

Chantal Smedts  
Anneliese Monden



# SOYEZ VOTRE PROPRE LEADER

A la maison et au travail

# AVANT-PROPOS

Madame, Monsieur,

Début 2020, Unique Starbrand s'est particulièrement intéressée au leadership personnel, avec pour slogan 'Be You, Be a Leader'. Une qualité pour le moins essentielle en ce qui concerne chaque individu. Et en cette période de crise du coronavirus, une qualité qui va aussi nous mener vers un 'new way of live', un changement de rythme sur le plan professionnel et privé. Nous vivons des moments d'incertitude, de confusion et de crainte pour la santé de nos proches.



Mais des moments qui aussi resserrent nos liens, sont chaleureux, éveillent la compréhension, sont riches d'idées, et qui forment finalement de beaux moments. Plus que jamais, travail et vie privée semblent intimement liés, ce qui représente pour chacun un véritable défi !

La résilience et le leadership personnel déterminent la capacité à anticiper et à gérer ce 'new way of life'. La prise de conscience de notre vulnérabilité en tant que personne, qu'entreprise et que société humaine est une occasion unique pour envisager toutes les facettes de notre vie. 'Be You, Be a Leader', c'est croire en soi, faire des choix et prendre des initiatives.

Avec ce livre blanc, nous espérons que vous vous poserez afin de ne penser qu'à vous. La réussite est un savant mélange de concentration, de passion et d'initiative. Nous invitons chacun à prendre pleinement le contrôle de sa vie et à se servir de ce qui marque son authenticité. C'est la seule façon d'enrichir votre 'moi' personnel et professionnel, de vous fixer des objectifs et de réaliser vos rêves.

Profitez bien de votre lecture et prenez soin de vous et des autres.

An Aelbrecht, General Manager Unique Starbrand

#Be You, Be Unique

#Be You, Be a Leader

# INTRODUCTION

Anneliese Monden et Chantal Smedts : « De nos jours, nous risquons d'avoir la tête qui explose à force d'emmagasiner un tas d'informations à un rythme effréné et venant de tous côtés. Nous avons atteint les limites de notre capacité à pouvoir penser plus, réagir plus vite et être plus efficace dans notre quotidien. Une désagréable impression de vide s'empare alors de nous, car nous avons perdu nos repères en cours de route. C'est pourquoi nous avons plus que jamais besoin d'un leadership à titre personnel.

Ce sentiment de vide est encore renforcé par les attentes que nous nous imposons et celles que nous subissons à cause des autres et de la société. Nous voulons un diplôme, un emploi bien rémunéré, une famille chaleureuse, partir trois fois par an en vacances, un abonnement de fitness, une médaille de marathonnier, et aller au moins deux fois par semaine au restaurant. Nous courons dans tous les sens, nous remplissons cinq rôles à la fois, et nous y mettons tellement du cœur que nous nous perdons peu à peu dans le tourbillon des journées. Avant que nous nous en rendions compte, nous ne fonctionnons plus que pour répondre à des attentes tous azimuts, en ne sachant plus qui ou quoi les a déclenchées. Nous n'avons plus le contrôle de notre vie. Nous vivotons.

Vous reconnaissez-vous dans tout ou partie de ce qui précède ? Il y a de fortes chances. Avec ce livre blanc, nous voulons appuyer avec vous sur le bouton d'arrêt. Prenons le temps de revenir à l'essentiel : Qui sommes-nous vraiment ? Qu'est-ce qui nous motive ? Quels sont nos objectifs ? Qu'est-ce qui nous passionne ? À quoi accordons-nous de l'importance ? Ce sont des questions qui paraissent simples, mais dont les réponses sont bien souvent enfouies dans les tréfonds de notre être. Vous seriez surpris de savoir le peu de gens qui prennent le temps de réaliser cette introspection. Et c'est probablement là l'origine des nombreux burnouts que nous connaissons aujourd'hui.

Ce livre blanc vous explique quelques moyens de développer de la résilience, afin de garder le contrôle de votre vie, même lorsque la situation se complique.

Ces moyens vont vous aider à devenir le leader de votre propre vie. Nous sommes toutes deux Master Certified Coaches (ICF) et fondatrices de la société de coaching et de formation Qlick. Nous accompagnons depuis une douzaine d'années celles et ceux qui veulent travailler à leur développement personnel.

Ce livre blanc vous aidera à accroître votre résilience et à prendre des décisions importantes en phase avec votre personnalité. Peut-être voulez-vous travailler sur votre façon de communiquer avec les autres, peut-être avez-vous besoin de régler des problèmes importants dans votre relation professionnelle ou personnelle. Peut-être n'êtes-vous pas bien dans votre peau, et que vous avez seulement besoin dans votre vie d'un temps de réflexion.

Sachez que les solutions et l'énergie nécessaire ne viendront pas d'elles-mêmes. Devenir metteur en scène de sa propre vie demande de la persévérance. Il faudra parfois vous regarder de façon très critique, plutôt que de vous chercher des excuses pour la façon dont les autres vous traitent ou pour les revers que vous avez essayés.

Lorsque vous serez prêt à passer à l'essentiel, nous pourrions effectivement démarrer. Le coaching commence lorsque vous voulez et pouvez prendre l'entière responsabilité de votre vie. Nous voulons découvrir avec vous comment faire ressortir aussi authentiquement que possible celui ou celle que vous êtes à l'intérieur de vous. 'Vous êtes' : C'est le point de départ. Si vous pouvez concilier cela avec votre façon d'agir, alors vous serez déjà sur la bonne voie pour devenir votre propre leader !

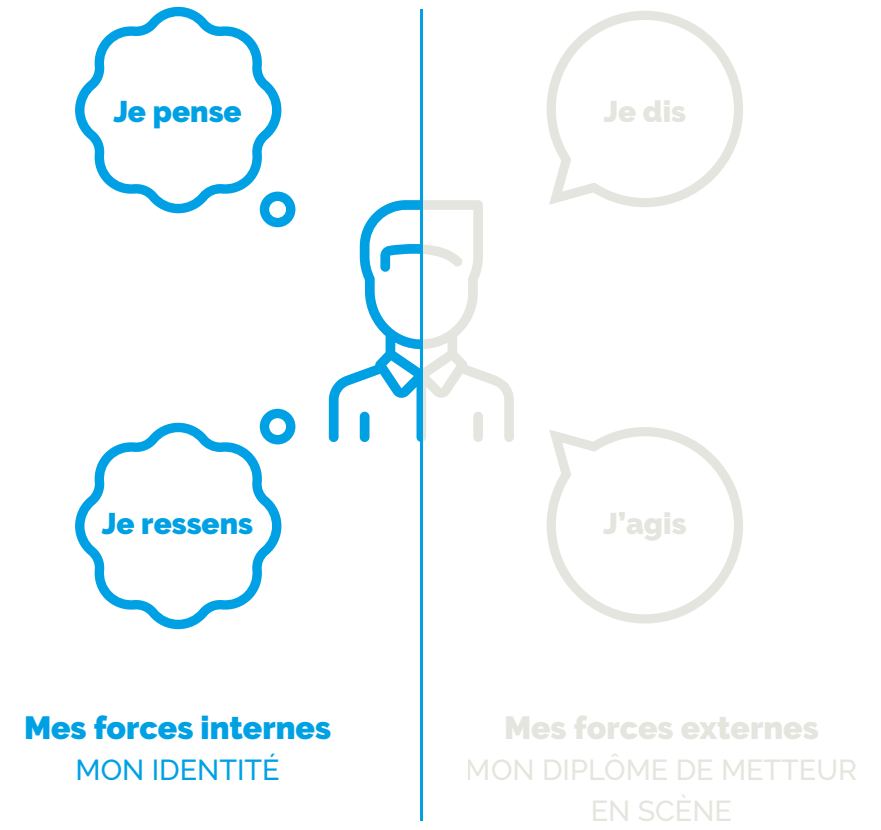
Bonne réussite !  
Anneliese en Chantal  
[www.qlick.today](http://www.qlick.today)

