour protéger les gens de l'infection par le VIH.
 - A. Vrai
 - B. Faux
- 8.** Une personne peut être infectée par le VIH depuis 10 ans ou plus sans développer le SIDA.
 - A. Vrai
 - B. Faux
- 9.** Les directeurs des agences des NU doivent s'assurer que les membres du personnel qui vivent avec, ou sont infectés par le VIH ne subissent pas de discriminations sur le lieu de travail aux NU.
 - A. Vrai
 - B. Faux
- 10.** Le stress non géré peut accélérer la progression de la maladie lorsqu'on vit avec le VIH.
 - A. Vrai
 - B. Faux
- 11.** Vous pouvez être infecté par le VIH ...
 - A. En partageant les ustensiles de cuisine ou en buvant du même verre qu'une personne qui vit avec le VIH
 - B. Par des piqûres de moustiques
 - C. En embrassant une personne qui vit avec le VIH
 - D. Aucune de ces propositions
- 12.** Parmi les propositions suivantes, laquelle vous protégera de l'infection par le VIH :
 - A. L'abstinence
 - B. Connaître votre statut VIH, et celui de votre (vos) partenaire(s), et être sexuellement fidèle tout en vous protégeant mutuellement en fonction du statut de chacun
 - C. Utilisation permanente et appropriée du préservatif
 - D. Toutes les propositions ci-dessus
 - E. Aucune de ces propositions
- 13.** Le meilleur moment pour se faire dépister pour le VIH est :
 - A. Si vous êtes malade à plusieurs reprises
 - B. Si vous avez des éruptions cutanées
 - C. Si vous avez une toux dont vous n'arrivez pas à vous débarrasser
 - D. Maintenant, même si vous vous sentez en parfaite santé

14. La procédure recommandée pour le test du VIH est :

- A. Aller dans un bon laboratoire et donner un échantillon de votre sang afin qu'il soit testé
- B. Acheter un test VIH et le faire soi-même
- C. Se rendre dans un centre de consultation et de dépistage certifié, assister à la consultation qui précède le test, subir le test, puis prendre part à la consultation qui suit le test
- D. Ne pas subir le test et commencer le traitement.

15. Qu'est-ce qu'un kit PPE ?

- A. Une procédure essentielle de prévention pour protéger contre le VIH
- B. Un processus d'évaluation primaire pour le test du VIH
- C. Un kit de prophylaxie post-exposition pour la prévention du VIH après une exposition douteuse
- D. Toutes ces propositions

REPONSES : Vérifiez votre score _____

1 – A

6 – B

11 – D

2 – A

7 – B

12 – D

3 – D

8 – A

13 – D

4 – A

9 – A

14 – C

5 – B

10 – A

15 – C

Note : Vous trouverez des explications plus détaillées pour chaque question à la fin de ce chapitre. Vous pouvez consulter la brochure des NU « Vivre dans un monde confronté au VIH et au SIDA – Information à l'intention des fonctionnaires des Nations Unies et de leur famille » et le site Internet à l'adresse <http://www.uncares.org>.



EXERCICE : COMPRENDRE VOS RISQUES

L'exercice suivant vous permet d'évaluer votre propre risque. Il vous est utile personnellement et peut également vous aider à vous rendre compte que, même si vous avez pu porter des jugements sur les autres, vous avez personnellement connu au moins une situation à risque.

🔗 *Veillez répondre par oui ou par non aux cinq questions suivantes :*

- ▶ Au cours de votre vie, avez-vous déjà eu des relations sexuelles sans utiliser de préservatif ? __Oui __Non
- ▶ Avez-vous déjà eu une maladie sexuellement transmissible __Oui __Non
- ▶ Avez-vous déjà été payé ou été contraint à avoir des relations sexuelles ? __Oui __Non
- ▶ Avez-vous déjà eu des relations sexuelles non protégées avec une personne qui a ou a eu plusieurs partenaires ? __Oui __Non

(Adapté de l'UNICEF)

La signification de vos réponses

- ▶ Si vous avez répondu non à toutes les questions, vous n'avez probablement pris aucun risque dans votre comportement sexuel.
- ▶ Si vous avez répondu oui à une ou deux questions, vous avez eu des comportements à risque. Vous pourriez vouloir examiner pourquoi c'est arrivé et si vous ne feriez pas mieux de changer ce comportement.
- ▶ Si vous avez répondu oui à trois questions ou plus, vous avez très certainement pris des risques dans votre vie sexuelle. Vous devriez sérieusement évaluer votre comportement et juger si oui ou non vous devez le changer.

Maintenant, examinons les questions l'une après l'autre :

- ▶ **Q :** Au cours de votre vie, avez-vous déjà eu des relations sexuelles sans préservatif ? La transmission sexuelle est responsable d'environ 90% de toutes les infections par le VIH.
- ▶ **Q :** Avez-vous déjà eu une maladie sexuellement transmissible ? La présence d'une autre maladie sexuellement transmissible augmente considérablement le risque d'une infection par le VIH.
- ▶ **Q :** Avez-vous déjà été payé ou contraint à avoir des relations sexuelles ? Etre payé ou contraint à avoir des relations sexuelles affecte souvent notre aptitude à négocier des relations sexuelles plus protégées.
- ▶ **Q :** Avez-vous déjà eu des relations sexuelles non protégées avec une personne qui a ou a eu plusieurs partenaires ? Lorsque nous évaluons nos risques d'une infection par le VIH, il est important de prendre en compte les partenaires de tous nos précédents partenaires !

En conclusion : Faites attention. Ne prenez pas de risques, protégez-vous et celles et ceux que vous aimez !

Le meilleur moyen de surmonter la peur est d'en savoir le plus possible sur un sujet pour qu'il ne constitue plus un mystère – pour développer nos connaissances à un niveau de confort qui nous permette d'en parler en toute confiance. Examinons plusieurs domaines qui suscitent en général l'inquiétude chez les gens.

Qu'est-ce que le VIH ?

Certains d'entre nous sont confus par le langage autour du VIH ou du SIDA. Les termes semblent être parfois utilisés de façon interchangeable ou illogique. Cela entraîne la confusion et l'incertitude, et, comme nous le savons déjà, l'incertitude augmente le stress. Passons en revue certains faits.

VIH, pour Virus d'Immunodéficience Humaine.

C'est le virus qui peut s'introduire dans notre corps et nous infecter, ou nous faire devenir séropositifs (VIH +). Lorsque nous sommes séropositifs, cela signifie que le virus a réussi à pénétrer dans notre sang.

Dès lors que nous sommes infectés par le VIH – d'après les connaissances actuelles de la science – nous vivons toujours avec le VIH.

Dans un cas moyen – et par moyen nous voulons dire la progression de la maladie la plus courante – une personne qui est exposée au virus et devient infectée par le VIH pourra avoir de courts accès de maladie, ressemblant à la grippe, qui peuvent durer quelques jours, des semaines ou des mois. Après cette première maladie, les personnes peuvent perdre totalement la sensation d'être malades pendant plusieurs années.

La période des premières infections est appelée « séroconversion ». De VIH négatif (VIH -), votre corps se convertit en VIH positif (VIH +). Le test utilisé pour dépister le VIH cherche les anticorps au virus d'immunodéficience humaine. Si les anticorps au VIH sont présents, alors la personne testée est séropositive.

L'exposition au virus ne signifie pas automatiquement que vous serez infecté par le VIH – mais plus vous êtes exposé, plus vous risquez de devenir séropositif. Malheureusement, pour nombre d'individus, une personne peut être infectée par une simple exposition telle qu'un incident isolé de relations sexuelles non protégées. Il est fondamental de ne pas oublier que nous devons toujours nous protéger contre l'infection par le VIH.

Que l'exposition initiale ayant entraîné l'infection par le VIH ait été causée par des relations sexuelles non protégées ou en partageant une aiguille qui contient du sang infecté par le VIH, pendant les premiers mois après l'infection, les personnes sont extrêmement contagieuses. C'est-à-dire que si elles ont des relations sexuelles non protégées ou partagent des aiguilles non stérilisées avec une autre personne, le risque qu'elles transmettent le virus à l'autre personne est extrêmement élevé.

Le VIH/SIDA frappe de plus en plus les femmes. Aujourd'hui, plus de 20 ans après le début de l'épidémie, les femmes représentent près de la moitié des 40 millions de personnes qui vivent avec le VIH dans le monde. En Afrique Subsaharienne, les jeunes femmes de 15 à 24 ans courent trois fois plus de risques d'être infectées que les jeunes hommes.

Beaucoup de stratégies concernant le VIH imaginent un monde idéalisé dans lequel tous les hommes et femmes seraient égaux et libres de faire des choix assumés et pourraient choisir l'abstinence, de se faire tester en couple, de rester fidèle au partenaire ou de toujours utiliser des préservatifs. En réalité, très souvent, les femmes et les jeunes filles n'ont pas cette liberté d'autodétermination. Il est important de garder à l'esprit que le VIH n'est contagieux que dans des conditions très spécifiques - il n'est pas aérien et ne se transmet pas par un contact fortuit, comme la grippe ou un rhume normal. Il ne s'attrape pas en serrant la main, en mangeant ensemble, en partageant les ustensiles de cuisine ou les toilettes, etc. Il ne faut pas avoir peur d'être infecté en travaillant ou en vivant simplement avec des personnes qui sont séropositives. Partager un bureau ou travailler avec un collègue qui vit avec le VIH ne constitue pas une menace, quelle qu'elle soit, pour un individu qui est séronégatif.

L'évolution du VIH en SIDA

Après avoir vécu avec le VIH, peut-être sans symptômes pendant des années (en moyenne, cinq à sept ans), le système immunitaire de la personne infectée par le VIH commencera à s'affaiblir, puisque le VIH finira par envahir son système immunitaire.

Une fois que la destruction du système immunitaire a atteint un point critique, la personne séropositive devra probablement commencer un traitement médical pour aider le corps à combattre le virus. Ce traitement porte différents noms : médicaments antirétroviraux (ARV), traitement antirétroviral (TAR) ou simplement des médicaments contre le VIH. Quel que soit le nom qu'on leur donne, ils sont tous identiques – une des

nombreuses combinaisons de puissants médicaments qui aident à tuer le VIH et relancent le système immunitaire.

Sans le TAR, une personne dont le système immunitaire a été considérablement affecté est susceptible de tomber malade avec certaines infections opportunistes – telles que la tuberculose, certains types de cancers ou des pneumonies – qui profiteront de son système immunitaire affaibli.

Imaginez ceci : une personne non affectée par le VIH tombera probablement malade, de temps en temps, au fil des années. Toutefois, son corps aura probablement un système immunitaire suffisamment solide pour être en mesure de combattre la maladie et elle se remettra vite.

Mais une personne infectée par le VIH, dont le système immunitaire est détruit petit à petit par le virus, ne sera plus capable de combattre ces maladies.

Après chaque accès de maladie, une personne séropositive s'affaiblit chaque fois un peu plus, à un point tel que son système immunitaire est proche d'être tout à fait détruit et qu'elle ne peut plus combattre aucune maladie. C'est à ce moment là qu'on peut dire que la personne a développé le SIDA.

SIDA, pour Syndrome de l'Immunodéficience Acquise.

Le SIDA est un « syndrome » – c'est-à-dire un ensemble de symptômes ou de conditions qui surviennent ensemble à la suite de l'infection par le VIH. Ainsi, techniquement, une personne qui décède à la suite d'une infection par le VIH décèdera en réalité de causes liées au VIH ou au SIDA. Dans la mesure où son système immunitaire a été détruit de façon irréversible, elle attrape une autre maladie, telle que la tuberculose, la malaria, la pneumonie, certaines formes de cancers ou autres, qui entraînent son décès. Il est important de faire la distinction entre VIH et SIDA, puisque vivre avec le SIDA est assez différent de vivre avec le VIH. Une méthode rapide pour se rappeler de la différence est que toute personne avec le SIDA est atteinte du VIH, mais toutes les personnes avec le VIH n'ont pas ou ne développeront pas nécessairement le SIDA.

Cet aspect deviendra plus important lorsque nous présenterons le TAR pour traiter les personnes qui vivent avec le VIH. Si une personne avec le VIH commence à être malade et que son système immunitaire commence à s'affaiblir, et qu'elle a accès à un traitement (c'est le cas des personnels des NU), alors elle pourra éviter d'en arriver au point de développer le SIDA parce que le traitement complétera la réponse de son propre système immunitaire. En général, après cinq à sept ans, le système immunitaire de la personne est affaibli par la reproduction du VIH dans son corps. Cette transformation

peut être contrôlée par des prises de sang toutes simples.

La prise de sang permet au médecin de savoir à quel point le système immunitaire de l'individu est encore solide. Dès que la vigueur du système immunitaire passe en dessous d'un certain seuil, et si l'individu a eu une des maladies listées qui définit le SIDA, alors on dit que cette personne a développé le SIDA. Et si une personne a atteint ce stade et ne commence pas ou ne peut pas commencer de traitement, alors il y a des risques élevés pour qu'elle décède au bout de quelques années. Son système immunitaire ne pourra plus combattre aucune maladie. Si elle ne sait pas qu'elle vit avec le VIH, elle ne se fera pas soigner, ou si elle n'a pas accès à un traitement où elle habite, alors elle pourra rater l'opportunité de prolonger sa vie. C'est pourquoi le travail de l'ONU d'avoir « un accès universel » – qui signifie un accès aux traitements, aux soins et au soutien pour tous ceux qui vivent avec le VIH ou le SIDA à travers le monde – est si important. Cela signifie que de plus en plus de gens pourront vivre plus longtemps et en meilleure santé avec le VIH.

Pour ceux qui ont accès aux traitements lorsqu'ils en ont besoin, le résultat sera très probablement assez différent. De nombreuses personnes peuvent ressentir des effets secondaires – parfois graves – dus aux médicaments, mais en fin de compte, une fois que la bonne association de médicaments est trouvée pour l'individu, ceux qui vivent avec le VIH et qui sont traités poursuivent le cours de leur vie de la même façon que ceux qui vivent sans le VIH.

Il semble qu'un très faible pourcentage d'individus vivant avec le VIH évolue vers une maladie liée au VIH – moins de cinq pour cent de ceux qui vivent avec le VIH – de sorte qu'il y a une réelle possibilité qu'en connaissant votre statut et en gérant bien votre vie en termes de stress et de santé mentale, vous pourrez vivre une longue vie soit avec le TAR soit grâce à l'aptitude de votre corps à rester en bonne santé. En conclusion, il est préférable de savoir à quoi vous avez affaire plutôt que de vivre dans le déni et laisser le VIH éventuellement détruire votre système immunitaire.

Se faire dépister

Se faire dépister permet de connaître son propre statut VIH. Les gens se font dépister par obligation vis-à-vis d'eux-mêmes et des personnes qui leur sont chères. Les gens se font dépister s'ils décident d'avoir un enfant. S'ils entretiennent une relation à long terme, ils se font dépister en tant que couple pour adapter leurs pratiques sexuelles.

Est-ce que j'ai peur de subir le test du VIH ? Si oui, qu'est-ce qui m'inquiète le plus ?

Les gens évitent de se faire dépister pour de nombreuses raisons. La principale est la peur. Quelle que soit votre hésitation, nous avons trouvé un exercice spécifique de jeu de rôle pour aider à surmonter l'hésitation de se faire dépister. Très souvent, une seule conversation autour de la peur de se faire dépister suffit pour motiver les gens à réagir pour connaître leur statut. Nous savons que subir le test du VIH - quelles que soient les informations qui vous ont poussé à faire le test - peut être une expérience très stressante.

Mais n'oubliez pas que de ne pas se faire dépister ne vous rend pas séronégatif, cela vous laisse simplement dans l'ignorance de votre statut VIH. Il est préférable de connaître notre statut pour éviter d'imaginer des choses qui sont fausses, vivre dans la négation et risquer d'infecter les autres, ou se voiler la face jusqu'à ce que nous soyons trop malades pour guérir. Quelle que soit la difficulté, – et par moments cela peut en effet être très difficile – vivre avec le VIH est nettement préférable à mourir du SIDA. Alors commençons par en parler.



EXERCICE : LE JEU DE RÔLE POUR SE FAIRE DÉPISTER

Cet exercice est simple. Trouvez une personne avec qui vous pouvez parler pendant quelques minutes. Il peut s'agir d'un collègue, d'un ami proche ou d'un membre de la famille – quelqu'un avec qui vous vous sentez à l'aise.

Mettez vous à l'écart pendant cinq à dix minutes et ayez une conversation sur votre peur de vous faire dépister. S'il vous est difficile de trouver quelqu'un à qui parler, alors faites semblant que vous avez une conversation avec votre meilleur ami. Notez les réponses que vous pensez que votre ami vous donnerait pour que vous considériez la possibilité de subir un test de dépistage du VIH.

Que ce soit face à face ou par écrit, commencez simplement la conversation en disant : « Je souhaite faire un test de dépistage du VIH mais j'ai peur. Est-ce que tu peux m'aider ? ». Puis laissez la conversation évoluer.

L'autre personne devrait répondre honnêtement avec ce qui lui vient à l'esprit en premier, même si elle a également peur de se faire dépister. Il suffit de laisser la conversation suivre son cours naturel – peu importe son contenu, il sera utile, nous en sommes certains. Après avoir passé quelques minutes à en parler, vous pouvez lister les moyens de proposer de l'aide auxquels vous avez pensé.

🔗 *Maintenant, notez une ou deux réflexions sur vos craintes concernant le test du VIH et comment vous pouvez les surmonter.*

Si vous avez déjà subi le test du VIH – et vous êtes sûr de votre statut de VIH – vous devez être fier de votre décision d’être proactif à l’égard de votre santé pour pouvoir prendre les bonnes décisions sur la meilleure façon de vous protéger et de protéger les êtres qui vous sont chers.

🔗 *Si vous n’avez pas encore subi le test du VIH, alors pourquoi ne pas vous fixer un objectif personnel ? Écrivez une date ci-dessous et engagez-vous vis-à-vis de vous-même à effectuer le test avant cette date. Vous pouvez également choisir un ami en qui vous avez confiance et qui pourrait vous accompagner pour vous aider dans ce processus.*

Mon objectif personnel pour me faire dépister pour le VIH (indiquez la date ici) :

Je demanderai à (indiquez le nom de la personne de confiance) _____ de m’accompagner.

🔗 *Dès que j’aurai obtenu mes résultats, la première chose que je ferai est (indiquez ce que vous ferez en premier quels que soient les résultats du test) :*

Dès que vous aurez été dépisté pour le VIH, promettez-vous de tenir votre engagement pour vous et ceux que vous aimez, de toujours vous protéger et les protéger comme il se doit. Vous le méritez.

Se faire dépister peut réduire le stress : l'histoire d'un collègue

Lucky, 32 ans, est un membre du personnel administratif dans un bureau des NU. Il est marié depuis sept ans et a deux enfants. La femme et les enfants de Lucky ont tous été testés séronégatifs. Cela signifie qu'il y a de fortes chances pour que Lucky – qui a été fidèle à sa femme – ait un risque très faible d'être infecté.

Malgré son faible risque, Lucky évite de se faire dépister pour connaître son statut. Il fait partie de ces « worried well » – des individus au faible risque VIH mais dont l'incertitude à cet égard leur cause tellement de stress qu'il est probable qu'ils se rendent malades par d'autres moyens. Que ça le rende malade ou non, l'inquiétude de Lucky l'empêche de profiter pleinement de la vie. Comme nombre de ces personnes qui sont saines mais qui s'inquiètent, Lucky permet à son incertitude sur son statut de perturber son sommeil la nuit et sa tranquillité d'esprit le jour.

Vous pouvez éviter de vous mettre dans une situation de stress inutile par rapport au test du VIH en vous faisant tout simplement dépister et ainsi connaître votre statut.

Si le test est négatif, vous pouvez alors faire tout votre possible pour que ça le reste. Procéder régulièrement à des tests de VIH deviendra une habitude qui vous aidera à réduire la peur à chaque fois.

Si le test s'avérait positif, vous pouvez quand même garder espoir et rester optimiste. Nous pouvons faire tellement de choses pour vivre une vie saine et heureuse avec le VIH. Par exemple, il y a un réseau d'employés des NU qui vivent avec le VIH, et nombre d'entre eux sont séropositifs depuis des dizaines d'années et sont non seulement encore en bonne santé, mais sont des membres essentiels et productifs du personnel de l'ONU.

Il existe également de nombreuses autres ressources pour vous aider face aux obstacles que le VIH peut placer sur votre chemin. Le premier pas est de connaître votre statut et demander du soutien pour vivre une vie basée sur les faits et non sur la peur. Vous rappelez-vous de notre histoire de caméléon ? Il y a de bonnes raisons d'espérer une fois que nous connaissons notre statut.

Un bref rappel sur la PPE

Si vous craignez d'avoir été exposé au VIH dans les dernières 72 heures, vous devez immédiatement contacter le dépositaire PPE sur votre lieu d'affectation. Ce peut être l'officier de la sécurité sur le terrain, le médecin-conseil ou toute autre personne désignée par le Coordinateur Résident – votre Point Focal VIH dans votre lieu de travail

peut vous aider à obtenir cette information. La PPE (prophylaxie post-exposition) peut vous empêcher d'être infecté par le VIH. Elle est utilisée en cas d'urgence, comme le viol, l'exposition professionnelle ou d'autres cas où l'exposition au VIH ne pouvait pas être évitée. Le traitement doit être commencé dans les 72 heures, au maximum – idéalement dans les deux heures - à compter de l'exposition. Vous recevrez un formulaire de consentement pour la prise des comprimés et ensuite on vous donnera une forte dose des mêmes médicaments que ceux donnés aux individus qui présentent une maladie symptomatique du VIH. Il faudra continuer ce traitement en suivant la prescription – en général, deux fois par jour pendant un mois – mais le médecin traitant vous donnera l'information la plus récente au moment où vous en aurez besoin. Certaines personnes tombent malades à cause du médicament, mais s'il est donné assez tôt (dans les 72 heures), il peut réduire le risque d'une infection par le VIH d'environ 80 pour cent. Il n'y a pas de garantie, mais il est probable que ce traitement pourrait aider à éviter l'infection. Il est important de connaître les kits PPE, comment ils fonctionnent et où les trouver sur votre lieu d'affectation avant même d'avoir besoin de les utiliser. Vous serez également étroitement suivi par un docteur en médecine avant d'être orienté vers un soutien psychologique pour vous aider à surmonter l'incident. Le processus n'est pas facile à gérer et doit être pris très au sérieux – ce n'est pas un moyen de prévention alternatif (les préservatifs, des aiguilles stériles) ou une sorte de pilule du lendemain pour éviter une grossesse non désirée. À tout moment, si possible, il est préférable d'éviter l'exposition. Mais lorsque c'est impossible, le kit PPE existe pour réduire les risques d'infection.

À présent, prenez le temps de connaître l'identité du dépositaire PPE sur votre lieu d'affectation. Si aucune instruction précise n'a encore été communiquée au personnel sur la façon d'utiliser les kits PPE, renseignez-vous auprès du point focal VIH sur votre lieu de travail, ou auprès de l'association du personnel, pour être sûrs d'être informés.

🔗 *Le dépositaire du kit PPE sur mon lieu d'affectation est :*

🔗 *Il ou elle peut être joint (e) aux numéros de téléphone suivants :*



EXERCICE : REVOIR LES FAITS AU SUJET DU VIH

Pour des données détaillées et précises sur le VIH, prenez une heure cette semaine et relisez la brochure officielle de l'ONU sur le VIH : « Vivre dans un monde confronté au VIH et au SIDA – Information à l'intention des fonctionnaires des Nations Unies et leur famille ». Vous pouvez la consulter en ligne à l'adresse <http://www.uncares.org>.

Réponses détaillées au pré-contrôle sur le VIH

1. *Le passé sexuel de mon partenaire a un impact sur mon propre risque.*

Vrai. (A) Bien que l'image ne soit pas toujours plaisante, nous devons garder à l'esprit que chaque fois que nous avons des relations sexuelles non protégées avec une personne, nous avons des relations sexuelles avec toutes les autres personnes avec lesquelles notre partenaire actuel -le a eu des relations sexuelles non protégées. De même, nous sommes exposés à chaque aiguille non stérilisée qui a pénétré son corps ou toute transfusion avec du sang infecté. De nombreux facteurs qui font courir le risque, à nous ou aux autres, de transmettre le VIH resteront dans notre corps pendant des années, même si nous ne ressentons pas de symptômes de la maladie. C'est pourquoi il est fondamental que nous prenions personnellement la responsabilité de nous protéger ainsi que notre (nos) partenaire(s) sexuel(-les).

2. *Les femmes deviennent plus sensibles à l'infection par le VIH après la ménopause.*

Vrai. (A) Après la ménopause, le système reproducteur féminin produit moins de sécrétions (humidité) c'est-à-dire que la déchirure pendant un acte sexuel pénétrant est probable et, par conséquent, cela signifie que la transmission du VIH devient plus probable. Aussi, après la ménopause, les femmes ne sont plus concernées par la grossesse, alors elles oublient souvent de prendre des précautions, comme l'utilisation de préservatifs, qu'elles auraient utilisés étant plus jeunes.

3. *Combien de personnes dans le monde contractent le VIH chaque jour ?*

Presque 14 000. (D) C'est une estimation générale basée sur des données statistiques collectées chaque année par l'ONUSIDA et l'Organisation

Mondiale de la Santé. Des informations plus détaillées sont accessibles à l'adresse <http://www.unaids.org>.

4. *Quelle est la principale voie de transmission du VIH à travers le monde ?*

Relations sexuelles hétérosexuelles non protégées. (A) Toutes les voies mentionnées sont en effet des voies par lesquelles une personne peut attraper le VIH – mais les relations hétérosexuelles non protégées sont la plus courante, simplement parce que davantage de personnes dans le monde entretiennent régulièrement des relations sexuelles hétérosexuelles que les autres comportements à risque potentiels listés.

5. *Le VIH et le SIDA peuvent être guéris s'ils sont traités de manière précoce.*

Faux. (B) Bien que de nouveaux traitements excellents soient aujourd'hui disponibles, il n'y a toujours pas de remède au VIH ou au SIDA.

6. *Une personne peut regarder quelqu'un et savoir s'il, ou elle, est atteint (e) du VIH ou du SIDA*

Faux. (B) L'aspect physique d'une personne vivant avec le VIH ou le SIDA est le même que celui d'une personne séronégative.

7. *Un vaccin efficace est disponible pour protéger les gens de l'infection par le VIH.*

Faux. (B) Malgré les efforts exceptionnels des chercheurs pour développer un vaccin efficace, nous n'en avons toujours pas à notre disposition. C'est pourquoi il est préférable de prévenir l'infection en ayant des relations sexuelles plus protégées et en évitant de partager des aiguilles non stérilisées.

8. *Une personne peut être infectée par le VIH depuis 10 ans ou plus sans développer le SIDA.*

Vrai. (A) La plupart des gens vivant avec le VIH ne ressent pas ou ne montre pas de signes de maladie pendant les cinq ou sept premières années de l'infection et souvent plus longtemps. Au fur et à mesure des études sur le VIH et le SIDA, il s'avère qu'un nombre croissant d'individus semble vivre 10 ans ou plus avant de développer des symptômes.

9. *Les directeurs des agences des NU doivent s'assurer que les membres du personnel qui vivent avec, ou sont infectés par, le VIH ne subissent pas de discriminations sur leur lieu de travail aux NU.*

Vrai. (A) Si vous pensez qu'il y a de la discrimination sur votre lieu

de travail à cause du VIH – ou tout autre problème – vous devez en discuter avec votre directeur, le responsable de votre bureau ou le bureau de l'ombudsman. Vous pouvez trouver le site de l'ombudsman de votre organisation à l'adresse <http://www.jointombudsperson.org/systemwide.htm>

10. *Un stress non géré peut accélérer la progression de la maladie lorsqu'on vit avec le VIH.*

Vrai. (A) Que vous viviez avec le VIH ou une autre maladie, le stress est connu pour accélérer la progression de la maladie parce qu'il fait travailler davantage votre corps et c'est pourquoi il est plus difficile pour votre système immunitaire de vous maintenir en bonne santé. Un peu de stress de temps en temps est normal et prévisible, mais lorsqu'il s'étend sur une longue période sans interruption, le stress peut être très dangereux pour votre santé.

11. *Vous pouvez être infecté par le VIH ...*

Aucune de ces propositions. (D) Le VIH est un virus fragile qui ne peut pas survivre à l'extérieur du corps humain pendant plus de quelques secondes, et il ne vit pas non plus dans les moustiques. Le VIH est principalement transmis par des relations sexuelles non protégées ou le partage d'aiguilles non stérilisées.

12. *Parmi les propositions suivantes, laquelle vous protégera de l'infection par le VIH ?*

Toutes les propositions ci-dessus. (D) Le meilleur moyen d'appliquer l'une ou l'autre de ces méthodes (abstinence, connaître votre statut, être fidèle à votre partenaire, un usage correct et régulier du préservatif) est d'être honnête avec vous-même, vous faire dépister pour le VIH, et lorsque vous envisagez d'avoir des relations sexuelles avec quelqu'un, abordez avec cette personne le sujet du VIH avant de passer à l'acte!

13. *Le meilleur moment pour se faire dépister est :*

Le moment présent, même si vous vous sentez en bonne santé. (D) N'oubliez pas : ne pas connaître votre statut VIH ne vous rend pas séronégatif, cela vous laisse simplement dans l'ignorance. Les personnes qui sont testées séropositives ont le devoir de prendre bien soin d'elles et de s'assurer de ne pas transmettre le virus aux autres.

14. *La procédure recommandée pour le test du VIH est :*

Se rendre dans un centre de consultation et de dépistage volontaire certifié, assister à la consultation qui précède l'examen médical, faire le test puis prendre part à la consultation qui suit l'examen. (C) Les bureaux de l'ONU doivent conserver une liste des centres compétents où vous pouvez vous rendre. Le test du VIH est couvert par les régimes d'assurance de l'ONU – pour en savoir plus, renseignez-vous auprès de votre responsable des ressources humaines ou consultez le site Internet <http://www.uncares.org>.

15. *Qu'est-ce qu'un kit PPE ?*

Kit de prophylaxie post-exposition pour la prévention contre le VIH après une exposition douteuse. (C) Les kits PPE sont accessibles au personnel de l'ONU et à leurs personnes à charge et sont destinés à des cas de viols, d'exposition professionnelle et autres urgences où l'exposition au VIH ne pouvait pas être évitée. Pour en savoir plus sur la PPE, consultez le site Internet <http://www.uncares.org> et assurez-vous de connaître l'identité de votre dépositaire des kits PPE sur votre lieu d'affectation.

Conclusion

Nous espérons que cette conversation, même si ce n'est qu'un début, vous a aidé à éclaircir quelques-unes des incertitudes liées au VIH et au SIDA et vous a convaincus de connaître votre statut VIH. Si vous vous faites tester le plus tôt possible, vous pourrez alors aller de l'avant avec un meilleur sentiment de sécurité et d'optimisme concernant le VIH.

Essayez de rester ouverts à de nouvelles données concernant le VIH, et soyez honnêtes avec vous-mêmes sur ce que vous savez ou ne savez pas. Nous pouvons en apprendre davantage sur le VIH et le SIDA. Ensemble, nous pouvons gagner en confiance pour surmonter le stress causé par l'épidémie du SIDA, et nous pouvons travailler pour minimiser ses conséquences sur notre vie et les vies des personnes qui nous sont chères.

Connaissez votre statut, protégez-vous et protégez les personnes que vous aimez, la famille de l'ONU a besoin de vous. Attendez le Caméléon, comme nous l'avons appris au début de cette conversation. Il détient peut-être le meilleur conseil !

Les deux chapitres suivants examineront les facteurs essentiels des raisons pour lesquelles les gens se comportent comme ils le font et les aptitudes relationnelles dont nous avons besoin pour entretenir de meilleures relations.

CINQUIÈME CONVERSATION

*La Valeur de la
Compréhension du
Comportement Humain*



Le cochon et le babouin

Il y a très très longtemps, le Cochon et le Babouin vivaient en amis sur le même flanc de coteau.