# TABLE DES MATIÈRES

<b>JE SUIS .....</b>	<b>9</b>
<b>Partie 1: Un premier check-up .....</b>	<b>10</b>
Né pour diriger votre vie.....	10
Digérer et passer à autre chose.....	16
<b>Partie 2: Rallier votre passion .....</b>	<b>24</b>
Quel est votre carburant ?.....	25
Le script de votre vie.....	27
Réalisez votre rêve .....	33
Gorgez votre film de passion.....	38
<b>Partie 3: Prenez soin de vous .....</b>	<b>43</b>
Rechargez régulièrement vos batteries .....	43
Actionnez le bouton d'arrêt .....	51
<b>Partie 4: Ne vous laissez pas distraire. ....</b>	<b>56</b>
Dirigez la manœuvre.....	56
Installez un antivirus .....	61
Sachez garder la tête haute .....	67
<b>JE FAIS .....</b>	<b>71</b>
<b>Partie 1: Appuyez sur la touche Play .....</b>	<b>72</b>
Et... Action !.....	72
<b>Partie 2: 'Agir', pour les Nuls.....</b>	<b>73</b>
Ôtez vos écouteurs.....	74
Mettez des points d'interrogation dans votre discours .....	78
Sustenter votre prochain .....	82
<b>Partie 3: C'est vous le patron .....</b>	<b>87</b>
Apprenez à dire 'non'.....	87
Sachez gérer la situation .....	94
<b>BONNE CHANCE POUR LA PREMIÈRE ! .....</b>	<b>99</b>



**MISE EN SCÈNE** vous uniquement  
**DANS LE RÔLE PRINCIPAL** vous  
**LIEU DE TOURNAGE** votre vie  
**SECONDS RÔLES** les personnes que vous rencontrez  
**PRIX DU BILLET** celui que vous êtes prêt à payer



# JE SUIS

# Partie 1: Un premier check-up

## Né pour diriger votre vie

Naît-on leader, ou peut-on apprendre à devenir un bon leader ? C'est une question fréquemment posée qui trouve un tas de réponses dans la littérature professionnelle sur le leadership. Dit clairement, ce n'est pas de cela dont nous allons parler dans ce livre. Il ne s'agit pas de carte de visite ou de profil LinkedIn. Notre point de départ est votre vie. Vous êtes né pour mener votre vie. En d'autres mots, vous êtes un leader né.

Vu sous cet angle, diriger est bien plus qu'acquérir des compétences. Pour prendre le contrôle de votre vie, vous devez déterminer votre véritable identité : qui vous êtes, et non uniquement ce que vous faites. Prenons l'exemple d'un cuisinier. Ce n'est pas parce que vous détenez un diplôme de cuisinier que vous êtes un cuisinier accompli. Savoir cuisiner est la base. Si vos plats racontent quelque chose qui correspond à qui vous êtes et à ce que vous vivez, vous allez éveiller la curiosité chez les autres et les inspirer. Les clients viendront dans votre restaurant non seulement pour goûter vos plats, mais également pour voir comment vous avez agencé les lieux, et comment vous maniez vos casseroles et vos poêles. Ils achèteront ensuite vos livres de recettes, non seulement pour essayer vos plats, mais aussi pour mieux vous connaître vous et votre quotidien.

## Quel rôle tenez-vous ?

Voyez votre vie comme un film, et demandez-vous quel rôle vous y jouez. Un rôle secondaire, le rôle principal, ou êtes-ce vous le metteur en scène ? Si vous avez l'impression que ce sont les autres qui décident à votre place, alors vous n'êtes qu'un second rôle dans le déroulement de votre propre vie. Cela risque après un certain temps de vous mettre mal à l'aise. Et à juste titre, car on peut difficilement se contenter de jouer dans un petit rôle, alors que les possibilités sont là.

Vous prenez probablement régulièrement des décisions, mais vous trouvez cela à la longue plutôt épuisant. Dans votre for intérieur, vous savez que vous prenez ces décisions pour faire bonne figure auprès des autres : vos collaborateurs, votre patron, votre partenaire de vie, vos amis, vos parents. Dans ce genre de situation, vous tenez le rôle principal, mais le prix payé est trop élevé. Les autres ont à votre égard des attentes qui ne sont pas toujours faciles à réaliser. Ne serait-ce que parce qu'ils ne sont pas en phase avec ce que vous représentez vraiment. Et cela pompe de l'énergie. Lorsque vous remplissez ce rôle, vous aurez régulièrement besoin de prendre du repos et du temps pour vous-même.

Si vous êtes le metteur en scène du film de votre vie, vous avez les cartes en mains et vous pouvez faire les choix que vous voulez. Vous choisirez le job que vous aimez et la façon dont vous l'organisez, les amis que vous voulez voir, les loisirs de vos week-ends. En tant que metteur en scène, vous décidez de ce qui est important et comment votre film va se dérouler. Si vous pensez que votre film n'est pas une success story, il est probablement temps d'en prendre la direction.

## Un leader libre d'agir et responsable

Diriger votre film signifie plus de liberté d'action. Mais également plus de responsabilité. Lorsque dans sa vie on n'est pas satisfait de la situation, c'est alors qu'on va chercher à pointer quelqu'un d'autre du doigt. « Je n'aime pas mon job, mais c'est celui que mes parents m'ont dit de faire » ; « Je n'arrive pas à mener à bien mes projets, mais c'est parce que mes collègues ne m'en laissent pas le temps ». Si vous accusez les autres d'être la cause de ce qui ne va pas, ou si vous comptez constamment sur les autres pour résoudre vos problèmes, alors vous vous placez vous-même dans un rôle de victime. Vous n'êtes donc pas le metteur en scène de votre film. Alors que la responsabilité finale vous revient. Il ne faut plus chercher la solution à vos problèmes à l'extérieur de votre cercle, mais plutôt vous demander comment procéder pour agir mieux ou différemment. Car vous êtes à 100 % responsable de votre vie, et 95 % n'est pas suffisant.

Comprenez que vous ne dirigez alors que 95 % de votre film. Que se passera-t-il si vous oubliez l'éclairage ? Ou si vous oubliez de commander les affiches ? Ces 5 % 'oubliés' peuvent avoir des conséquences majeures et irréversibles. Avec des huées dans la salle, pas assez d'audience, des problèmes financiers, une mauvaise réputation, et tout ce qui s'en suit. C'est pourquoi vous ne pouvez vous satisfaire que de 100 % ! Peut-être qu'aujourd'hui vous pensez que la différence entre 95 et 100 % n'est pas si importante, mais après avoir lu ce livre, vous saurez que ces petits 5 % peuvent justement faire toute la différence. Si vous partez du principe que ce livre est votre coach, nous voulons que vous vous donniez à 100 %. Ici, les excuses n'ont pas leur place. C'est votre gage de réussite.

Vous devez considérer que chacun a la possibilité d'apporter des changements dans sa propre vie. Mais en faisant porter le chapeau à l'autre, vous n'avez en ce qui vous concerne rien à changer, ni à prendre des responsabilités, ce qui est une solution de facilité à court terme. Si vous voulez être heureux à long terme, quittez votre rôle de victime, prenez des initiatives, décidez, agissez. Si vous pensez que cela vaut la peine de changer, faites-le et attendez-vous à des répercussions. Si vous ne voulez rien changer, changez alors d'attitude et dites-vous que vous êtes à 100 % satisfait de la situation dans laquelle vous vous trouvez. Mais ne pointez pas les autres du doigt, car ils n'ont pas à vivre votre vie et ne régissent pas votre bonheur.

## Savoir admettre

Ce genre de réaction est fréquent : « Mais quand bien même, je n'ai pas tous les atouts en main ? »

Prenons le temps de la réflexion. Il est vrai qu'on ne contrôle pas toujours ce qui nous arrive. Certaines personnes ont constamment de la chance, tandis que d'autres ne connaissent que misère après misère. Vous ne pouvez pas toujours contrôler ce qui vous arrive, mais vous pouvez contrôler votre façon d'y réagir. C'est ce que nous entendons par assumer ses responsabilités à 100 %.

Si vous assumez à 100 % vos responsabilités, vous apprenez à les admettre, quelle que soit la situation. Les admettre, c'est surfer sur la vague. Cela vous donne de la force pour vous sortir d'une situation difficile. Si vous n'arrivez pas à maîtriser votre frustration, votre colère ou votre angoisse, elle va consommer toute votre énergie, et il va vous en manquer pour vous sortir d'une situation difficile.

*Jim me regarde. C'est sa troisième session de coaching. Il parle du rachat d'une entreprise et de la restructuration de diverses autres entreprises. Ces grands projets lui donnent assurément de l'énergie. Je l'écoute, mais je remarque que sa main gauche tremble. J'avais déjà remarqué cela lors des précédentes sessions.*

*Jim s'arrête soudain de parler. Il me regarde et sourit. « By the way, I have Parkinson. » Il dit ces mots tranquillement et spontanément, comme s'il s'agissait d'une information banale.*

*Cela ne m'arrive pas souvent, mais sur le coup, je suis vraiment surprise.*

*Je l'observe et je vois l'homme, l'homme d'affaires, son incroyable énergie. Et en même temps, je découvre cette sorte de vulnérabilité qu'il partage désormais avec moi.*

*Total respect pour sa façon de voir le côté positif de la vie.*

Jim est le parfait exemple de quelqu'un qui sait diriger sa propre vie. Nous ne pouvons pas contrôler ce qui nous arrive, mais nous pouvons contrôler la façon dont nous y réagissons. Jim assume à 100 % les responsabilités de sa propre vie, même si elle n'est pas toujours facile.

Pour qu'il n'y ait pas d'ambiguïté : nous ne voulons pas que vous soyez une espèce de superman ou de superwoman dénué(e) de sentiment et d'émotion. Nous ne disons pas non plus que vous ne devez pas éprouver de la peine, ni montrer aux autres que vous êtes en train de remettre vos idées en place. Par contre, nous vous disons que si dans la vie vous êtes fair-play, si vous faites ce que vous aimez, si vous savez vous entourer des bonnes personnes, alors vous développerez suffisamment de résilience pour surmonter l'adversité et la peine, ou du moins que vous trouverez le moyen de les intégrer.

Sans oublier que vous pouvez travailler au quotidien sur cette résilience. Afin d'être prêt au cas où demain il vous tombe quelque chose dessus. Combien de gens n'agissent-ils pas pour changer leur vie après avoir vécu une expérience drastique... N'attendez pas que cela se produise. Passez maintenant à l'action.

Voulez-vous diriger votre propre vie ? Vous devrez alors vous rendre à l'évidence que vous, et vous seul, pouvez construire votre propre bonheur.

### **SOYEZ VOTRE PROPRE COACH**

Quel rôle tenez-vous dans votre propre vie ?

Comment dirigez-vous votre propre vie ?

Qu'est-ce qui vous empêche d'être responsable à 100 % de votre vie ?

Quand avez-vous pour la dernière fois laissé la responsabilité de votre vie à quelqu'un d'autre ?

Comment agissez-vous pour admettre la difficulté de certaines situations ?



## Digérer et passer à autre chose

### Êtes-vous prêt pour lâcher prise ?

Nombreux sont ceux qui se sentent accablés par leur passé. L'influence des parents ou de notre environnement peut nous pousser à nous retrancher.

« Ai-je les capacités pour être un leader ? »

Pourquoi pas, c'est à vous de voir...

« Comment les autres vont-ils réagir ? »

Vous devriez peut-être y réfléchir vous-même...

« Je ne suis pas assez intelligent pour faire ça »

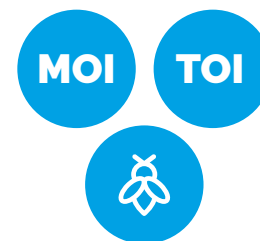
Qui dit cela, à part vous ? Vous avez des preuves ?

Le pire étant de ne pas se rendre compte que l'on entrave ses propres idées. Nous considérons cela comme une 'situation normale'. Alors que pour les personnes extérieures qui ne souffrent pas de ce pré-conditionnement particulier, vous apparaissez comme quelqu'un au comportement bizarre.

Nous sommes tous programmés d'une manière ou d'une autre : c'est surtout entre 1 et 6 ans que notre disque dur va mémoriser toutes les impressions ressenties. Cela peut même remonter bien au-delà. En thérapie systémique, on va remonter jusqu'à sept générations pour connaître ce qu'une personne porte en elle, et qui viendrait de son passé. Puis nous pénétrons dans le domaine des psychothérapeutes qui, par le biais de la structure familiale, confrontent leurs patients aux membres de leur famille (qu'ils soient présents ou non) pour qu'ils entament un questionnement sur des choses jamais exprimées. La psychothérapie sort du cadre de ce livre blanc, mais il est important que vous compreniez que nombre de vos convictions sont en quelque sorte un héritage de votre passé. Il n'y a pas de problème à cela, à moins que ces idées ne soient inconsciemment et à tort un empêchement.

### Soyez une mouche qui flâne dans une pièce

Vous en êtes capable. Pour apprendre à lâcher prise, vous pouvez faire l'exercice que nous appelons 'la mouche dans la pièce'. Mettez-vous à la place d'une mouche qui observerait votre vie. Une mouche ne connaît pas vos sentiments, elle ne fait qu'observer ce qui se passe autour d'elle. Au départ, cet exercice n'a probablement rien d'évident, mais dans certaines situations, il peut tant soit peu venir vous éclairer.



Placez trois chaises comme indiqué sur le dessin.

Pensez à une conversation dans laquelle précédemment vous ne vous sentiez pas à l'aise.

Lorsque vous l'avez trouvée, vous allez vous asseoir à la position 'moi'. Regardez fixement votre interlocuteur et retrouvez ce que vous aviez précédemment ressenti et vécu.

Ensuite, asseyez-vous sur la chaise de votre interlocuteur, la position 'toi', et mettez-vous à sa place. Regardez-vous à travers ses yeux et revivez cette fameuse conversation de son point de vue.

Allez ensuite vous asseoir à la position 'mouche'. Une mouche entend et voit, mais ne ressent pas d'émotion.

Que peut entendre et voir la mouche, sans y ajouter une quelconque émotion ?

Quel serait le conseil prodigué par la mouche ? Vous pourriez bien voir les choses sous un nouvel angle.

Tentez l'expérience.

Observer les situations que vous avez vécues dans le passé sans apporter de jugement, c'est ce que fait la mouche. De cette façon, vous les vivrez différemment et vous comprendrez peut-être mieux les autres.

Ce qui est intéressant dans ce processus, c'est de pouvoir découvrir des choses sur sa personne. Quelque chose qui s'est produit entre-deux peut parfois avoir marqué un tournant surprenant dans votre vie. Si vous faites défiler votre vie, vous remarquerez qu'il y a des anecdotes ou des façons de penser qui vous feront sourire, et d'autres qui sont pesantes à porter. Si votre passé est pour vous un lourd sac à dos, examinez les pierres qu'il contient. Les pierres symbolisent notre vécu, nos expériences et les idées qui les accompagnent. Dans l'esprit, sortez les pierres une à une de votre sac à dos et posez-vous les questions suivantes :

À quel évènement cette pierre me fait-elle penser ?

Quelles émotions avais-je ressenties ?

À quoi est-ce que je pensais alors ?

Cette façon de penser est-elle encore de mise ?

Est-elle correcte ?

Suis-je toujours la même personne qu'au moment de cet évènement ?

Qu'est-ce que cet évènement m'a appris ?

Quelle façon de voir les choses m'aiderait le plus ?

Vous constaterez que ces questions simples peuvent vous apporter beaucoup d'idées. Vous avez besoin de réponses pour lâcher prise.

En vous débarrassant des pierres inutiles, vous allez alléger votre sac à dos et vous pouvez y ajouter de nouvelles idées et de nouvelles expériences. Et les pierres que vous laissez dans votre sac à dos sont les expériences et les idées qui vous font sourire ou auxquelles vous êtes attaché. Elles ne pèsent pas bien lourd et définissent le point de départ de votre nouveau script.

Nous ne prenons pas toujours le temps pour marquer une pause et faire le point sur notre vie. C'est pourtant primordial. Sans comprendre comment vous êtes arrivé jusqu'ici, vous ne pouvez pas décider de la suite.