Un jour particulièrement nuageux, le vent était tellement froid qu'ils commencèrent tous les deux à trembler et à piétiner pour se réchauffer. Alors qu'ils se tenaient là, le Babouin se tourna vers le Cochon et dit : « Le vent souffle assez fort pour faire disparaître le nez de quelqu'un jusqu'à ce qu'il devienne un point émoussé. » « C'est vrai, » acquiesça le Cochon. « Il est vraiment assez fort pour faire voler les poils des fesses et ne laisser qu'une plaque nue et rouge. »

« Regarde, » cria le Babouin, en se fâchant à la description de ses fesses. « Inutile de faire des remarques personnelles. » « Je n'ai rien fait de tel, » nia le Cochon. « Tu as été grossier avec moi en premier. »

Ainsi commença la dispute et ils décidèrent, en ce moment de colère, qu'ils n'avaient pas besoin de la compagnie l'un de l'autre. Alors, ils se séparèrent, et le Babouin monta vers le sommet rocheux de la colline et le Cochon descendit vers les prairies et ils vivent encore comme cela aujourd'hui.



EXERCICE : LES AVIS ET LES OPINIONS

👉 *Que pensez-vous de cette histoire ? Ecrivez vos réflexions ci-dessous :*

La valeur de la compréhension du comportement humain

OBJECTIF : *mieux comprendre pourquoi les hommes agissent comme ils le font, comme une étape vers des relations plus positives*

L'aptitude à maintenir des relations sociales - qu'elles soient familiales ou collégiales – est l'une des aptitudes les plus précieuses que nous pouvons posséder.

🔗 *Prenez un moment et réfléchissez à une fois où vous avez eu un malentendu avec un ami ou un collègue qui a causé une tension ou la perte d'une amitié. Comment auriez-vous pu mieux le gérer ?*

🔗 *Réfléchissez à un moment où vous avez réussi à éviter un conflit potentiellement déplaisant avec un collègue ou un être cher. Comment avez-vous fait ?*

Connaître certaines des motivations psychologiques à l'origine du comportement peut nous aider à construire des relations plus heureuses et plus productives. Nous pouvons diffuser un comportement odieux, pénible ou agressif sans le prendre trop personnellement. Nous pouvons apprendre à surmonter nos réactions émotives habituelles et à la place choisir des comportements qui nous profiteront autant qu'aux autres.

Pourquoi les relations sont difficiles : chacun a un code de communication personnel

Bien que nous vivions à l'ère de la communication immédiate, nombre d'entre nous se sentent seuls. Nous communiquons par courrier électronique ou par téléphone mais nous ne nous lions pas toujours.

La communication n'est pas uniquement verbale. Elle est délivrée par de nombreux moyens et chaque personne a un ensemble de codes uniques qu'elle utilise pour créer

un lien, exprimer l'amour ou éviter la souffrance. Ci-après deux exemples concernant le recul à observer afin d'examiner le sens des codes utilisés par les autres.

« Mon père m'a toujours demandé comment marchait ma voiture. Je m'énervais toujours. Je veux dire, en quoi ça le regarde ? Je pensais qu'il me jugeait. Mais, aujourd'hui, je me rends compte qu'il voulait simplement s'assurer que je ne tomberais pas en panne. Il posait la question parce qu'il se préoccupait de moi. »

« Lorsque j'étais enfant, je ramenaient toujours un bulletin scolaire avec une majorité de notes élevées, mais au lieu d'être fiers de moi, mon père et ma mère secouaient la tête en disant, 'Bon, si tu ne peux pas faire mieux, tu ne peux pas faire mieux.' Aujourd'hui, je me rends compte qu'ils plaisantaient en utilisant l'humour pour reconnaître ma performance et m'inciter à faire de mon mieux. »

Apprendre à honorer et à créer des liens avec les gens qui nous entourent nécessite souvent de respecter le fait qu'ils ont grandi à une époque et dans un endroit différents, ont enduré des épreuves qui leur sont propres, et parlé dans des codes de communication que nous pouvons ne pas comprendre. Pour cette même raison, nos propres messages peuvent ne pas toucher les esprits de nos destinataires comme nous l'espérons. Interpréter ces codes est le premier pas vers une meilleure communication et la sensation de plénitude et l'union que nous recherchons tous dans les relations.

Comprendre les défenses psychologiques

Les mécanismes de défense font partie des codes dont nous avons besoin pour éviter les pièges dans les relations. Tout le monde utilise des mécanismes de défense, souvent de manière inconsciente, pour interdire à nos esprits des émotions potentiellement fortes. Les défenses sont importantes pour notre survie psychologique. Elles nous aident à intégrer nos expériences en fournissant un tampon pour soulager la souffrance émotionnelle. Mais elles peuvent également perturber notre aptitude à créer la véritable vie que nous désirons, ou rendre fous nos amis, nos familles et nos collègues. En connaître le processus peut améliorer la communication et raviver notre compassion à notre égard et vis-à-vis des autres, que nous aurions par ailleurs évités, froissés ou ignorés.

Sur les pages suivantes, vous trouverez des descriptions de certains des mécanismes de défense les plus courants. Mais tout d'abord, nous aimerions que vous lisiez de l'histoire de June. En lisant son histoire, vous pourrez avoir un aperçu de la manière dont elle a réussi à surmonter une situation difficile dans sa vie.

June, 35 ans, est une collègue qui a terminé son deuxième contrat de trois ans et qui n'a pas été réembauchée. Sous le stress de la perte de son travail, June a fini par adopter beaucoup de comportements dans lesquels elle savait très bien qu'il ne fallait pas s'engager. Il lui a fallu plusieurs mois pour surmonter ses émotions et redevenir elle-même. Mais, entre temps, personne n'a été épargné.

Lorsque son patron lui a annoncé pour la première fois que son contrat n'était pas renouvelé, June ne l'a pas cru. Il plaisantait sans aucun doute. Lorsqu'elle a réalisé que c'était vrai, ce fut un choc pour elle. Alors qu'elle rassemblait les affaires de son bureau, elle a senti qu'elle bougeait au ralenti. Elle était même trop gênée pour dire à ses amis ce qu'il venait de se passer.

Au début, June est tout simplement restée dans son appartement, trop abasourdie pour sortir de son lit. Mais, quelques jours après avoir perdu son poste, son état de choc s'est transformé en colère. Elle a commencé à appeler à son travail pour se plaindre de son patron et de l'injustice de son renvoi. Elle a amèrement raconté tous les conflits qu'elle avait eus avec son patron et l'a même accusé de lui mentir. À plusieurs reprises, elle appela une de ses anciennes collègues en recherchant son approbation sur la trahison du patron.

June avait temporairement perdu son aptitude à réfléchir sur sa situation. Elle ne pouvait pas suffisamment affronter sa peur pour penser à ses anciens collègues et à la manière dont ils pourraient réagir à ses sentiments. Elle oublia qu'ils avaient encore leur travail et qu'ils communiquaient tous les jours avec son ancien patron. Sans tenir compte de ce qu'elle leur demandait de faire, elle leur rabâchait les oreilles avec les mêmes plaintes.

Il est assez courant pour nous de perdre notre sens de la perspective dans ces conditions. June n'était pas spécialement honnête avec ses amis. Ils savaient qu'elle avait toujours apprécié son patron et qu'il la traitait de manière juste. Ils savaient qu'elle était simplement en colère.

June commença à ne plus dormir et à fantasmer sur son prochain travail, à inventer des scénarii déments et peu plausibles dans lesquels elle était choisie pour être le nouveau responsable d'une importante organisation. Elle ressassait dans sa tête son dernier jour au travail, en changeant le scénario par une multitude de scènes émotives et violentes. Dans certains, elle criait sur son patron. Dans d'autres, elle détruisait le bureau et incitait tout le monde à filer à toute vitesse se mettre à l'abri. Elle s'imaginait être embauchée à la place de son patron et le traiter comme un esclave. Heureusement pour June, elle n'a

jamaï posté les lettres de haine qu'elle a écrites, ni appelé le bureau pour le maudire, aucune de ses stratégies n'ayant pu être utile pour obtenir une lettre de référence.

Finalement, la colère de June et son isolement se sont transformés en consternation et elle a été capable d'exprimer son chagrin d'avoir perdu son travail. Elle a pleuré encore et encore jusqu'au point où elle s'est dit que ça suffisait comme ça. Elle retrouva petit à petit son bon sens et tourna la page.

June a repris peu à peu son assurance et a préparé des listes de ses qualités et de ses talents. Un ami l'a aidée à réécrire son curriculum vitae et elle a finalement trouvé un autre poste à l'ONU.

L'expérience de June nous rappelle que si nous régressons à un mécanisme de combat moins mature sous un état de stress, nous devrions demander des tests de réalité et le soutien de nos amis pour ne pas détruire nos vies. Les amis et les collègues de June qui l'ont écoutée sans la juger et sans la conseiller – et sans rien répéter à son ancien patron – l'ont aidée à empêcher qu'une crise temporaire ne devienne un désastre permanent. Finalement, le fait de surmonter ses émotions en les écrivant, en parlant avec des amis, en faisant de longues promenades et en prenant le temps de réfléchir sur sa situation, a permis à June de reprendre pied et de retrouver son assurance.

Tout en faisant face à la perte de son travail, June a utilisé différentes stratégies qui étaient plus ou moins utiles pour se remettre de ce qui était arrivé et trouver un nouvel emploi. Vous rappelez-vous vos propres comportements en lisant l'histoire de June ?

Voici quelques courtes descriptions de certains des mécanismes de défense les plus courants :

La projection

En utilisant la projection, une personne projette ses sentiments d'anxiété sur quelqu'un ou quelque chose d'autre. Par exemple, Mudiwa se méfie de tous ses superviseurs, croyant qu'ils ne sont là que pour lui faire des reproches. La dernière fois, lorsqu'un superviseur l'a félicitée, elle n'a entendu que les petites recommandations qu'il a faites pour qu'elle s'améliore.

L'agression passive

L'agression passive peut être un moyen d'articuler nos pensées et sentiments sans les exprimer ouvertement. Ernesto était toujours en retard aux réunions de coordination bien qu'il « ait tout essayé » pour y arriver. Ernesto croit honnêtement que ses retards chroniques sont justifiés par des crises qu'il ne peut pas contrôler. Il serait surpris de

savoir qu'il organise inconsciemment son incapacité à arriver à l'heure à ces réunions à cause de ses sentiments ambigus à l'égard de la présidence de coordination.

L'hypocondrie

John vit dans la crainte de mourir d'une maladie liée au SIDA même s'il a été testé séronégatif. Depuis le décès de son frère à la suite d'une maladie liée au SIDA, John a commencé à se plaindre de plusieurs symptômes. Il se plaint très souvent de maux de tête, de douleurs à l'estomac et au foie. Dans ces moments, John est convaincu qu'il doit être gravement malade et il craint de mourir très rapidement.

Le fantasme

Fred fantasme de devenir quelqu'un d'important au sein de sa communauté. Il nie son ambition mais son bureau est rempli de brochures sur des établissements d'enseignement. Il utilise le fantasme pour se sentir plus confiant quant à son avenir. Si son fantasme le conduit à visiter un campus universitaire et à s'inscrire à un cours, alors il l'utilise à bon escient. S'il se contente de rêvasser sur sa réussite, le fantasme est susceptible de limiter ses options.

L'extériorisation

Lorsque nous avons abordé les obstacles à la créativité dans la deuxième conversation, nous décrivions réellement une des façons les plus négatives d'extérioriser notre souffrance ou notre malaise psychologiques. Extérioriser peut aider à court terme mais des formes plus graves d'extériorisation peuvent nous exposer à un risque d'accoutumance ou à des comportements destructeurs. Incapable de rester à la maison la nuit parce qu'elle était trop angoissée par sa situation financière et avait besoin d'argent pour les médicaments de sa sœur, Chiuka a extériorisé sa peine par le jeu, espérant gagner assez d'argent pour régler ses problèmes.

Le déni

A un moment donné, nous passons tous par le déni. Bien qu'il puisse être une stratégie d'adaptation à court terme, il peut aussi nous empêcher de voir la réalité en face. Sarah, 21 ans, cousine de Joan, est décédée à la suite d'une tuberculose liée au SIDA. Joan avait essayé de convaincre la famille de Sarah d'accepter le fait qu'elle avait le SIDA et qu'elle devait prendre les médicaments rétroviraux, mais ni Sarah ni sa mère, ne voulaient admettre qu'elle avait le SIDA. Le déni a empêché Sarah de demander de l'aide jusqu'à ce qu'elle soit trop malade pour guérir, même si les médicaments lui étaient accessibles.

La substitution

Nous pratiquons la substitution lorsque nous sommes en colère contre une personne mais que nous nous en prenons à une autre. Une critique négative au travail et voilà que nous attaquons verbalement notre famille à la maison, en évacuant notre frustration sur un innocent. C'est ce que certains appellent : « donner des coups au mauvais chien ».

L'intellectualisation

Nous cachons nos émotions et déguisons nos sentiments en nous exprimant en des termes purement intellectuels. Par exemple, Bob craint d'être séropositif, mais au lieu d'affronter directement sa crainte en se faisant tester et de discuter de ses sentiments, Bob parle constamment de statistiques et de méthodes de traitement. Il connaît les taux d'exposition pour chaque tranche d'âge dans sa communauté, mais n'a jamais parlé de sa peur ou sa tristesse.

Le refoulement

Sally a été frappée de chagrin par le décès de son frère mais elle était incapable de pleurer parce qu'elle devait prendre soin des trois enfants de son frère. Sally avait deux emplois et elle est une employée exemplaire mais le stress causé par son chagrin refoulé a entraîné des maux d'estomac et une perte de cheveux. Même si le refoulement peut nous aider à fonctionner, ce n'est pas une des meilleures stratégies pour nous aider à éliminer nos sentiments à long terme.

L'altruisme

L'altruisme, axé sur le service, que prônent tant de groupes de soutien et d'ordres religieux, est une pratique ancienne et une défense mature apaisante. L'altruisme a de formidables avantages à la fois pour le serviteur et pour le servi, avec un inconvénient : on peut se perdre en aidant les autres.

L'anticipation

L'anticipation est une défense qui nous permet d'accéder à des sentiments futurs, tels que comment nous nous sentirons lorsque nous aurons atteint notre nouveau poids plus sain grâce à notre régime. Être positif au sujet d'une condition future peut nous motiver à poursuivre notre régime lorsque nos envies menacent de nous faire craquer.

L'humour

Lorsque toute réelle émotion est constamment détournée par une plaisanterie, l'utilisation de l'humour peut être fatigante. Cependant, en général, trouver le comique

dans une situation difficile peut être utile et plein d'espoir. L'humour peut nous aider à rire de nos erreurs, éviter de prendre chaque chose trop au sérieux et rester flexible.

L'histoire de June : l'emploi des défenses par une personne en état de stress

Certains des mécanismes de défense précités sont plus habiles et matures que d'autres. Lorsque nous sommes sous pression, nous utilisons probablement des défenses moins habiles et sommes plus tentés à nous laisser aller aux mauvaises choses. Nous buvons trop, nous nous disputons pour des choses insignifiantes, nous tombons amoureux de la mauvaise personne, nous ne faisons pas attention à nos dépenses et réagissons avec colère face à un soupçon de mépris. Bien trop souvent, le stress peut nous entraîner à sentir des choses ou à faire des choses que nous pensions avoir dépassées depuis des années. « Qu'est ce qui ne va pas chez nous ? », pouvons-nous nous interroger. Ou, de même, par rapport à un collègue, « Qu'est ce qui lui prend ? ». Chacun de nous a vécu un débordement dans sa vie qu'il regrette. Comprendre quels sont les mécanismes de défense peut nous aider à reconnaître quand nous risquons d'adopter ces comportements et prendre des mesures pour les prévenir.



EXERCICE : LA DEFENSE DE JUNE

Prenez un peu de temps pour compléter les exercices suivants. Une réflexion nécessite 15 minutes au minimum. Essayez de prendre le temps de terminer l'exercice.

Le court cycle de June à travers ses défenses illustre la manière dont nous passons par toute une série d'états émotionnels difficiles et de défenses même si, dans des circonstances normales, nous sommes en bonne santé à la fois mentalement et émotionnellement. Dans le cas de June, les défenses l'ont maintenue dans son état de tristesse jusqu'à ce qu'elle trouve du soutien et la force dont elle avait besoin. Si était restée coincée dans un de ses mécanismes de défense, elle aurait pu causer bien plus de peine aux autres et à elle-même.

🔗 Relisez l'histoire et entourez les mécanismes de défense que vous pouvez identifier.

- | | | |
|------------------|-------------------------|------------------|
| ▶ La projection | ▶ Le fantasme | ▶ L'altruisme |
| ▶ L'hypocondrie | ▶ La substitution | ▶ La suppression |
| ▶ L'anticipation | ▶ La sublimation | ▶ Le refoulement |
| ▶ Le déni | ▶ L'intellectualisation | ▶ L'humour |

🔗 Laquelle de ces défenses avez-vous utilisée par le passé ? Essayez de vous rappeler une situation dans laquelle vous avez utilisé un mécanisme de défense spécifique, dans votre enfance, à l'adolescence, il y a dix ans, aujourd'hui.

Situation :

Votre comportement :

Mécanisme de défense :

D'autres moments où j'ai utilisé ce même mécanisme (enfance, adolescence, il y a dix ans, etc.)

Pouvez-vous reconnaître comment vos défenses ont évolué avec le temps ? Ecrivez une page ou deux sur les façons dont votre comportement a évolué au fil des ans, juste pour vous rappeler vos progrès.

Les déclencheurs de conflit

Une part importante de la compréhension et de la gestion des relations est de savoir que, comme les mécanismes de défense, tout le monde a des déclencheurs : des formes de stimuli qui déclenchent un ensemble de réponses affectives totalement disproportionnées par rapport à la situation en question. Les déclencheurs comprennent les mots et les gestes qui, en général, vous font entrer dans un domaine affectif tel que vous perdez votre objectivité et commencez à prendre des mesures pour libérer votre anxiété ou

réagissez négativement sans penser.

Parmi les déclencheurs, on compte les accusations, les allusions malveillantes, le manque de reconnaissance pour votre travail, ou une mauvaise interprétation de ce que vous avez écrit dans un email et le destinataire vous fait des reproches à ce sujet. Les déclencheurs peuvent être des petits gestes comme une personne qui ne vous salue pas lorsque vous entrez dans une pièce, un roulement d'yeux, un sourire de mépris ou un renvoi.

En général, les déclencheurs sont de simples malentendus ou des problèmes de notre passé qui filtrent ce que nous voyons et entendons aujourd'hui.

La plaisanterie d'une personne est un déclencheur pour une autre. La façon dont nous exprimons quelque chose peut être un déclencheur pour certaines personnes et pas pour d'autres. Certaines personnes sont habituées à des styles exubérants et raisonnés et d'autres se sentent menacés par eux. Certaines personnes apprécient la camaraderie bruyante, d'autres sont plus timides et réservées. Parfois, il s'agit simplement d'une différence de style social ou d'éducation.



EXERCICE : CESSER D'EXPLOSER

➡ *Quels sont certains de vos déclencheurs ?*

➡ *À quelle fréquence avez-vous des conflits à cause d'un de vos déclencheurs ?*

Les stratégies pour neutraliser les déclencheurs

Nous avons tous des déclencheurs. À un certain degré, ils peuvent même être involontaires. Ils ne peuvent pas toujours être contrôlés. Cependant, vous pouvez utiliser les stratégies suivantes pour réduire sensiblement les mauvaises influences de vos déclencheurs.

- ▶ *Connaissez vos déclencheurs.*
- ▶ *Surveillez vos réactions corporelles pour en être conscient lorsque vous êtes provoqué*
- ▶ *Remontez à l'origine du déclencheur. Regardez comment votre passé est susceptible d'empiéter sur votre présent.*
- ▶ *Comptez jusqu'à dix. Arrêtez-vous et respirez profondément avant de réagir.*
- ▶ *Agissez à l'opposé de votre réaction habituelle. Par exemple, si vous êtes toujours intimidé avant de donner votre opinion puis que vous mettez en colère contre vous-même d'avoir été timide, faites le contraire de ce que vous faites d'habitude et rassemblez votre courage et votre calme, puis calmement dites à la personne ce que vous pensez.*
- ▶ *Faites une promenade.*
- ▶ *Faites un test de réalité : demandez à quelqu'un si ce que vous comprenez est juste ou si vous êtes dans une situation qui pourrait déclencher une réaction négative.*

Conseils pratiques pour une communication mature lorsque le stress est élevé

Une clé à un type de communication mature qui peut échapper aux mécanismes de défense, contrôler les déclencheurs et aider à établir un véritable sens de la communication est l'honnêteté compatissante (franchise). C'est l'habilité à dire la vérité à nous-mêmes et aux autres - patrons, employés, conjoints, parents, enfants, collègues, amis, etc. Nous pouvons tous profiter de l'habilité à réfléchir à chaque message que nous voulons porter par une attitude d'honnêteté intellectuelle et d'empathie affective.

Vous pouvez dire quand une conversation est mature parce qu'elle sera respectueuse. Elle n'est pas transmise avec « ardeur » comme dans une bataille et n'a pas d'intentions cachées. C'est ce que c'est – clair et calme. Cela signifie qu'elle transmet le message à la fois au niveau cognitif et au niveau émotionnel sans rancune ni animosité. Par exemple, crier sur quelqu'un n'est pas de la franchise ; c'est de la rage. La communication mature signifie que nous avons préparé nos émotions jusqu'à ce que nous puissions parler à la fois raisonnablement et passionnément. Rien ne nous aide à mieux le faire que garder un esprit de curiosité plutôt que de plaider, d'exploration plutôt que de certitude.

Pour ce faire, nous devons simplement faire ce que Cochon et Babouin n'ont jamais fait. Nous devons vouloir et pouvoir demander l'explication de la signification et de l'intention, et procéder à un test de réalité. Nous prenons notre temps et essayons de ne pas réagir jusqu'à ce que nous ayons quelques instants pour penser, sentir et interroger

nos propres motivations et ce que la personne voulait dire.

La communication mature requiert davantage que le simple courage de prendre la parole – elle exige également de se taire plutôt que de réagir avec colère ou par une explosion émotionnelle correspondante. Il nous faut souvent du temps pour assimiler un message – intégrer ce qu'un interlocuteur a dit et ce que nous ressentons à cet égard avant de décider ce que nous devons répondre.

Sur le lieu de travail, lorsque nous analysons un projet, par exemple, les communications matures impliqueraient de poser des questions au leader et à l'équipe avant de porter un jugement : qu'essayaient-ils de réaliser ? Pourquoi ont-ils choisi cette approche plutôt qu'une autre ? Poser des questions plutôt que de faire des déclarations peut nous aider à éviter la plupart des désagréments avant de commencer à agir comme le cochon ou le babouin. Toute critique doit être réellement importante pour le projet – quelque chose d'urgent et spécifique – et prendre en compte les objectifs généraux du projet. Nous devons essayer d'apporter de l'aide plutôt que de chercher à étaler nos connaissances. La communication mature transforme l'examen critique en conversation, ce n'est pas un monologue ou, pire, un soliloque sur les défauts du projet.

Les conseils suivants s'appliquent à la communication dans des milieux professionnels très stressants.

- 1.** Lorsque les délais entraînent une pression trop grande, évitez aux membres de votre équipe toute distraction. Pas d'appels téléphoniques, pas de courriers électroniques ni de réunions de bureau à l'exception de données cruciales pour le projet. Écartez les personnes qui veulent se plaindre de la pression.
- 2.** Réagissez aux problèmes avec douceur, curiosité et expertise, pas en critiquant, en proférant des menaces ou en manifestant de l'hostilité. Parfois, être simplement assis avec les membres de l'équipe et servir de câble d'alimentation pour leur énergie et leur concentration, est ce que nous pouvons faire de mieux. Évitez la tentation de régler tout à leur place – laissez-les faire leur travail.
- 3.** Utilisez la technique du miroir et de la fenêtre. Si les choses tournent mal, regardez dans le miroir et assumez vos responsabilités. Si tout va bien, regardez votre équipe par la fenêtre et faites-lui des compliments. Un compliment opportun a bien plus de portée qu'un cri de colère.
- 4.** Plus la pression est élevée, plus la communication doit être fréquente. Tenez tout le monde informé des progrès ou des échecs lorsque la pression est élevée.

5. Considérez tout conflit comme un conflit d'opinions et non de personnes. Essayez de ne pas prendre pour vous-même les opinions sur le projet – c'est une idée contre une autre sur une façon de faire les choses – non une personne contre une autre. Gardez les arguments au niveau des idées et non des personnes.
6. Assurez-vous d'inclure les idées et les opinions de ceux qui seront les plus affectés par une décision dans le débat sur la décision.



EXERCICE : OUI OU NON ?

• Dites-vous oui à tout ce à quoi vous ne devriez probablement pas dire oui ?

• Si oui, comment diriez-vous non ?

• Comment gérez-vous habituellement la communication avec les gens ?

• Êtes-vous ouvert et amical ? Maussade et pessimiste ?
Insouciant et superficiel ? Réservé et solennel ?

• Est-ce que votre style a récemment changé ? Si oui, qu'est ce qui est différent ?

Les questions de ce chapitre peuvent également être incluses dans votre réflexion quotidienne. Notez-les ou discutez-en avec une personne digne de confiance.

Relations et rôles

Le « rôle » est un autre élément clé pour explorer toute conversation sur les relations, parce que les règles d'un modèle de rôle décrivent comment nous devrions nous comporter et interagir avec les autres. Par exemple, nous pouvons penser : les chauffeurs doivent être vifs, les gardiens de la paix doivent être courageux et respectables, les époux doivent être honnêtes, les mères doivent être patientes et gentilles avec leurs enfants, les enfants adultes doivent soutenir avec joie leur famille éloignée et un patron devrait savoir comment guider ses employés. Les cultures changent, nos modèles de rôle aussi, même si ce processus est souvent lent. Il y a des femmes et hommes qui doivent encore s'habituer à ce qu'une femme occupe le poste de manager.

Tous les rôles viennent avec des attentes. Certaines sont imposées par la société, d'autres par nos traditions spirituelles, certaines par notre sens inné du bon et du mauvais, et d'autres par la personne avec laquelle nous interagissons. Sur le lieu de travail, apprendre notre travail, en présumant que nous possédons la compétence technique requise, est, en grande partie, équivalent à apprendre notre rôle au sein de l'organisation, apprendre comment les autres s'attendent à ce que nous nous comportions et nous adapter à ces attentes. Notre réussite dans toute relation, que ce soit au travail ou à la maison, dépendra considérablement de notre succès à répondre à ces attentes. Si nous n'agissons pas conformément à cela, nous sommes susceptibles de faire face à une forme de conflit.



EXERCICE : LES MEILLEURES RELATIONS PROFESSIONNELLES

Avant d'entamer notre discussion sur les « pièges » qui compliquent nos rôles, prenons un moment pour observer certaines des meilleures relations professionnelles de notre passé. Qu'est-ce qui va bien pour vous lorsque vos relations professionnelles vont bien ? Commencez par répondre aux questions suivantes dans les espaces vides prévus à cet effet :

🔗 *Les trois meilleures expériences professionnelles que j'ai eues dans ma vie :*

☛ Trois collègues avec lesquels j'ai remarquablement bien travaillé :

☛ À présent, en réfléchissant à chacune de ces expériences puis à ces relations, notez pourquoi ces relations semblaient fonctionner pour vous. Chaque détail est important. Cela peut être quelque chose d'aussi simple que "John était toujours à l'heure aux réunions".



EXERCICE : LES RÔLES QUE NOUS JOUONS

Nous avons tous des rôles différents. Indiquez les vôtres ci-dessous : patron, employé, collègue, parent, gardien, médiateur, rebelle, conseiller financier, etc. Voici un exemple :

☛ Les rôles de Jeff :

- ▶ Spécialiste de l'eau et de l'assainissement
- ▶ Président de l'association du personnel local
- ▶ Mentor pour des employés plus jeunes
- ▶ Personne contrariante (personne qui n'est jamais d'accord) dans les réunions
- ▶ Père de deux jeunes garçons
- ▶ Mari
- ▶ Source de soutien financier pour les membres de sa famille éloignée
- ▶ Bénévole pour le comité de bien-être social de l'église

 Vos rôles :



EXERCICE : VOS NIVEAUX DE STRESS

 À présent, regardons nos niveaux de stress pour chacun des rôles. Dans l'espace de gauche, notez tous vos rôles. Puis entourez le chiffre sur l'échelle du stress des relations qui correspond à la façon dont vous ressentez ce rôle.

10 = Je ressens peu ou pas du tout de stress dans ce rôle.

1 = Je ressens régulièrement une sorte de difficulté ou du stress à cause de ce rôle.

Mon rôle :

	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

 Dans l'espace ci-dessous, notez vos pensées sur ce qui pourrait soulager votre stress dans chacun des rôles ci-dessus :

En regardant vos rôles, essayez de réfléchir aux questions suivantes :

🔗 *Est-ce que je sais ce qu'on attend de moi ? Citez cinq choses.*

🔗 *Est-ce que je suis clair sur ce que j'attends des autres ? Suis-je clair avec eux ?*

🔗 *Quelles sont mes cotés forts quand j'exécute mes rôles ?*

🔗 *Est-ce que je sais où mes rôles se terminent et où commencent ceux des autres ?
Y-a-t-il eu récemment des problèmes liés aux limites des rôles ?*

Les pièges des rôles

L'échec à pleinement comprendre les rôles et les attentes correspondantes entraîne la plupart des problèmes entre les individus, que ce soit dans les organisations, les familles ou les communautés. L'important n'est pas de savoir qui a causé le problème au départ. Il ne s'agit pas de qui a raison ou qui a tort. Il s'agit de comprendre ce que nous savons jusqu'à présent sur les relations et ce que nous pouvons faire pour les améliorer. Les trois sources de conflits réunies par rapport au rôle – la surcharge de rôles, la confusion des rôles et le conflit de rôles – fournissent une assez bonne carte pour localiser

les difficultés. Une bonne communication et une gestion efficace de la surcharge de rôles, la clarté et le conflit compensent les nombreuses forces qui s'opposent ou qui se complètent. Sur le lieu de travail, cela génère un personnel plus productif et un milieu de travail plus harmonieux.

Quiconque a atteint l'âge adulte a eu l'opportunité de tomber dans un ou plusieurs des pièges des rôles. Les trois principaux pièges sont illustrés ci-après, avec des solutions de meilleure pratique pour chacun d'eux.

Premier piège : la surcharge de rôles

En réfléchissant aux différentes attentes des rôles, nous pouvons nous demander, « Sont-ils trop nombreux, suffisants ou vraiment pas suffisants ? ». S'ils sont trop nombreux, nous éprouvons une surcharge de rôles. Si vos attentes par rapport à moi ne sont pas suffisantes, alors je pourrais penser que vous me sous-estimez. Nous appellerons cela une sous-charge de rôles. Chacun de ces problèmes peut entraîner une grave perte de productivité et augmenter notre stress.