## Ne laissez pas le passé vous paralyser.

*Stefan est assis en face de moi. Dans ses yeux, je ne vois aucune étincelle. Autrefois, c'était un homme d'affaires prospère qui a parcouru l'Europe en tant que délégué d'une entreprise chimique. Sa tâche consistait à vendre des équipements légèrement endommagés au plus offrant. Il avait un tas d'amis et une vie sociale bien remplie.*

*À partir de ses 45 ans, tout a basculé. Il a fait une légère crise cardiaque et le médecin lui a conseillé de lever le pied. Mais au lieu de faire une pause, puis de reprendre le cours de sa vie professionnelle, Stefan s'est laissé submerger par l'angoisse : celle que la crise ne se reproduise. Et cette fois en plus fort. Il a préféré démissionner, il s'est enfermé et n'a plus osé prendre d'initiative. Son épouse a alors pris la décision de l'inscrire à des sessions de coaching. C'est ainsi qu'il a abouti chez nous, et la première chose qu'il nous a dite, c'est que sa crise cardiaque continue d'impacter sa vie. « Je suis venu en train, car depuis ma crise cardiaque, je n'ose plus conduire ma voiture. »*

*Je lui ai demandé : « Pourquoi êtes-vous venu ici ? » Il a répondu avec hésitation : « D'abord pour mon épouse, mais maintenant que je suis avec vous, j'aimerais tenter de retrouver ma joie de vivre ».*

Tout le monde connaît un jour des difficultés qui peuvent laisser des marques. Stefan est l'exemple type d'une personne pour laquelle un événement du passé - dans son cas une crise cardiaque - va paralyser la vie. À chacun de ses pas, Stefan repensait à son arrêt cardiaque. Dès qu'il a pu traverser le miroir, il est passé à autre chose.

Un tas de gens font du surplace parce qu'ils laissent le passé paralyser leur vie. C'est l'angoisse la responsable. C'est une réaction naturelle qui nous avertit d'un danger imminent. Il n'y a rien d'anormal à cela bien sûr, car la vie serait autrement dangereuse si nous ne connaissions pas d'angoisses. Toutefois, demandez-vous si cette angoisse est bien opportune. Stefan aurait pu réagir d'une autre manière : après une période de récupération, il aurait dû connaître un surplus d'énergie. En reconnaissant que dans l'ensemble il s'en était bien tiré, et en réalisant que la vie est un bien précieux et qu'il faut en profiter le plus possible.

Les expériences négatives laissent toujours des cicatrices. Elles font partie de ce que l'on est aujourd'hui. Pas moins, mais certainement pas plus. Peut-être avez-vous vécu avec vos parents une séparation pénible qui a ébranlé votre confiance en vous. Peut-être avez-vous grandi dans une certaine opulence et que la réussite de votre père continue à vous faire de l'ombre. Peut-être que votre famille a toujours dû joindre les deux bouts et que pour vous l'argent est primordial. Les facteurs externes font partie de notre vie, de notre vécu. Vous aurez déjà bien progressé quand vous admettrez que le passé laisse des cicatrices. L'art consiste à savoir gérer ces cicatrices.

## Accordez-vous une zone de transit

Lâcher prise ne signifie pas que vous allez immédiatement vous familiariser avec la nouvelle situation dans laquelle vous vous retrouvez. Nous savons que l'on a généralement besoin d'une période de transition entre ce qui fut et ce qui est à venir. Le professeur William Bridges, de l'université Harvard, appelle cela la 'zone neutre'. Selon la personne et la situation, il faut plus ou moins de temps pour traiter l'événement.

C'est comme une casserole dont le fond est brûlé et que vous voulez raviver. Il faut d'abord la faire tremper. C'est la zone de transit. Pour combien de temps ? 'Le temps qu'il faudra' est la seule réponse valable. Il faudra à peine une heure ou plus de temps. Mais peu importe la durée. Ce qui est important est de faire tremper la casserole et de ne pas la laisser traîner dans l'évier. Car alors, la tâche risque d'être pénible - pour ne pas dire impossible - pour retrouver une casserole brillante.

La zone de transit est un élément essentiel de tout processus de changement. Il aurait été normal que Stefan prenne le temps de récupérer au cours des premiers mois qui ont suivi sa crise cardiaque. Toutefois, cette période ne doit pas durer une éternité.

Imposez-vous une période de transition après chaque nouvel événement important de votre vie. Après une maladie ou une opération, après un licenciement ou une promotion exceptionnelle, après la venue de votre premier enfant, après un déménagement... Bref, accordez-vous un temps d'imprégnation. Prenez le temps d'assimiler et puis d'évacuer.

## SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Soyez comme cette mouche dans la pièce et repassez le film de votre vie. Quelles sont les grandes étapes qui jalonnent votre vie ?

Que pouvez-vous apprendre en scénarisant votre propre vie ?

Que vous faut-il pour lâcher le passé ?

Avez-vous lâché prise et êtes-vous en zone de transition ? Depuis combien de temps êtes-vous en 'trempage' ?

Vous arrive-t-il de laisser couler une larme en pensant à un vieux malheur ? À quel moment ?

## Partie 2: Rallier votre passion

Regardez-vous parfois avec admiration ceux et celles qui ont une telle confiance en eux, qui vivent leur passion, qui sont motivé(e)s par tout ce qu'ils ou elles font, qui rayonnent littéralement ? Sachez que vous aussi vous pouvez rayonner. Et pour cela, il existe des techniques. Être résolu. Il faut être prêt à faire confiance - entre autres - à son subconscient. Dans les chapitres qui suivent, nous examinons comment vous pouvez hardiment atteindre l'essentiel. Mais pour cela, nous devons d'abord bien définir certaines terminologies souvent utilisées indistinctement.

En premier : nos objectifs. Chacun peut se fixer des objectifs : 'Je veux perdre 5 kilos d'ici la fin février', 'Je veux déménager d'ici la fin l'année', 'Je veux avoir décroché cette promotion avant les vacances'. Mais pour aller à l'essentiel, nous devons faire plus que se fixer des objectifs. Ils représentent la partie visible, mais ne vont pas nous apporter la passion.

En deuxième : nos motivations. Ce sont elles qui nous réjouissent : pour certains c'est l'écriture, pour d'autres c'est chanter, ou démarrer une entreprise comme indépendant. C'est l'essence même du 'je suis'.

En troisième : nos rêves. Nombreux sont ceux qui caressent un rêve, mais qui bien souvent en restent éloignés. Si vous savez ce qui vous motive et que votre rêve est en phase, alors il est à portée de main. Sachez le visualiser !

Et pour terminer : la passion. Nous abordons ici un stade qui est rationnellement difficile à décrire. Lorsque vous aurez réalisé votre rêve, et qu'il est en phase avec votre moi véritable et vos motivations, alors vous ressentirez de la passion. C'est une source inépuisable d'énergie qui vous fait rayonner.

## Quel est votre carburant ?

### À la recherche de vos motivations

Peut-être que les circonstances vous ont fait dévier de votre rêve, de vos motivations. Peut-être que votre vie quotidienne est plus absorbante que vous ne le souhaitez.

Pour être heureux, il vous faut trouver votre carburant quotidien. N'hésitez pas à vous remettre en question, vous et votre vie, à revenir à ce qui fait vraiment battre votre cœur, et voyez ce qu'il faudrait changer pour vivre votre existence à 100 %.

Dans le chapitre précédent, nous vous demandions de vous délester et de ne garder dans votre sac à dos que les pierres vraiment importantes. Une majorité de ces pierres pourraient être qualifiées de 'vos motivations'. Dès que ces dernières seront identifiées, vous trouverez l'énergie pour les vivre pleinement.

En coaching, nous désignons cela par votre identité. Que peut-on préconiser ?

Cela peut grandement varier. Certains individus sont motivés par les nouveaux défis qui se présentent. L'aventure est pour eux une chose essentielle. La routine peut les rendre fou, et ils échafaudent en permanence de nouveaux plans. Pour d'autres, il est très important de ménager autrui. Peu importe ce qui vous motive, allez le chercher. Bien souvent, il suffit de remonter à son enfance. Étiez-vous un 'Tarzan' qui grimpait aux arbres ? Ou peut-être étiez-vous un Charlot qui aimait être très entouré et faire des cabrioles ? Ou encore étiez-vous toujours plongé dans les livres pour tenter de comprendre le monde qui vous entoure ? Il y a de fortes probabilités que dans votre job actuel, vous retrouviez ce qui, enfant, vous caractérisait déjà.