Exemple

April travaille sans relâche en tant qu'assistante du chef de bureau et, en quelque sorte, elle est heureuse d'avoir un travail plus conséquent que celui d'une assistante administrative ordinaire. Cependant, elle est de moins en moins capable d'assumer ces fonctions, parce que le travail en lui-même est trop proche de sa propre vie et elle éprouve des difficultés à faire la distinction entre le travail et le privé. Le travail du programme dans son pays porte essentiellement sur le VIH, et consiste en particulier à s'occuper des enfants orphelins en raison de l'épidémie. En plus de travailler dans ce domaine depuis presque 20 ans, April s'occupe chez elle de 12 orphelins en plus de ses quatre enfants parce qu'elle a perdu la majorité de ses frères et sœurs à cause du SIDA. Elle s'occupe également de sa belle-sœur qui est très malade et de sa propre grand-mère qui essaie d'aider à la maison mais qui est très âgée et a elle-même besoin d'assistance. Ses enfants sont devenus amers parce qu'ils réalisent aujourd'hui qu'ils ne pourront peut-être pas faire des études supérieures parce qu'elle n'a plus d'économies. Entre autres dépenses, April doit payer les traitements pour certains des orphelins qui sont atteints du VIH parce qu'ils ne sont pas couverts par son assurance dans la mesure où elle ne peut déclarer que six personnes à charge. Parce qu'elle est membre du personnel de l'ONU, April est considérée comme riche et est censée payer pour les funérailles des

membres de sa famille éloignée. Elle a tellement tiré sur ses finances qu'en mars elle avait déjà dépensé ses revenus anticipés pour l'année. Des amis du bureau l'ont souvent aidée mais ils partagent les mêmes contraintes et ne peuvent pas faire plus. Ce qui était auparavant un merveilleux poste aux Nations Unies s'est aujourd'hui transformé en quelque chose qui l'a, indirectement, placée dans une situation financière difficile et conduite à l'épuisement. Mais, où qu'elle se tourne – la maison, le travail, la communauté, etc. – elle fait face au VIH et aux dilemmes apparemment insolubles découlant de cette épidémie.



EXERCICE : TROP DE ROLES

Réfléchissez à une situation dans laquelle vous avez éprouvé une surcharge de rôles. Comment cela vous-a-t-il affecté ? Comment l'avez-vous résolu le problème ? S'il n'est pas résolu, comment pourriez-vous le résoudre ?

➡ *Dans quels aspects de votre vie avez-vous récemment éprouvé une surcharge de rôles ?*

➡ *Pouvez-vous voir comment la surcharge de rôles pourrait influencer votre bien-être ?*

➡ *À quelle fréquence avez-vous écrit/pensé à votre surcharge de rôles dans votre réflexion quotidienne ?*

L'issue

La bonne nouvelle par rapport à la surcharge de rôles est que c'est un problème simple à régler. Remarquez que nous disons simple et pas facile. Voici quelques-unes des clés.

La stratégie de la surcharge de rôles

▶ DIRE NON

À la fois la chose la plus simple, et pour la majorité d'entre nous, la plus difficile à faire. « Non merci ». « Une autre fois peut-être ». « Je dois refuser cette fois-ci »

Conseil principal : lorsque vous vous efforcez de dire « non » plus souvent, essayez simplement de le dire sans expliquer pourquoi.

▶ ETABLIR UN ORDRE DE PRIORITES

Commençons par le commencement. Par exemple, pour certains cela veut dire, la foi, famille, le travail, l'argent, dans cet ordre. Demandez toujours « Qu'est-ce qui est le plus important ? ». « Est-ce que je travaille sur mes priorités en ce moment ? »

Conseil principal : utilisez un système simple pour ordonner vos priorités. Concentrez-vous sur trois priorités par jour. Deux seront consacrées aux « choses que je dois faire sinon j'aurai des problèmes » et une sera « quelque chose que je dois faire qui me fera avancer vers mon objectif principal. »

▶ DELEGUER

Plus simplement, déléguer signifie que vous trouvez une autre personne pour faire quelque chose à votre place ou vous trouvez une personne pour vous aider à faire quelque chose.

Conseil principal : la majorité des gens pense que déléguer c'est demander à quelqu'un qui occupe une position inférieure de faire quelque chose pour eux. C'est faux. Les mandants efficaces délèguent par le bas, par le haut et latéralement (collègues et amis).

🔗 À présent, essayez d'adapter ces trois solutions au cas d'April ci-dessus. Comment April peut-elle les mettre en application ?

1. Dire non

2. Établir un ordre de priorités

3. Déléguer

Une dernière remarque : dire « non » peut être très difficile. Un problème majeur pour de nombreux membres du personnel national, par exemple en Afrique, est qu'ils sont considérés comme « très riches » et sont amenés à contribuer à beaucoup de fonctions. S'ils refusent, les gens n'imaginent pas qu'ils n'ont pas l'argent nécessaire et pensent qu'ils sont fiers et orgueilleux. Cela entraîne beaucoup de tensions et de stress dans les communautés, à tel point que beaucoup d'employés nationaux de l'ONU se sentent isolés.

Deuxième piège : confusion des rôles

Est-ce que nous nous comprenons par rapport à ce que vous attendez de moi et suis-je clair sur ce que j'attends de vous ? Si la réponse à cette question est « non », alors il se peut que notre relation soit confrontée à une ambiguïté ou à une confusion des rôles. C'est la source de stress la plus courante dans les relations. Il est particulièrement important que nous mettions en ordre les relations qui sont ambiguës parce que la certitude peut réduire le stress.

Un bon exemple de relation comportant une ambiguïté des rôles est lorsque vous avez été embauché pour un travail et qu'il n'y a aucune formation à proprement parler. Les gens s'attendent tout simplement à ce que vous connaissiez votre travail et que vous soyez apte à le faire. On vous montre les bureaux et personne ne vous donne d'autres informations que l'endroit où se trouve votre ordinateur et le nom de votre superviseur.

Une formation aussi succincte est très courante malgré ses conséquences stressantes sur les nouveaux employés et un lourd tribut sur la productivité et une forte rotation du personnel. Chaque fois qu'un nouvel employé doit tout deviner par lui-même, une situation par nature fâcheuse le devient plus encore.

Un exemple encore plus commun de confusion des rôles dans le monde du travail d'aujourd'hui est lorsque vous travaillez avec trois ou quatre supérieurs hiérarchiques, mais vous ne savez jamais lequel est vraiment votre patron.

Exemple

Kobina a été embauchée dans un bureau des Nations Unies pour diriger un nouveau programme de prévention du VIH chez les adolescents dans les campagnes. Experte dans ce domaine mais n'étant pas originaire de son lieu d'affectation, Kobina était enthousiasmée par le poste, mais lorsqu'elle est arrivée, on lui a montré son bureau, son ordinateur et une étagère avec des livres supposés contenir tous les règlements et les procédures nécessaires pour faire son travail.

Désorientée par le manque de formation, Kobina a dû se débrouiller pour comprendre son travail. Etant assez autonome, elle s'est lancée avec enthousiasme dans le travail, en développant un projet d'assistance aux enfants des villages dans les régions les plus pauvres du pays.

Kobina dit que son superviseur avait toujours l'air d'être tendu et trop pressé pour écouter ses idées ou ses approches. Elle a pris la décision de terminer la proposition pour son nouveau programme et de la présenter à son homologue gouvernemental, sans savoir qu'un membre plus ancien de l'équipe présentait toujours les nouveaux programmes. Cela a causé une tension entre Kobina et son collègue, et Kobina a été ainsi jugée comme étant trop ambitieuse et arriviste. Les premières impressions étant tenaces, Kobina a dû mener une bataille de longue haleine pour regagner la confiance de ses collègues.



EXERCICE : L'ÉVALUATION DE L'AMBIGÜITE

👉 Entourez le chiffre sur l'échelle suivante qui reflète le mieux votre position sur l'échelle de "l'ambiguïté des rôles."

10 = Dans tous mes rôles, je suis absolument certain de ce qu'on attend de moi.

1 = Mes rôles sont parsemés d'incertitude et il semble qu'il y ait toujours une sorte "d'étrangeté" dans l'air autour de mes relations professionnelles. Je comprends rarement ce qu'on attend de moi.

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

10 = Je suis tout aussi sûr de ce que j'attends des autres personnes.

1 = Mes attentes sont vagues. Je suis rarement clair sur ce que j'attends des autres.

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

 Pensez à des personnes avec lesquelles vous éprouvez des difficultés. Listez-les.

 En prenant une de ces personnes comme exemple, se peut-il qu'un de vous deux ou les deux soyez vagues sur vos attentes réciproques ?

___ Oui ? ___ Non ? ___ Peut-être ?

 Si la réponse est oui, que feriez-vous à cet égard ?

L'issue

Pour résoudre l'ambiguïté des rôles, vous pouvez utiliser une ou plusieurs des stratégies suivantes.

- ▶ Sachez ce qu'on attend de vous. Renseignez-vous.
- ▶ Prenez le temps de clarifier vos propres attentes par rapport aux autres dans vos relations.
- ▶ Menez des discussions ouvertes et des dialogues jusqu'à ce que chaque personne comprenne l'autre. Une des conversations les plus productives au monde est celle qui commence par la question : "Comment est-ce qu'on s'entend tous les deux ? "

- ▶ *Clarifiez les rôles très précisément pour que les attentes soient clairement comprises et acceptables.*
- ▶ *Notez les accords sur les rôles convenus. En général, cela signifie les écrire pour les revoir plus tard.*
- ▶ *Rendez publiques ces attentes que vous avez clarifiées, si c'est indiqué.*
- ▶ *Le cas échéant, obtenez un consentement officiel sur le rôle que vous êtes censé jouer (par exemple, l'accord de votre superviseur, la description d'un poste, un accord familial, etc.).*

L'histoire de Kobina implique une « confusion des rôles » presque classique. Comment pensez-vous que Kobina puisse trouver une issue ? Vous pouvez utiliser une des stratégies précitées ou en trouver une autre. Essayez d'être le plus précis possible sur une stratégie.

Troisième piège : conflit de rôles

Nous sommes tous deux d'accord sur nos attentes mutuelles. Mais si vous voulez une chose de moi et je veux quelque chose qui est en conflit direct avec ce que vous voulez, alors nous sommes face à un conflit de rôles.

Exemple

Larry est superviseur dans un bureau très affairé des Nations Unies. Il doit s'assurer que le travail est accompli et rendre des comptes à l'agent responsable des opérations, qui prend rapidement note de toute personne qui n'atteint pas ses objectifs. Deux des membres de l'équipe de Larry sont originaires de villages qui ont été gravement affectés par le VIH. La culture du village exige que ses habitants honorent les morts et assistent à leurs funérailles ; dans le cas contraire, ils sont perçus comme égoïstes et risquent d'être bannis de leur communauté.

Larry donne un ultimatum à ses employés. Ils ne peuvent pas dépasser les jours de congés alloués (vacances ou maladie) pour assister à des funérailles. Il est très ferme à ce sujet et dans un mémo il précise que toute personne qui dépasse les jours, quelle que soit la raison, sera sanctionnée et risque le renvoi.

Les employés de Larry sont tellement frustrés qu'ils se plaignent amèrement à qui veut les entendre sur l'injustice de sa politique. Ils ne veulent pas déposer des réclamations officielles, parce qu'ils ont peur d'être perçus comme des personnes qui passent leur temps à se plaindre et qui manquent de dévouement. Leurs contrats risquent d'être menacés.

Puis, quelqu'un a écrit une lettre anonyme au directeur régional accusant Larry de pratiques de travail injustes et d'être méprisant à l'égard des intérêts culturels de ses employés. Désormais, chacun au bureau chuchote autour de l'affaire, prend partie et débat.

Le conflit de rôles est, des trois pièges, le plus difficile à résoudre. Il nécessite souvent une tierce personne, telle qu'un ombudsman ou un facilitateur qualifié, pour aider le groupe à trouver une quelconque résolution. En général, cela implique de faire des compromis ou de trouver une solution originale. Chaque partie doit renoncer à quelque chose qu'elle désire afin que chacune puisse obtenir ce dont elle a le plus besoin.



EXERCICE : LES CONFLITS D'INTERETS

🔗 *Quels conflits de rôles avez-vous expérimenté ?*

_____ a attendu de moi _____

Mais moi j'attendais de _____

Voici quelques manières dysfonctionnelles typiques par lesquelles les gens gèrent les conflits de rôles. Beaucoup d'entre nous ont utilisé chacune d'elles à un moment ou à un autre. Cochez celles que vous avez personnellement utilisées au cours des six derniers mois.

- ▶ C'est comme je dis ou rien.
- ▶ Je deviens raisonneur.
- ▶ Je reste contrarié et anxieux à cause de conflits non résolus.
- ▶ Je cherche à me venger.
- ▶ Je colporte des ragots et je dénigre ceux qui s'opposent à moi.
- ▶ Je fais la moue et je boude lorsque je n'obtiens pas ce que je veux.
- ▶ Je fais la sourde oreille et j'ignore ceux avec qui je ne suis pas d'accord.

🔗 *Listez une stratégie supplémentaire que vous auriez pu utiliser dans votre vie lorsque vous étiez débordé et ne saviez pas comment résoudre au mieux un conflit :*

🔗 *Est-ce que vous avez remarqué avoir utilisé un de ces comportements dysfonctionnels à plusieurs reprises ?*

🔗 *Ce comportement vous convient-il le mieux ?*

L'issue

Voici les clés pour surmonter les conflits de rôles :

- ▶ *Cessez de colporter des ragots ou de vous plaindre auprès de tous ceux qui ne sont pas à l'origine du problème.*
 - ▶ *Exigez des négociations directes avec la personne qui est à l'origine des problèmes. Déterminez une heure, un lieu et une méthode pour les négociations.*
 - ▶ *Recherchez ardemment les intérêts de l'autre personne et ses souhaits. Que veut-elle ? Ne vous contentez pas d'une seule chose. Essayez de penser à tous les intérêts possibles qu'elle pourrait avoir. Plus précisément, assurez-vous de trouver ce que vous avez et qu'elle veut ou pourrait vouloir.*
 - ▶ *Notez vos souhaits avant d'entamer les négociations.*
 - ▶ *Visez une issue gagnant-gagnant et faites tout pour l'obtenir.*
 - ▶ *Soyez prêt à faire des compromis.*
 - ▶ *Acceptez les choses sur lesquelles vous n'avez aucun contrôle.*
 - ▶ *Refusez l'accès à ce que vous avez et que l'autre personne souhaite jusqu'à ce que vous ayez obtenu ce que vous vouliez. C'est le principe fondamental pour des négociations efficaces. Cela ne signifie pas que vous devez vous accrocher pour tout ce que vous voulez, quelle que soit la situation. Il se peut que vous soyez tout de même contraint à faire d'énormes compromis.*
 - ▶ *Si nécessaire, utilisez des intermédiaires utiles.*
- 🔗 *Comment Larry pourrait-il appliquer ces méthodes pour se tirer du piège du conflit de rôles ? Pour chacune des approches, essayez de trouver une courte description de ce à quoi ça pourrait ressembler.*

1. Cessez de colporter des ragots ou de vous plaindre auprès de tous ceux qui ne sont pas à l'origine du problème.

2. Exigez des négociations directes avec la personne qui est à l'origine des problèmes. Déterminez une heure, un endroit et une méthode pour les négociations. Faites-le en privé à chaque fois que possible pour que l'autre personne ne se sente pas démasquée ou gênée.

3. Recherchez ardemment les intérêts de l'autre personne et ses souhaits.

4. Entamez des négociations.

5. Visez une issue gagnant-gagnant et faites tout pour l'obtenir.

6. Soyez prêt à faire des compromis.

7. Acceptez les choses sur lesquelles vous n'avez aucun contrôle.

8. Refusez l'accès à ce que vous avez et que l'autre personne souhaite jusqu'à ce que vous ayez obtenu ce que vous vouliez. (N'oubliez pas que ça peut être un choix délicat à gérer).

9. Prenez note de l'accord et prévoyez un temps de révision pour voir comment ça avance.

Conclusion

L'idée de base de cette conversation est que nous pouvons expliquer beaucoup des comportements confus dont nous faisons l'expérience, par les autres et par nous-mêmes. Une meilleure compréhension peut nous aider à apprécier les collègues et les membres de la famille comme des êtres que nous aimons et chérissons réellement plutôt que comme des êtres nous sommes obligés d'aimer et de chérir. Lorsque nous acquérons des méthodes pour identifier et travailler avec les gens comme ils sont, nous dynamisons notre poursuite mature de la plénitude et du bien-être. Cela bénéficie à nos familles, notre milieu professionnel et notre mission.

Nous vous félicitons d'être arrivés jusqu'ici. Trouvez un bon sujet de rigolade pour ce week-end.

SIXIEME CONVERSATION

*La Valeur
des Aptitudes
Relationnelles*



Pourquoi le Lion, le Vautour et la Hyène ne vivent pas ensemble

Il est dit qu'une fois, pendant un court instant, le Lion, le Vautour et la Hyène ont partagé une maison. Voici comment ça s'est passé.

Ils se rencontrèrent un jour autour du corps d'une antilope que le Lion avait tuée. La Vautour dit : « Nous avons beaucoup de choses en commun. Nous mangeons le même type de nourriture. Nous devrions être amis. Vivons sous le même toit. »

Ils discutèrent la question et décidèrent de vivre ensemble. Ils construisirent leur maison et y entrèrent.

La Hyène dit : « C'est bien ce que nous avons fait. Mais jusqu'à présent, nous n'avons pas vécu sous le même toit. Nous devrions nous connaître davantage pour qu'aucun de nous ne blesse l'autre involontairement. Si on sait ce qui peut être blessant pour l'autre, on pourra éviter ce désagrément. »

Le Lion et le Vautour approuvèrent. Comme le Lion était le plus âgé, ils lui demandèrent de parler en premier.

« Avant tout, » dit le Lion, « je souhaite être respecté. Lorsqu'une personne est en ma présence, elle ne doit pas me regarder droit dans les yeux. Ce n'est pas convenable. »

« Oui, oui, tout à fait, » répondirent le Vautour et la Hyène.

Puis, ce fut au tour de la Hyène. Elle avait honte parce que ses pattes arrière étaient plus courtes que ses pattes avant et elle n'aimait pas que les autres y fassent allusion. « En ce qui me concerne, dit la Hyène, ce que j'apprécie le moins, c'est que les gens parlent de moi derrière mon dos. Je peux tout tolérer mais pas ça. »

Le Lion et le Vautour répondirent : « Oui, oui, c'est juste. On ne devrait pas dire du mal de quelqu'un derrière son dos. »

Ce fut au tour du Vautour qui dit : « Je demande qu'on respecte uniquement la crête de plumes sur ma tête. Cela me donne fière allure. Lorsque j'apparais, les gens disent, 'Regardez, voici le Vautour. Comme il est bien habillé ! Même sa tête est ornée de plumes.' Donc, respectez les plumes sur ma tête. »

« Oui, oui, » dirent le Lion et la Hyène. « Ta crête sera respectée. »

Ils habitèrent ensemble dans la maison. Ils dormirent. Le matin, la Hyène se leva et sortit de la maison. Mais elle ne s'éloigna pas et écouta. Lorsqu'il fut seul avec le Vautour, le Lion dit : « Pourquoi la Hyène refuse qu'on parle d'elle ? Peu importe si ses pattes arrière sont courtes, parce que ses pattes avant sont longues. N'aurait-ce pas été pire si toutes ses pattes avaient été courtes ? »

La Hyène entendit. Elle rentra dans la maison en colère. Mais elle eut peur du Lion, alors elle ne dit rien. Elle regarda simplement le Lion dans les yeux comme pour dire : « J'ai tout entendu. »

Ce fut au tour du Lion de se mettre en colère. Il dit : « Toi, là-bas, n'en avons-nous pas discuté hier soir ? Est-ce qu'il n'a pas été dit que tu ne devais pas me regarder dans les yeux ? Nous étions d'accord. Et maintenant, tu me fixes, comme si nous n'avions parlé de rien. Ce n'est pas respectueux. »

La Hyène dit, « Et n'était-il pas convenu que vous ne deviez pas parler de moi derrière mon dos ? Je ne me suis absentée qu'un instant, et vous avez commencé à parler de mes pattes. »

Ils discutèrent. Ils commencèrent à se battre. Tout en continuant à se battre, ils firent voler des charbons ardents du feu au-dessus duquel le Vautour était en train de cuisiner. Un peu de feu tomba sur la tête du Vautour et lui brûla ses plumes. Il se mit en colère et commença lui aussi à se battre.

Finalement, ils cessèrent. Le Lion dit : « Les différentes créatures de la brousse ne peuvent pas cohabiter. C'est contre leur nature. C'est pourquoi, nous devons vivre séparément. Nous ne pouvons pas manger tous en même temps. Dorénavant, chacun attendra son tour pour manger. »

Ils se séparèrent, chacun de son côté. Ils restèrent séparés. Et maintenant, lorsque le Lion tue un animal, il le mange seul. Ce n'est que lorsqu'il a fini et s'éloigne que la Hyène vient manger. Lorsque la Hyène s'éloigne, c'est au tour du Vautour de venir.

Bien que tous trois se soient mis en colère, c'est le Vautour qui a été le plus attristé. Le feu a brûlé les plumes de sa tête et, depuis, il est chauve.



EXERCICE : VOTRE CRITIQUE

👉 *Que pensez-vous de l'histoire ci-dessus ?*

La valeur des aptitudes relationnelles

OBJECTIF : *affiner nos aptitudes relationnelle*

Pour beaucoup d'entre nous, nos principales relations sont à l'origine de notre stress quotidien. Les malentendus, comme ceux entre le Lion, le Vautour et la Hyène sont plus courants que nous ne le souhaiterions.

Dans la cinquième conversation, nous avons parlé de la valeur des relations positives et exploré les origines du stress relationnel. À présent, nous portons notre attention sur une autre dimension relationnelle : les aptitudes relationnelles.



EXERCICE : LES INDIVIDUS AVEC D'EXCELLENTE APTITUDES RELATIONNELLES

Pensez à trois personnes que vous connaissez et qui ont de réelles aptitudes relationnelles. Cela signifie qu'elles semblent s'entendre avec presque tout le monde, la plupart du temps, et font en sorte que les choses avancent. Ce sont généralement des personnes dont d'autres gens apprécient la compagnie. Pourquoi ?

👉 *Listez 3 personnes et ce qu'elles font ou les qualités qu'elles possèdent qui leur confèrent de bonnes aptitudes relationnelles.*

1. Une personne avec de bonnes aptitudes relationnelles :

Qu'est-ce qui la rend si bien ?

2. Une personne avec de bonnes aptitudes relationnelles :

Qu'est-ce qui la rend si bien ?

3. Une personne avec de bonnes aptitudes relationnelles :

Qu'est-ce qui la rend si bien ?



EXERCICE : LORSQUE J'AI ETE UNE PERSONNE SOCIABLE

Nous avons tous vécu une période au cours de laquelle nous avons fait preuve d'excellentes aptitudes relationnelles. Pensez à une période où travailler avec les autres était agréable et productif. Nous avons apprécié le travail et les gens, et sommes assez sûrs qu'ils ont aimé travailler avec nous. Souvent, ces moments ont entraîné de nouvelles opportunités pour nous.

🔗 *Dans l'espace ci-dessous, essayez de vous rappeler trois fois où vous avez vraiment apprécié de travailler avec les gens et où ils ont vraiment apprécié de travailler avec vous.*

1.

2.

3.

🔗 *À présent, dans les espaces ci-après, inscrivez ce que vous aviez fait qui a contribué à rendre ces expériences si positives. Commencez chaque phrase par "Je".*

Je

Je

Je

Je

Je

En faisant cet exercice, vous avez peut-être dû chercher certaines des réponses parce que parfois il est difficile de mettre le doigt sur ce que font exactement les gens et qui les rend si bons avec les autres.

Dans la suite de cette conversation, gardez à l'esprit lesquelles parmi vos réflexions initiales sur les bonnes aptitudes relationnelles se sont avérées valables. Soyez également vigilant à de nouvelles approches sur les aptitudes relationnelles qui aident à résoudre l'énigme de ce qui se cache derrière elles. En affinant régulièrement nos aptitudes relationnelles, non seulement notre compréhension de nos vies personnelles peut évoluer, mais aussi notre savoir sur les relations et le sens de la communauté.

Notre première aptitude relationnelle



EXERCICE : L'HUMOUR ET L'INSOUCIANCE

☛ *Prenez un moment et réfléchissez à l'histoire du début de ce chapitre. L'histoire vous a-t-elle semblé pertinente ? Pourquoi ?*

☛ *Repensez à un moment où vous avez réussi à gérer un malentendu dans une relation importante par le passé. Comment aviez-vous fait ?*

☛ *Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez eu besoin d'une assistance, qui vous a aidé ?*

☛ *Avez-vous été capable de garder votre sens de l'humour ?*

🔗 *Comment vous êtes-vous senti lorsque vous l'avez si bien géré ?*

Lorsque le stress est élevé, voir le comique dans une situation, rire de notre humanité imparfaite plutôt que de juger peut nous aider dans nos efforts à communiquer clairement et rester connectés aux autres de façon positive. Plutôt que de tirer des conclusions hâtives et laisser des sentiments blessés détruire nos relations, comme l'ont fait les personnages de notre histoire, l'humour peut nous aider à réfléchir à nos interactions avec les autres avant que ne nous réagissions à une communication que nous pourrions ne pas tout à fait comprendre. Les amitiés deviennent plus précieuses avec le temps. Il en est de même d'un cœur léger.

Il ne s'agit pas de tenter d'apporter des réponses certaines au sens de la vie, ni prétendre que la vie est vide de pertes et de tragédies. Mais une chose semble sûre : la vie n'est pas faite pour qu'on reste éloigné des autres. Nous devons savoir comment réussir à aborder les gens. L'humour peut nous aider à garder le cœur léger dans les périodes sombres.

Dans l'ancienne cosmologie égyptienne, lorsqu'une personne mourrait, le dieu Osiris faisait peser le cœur de la personne face à une plume. Si le cœur était plus léger que la plume, Osiris accueillait cette personne au paradis.



EXERCICE : L'ÉVALUATION PERSONNELLE

🔗 *Pour chacun des aspects, lisez les deux propositions qui décrivent les deux points opposés de l'échelle. Entourez le chiffre sur l'échelle qui correspond le mieux à vos aptitudes à communiquer. Après avoir complété les dix aspects, additionnez les chiffres et inscrivez votre score total dans l'espace prévu à cet effet.*

10 = Je suis capable de parler franchement avec tout le monde, sans peur et sans hésitation et sans contrarier l'autre personne.

1 = Je dis rarement la vérité. Chaque fois que j'essaie de le faire, la conversation devient émotive ou bien je blesse l'autre personne.

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1

10 = Je m'adresse toujours directement à la personne avec laquelle j'ai un problème.
Lorsque j'ai un problème avec quelqu'un, je n'en cause presque jamais à d'autres collègues.

1 = J'éprouve énormément de difficultés à discuter des problèmes directement avec la personne concernée. J'en cause plus facilement avec des collègues.

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

10 = Je fais en général des efforts pour comprendre les systèmes de croyances qui sont fortement enracinés chez les personnes qui me sont proches, et je m'efforce de ne pas offenser leur système de croyances lorsque je communique avec elles.

1 = Je ne pense pas que j'aie vraiment besoin de savoir quelles sont les motivations des autres. J'essaie de traiter tout le monde de la même façon, sans considération pour leurs systèmes de croyances.

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

10 = Lorsqu'une personne me dit quelque chose qui semble hostile, je lui pose la question de façon diplomatique pour savoir ce qu'elle veut dire exactement.

1 = Lorsqu'une personne me dit quelque chose qui semble hostile, je laisse tomber et je poursuis la conversation ou je m'énerve et je boude.

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

10 = Lorsque je partage une information avec les autres, je révèle toujours la source de cette information, même si je soupçonne l'autre personne de ne pas se soucier de son origine.

1 = Lorsque je partage une information avec les autres, j'éprouve rarement le besoin de révéler l'origine de cette information.

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

10 = Je cherche toujours à comprendre d'abord avant d'essayer de me faire comprendre. Je cherche activement à connaître les opinions de l'autre personne avant d'exprimer la mienne.

1 = J'écoute ce que dit l'autre personne, puis en général je donne mon opinion. Et si la personne semble ne pas la comprendre, alors je continue à essayer de lui faire comprendre.

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

10 = Lorsque j'éprouve des difficultés avec les autres, je prends toujours le temps de réfléchir à ma part de responsabilités dans le problème, même s'il semble qu'une personne a totalement dépassé les bornes.

1 = Lorsque je suis au cœur d'un conflit, je suis à peine capable de m'arrêter et de réfléchir objectivement à ma part de responsabilités dans le (s) problème (s).

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

10 = Je prends toujours le temps de commencer une conversation par des paroles agréables ou j'interroge l'autre personne sur un de ses centres d'intérêts.

1 = Je ne veux pas perdre trop de temps lorsque j'ai affaire aux gens. J'aime aller droit au but rapidement et efficacement sans conversations futiles ou bavardages inutiles.

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

10 = Je suis conscient de mes limites lorsque j'ai affaire aux autres. Je m'assure que les autres respectent ces limites.

1 = J'ai du mal à fixer des limites claires. Je me retrouve souvent à faire des choses que je ne veux pas et plus tard je suis plein de ressentiment à cet égard.

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

10 = Je reste positif avec les autres, en leur donnant de nombreux avis positifs, en soutenant leurs idées par mon intérêt et je désapprouve uniquement lorsque c'est indispensable.

1 = Les adultes n'ont pas besoin de beaucoup de tapes dans le dos. Je m'efforce d'être direct avec les gens, en partageant mes opinions sincères aussi clairement que possible. S'ils ne peuvent pas l'accepter, c'est leur problème.

10 **9** **8** **7** **6** **5** **4** **3** **2** **1**

Je m'attribue un score de _____ sur les 100 points possibles.

Les dix aspects traités par l'échelle représentent dix aptitudes relationnelles importantes. Contrairement à la précédente conversation sur l'argent, nous n'avons pas un ensemble de lignes de conduite défini sur ce que devrait être le score d'un bon communicateur. À la place, nous vous invitons à faire l'évaluation, additionner votre score et juger par vous-même où se trouvent vos forces et vos faiblesses.

Construire des aptitudes à communiquer est assez similaire à l'activité sportive. Nous devons faire travailler à la fois nos forces et nos faiblesses pour obtenir les

meilleurs résultats. Chacune des clés suivantes traite d'un ou de plusieurs aspects de l'évaluation. Vous pouvez peut-être prendre note des aspects de l'évaluation que vous souhaitez explorer et voir quelle information est la plus utile.

Première clé : la franchise

Comme nous l'avons vu précédemment dans le chapitre sur la compréhension du comportement humain, les défenses psychologiques sont des mécanismes inconscients qui nous aident à nous évader de notre propre réalité, que nous ne pouvons pas affronter, vers un monde plus sûr bien qu'assez irréal. De ce fait, ceux d'entre nous qui ont besoin d'aide ne savent probablement pas qu'ils en ont besoin.

Se mettre en colère contre un collègue qui n'est pas capable de faire face à sa peine ne fait qu'aggraver le problème et entraîne un sentiment de culpabilité, d'amertume voire les deux.

Cependant, la clé d'une communication authentique est la franchise : l'habilité à dire à quelqu'un ce qu'on pense. C'est plus que d'avoir le courage de véhiculer un message que l'auditeur peut ne pas considérer comme une bonne nouvelle. C'est bien plus que simplement transmettre une décision, un ordre ou un état de fait.

La véritable franchise est l'habilité à réfléchir sur des messages que nous voulons porter à travers d'une position d'empathie intellectuelle et affective.

Pour cela, il nous suffit de faire ce que le Lion, la Hyène et le Vautour n'ont jamais fait – vouloir et pouvoir demander une explication sur le sens et l'intention (en d'autres termes un rappel à la réalité) et pardonner une personne pour une erreur inoffensive. Être franc avec des collègues signifie répondre de façon contre-intuitive et illogique, c'est comme être reconnaissant de recevoir une critique lorsqu'elle améliore un projet.

Trop souvent, la communication est immédiatement accueillie avec colère ou ressentiment plutôt qu'avec un esprit de curiosité ou de reconnaissance du courage de l'interlocuteur.

La franchise a davantage d'importance dans le milieu professionnel où le stress est élevé, parce que sans cela, la productivité, la créativité et le moral s'en ressentent dramatiquement. Que ce soient les projets professionnels ou les objectifs familiaux, tous les deux tirent avantage d'une communication régulière et claire et d'une évaluation honnête et affectueuse. Les faits seuls n'apportent pas un réel bénéfice sans la bonne volonté et le support d'une équipe. C'est pourquoi la productivité, la franchise, la compassion et la morale s'entremêlent.

Contrôle du progrès : la franchise « calme »

La liste suivante inclut les principaux éléments liés à la franchise « calme ».