Demandez-vous ce qui vous stimule, vous rend heureux et vous donne de l'énergie. Prenez en compte que la vie et vous-même évoluez, et qu'un check-up régulier de vos motivations est à coup sûr à recommander. Si vous prenez le temps de découvrir ce que comportent vos rêves et vos talents, vous augmenterez vos chances de connaître une vie heureuse.

Pensez-y maintenant, car cela en vaut vraiment la peine.

Nous savons cependant que baliser ses motivations est plus facile à dire qu'à faire. Pour vous y aider, nous allons examiner certaines techniques.

### SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Comment percevez-vous les motivations essentielles de votre vie ? Quelles sont-elles ?

Que vous apprennent-elles lorsque vous vous penchez sur votre enfance ?

Qu'est-ce qui vous stimule vraiment ?

Qu'est-ce qui vous est cher ?

Combien de temps consacrez-vous au quotidien à des occupations qui ne vous intéressent pas ?

Qu'est-ce qui auparavant vous rendait heureux ? Retrouvez-vous cela dans votre vie actuelle ?

Quel est votre carburant quotidien ?

## Le script de votre vie

Il y a différentes façons de partir à la recherche de nos motivations. Il peut arriver qu'exceptionnellement on les connaisse intuitivement, mais en général, ces motivations exigent :

1. Du courage
2. Du temps
3. De l'énergie
4. Des outils d'accompagnement.

Comme nous l'avons déjà dit dans notre introduction, nous ne savons pas vous apporter du courage, c'est de votre ressort. Par contre, nous pouvons vous conscientiser sur le fait que vous avez besoin de temps et d'énergie. Il existe également différents outils qui peuvent vous aider à identifier le nœud du problème.

*Karel saisit son carnet de coaching et me lit ce qu'il y a écrit :  
« Pour mes 40 ans, je veux être un leader accompli. »*

*Je lui demande : « Qu'est-ce que cela signifie pour vous, être un leader accompli ? »*

*« Que je disposerai d'une équipe, que j'aurai augmenté la productivité et que je ferai des bénéfices. »*

Plus avant dans ce livre, nous avons recommandé de faire la distinction entre objectifs et motivations. Les objectifs sont des ambitions importantes auxquelles nous aspirons et que nous pouvons ensuite cocher comme étant atteints. Les motivations sont quant à elles intériorisées. Dans l'exemple ci-dessus, Karel ne parle pas de ses motivations, mais d'un objectif qu'il s'est fixé. Il existe différentes façons de savoir ce qui se cache derrière ces objectifs. En utilisation des méthodes rationnelles, et d'autres moins rationnelles. Pour Karel, nous avons opté pour une approche moins rationnelle : nous sommes allés ensemble nous promener dans la réserve naturelle de Kalmthoutse Heide.

*Karel m'a regardée comme si le ciel lui était tombé sur la tête.  
« Quel est le rapport entre notre coaching et la randonnée ? »*

*Je lui ai répondu : « Je veux simplement vous extraire du contexte du travail pendant un certain temps ».*

*« Si vous le dites coach, je vous suis », dit-il en plaisantant.*

*Dix minutes plus tard, nous arrivâmes dans la réserve. Nous avons entamé la randonnée d'un bon pas, et j'ai commencé à lui poser quelques questions. De temps en temps, nous nous taisions pour regarder le paysage et écouter les bruits de la nature. En peu de temps, nous avons adopté la même cadence. Quand j'ai senti que le silence pouvait être interrompu, je lui ai demandé : « Qu'est-ce qui vous traverse l'esprit là maintenant ? »*

*« Je réfléchissais à votre question de ce que cela signifie pour moi d'être un leader accompli ». « Et ? » dis-je. Il ralentit le pas et me regarde avec attention : « Les choses ne sont pas aussi simples que je le pensais », m'avoua-t-il. J'ai le sentiment qu'il y a plus que ce que j'ai exprimé, mais je n'arrive pas à le définir ».*

Si pour ses 40 ans, Karel est entouré d'un nombre suffisant de collaborateurs, qu'il a augmenté la productivité de son entreprise et qu'il gagne de l'argent, il aura atteint ses objectifs. Il se pourrait toutefois qu'il ressente un vide intérieur. Il est donc important qu'il creuse un peu plus pour trouver ses motivations. Ce n'est que lorsque ses objectifs vont découler de ses motivations qu'ils prendront leur pleine capacité.

### Inspiration 'naturelle'

La nature qui nous entoure est un excellent environnement et une excellente ressource. Ce n'est pas sans raison que nous avons entraîné Karel dans la nature. Dans un milieu 'naturel', il vous sera automatiquement plus facile d'accéder à ce qui est 'naturel' pour vous. Tentez l'expérience. N'hésitez pas à enfiler vos chaussures de marche et à partir dans la nature, de préférence seul. Regardez ce qui va se trouver sur votre chemin, littéralement. Il se peut qu'une branche de forme particulière attire votre attention, ou un champignon. Peut-être entendrez-vous soudain le chant très aigu d'un oiseau, ou admirerez-vous les rayons du soleil qui traversent les arbres. Quelle signification cela a-t-il pour vous ? Demandez-vous ce qui est vraiment important à vos yeux. Si vous vous sentez d'humeur (après peut-être plusieurs promenades), posez-vous la question suivante : « Lorsqu'au bout du chemin de ma vie, je regarderai dans le rétroviseur, quel est celui (ou celle) que j'espère voir ?

C'est l'exemple type d'une question identitaire profonde qui demande courage, temps et énergie.

## Par raisonnement

Une autre méthode, plus rationnelle, pour aller au nœud du problème est d'enchaîner les questions.

Revenons à l'exemple de Karel :

« En tant que leader accompli, je dispose d'une équipe, j'augmente la productivité et que je gagne un paquet d'argent ».

« Et qu'est-ce que ça vous apporte une fois que vous avez abouti ? »

« Un certain prestige. »

« Et si vous gagnez en prestige, qu'est-ce que ça vous apporte ? »

« Les gens ont pour moi du respect. »

« Et lorsque les gens ont pour vous du respect, qu'est-ce que ça vous apporte ? »

« Je me sens mieux dans ma peau. »

« Et quand vous vous sentez mieux dans votre peau, qu'est-ce que ça vous apporte ? »

« J'ose faire les choses que j'ai vraiment envie de faire. »

« Et lorsque vous faites les choses que vous avez vraiment envie de faire, qu'est-ce que ça vous apporte ? »

« Je vais dégager du temps pour jouer du saxophone. »

« Et quand vous dégagez du temps pour jouer du saxophone, qu'est-ce que ça vous apporte ? »

« Je relance mon ancien groupe de musiciens, et la musique revient dans ma vie... »

Cet exercice s'arrête lorsqu'il est inutile d'aller plus avant. La réponse tombe généralement après la 5e ou la 6e question. Si vous allez au-delà, vous risquez de tourner en rond et à obtenir les mêmes réponses. Généralement cela s'éclaircit nettement lorsque vous touchez le nœud du problème, car vous sentez que l'énergie circule dans vos veines.

Lorsque vous vous posez la question « Qu'est-ce qui est pour moi important ? », les réponses peuvent très fort varier. Par exemple, on peut entendre : « vivre dans un environnement vert », ou « un travail avec des défis », ou « un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée », etc. Quelle que soit la réponse, enchaînez les questions : « Qu'est-ce que ça vous apporte de vivre dans un environnement vert ? » « Je me sentirais plus détendu. » « Qu'est-ce qui fait que vous soyez plus détendu ? » « Il y a plus d'espace, je ne me sens pas enfermé entre quatre murs comme au bureau. » « Qu'est-ce que ce plus d'espace vous apporte ? » « La liberté ! La liberté de diriger ma propre vie. »

## Outils d'identité

Vous trouverez plus d'informations sur ces outils dans le livre original 'Soyez votre propre leader'.

## Faites l'acquisition d'un journal intime

Si vous ne possédez pas de journal intime, ou que celui que vous avez n'a plus rempli son office depuis un temps certain, c'est le moment d'en acquérir un. Un journal intime électronique peut naturellement faire l'affaire, mais nous vous recommandons une version papier. Prenez le temps de réfléchir à ce qui est vraiment important pour vous. Écrivez, dessinez, coloriez, ajoutez des photos, écoutez de la musique inspirante, faites des tableaux, ... peu importe, du moment que vous vous y consacrez. Plus vous savez qui vous êtes et quelles sont vos motivations, plus votre vie s'enrichit. Vos motivations deviennent alors les fondements de vos objectifs. Puisque vous êtes né pour mettre en scène votre vie, il vous faut également la régir.



## SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Où se situe votre niveau d'énergie (sur une échelle de 0 à 10) ?  
Et comment pourriez-vous le cas échéant le remonter ?

Quel est l'environnement qui convient le mieux pour réfléchir  
à vos motivations ?

Quels outils préférez-vous et qui peut éventuellement vous  
en conseiller ?

Quel est l'outil que vous préférez ? Et comment sortir de votre zone  
de confort afin d'essayer un autre outil moins évident à utiliser ?

Quels sont vos objectifs et qu'est-ce qui les relie à vos motivations ?

## Réalisez votre rêve

Lorsque nous interrogeons nos clients pour savoir comment ils imaginent leur vie de rêve, ils nous racontent souvent des histoires merveilleuses : comment ils réussiraient, ce que cela signifierait pour eux, comment ils se comporteraient dans la vie... Vraiment impressionnant ! Mais la réalité est généralement tout autre. Peu importe à quel point ils veulent que leur rêve se réalise, ils ne réussiront pas, ou du moins pas de la façon dont ils l'imaginent. Ce n'est pas un fait isolé, cela arrive plus souvent que vous ne le pensez...

### 'Voir' son rêve

On a beaucoup écrit sur le pouvoir de la visualisation. Le coach sportif Timothy Gallwey, l'un des 'inventeurs' du coaching, le décrit comme suit : « L'adversaire qu'on porte en soi est bien plus redoutable que celui qui est derrière le filet. » Si vous pouvez vous débarrasser de cet adversaire qui est en vous et "voir" votre succès, vous avez beaucoup plus de chances de réussir !

Nous avons nous-mêmes vécu une expérience marquante avec cette forme de visualisation. Lors de la conférence de presse organisée pour notre premier livre 'Devenez celui ou celle que vous voulez vraiment être', il y avait deux Chinois dans la salle. Nous les avons aperçus au moment où l'éditeur a présenté notre livre au public. Nous nous sommes regardés. Peu après, nous nous sommes demandé : « Pensaient-ils la même chose que moi ? » Oui, nous avons vu notre livre paraître en chinois. Non seulement nous l'espérions, mais nous y avons vraiment cru. Nous sommes allés à la recherche d'un traducteur chinois, et nous l'avons même trouvé. Nous avons d'abord dû traduire le livre en anglais, ce qui ne nous a pas facilité la tâche. Par le biais du traducteur chinois, nous avons pu trouver un éditeur chinois, et voilà qu'aujourd'hui notre livre est disponible en chinois en Chine.

Que devons-nous retenir de cela ? Que la visualisation ça fonctionne. Mais il faut y croire mordicus et s'y consacrer. Si vous faites preuve d'attentisme, vous n'aboutirez à rien.

## Éprouver, écouter, sentir

La visualisation n'est qu'une petite partie de l'histoire. Nous avons d'autres sens que bien souvent nous utilisons trop peu.

Si vous rêvez de travailler en France, commencez par suivre l'actualité française. Si vous rêvez d'une maison avec un grand jardin, placez une rose auprès de votre ordinateur. Si vous voulez pratiquer plus de sport et que la musique vous motive, passez-vous régulièrement la chanson qui vous fait bouger même assis.

C'est pourquoi nous ne parlons pas uniquement du pouvoir de la visualisation. Si vous voulez réaliser vos rêves, vous devez pouvoir les éprouver, les entendre et les sentir.

Voici un bon conseil qui va vous aider à progresser.

Lorsque vous avez vu, entendu, ressenti l'image de votre rêve, posez-vous les questions suivantes la concernant. En répondant à ces questions, vous obtiendrez une image détaillée. Si vous n'y arrivez pas, c'est parce que l'image de votre rêve est encore trop floue.

Appréhendez l'image de votre rêve.

(Voici un exemple : Je voudrais exploiter un Bed & Breakfast)

Les questions à vous poser :

Où ?

(En Toscane)

Quoi ?

(Une ferme avec six chambres, une piscine, des moutons, des poules et un potager biologique)

À quel moment ?

(Au plus tard fin de l'année prochaine)

Comment ?

(Je vais m'imprégner de ce secteur d'activité, voir ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, et je vais aller cet été en Italie pour rechercher des situations inspirantes)

Avec qui ?

(Avec mon/ma partenaire qui caresse le même rêve que moi)

Qu'est-ce que j'entends ?

(J'entends un coq, des grillons, des moutons qui bêlent, des gens qui prennent leur petit déjeuner, des enfants qui jouent)

Qu'est-ce que je vois ?

(Un vaste paysage, des couleurs chatoyantes, des vignes, de belles chambres pleines d'authenticité)

Qu'est-ce que je ressens ?

(Un bonheur intense, la paix, la satisfaction)

Votre image apparaîtra plus nettement lorsque vous aurez répondu à ces questions.

L'on traite l'information visuellement (voir), auditivement (entendre) ou kinesthésiquement (ressentir). Peut-être savez-vous déjà lequel de ces trois sens (ou canaux) est le plus proche de vous. Ou peut-être pas encore. D'où cette question : quand vous pensez à quelque chose que vous voulez accomplir, imaginez-vous des images détaillées et quasi réelles ? Ou percevez-vous d'abord des voix et des sons ? Peut-être votre esprit vous fait-il voir des images animées ? Ressentez-vous des émotions ?

Cela semble plus difficile que ce ne l'est vraiment. Vous pouvez facilement découvrir dans quel canal vous vous situez le mieux.

Un exemple :

Je participe à une réunion d'équipe. Je vois les couleurs utilisées pour la présentation, et aussi que la colonne de droite n'est pas rectiligne (voir, visuel).

Je participe à une réunion d'équipe. J'entends le ronronnement de l'air conditionné et le clic du stylo à bille de mon voisin (entendre, auditif).

Je participe à une réunion d'équipe. Je sens un petit vent frais qui provient de la fenêtre ouverte (ressentir, kinesthésique).

Sachez que chacun utilise généralement les trois canaux, mais que l'un d'eux est plus développé que les autres. La profession exercée y est souvent liée. Prenons un créateur de mode par exemple. Il a moins besoin de son canal auditif, car le processus de création peut s'effectuer dans le silence. Mais pour un pianiste, c'est le canal auditif qui est le plus développé. Nous remarquons bien souvent que lorsque le pianiste est totalement absorbé par ce qu'il joue, il ferme les yeux. Pour un danseur étoile, c'est le canal kinesthésique qui est le plus important. Qu'est-ce qui pour vous est le plus important ?

*Dirk entre dans mon bureau avec enthousiasme. Avec un grand sourire, il me dit qu'il a terminé son télétravail. Dirk travaille dans une agence de publicité et m'a affirmé lors de la précédente session qu'il pourrait acquérir un client important s'il parvenait à lui présenter son nouveau thème de campagne. C'est prévu dans trois semaines, et concerne le lancement d'un nouveau produit de lavage. Les personnes présentes seront les financiers du projet, celles qui réaliseront le clip vidéo, et celles de sa propre direction. Précédemment, nous avons évoqué l'importance de s'adresser à son public en faisant appel aux trois canaux, afin de capter l'attention de tous les participants. La présente session est une session pratique afin de rôder la présentation en life.*

*Dirk s'est du reste parfaitement préparé. Il me montre d'abord une présentation vidéo bien montée. Au cours de la présentation, la marge de profit du produit apparaît, afin que chacun puisse saisir ce que contient sa proposition. Au fil du déroulement de sa présentation, il adapte la tonalité de sa voix aux images vidéo. Sa présentation terminée, il me remet tout de go une serviette de bain lavée avec le nouveau produit. Je peux ainsi ressentir et humer ce que représente la qualité du nouveau produit de lavage.*

*Je fais intégralement partie de sa présentation.  
« Succès garanti », lui dis-je.*

En fait, si vous voulez réaliser votre rêve, vivez-le à travers tous vos sens. Et pour que les autres y croient et vous soutiennent dans votre quête, utilisez tous les canaux sociaux pour tenter de les convaincre de la faisabilité et de la force de votre rêve.

### SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Avez-vous examiné votre vie de rêve sous toutes les coutures ?

Répondez aux questions concernant l'image de votre rêve : où, quoi, quand, comment et avec qui ? Que voyez-vous, qu'entendez-vous, que ressentez-vous ?

Qu'est-ce qui a votre préférence absolue pour traiter l'information ?

Avez-vous des exemples de personnes qui traitent les informations différemment ? Qui sont-elles ?

Comment vos rêves vous aident-ils à transformer vos motivations en objectifs concrets ?

## Gorgez votre film de passion

*Micheline a pris place en face de moi, rayonnante. Elle vient d'être nominée en tant que l'une des trois finalistes du WOMED Award. Nous examinons ensemble le discours qu'elle doit prononcer ce soir dans le cadre de sa nomination. Je suis fascinée par ce qu'elle déclame. Son message est tout à fait en accord avec ce qu'elle m'a dit les mois précédents, au cours de nos sessions de coaching. Elle parle du lancement de son entreprise et comment celle-ci est devenue prospère. Elle évoque l'importance de l'entrepreneuriat féminin et le lien entre ce que l'on ressent à l'intérieur et ce que l'on laisse paraître. Elle parle de son dévouement vis-à-vis de ses collaborateurs et de ce qu'ils lui apprennent de jour en jour. « Là, je vous lis mon discours avec facilité, car il vient de mes tripes », me dit-elle. « Je ne suis pas sûre de pouvoir faire de même ce soir. »*

*« Mais vous en êtes bien sûr capable », lui dis-je. « Vous parlez avec votre cœur, et si vous êtes transportée par la passion, rien ne peut vous arrêter. » Elle me regarda, et nous avons ri. Je sentais l'effervescence de son énergie.*

Son discours connaîtra un large succès.

C'est la passion vous fait rayonner. Elle est au plus profond de vous. C'est une source d'énergie inépuisable pour toujours continuer. Si vous savez utiliser cette source, votre entourage le remarquera et vous en fera part. Probablement connaissez-vous quelqu'un de passionné ? Quelqu'un qui semble pouvoir tout faire, qui réussit, et qui n'est jamais fatigué, qui rayonne en permanence ? Il y a aussi de nombreuses personnalités publiques qui possèdent cette caractéristique ; citons Elon Musk (Tesla) dans le monde des affaires et Beyoncé dans le show-biz.

La passion transcende l'enthousiasme. Nous pouvons montrer ou acquérir de l'enthousiasme grâce aux personnes qui nous motivent. Lorsque l'on parle de passion, on évoque plutôt un sentiment 'viscéral'. Et cela signifie bien plus que ce que l'on pense de prime abord.

## Vos trois cerveaux réunis = la passion

Jadis, on parlait déjà de l'existence de trois différents cerveaux. Au cours de ces dix dernières années, de nombreuses recherches ont été menées sur le sujet. Généralement, nous utilisons beaucoup trop le cortex cérébral. Ces derniers temps, plus d'attention est accordée à nos deux autres cerveaux. Ils étaient déjà importants dans l'Antiquité, mais nous les avons oubliés depuis. La neuroscience nous explique que chaque cerveau possède son propre réseau neuronal :

- Le cerveau reptilien contient notre identité et représente notre auto-préservation et nos motivations.
- Le cerveau limbique contient nos émotions, nos valeurs et tout ce qui concerne nos relations.
- Le cortex cérébral représente notre pensée et le sens que nous donnons aux choses.

Soit dit en passant que le cerveau reptilien apparaît en premier lors du développement de l'embryon, puis le cerveau limbique, et en dernier, le cortex cérébral. Au cours des neuf mois de la grossesse va se résumer ce qui s'est passé au cours de l'évolution humaine.

Si vous traversez la vie avec passion, ce n'est pas simplement la tête qui fonctionne. Chez les personnes passionnées, les trois cerveaux fonctionnent en harmonie et interagissent l'un avec l'autre.

## Activer votre passion

Les personnes passionnées obtiennent de meilleurs résultats. Si vous avez fait les 'devoirs' demandés dans les chapitres précédents, vous savez désormais ce qui pour vous est important. Vous avez déjà ressenti un sentiment 'viscéral' et avez écouté ce que votre cœur vous dicte. Lorsqu'on parle de passion, il s'agit de réunir ces différents cerveaux. L'art consiste à faire vôtres un sentiment passionné en

activant votre enthousiasme pour ce qui pour vous est important.

Demandez-vous si vous êtes enthousiasmé par votre travail, vos loisirs, le sport que vous pratiquez. Les personnes qui le sont, réussissent généralement très bien dans ce qu'elles font. Si vous parcourez la vie avec passion, vous allez sauter hors du lit le matin et vous mettre au travail. Vous sentez l'énergie couler dans vos veines et vous avez des objectifs précis en tête.

Votre passion va de pair avec de grands objectifs et des rêves, mais également avec des petites activités et des tâches quotidiennes.

### Une passion partagée ?

La passion n'est pas réservée à un seul individu. Elle peut aussi se partager. Lorsque par exemple des collègues se passionnent pour atteindre des objectifs communs, ils se retrouvent dans un 'flow' qui peut leur faire déplacer des montagnes. En tant que 'leader', vous ne pouvez que rêver de vivre une telle situation avec une telle équipe.

*Je suis en train de coacher une équipe dans la préparation de sa mission en Europe.*

*Ils forment deux groupes ayant reçu le même thème, et ils ont préféré travailler au jardin. Après une demi-heure, je les fais revenir dans la salle de formation. Chaque groupe fait une présentation de sa mission. Les deux missions sont très similaires. Je me réjouis : l'énergie est bonne. J'aide au débat et nous parvenons assez rapidement à définir une seule mission à laquelle chacun peut s'identifier.*

Le fait que ces deux groupes soient arrivés chacun de son côté à définir une mission quasi similaire, est déjà très significatif. Cela sous-entend qu'ils partagent la même culture et que leur regard est tourné dans la même direction. Une fois la mission couchée sur le papier, le vrai travail commence. Ils devront communiquer leur enthousiasme à leurs collaborateurs pour réussir ensemble cette mission. Ce qui n'est possible que si, comme 'ambassadeurs' passionnés, ils parviennent à transmettre ce message aux autres.

*Je transcris le contenu de la nouvelle mission sur le flip chart. Lorsque chacun aura pris place, je me tiendrai devant eux avec la nouvelle mission entre les mains. Je ressens l'importance de ce travail, et la responsabilité aussi. Je regarde fixement chaque leader. « Voici votre mission européenne. » Ma voix est posée, et je prononce les mots tranquillement et avec circonspection. « C'est plus que des mots sur une feuille de papier. Faites vôtre cette mission. Pensez à ce représentent pour vous les mots, individuellement. Ce n'est qu'alors que vous pourrez en tant qu'équipe diffuser cette mission à l'ensemble de l'organisation. Et croyez-moi, vos collaborateurs vont ressentir cette passion. » Douze paires d'yeux me regardent enthousiasmés, et je sens l'énergie couler dans mes veines.*

Qu'en est-il de votre passion aujourd'hui ? Dans l'un des premiers chapitres, nous vous demandions de réfléchir à ce qui est important pour vous ; de prendre conscience de vos rêves et de vos motivations ; de savoir vers où vous voulez aller. Maintenant, le moment est venu de faire une pause. Quand vous réfléchissez à vos rêves et à vos motivations, le faites-vous avec passion ? Le ressentez-vous intérieurement ? Réfléchissez à la raison pour laquelle vous faites ce que vous faites là maintenant, et à ce qui vous apporte la joie que vous ressentez aujourd'hui.

Quand on remplit sa vie de passion, les journées défilent. Vous en faites plus en moins de temps. Vous prenez de meilleures décisions. Vous êtes comme un aimant pour les autres. Ils sont attirés par votre rayonnement et veulent être associés à votre réussite.

Qui êtes-vous 'en réalité' et que voulez-vous représenter ?

### **SOYEZ VOTRE PROPRE COACH**

Comment découvrir votre propre passion ?

Écoutez-vous ce que vous transmettent vos trois cerveaux ?  
Que vous inspirent-ils ?

Mettez-vous de la passion dans les petites choses de la vie ?  
Comment ?

Que faire encore pour activer votre passion ?