1. *La franchise est “calme” parce qu’il y a peu de “passion” derrière ce que vous dites.*
2. *Lorsque nous communiquons avec franchise, nous arrivons avec un esprit d’exploration et de curiosité. Nous ne défendons pas une position et n’essayons pas de justifier notre argument.*
3. *Lorsque nous sommes émotionnellement contrariés par quelque chose qu’une personne a dite, nous résistons à la tentation de lui faire savoir ce que nous ressentons.*
4. *Nous devrions peut-être répondre à l’inverse de ce que nous dicte notre intuition.*
5. *Nous pouvons ressentir la nécessité de demander à quelqu’un ce qu’il voulait dire pour être sûr de l’avoir bien compris.*
6. *Nous essayons de ne pas réagir à ce que quelqu’un a dit jusqu’à ce que nous ayons eu le temps de penser, de sentir et d’interroger.*
7. *Nous devons regarder attentivement ce que nous supposons qu’il se passe*

Comment communiquer un feedback

La franchise nécessite que nous réfléchissions avant d’agir. Lorsque nous examinons un projet, nous posons des questions au leader ou à l’équipe avant de porter un jugement : qu’essayaient-ils de réaliser ? Pourquoi ont-ils choisi une approche plutôt qu’une autre ? Poser des questions au lieu d’émettre des opinions peut clarifier la plupart des désaccords avant que chacun ne soit sur la défensive. La moindre critique doit être vraiment indispensable au projet – quelque chose d’urgent et de spécifique – et prendre en compte les objectifs du projet. Nous devons essayer d’apporter de l’aide plutôt que d’étaler notre savoir. La franchise peut même transformer un compte-rendu critique en une conversation, non un monologue voire un soliloque sur les défauts. L’information est autant véhiculée par différents moyens non verbaux que par le langage. Nos corps réagissent aux émotions bien avant que notre esprit conscient ne s’en rende compte. Comment une conversation - ou l’absence de conversation – se ressent-elle ? Où vous frappe-elle dans votre corps ? Que dit votre corps que votre tête ne dit pas ? Souvent, votre tête et votre corps réagissent différemment aux mêmes mots. Nous devons nous demander pourquoi avant de répondre.

Lorsque la tension est élevée, beaucoup d’entre nous oublient de considérer les sentiments des autres. Avec le temps, ces petits malentendus peuvent s’accumuler et nous

laisser avec un sentiment de solitude. Il est rare de trouver une personne qui prenne positivement les mauvaises nouvelles. Mais nous pouvons apprendre à le faire en récompensant ceux qui disent la vérité au lieu de les punir.

Deuxième clé : résoudre les problèmes à l'origine

Un scénario de bureau classique illustre l'un des pièges les plus insidieux dans lesquels les gens tombent lorsqu'ils communiquent ensemble :

Carrie discute des enfants avec son mari, Bill. Elle s'est plainte à sa mère du fait que Bill la néglige ainsi que leurs enfants, et elle est contrariée parce qu'elle n'a pas assez d'argent pour payer les factures.

Supposons que la mère de Carrie, comme de nombreuses mères, compatisse aux plaintes de Carrie. Cette situation incite la mère de Carrie à réagir négativement vis-à-vis de son beau-fils, et toutes deux disent derrière son dos à quel point il est négligent. La mère de Carrie a-t-elle aidé sa fille ou lui a-t-elle fait du tort ?

Si la mère de Carrie avait pris sa fille dans ses bras et l'avait consolée dans son désespoir, elle l'aurait aidée. Mais du moment où la mère de Carrie a commencé à porter des accusations amères à l'égard de Bill, elle a dépassé les bornes et est devenue une partie du triangle négatif – créant un lien avec Carrie aux dépens du mariage de cette dernière.

Et ça continue, encore et encore, dans un triangle, un exemple fréquent d'interactions humaines. Nous formons des triangles lorsque nous sommes en état de stress ou lorsque notre charge de rôles, la clarté ou les accords sont déséquilibrés.

Naturellement nous entraînons d'autres personnes dans nos désaccords, en particulier lorsque nous sommes en état de stress ou lorsque nous nous sentons émotifs. Lorsqu'une relation entre deux personnes est calme, il y a rarement le désir d'impliquer un tiers. Mais lorsqu'il y a des disputes et que l'anxiété augmente, un tiers devient souvent un allié ou un ennemi dans sa tentative de soulager le stress du surmenage, de la confusion ou de la confrontation.

Il n'est pas rare, dans des cas de conflit matrimonial, pour un membre du couple en détresse de tendre la main à ses amis pour obtenir du soutien ou une consolation. Cela peut être réconfortant et c'est normal de solliciter de l'aide. Mais lorsque le réconfort se transforme en commérages ou en coups bas à l'encontre de l'autre partie au conflit, ce n'est pas toujours une bonne chose.

Carrie a cherché du réconfort auprès de sa mère, mais sa mère a laissé ses propres sentiments négatifs influencer Carrie au lieu de simplement la consoler – formant un tri-

angle dramatique classique. C'est une erreur courante mais potentiellement dangereuse. La mère de Carrie a peut-être inconsciemment accéléré la décision de sa fille de mettre fin à son mariage en encourageant sa fille à quitter son mari, basée sur son propre désir d'avoir voulu le faire il y a tant d'années dans son propre mariage.



EXERCICE : COMPRENDRE LES TRIANGLES DRAMATIQUES

- 🔗 Voyez si vous pouvez identifier les acteurs du triangle dramatique dans l'histoire "Carrie, Bill et la mère de Carrie" :

LA VICTIME



LE SAUVEUR

PERSECUTEUR

La victime est

Le persécuteur est

Le sauveur est

Réponses :

- ▶ *Carrie est la victime.*
- ▶ *Bill est le persécuteur.*
- ▶ *La mère de Carrie est le sauveur.*

Si vos réponses étaient différentes, retournez en arrière et lisez de nouveau la section sur les triangles et voyez si vous pouvez comprendre la raison des bonnes réponses.

Les triangles dramatiques empirent avec le temps. Voici les conditions pour éviter de garder un triangle dramatique nuisible.

- ▶ *Les trois rôles doivent se poursuivre. Si une personne abandonne, le triangle ne peut plus exister. Le modèle de communication malade prend fin.*
- ▶ *La victime et le sauveur doivent éviter de communiquer avec la source du problème (le persécuteur).*
- ▶ *La victime et le sauveur doivent continuer à condamner le persécuteur.*

- ▶ *Le persécuteur doit se sentir justifié dans son comportement violent.*
- ▶ *Le sauveur doit recevoir des compliments et des remerciements pour avoir porté secours.*
- ▶ *Chaque personne doit continuer à fonctionner à partir d'une appréciation du type "qui a raison ?" et "qui a tort ?".*



EXERCICE : UN TRIANGLE DRAMATIQUE PERSONNEL

- ▶ *Pouvez-vous penser à un bon exemple de triangle dramatique dans lequel vous avez joué un des trois rôles ? Tout le monde a fait ça de nombreuses fois, vous n'échapperez pas à la règle. Complétez les acteurs et le rôle qu'ils ont joué ci-après.*

Victime _____



Sauveur _____

Persécuteur _____

- ▶ *Décrivez brièvement comment fonctionnait le triangle :*

Nous pouvons apprendre à reconnaître quand nous sommes attirés dans le champ de force émotif de quelqu'un – un triangle – en contrôlant nos allégeances. Si nous sommes abordés par une personne qui se plaint d'une autre, nous pouvons choisir de faire un de ces choix plus fonctionnels.

- ▶ *Écoutez simplement la personne quand elle exprime sa colère ou sa tristesse ou son chagrin sans nécessité de proposer un conseil, changer, fixer ou le secourir, ou nous engager émotionnellement contre la personne avec laquelle notre ami est en conflit.*
- ▶ *Écoutez la plainte et donnez un commentaire évasif du type "Ouais, ce n'est vraiment pas facile". Restez dans le domaine de l'émotion avec la personne mais ne laissez pas la tristesse, la colère ou le désespoir vous envahir ou envenimer l'attaque de l'autre personne.*

- ▶ *Suggérez qu'elle s'adresse directement à la personne dont elle se plaint et aidez-la à trouver le meilleur moyen de le faire.*
- ▶ *Écoutez brièvement et faites-lui savoir poliment que vous essayez d'éviter de parler des personnes quand elles ne sont pas présentes.*

Une note de mise en garde : lorsque quelqu'un vous parle d'un problème dans sa vie, n'essayez pas de l'aider à percevoir l'autre côté ou l'opinion de l'autre personne pendant leur période émotionnelle. En général, cela ne fera qu'injurier la vertueuse victime du drame et vous deviendrez la cible de ses accès de fureur, même si elle ne vous fait pas savoir son mécontentement par rapport à votre manque d'empathie. Contentez-vous d'être présent.

Lorsque vous aurez logiquement choisi une des alternatives plus fonctionnelles précitées, une chose remarquable se passera. Les gens cesseront de venir vous voir avec leurs problèmes. Ce type de comportement humain est soutenu par votre attention. Lorsque vous cesserez de prêter attention au problème, vous supprimerez la dette des autres qui vous apportent leur problème et le problème dans votre vie diminuera considérablement. Cela les obligera également à gérer directement leur problème.

Comment savons-nous que nous sommes attirés dans un triangle ?

Lorsque nous entendons l'histoire d'une personne et que nous sommes compréhensifs à l'égard d'une personne par rapport à l'autre, que nous ressentons de la colère ou de la frustration contre l'une des personnes concernées, que nous prenons partie, que nous sentons que l'une d'elles est la victime, que nous nous mettons en colère, ou que nous sommes désolés ou que nous culpabilisons à l'égard de l'une d'elles, alors nous avons été attirés dans un triangle. Il se peut que nous soyons tentés de donner un conseil ou d'attaquer la personne avec laquelle notre ami a le problème. Chacune de ces actions peut se retourner contre nous. Par exemple, nous pourrions conseiller au jeune mari furieux de quitter sa femme, et alors il se met en colère contre nous de l'avoir suggéré ou de lui avoir rappelé les fautes de sa femme.

Le troisième élément dans un triangle ne doit pas nécessairement être une personne. Cela peut être un fantasme, un souvenir, un objet, une vieille habitude, ou une habitude dysfonctionnelle actuelle comme boire ou jouer. Les éléments négatifs comme boire ou manger à l'excès peuvent déranger l'équilibre d'une relation autant qu'une tierce personne, et nous utilisons souvent ce comportement comme si nous nous plaignions d'une autre personne – pour soulager notre anxiété. Un des tuyaux pour surmonter les

éléments négatifs dans un triangle est d'utiliser des éléments positifs à la place, comme remplacer la boisson et la nourriture par des loisirs et du sport.

Bien que nous puissions répondre habilement aux triangles, les réponses négatives abondent également, par exemple :

- ▶ *Nous prenons nos distances avec quelqu'un. Parfois même dans une grande mesure - comme quitter un travail, faire une demande de divorce, etc.*
- ▶ *Nous nions nos sentiments.*
- ▶ *Nous percevons les autres personnes comme étant le problème.*
- ▶ *Nous évitons les interrelations autant que possible, en nous isolant.*
- ▶ *Nous nous plaignons de la source du problème, sans l'affronter.*

L'issue à des relations triangulaires est : lorsque nous avons un problème, abordons directement la personne qui est à l'origine du problème. Ne communiquons pas autour de la personne. Il nous faut du temps pour réapprendre à suivre cette règle fondamentale de communication efficace. Mais le temps et les efforts sont bien dépensés. Nous ne pouvons pas vous proposer une stratégie unique dans ce cours qui soit aussi efficace que celle-ci. Discuter de la source du problème au lieu de communiquer autour.

Troisième clé : respectez les systèmes de croyances

Dans notre histoire du Lion, du Vautour et de la Hyène, nous avons vu quelques bons exemples de différences dans les systèmes de croyances. Le Vautour souhaite que le Lion et la Hyène respectent sa crête de plumes. Le Lion se met en colère si quelqu'un le regarde droit dans les yeux. La Hyène déteste tout particulièrement qu'on parle d'elle derrière son dos. Nous avons tous ce type de systèmes de croyances. En développant les aptitudes relationnelles, il faut garder à l'esprit que les systèmes de croyances des autres peuvent ne pas être compatibles avec le nôtre. Nous apprenons à respecter nos différences et réalisons que parfois nous ne savons pas comment une autre personne souhaite être traitée. Par exemple :

- ▶ *Le fait de regarder droit dans les yeux est considéré comme une insulte ou un défi dans certaines cultures ; dans d'autres, c'est un signe d'honnêteté et de confiance.*
- ▶ *Être direct peut être précieux dans une culture et considéré comme grossier dans une autre.*
- ▶ *La hiérarchie est jugée importante dans certains endroits et moins dans d'autres.*

La liste est longue. L'essentiel est que nous ne pouvons pas toujours juger comment nous allons mieux communiquer en fonction de nos propres standards de ce que nous aimons ou détestons. Nous avons chacun un ensemble distinct de croyances clés dans une pluralité de domaines. Les modes d'emploi se sont développés à partir des croyances qui sont aussi individuelles que des empreintes digitales. Voici certaines bases de ces modes :

- ▶ *La culture*
- ▶ *L'appartenance ethnique*
- ▶ *La politique*
- ▶ *Les rôles sexuels*
- ▶ *L'éducation*
- ▶ *Le statut économique*
- ▶ *La religion*
- ▶ *L'âge*

Plusieurs fois, la personne avec laquelle nous communiquons pense et fonctionne assez différemment de nous. À la seconde où nous violons une croyance à laquelle croit fermement une personne, nous avons engagé une communication négative. Accumulez ce type de communications et vous perdrez la confiance de l'autre.

Plus nous connaissons les systèmes ou « les modes d'emploi » des personnes à qui nous avons affaire, plus nous sommes aptes à nous identifier à elles de façons qu'elles considéreront comme positives. Cela ne fait aucune différence si nous fonctionnons de la même manière ou si nous pensons que leur façon de fonctionner est celle dont l'être humain devrait fonctionner. Pour réussir l'interaction avec une autre personne, il nous faut respecter ses croyances et son mode d'emploi. Si nous ne les connaissons pas, nos relations sont vouées à l'échec.

Une grande part de la communication efficace et des aptitudes relationnelles est un travail de recherche. Les bons communicateurs avec d'excellentes aptitudes relationnelles ne traitent pas tout le monde de la même façon.

Quatrième clé : contrôler les conclusions

Il y a tellement de manières pour les gens de commettre des erreurs de communication que ce serait pure futilité que d'essayer de toutes les lister. Alors, nous allons simplement nous concentrer sur une chose qui peut vraiment se corriger et qui peut faire une grande différence : la conclusion et l'interprétation.

Aucun de nous, peu importe à quel point nous sommes talentueux, n'écoute exacte-

ment ce que dit l'autre. Les mots sortent, puis ils traversent les filtres de notre esprit. Ce qui se révèle à nous n'est pas exactement ce qui a été dit. C'est notre interprétation de ce qui a été dit. Prenons un exemple :

Nous pouvons dire à un collègue « Hey, je n'avais pas réalisé que tu travaillais ici depuis si longtemps. » Et, en fonction des filtres par lesquels les mots passent, votre collègue pourrait interpréter cela de cette façon :

- ▶ *« Bien, maintenant il sait qui est le plus ancien ici. Peut-être que je me ferai respecter. »*
- ▶ *« Il pense probablement que j'aurais déjà du prendre ma retraite. »*
- ▶ *« Il pense qu'une personne qui travaille ici depuis si longtemps ne doit pas pouvoir obtenir de travail ailleurs. »*
- ▶ *« Enfin, j'ai peut-être trouvé quelqu'un qui apprécie vraiment mon expérience. »*

La vérité est que nous ne savons jamais ce qu'une personne veut réellement dire à moins de le lui demander. Notre esprit conclut un sens à partir des mots qui sont prononcés, que nous interprétons alors de plusieurs façons. La seule façon pour nous d'établir plus de certitude est donc de vérifier nos interprétations de ce qui a été dit. Nous appelons ceci « le test de réalité » ou « le contrôle des conclusions ».

Le contrôle des conclusions est une part essentielle pour établir l'esprit de curiosité dans nos communications, qui nous place comme une personne qui est « intéressée » plutôt que comme une personne qui essaie d'être « intéressante ». Le contrôle des conclusions nous aide également à clarifier et à établir avec certitude le sens de ce qui a été dit. Les phrases suivantes sont des exemples qui vous permettraient de contrôler les conclusions dans une communication :

- ▶ *” Lorsque vous dites... J'ai déduit que cela signifie que... Est-ce exact ? “*
- ▶ *“ Ce que je comprends de ce que vous dites c'est... Est-ce que j'ai bien compris ? “*
- ▶ *“ Il y a beaucoup de façons dont je pourrais interpréter ce que vous vouliez dire lorsque vous avez dit ... Pouvez-vous m'aider à comprendre ce que vous vouliez dire ?*

Tous ces exemples sont très utiles et nous pouvons les utiliser pour garder nos communications avec les autres sur la bonne voie et les plus exactes possibles. L'esprit de curiosité est la plus indispensable de toutes les aptitudes relationnelles. Ceux d'entre nous qui veulent réussir dans leurs relations avec les autres, travaillent dur pour développer la technique du contrôle des conclusions.

Cinquième clé : mettre l'accent sur le positif

Quel cliché, direz-vous ! Mais pensez-y. Avez-vous déjà connu quelqu'un qui était performant avec les gens, quelqu'un avec qui tout le monde voulait travailler, qui n'était pas une personne extrêmement positive, probablement de plusieurs manières différentes ?

Être positif, ce que certains appelleraient optimiste, est fondamental pour être une personne tout à fait sociable, mais être positif ne suffit pas à garantir qu'une personne soit tout à fait sociable. Pour mesurer cette affirmation, essayez de penser à quelqu'un qui est toujours positif et qui ne possède pas plusieurs des autres clés précitées.

🔗 *Il y a plusieurs façons différentes pour une personne d'être positive dans ses relations. En voici dix d'entre elles. Notez-vous de 1 à 10 pour chacune de ces façons d'être positif avec les autres, 1 étant, "Je n'agis jamais comme ça", et 10 étant "J'agis toujours comme ça".*

- 1.** Je ne critique pas ou n'accuse pas les autres et je cherche à apporter des corrections positives.
- 2.** Je partage les compliments. Lorsqu'on vous félicite, précisez toujours qui vous a aidé.
- 3.** Je ne dis jamais « tu as tort ».
- 4.** Je félicite les gens pour des petites choses.
- 5.** Je ne juge pas les commentaires des autres, que ce soit positivement ou négativement.
- 6.** Je suis heureux avec ce que j'ai.
- 7.** Je conçois tout conflit comme un conflit d'idées, et non en « qui a raison et qui a tort ».
- 8.** Je suis là pour les gens lorsqu'ils sont déprimés.
- 9.** Je ne parle pas négativement des autres avec les personnes avec lesquelles je travaille, vit ou joue.
- 10.** Je me concentre sur les petits gains – chez moi et chez les autres.

Mon score est évalué à _____ sur 100.

De bonnes aptitudes relationnelles peuvent aider à réduire notre stress au travail ou à la maison. Engagez-vous à utiliser cette semaine, certaines des dix clés dans vos interactions avec les autres. N'oubliez pas que vous pouvez vous permettre de faire des erreurs sans être trop sévère avec vous-même.

Sixième clé : établir la confiance dans vos relations

Toutes les relations solides sont basées sur la confiance et la fiabilité. Mais la confiance demeure un concept quelque peu évasif. Nos connaissances sur ce sujet sont assez faibles et nos connaissances scientifiques sur ce qui génère la confiance dans nos relations sont très limitées. En réalité, nous ne connaissons vraiment que trois faits essentiels, basés sur la recherche, de ce que les gens font pour inspirer aux autres la confiance.

Les personnes honnêtes font ce qu'elles disent qu'elles vont faire. Ce qui signifie :

- ▶ *Les promesses et les engagements sont respectés. Elles viennent au moment où elles ont dit qu'elles allaient venir.*
- ▶ *Si elles ne peuvent pas respecter un engagement, elles notifient leur incapacité à le mener à bien et le reprogramment.*
- ▶ *Beaucoup promettent plus qu'elles ne peuvent offrir en particulier lorsqu'elles sont dans un état de stress. Nous devons faire attention à ne pas nous engager pour des choses qui nous dépassent.*

Les personnes dignes de confiance partagent des informations cruciales.

- ▶ *Elles offrent toute la vérité sans rien oublier d'important. Lorsqu'elles relatent une conversation, elles communiquent toutes les informations cruciales, et pas uniquement les choses avec lesquelles elles sont d'accord.*
- ▶ *Elles ne sont pas les arbitres de ce qui est sûr ou bon à entendre pour une autre personne.*
- ▶ *Elles invitent à une réunion les gens qui jouent un rôle dans ce qu'ils font, même si elles n'ont pas envie de le faire.*
- ▶ *Elles communiquent tout ce qui est particulièrement pertinent à tout individu qui a un intérêt dans l'information, sans tenir compte des sympathies ou des antipathies personnelles.*

Les personnes dignes de confiance révèlent les sources de leurs données - à moins qu'elles ne doivent protéger la source de leurs données pour une quelconque raison.

- ▶ *Si quelqu'un leur dit quelque chose, elles révèlent son identité.*
- ▶ *Elles ne disent pas : "J'ai entendu que..."*
- ▶ *Lorsqu'elles reprennent l'idée d'une autre personne, elles lui en attribuent le mérite.*

Les équipes et les communautés restent unies dans la mesure où les personnes peuvent compter les unes sur les autres. En suivant les quelques règles connues pour générer la confiance dans les relations, nous construirons des interactions solides, que

ce soit des liens personnels entre deux personnes ou au sein du groupe, de l'équipe ou de la communauté.

Septième clé : chercher tout d'abord à comprendre avant de chercher à être compris

L'idée principale : avant de faire passer notre idée, nous écoutons et nous nous interrogeons sur ce que l'autre personne dit jusqu'à ce que nous ayons compris ce qu'elle nous dit.

Nous pouvons nous dire, « Advienne que pourra, je ne dirai pas aux autres ce que je pense jusqu'à ce que j'aie réellement entendu ce qu'il dit. » Puis, nous nous entraînons chaque minute de la journée, jour après jour, semaine après semaine, pendant au moins trois mois.

Si nous souhaitons réellement développer cette aptitude relationnelle fondamentale, il convient de s'arrêter chaque jour et de se rappeler comment nous nous débrouillons.

Si vous voulez vous engager vis-à-vis de vous même, vous pouvez signer une promesse et la dater. Trouvez ensuite un ami avec lequel vous vous sentez prêt à partager cet accord. Chaque semaine, révisez votre engagement avec votre ami et voyez comment il évolue. (N'hésitez pas à modifier l'accord de la façon qui vous convient le mieux).

Huitième clé : acceptez la responsabilité personnelle

Nous avons tous été tellement contrariés par moments que nous ne voyons vraiment pas comment nous avons pu être mêlés à un désaccord ou à un problème. Certaines personnes ne voient apparemment jamais comment elles ont pu jouer un rôle dans un conflit avec une autre personne. D'autres imaginent que tout ce qui tourne mal est de leur faute. Quelque part entre ces deux extrêmes, il y a une personne qui a un sens juste de la responsabilité personnelle. Voici comment pourrait penser la personne qui a acquis la responsabilité personnelle :

- ▶ *Les querelles font partie de la vie et il n'y a pas de défaite dans l'échec.*
- ▶ *Je n'essaierai pas d'analyser une situation préoccupante alors que je suis émotionnellement bouleversé.*
- ▶ *Je sais qu'il y a rarement une querelle personnelle dans laquelle deux personnes ne partagent pas un certain degré de responsabilité. Les pourcentages peuvent varier. Parfois, c'est 50/50. Parfois, malgré toutes les questions que je peux me poser, je ne m'attribue que 10 pour cent du problème. Et malheureusement il y a des moments où je suis mon pire ennemi et je dois m'attribuer presque toute la responsabilité.*

► *Je ne suis pas parfait. Tout d'abord, en général, je dois regarder l'autre personne et ce qu'elle a fait que je considère comme incorrect. Puis, après cela, je serai capable de chercher honnêtement dans quelle mesure j'ai pris part au problème.*

Conseil : si vous éprouvez des difficultés à identifier votre part de responsabilités, vous trouverez bien un indice à la réponse dans les fautes que vous avez attribuées à l'autre personne. Comment ça, vous interrogez-vous ? Et bien, voici le secret. En général, pas toujours, mais en général, nous pouvons trouver que les fautes que nous attribuons aux autres dans une situation donnée peuvent aussi être les nôtres.

Voici un « inventaire de la querelle » que vous pouvez utiliser pour traiter la prochaine expérience difficile que vous pourriez avoir avec une autre personne.

Formulaire de l'inventaire de la querelle

Où cela s'est-il passé ?

Quand cela s'est-il passé ?

Y avait-il des circonstances mémorables qui ont entouré l'interaction ?

Que s'est-il passé ? (Essayez de vous en tenir au langage qui a réellement été utilisé sans votre propre interprétation de ce qui a été dit).

Quels sont les événements antérieurs qui auraient pu influencer ce qu'il/elle a dit ou ce que j'ai dit ?

Qu'est-ce qu'il/elle a fait de mal ?

Est-ce que j'ai déjà vécu quelque chose de semblable auparavant ?

Combien de fois une telle chose m'est-elle déjà arrivée par le passé ?

Est-ce que cela ressemble à des schémas de mes interactions avec les autres ou était-ce vraiment un seul incident, isolé ?

Quelle était ma part de responsabilités dans le problème ?

Je dirais qu'environ _____% du problème était dû à mon propre comportement ou à mes réactions.

Qu'est-ce qui a provoqué le problème ? Quels signes puis-je chercher dans mes interactions futures qui pourront m'aider à éviter de répéter ce problème et l'empêcher de devenir un schéma ?

Ce que j'aurais pu faire différemment était :

Que devrais-je faire maintenant, si je dois faire quelque chose, pour mettre fin à cette expérience et passer à autre chose ?

Neuvième clé : commencez par le début

Certains d'entre nous n'aiment pas ceux qui sont très directs et vont droit au but. Nous avons l'impression que l'autre personne ne s'intéresse pas à nous. C'est pourquoi, la personne sociable intelligente ne se contentera pas de se plonger pas dans les affaires à régler. Elle commencera par une interaction avec des paroles agréables ou parlera d'abord des intérêts de l'autre personne.

Au lieu de :

« Bonjour. Il y a trois choses dont je dois vous parler : la réunion de lundi, comment nous allons négocier avec Ali, et les chiffres du mois. »

Vous pourriez commencer par :

« Comment s'est passé votre match de football cette semaine ? Combien de buts avez-vous marqué ? »

Ou :

« “Comment ça s'est passé pour votre fille au . . . »

Ou :

« Maintenant que les pluies ont cessé, vous devez vous préparer à planter votre jardin à nouveau cette année. »

Échanger des paroles futiles est une aptitude relationnelle qui n'est pas appréciée à sa juste valeur. Mais mettre quelqu'un à l'aise et le détendre est le premier pas vers une interaction utile et agréable. Si vous prenez sur vous de connaître les intérêts des personnes avec lesquelles vous interagissez et commencez les conversations en mentionnant des choses importantes pour l'autre personne, vos communications seront probablement plus réussies. N'oubliez pas, essayez d'être « intéressé » plutôt qu'« intéressant ».

Dixième clé : respectez vos limites, pas des barrières

Disons que nous avons fixé une limite qui dit que nous ne travaillons pas au-delà de l'heure de fermeture officielle. Nous respectons cette limite pour pouvoir maintenir l'équilibre dans nos vies et rester productifs au travail et disponible pour notre famille à la maison. Bien que nous nous en tenions à cette limite aussi souvent que nous le pouvons, il y aura inévitablement des occasions exceptionnelles où il nous faudra permettre aux limites d'être flexibles.

Par opposition, une barrière est une règle rigide que nous fixons avec colère en stipulant que « en aucune circonstance je ne travaillerai après 17h30. » Peut-être que cette barrière est le résultat d'une précédente expérience où on a profité de nous en nous demandant sans arrêt de travailler tard. Nous avons fini par être extrêmement amers par rapport à cette intrusion permanente dans notre temps personnel. Dans notre nouveau poste, nous essayons de fixer une barrière pour nous protéger.

Le désir d'ériger une barrière est souvent sage pour un temps – le temps nécessaire pour nous protéger des émotions et des demandes accablantes. Une barrière peut apporter un espace pour souffler en période de crise, une pause pour réfléchir et une énergie recentrée pour une nouvelle approche du problème. Cependant, une fois en place, les barrières sont souvent laissées trop longtemps. Plus une barrière reste en place, plus elle deviendra probablement un mur, une chose apparemment impossible à surmonter. Les murs forment des prisons. Et finalement nos collègues risquent de nous exclure tout à fait.

Sur le lieu de travail, les personnes sociables sages sauront fixer une limite flexible, mais qui permet en même temps de préserver son amour-propre. De nombreuses personnes ont besoin de fixer des limites par rapport à leurs heures de travail, par exemple, que ce soit pour elles ou pour les autres.

Conclusion

Nous ne pouvons pas apprendre à être des gens avec d'excellentes aptitudes relationnelles en une nuit. Permettez-vous de pratiquer sans rechercher la perfection. Être conscient est un processus graduel et apprendre comment engager au mieux la conversation avec les autres peut être un travail et une passion de toute une vie.

La véritable clé pour s'entendre avec les autres est d'essayer de trouver quelque chose à apprécier en eux, même dans des circonstances difficiles.

Les Conversations : Epilogue



Ce projet a nécessité plus de trois ans de travail. Les auteurs ont interrogé des dizaines de membres du personnel dans plusieurs lieux d'affectation différents, ont accumulé les réactions et avis adéquats d'une dizaine de collègues dévoués, répartis dans le monde entier, et ont organisé des ateliers de travail pour plus de 300 membres du personnel du Système de l'ONU de 15 agences différentes.

Nous espérons que vous avez eu des moments d'intuition et peut-être de soulagement en lisant ces pages et que vous avez adhéré à la conversation sur la valeur de :

- 1.** *La réflexion sur la vie, nos craintes et nos espoirs, afin d'améliorer notre bien être,*
- 2.** *La créativité et comment utiliser nos forces pour répondre à des défis stressants par de nouvelles méthodes,*
- 3.** *La maîtrise de l'argent et comment améliorer nos aptitudes à gérer l'argent,*
- 4.** *La certitude sur notre statut VIH afin de nous protéger et de protéger ceux que nous aimons,*
- 5.** *Comprendre le comportement des gens afin d'avancer vers des relations plus positives, et*
- 6.** *Les aptitudes relationnelles afin d'éviter et de mieux supporter le stress généré par nos relations personnelles.*

Ce projet de Conversations pour le Développement personnel est destiné à vous apporter un soutien et à trouver vos propres moyens pour mieux surmonter les défis de votre vie professionnelle et privée. Il est destiné à être un outil d'épanouissement personnel ; ce qui signifie qu'il vous fait prendre en considération vos propres ressources pour trouver les moyens de vous améliorer. Parfois, ce n'est pas suffisant, parce que le fardeau est trop lourd, nos schémas sont trop enracinés ou nous sommes tout simplement épuisés que nous n'avons plus aucune ressource disponible. Dans de telles situations il est fortement recommandé de se faire aider, parfois une aide professionnelle qui apporte le soutien et l'assistance dans les moments difficiles. Il peut s'agir d'un conseiller, une directrice, le directeur de ma banque, l'ONG spécialisée dans le VIH et le SIDA, l'enseignant du parent, une avocat, le maire, le bureau de l'administration publique.

C'est merveilleux si vous pouvez trouver les ressources en vous, auprès de votre famille, vos amis, votre communauté. Sinon, ne soyez pas bloqués mais soyez sages et demandez de l'aide !

Dans le système de l'ONU, certaines agences ont des conseillers du personnel, des unités de bien-être du personnel, des volontaires SOS. Renseignez-vous auprès de votre responsable des ressources humaines pour obtenir des adresses ou consultez-les sur l'Intranet/Internet.