## **Partie 3: Prenez soin de vous**

Avec 'Je suis' dans ce qui précède, vous avez recherché ce que représentent votre identité et votre passion. Cela ne suffit toutefois pas, car votre propre moi, votre propre identité, a aussi besoin de carburant et d'oxygène. Ce qui revient à dire : prenez soin de ce 'moi', prenez soin de vous. Car si vous ne le faites pas, vous allez perdre le contrôle et devoir renoncer à la mise en scène.

Aujourd'hui, nous fonctionnons principalement avec notre tête, mais notre corps et nos sentiments sont tout aussi importants. Votre corps et votre esprit forment un tout, et l'un ne peut pas fonctionner sans l'autre. C'est ce que de nos jours on désigne par le modèle biopsychosocial. Chez l'homme le biologique (le corps), le psychologique (l'esprit) et le social (l'interaction) sont reliés entre eux.

Dans les chapitres suivants, nous allons donc approfondir la façon dont vous pouvez prendre soin de vous, tant physiquement que mentalement.

### **Rechargez régulièrement vos batteries**

Chaque jour, vous rechargez vos appareils, téléphone, tablette, ordinateur. Même une brosse à dents électrique ne fonctionne que si elle est chargée... Avez-vous parfois l'impression que vos batteries sont plates ? Vous passez d'une réunion à une autre, vous devez encore vite aller faire quelques courses, pendant que votre conjoint(e) va conduire vos enfants à leur cours de piano. Vous savez que vous n'avez pas droit à une petite soirée télé, car vous avez encore trois dossiers à étudier pour votre présentation de demain.

Vous sentez-vous épuisé ? Alors, la première question à vous poser est : où ai-je mis mon chargeur ?

Il se peut aussi que vous soyez un chargeur pour les autres. Êtes-vous celui ou celle que les autres appellent lorsque quelque chose ne se déroule pas comme prévu dans leur vie.

*Le soleil auréole le visage de Camilla. Mais elle n'a pas l'air heureuse. Quand je lui demande quel est son sujet du jour, je reçois un grand soupir en retour.*

*"Je n'y comprends rien... J'ai deux semaines de congé et je n'ai encore rien su faire ! Je voulais ranger mon bureau, terminer quelques dossiers, et un peu oublier ma maison. Rien ne marche, j'ai perdu la foi... »*

S'il s'agissait d'un concours où le jury doit actionner le gong pour éliminer le candidat, elle n'y échapperait pas. Prendre congé pour pouvoir travailler. On entend ça de plus en plus souvent. On travaille, travaille, travaille, sans jamais s'arrêter.

C'est presque devenu la nouvelle norme, mais cela ne sonne-t-il pas faux ? Comment changer cela ? La réponse semble évidente, mais difficile à formuler.

*« Donc Camilla, même pendant vos congés, vous devez gérer une to-do list ? »*

*« Absolument, je ne peux pas trouver la paix si je me trouve paresseuse ! » dit-elle. Avec aplomb.*

*« Camilla, pouvez-vous m'expliquer ce que vous entendez par vacances ? »*

*« Se reposer, se détendre, lire, profiter ... » La réponse a fusé tout aussi promptement et spontanément que la précédente. Mais en me disant cela, elle a esquivé un sourire.*

*« Vous m'avez eue, je vois où le bât blesse. »*

*Deux jours plus tard, j'ai reçu un message de Camilla avec une photo d'elle allongée dans son jardin, avec un livre et un cocktail. Le texte était : 'Vacances = profiter et recharger ses batteries !'*

## Votre chargeur.

S'occuper préventivement de sa santé consiste à recharger ses batteries à temps. Nous vivons à une époque où le burn-out et les maladies connexes font partie de notre quotidien. La prévention obligatoire du burn-out prouve que nous avons affaire à une épidémie que nous ne pouvons ignorer.

Dans notre monde occidental, nous sommes avant tout programmés pour performer. Si vous vous laissez un peu vivre, vous êtes vite taxé de paresseux. Les autres agissent comme ça, et vous aussi. Si l'on prend soin de soi et qu'on dit 'non' de temps en temps, c.-à-d. que l'on s'offre un cadeau, cela devient vite de 'l'égoïsme'... et on fonce tête baissée. Avec pour conséquence que l'un après l'autre, des collaborateurs vont devoir rester chez eux pendant des mois pour cause de 'panne de batteries'.

Tentez l'expérience. À un moment donné, vous ressentez de la fatigue. C'est le signal pour recharger vos batteries : allongez-vous au jardin, faites une sieste, lisez un magazine, etc. Cela paraît très simple, mais nous n'y parvenons généralement pas, car il y a cette petite voix lancinante dans notre tête qui nous dit qu'il faut ranger, tondre la pelouse, terminer un dossier, ...

Ne cédez pas, et prenez conscience que ces convictions vous sabotent littéralement. Si vous identifiez ces convictions, alors remettez-la en question. Des convictions du genre : « Ma femme ne me laissera pas faire », « Quel exemple je vais montrer aux enfants », « Mes collègues ne comprendront pas », « Quelle fainéant(e) je fais », ...

Changez ces convictions et remplacez-les, par exemple, par : « Que peuvent m'apporter 15 minutes de repos aujourd'hui ? » « Comment vais-je me sentir avec des batteries bien chargées ? » « Je vais m'accorder un moment 'MOI'. » « Je montre à mes enfants une façon de prendre soin de soi » etc.

La question ultime et qui aide souvent est : « Qu'est-ce qui peut m'arriver de pire si je recharge mes batteries ? »

Essayez donc.

## Focus sur vos motivations

Vous pouvez apprendre à prendre mieux soin de vous en vous concentrant sur les choses qui vous importent. Ces fameuses motivations que nous évoquions dans les chapitres précédents. Dès que vous cherchez intentionnellement quelles sont les priorités dans votre vie, il devient plus aisé de prendre soin de vous. C'est un fait que vous avez plus d'énergie lorsque vous faites des choses que vous aimez faire. Si vous réalisez ce que vous voulez réaliser, et si vous connaissez vos priorités, vous pourrez mieux suivre le fil conducteur de votre vie. Vous ferez alors mieux la distinction entre ce qui est important de ce qui l'est moins. Une fois que vous savez ce qu'est votre vie de rêve, vous saurez vers où vous dirigez. Il s'agit en fait de prendre régulièrement rendez-vous avec soi-même.

Si la musique vous inspire particulièrement dans votre vie, prenez le temps de constituer de nouvelles playlists. Si lire est essentiel pour vous, établissez la liste des bouquins que vous voulez lire, ou téléchargez-les sur votre ebook. Ne reportez pas cela à plus tard. Chantez à haute voix quand vous prenez une douche, et ne prêtez pas attention aux regards lancés par les colocataires. Si vous aimez le sport, faites-en l'échappatoire qui vous apportera de la satisfaction. C'est peut-être votre fitness hebdomadaire, ou les longueurs que vous enchaînez les mardis et les jeudis dans le bassin de natation.



Si vous rêvez d'une vie saine et équilibrée, prévoyez des temps de repos. Si vous ne prévoyez pas des temps de repos dans votre agenda, personne ne le fera pour vous. « Je n'ai pas le temps » est l'excuse la plus souvent utilisée, mais désolé, elle n'a aucune valeur. Une journée se compose de 24 heures, et c'est la même chose pour tous et pour le monde entier. Si d'autres personnes parviennent à mener une vie équilibrée dans les mêmes 24 heures dont vous vous disposez, demandez-vous pourquoi vous ne pourriez pas y arriver. Éliminez les activités non productives, éliminez la malbouffe. Faites de l'exercice, acceptez d'être aidé. Êtes-vous obligé de faire seul tout ce que vous faites ? Peut-être que votre famille ou vos collègues peuvent vous filer un coup de main. Sachez dire 'non' aux tâches et aux habitudes, afin de vous accorder plus de liberté et vous permettre de mener une vie plus saine et plus équilibrée.

### Personne ne peut respirer pour vous

Jetons un regard dans la salle de coaching, là où Anneleen a pu faire d'intéressantes découvertes.

*« C'était un samedi soir, mais cette fois, j'ai trouvé moi-même la solution », déclare fièrement Anneleen, le doigt pointé en l'air.*

*"J'avais encore un tas de choses à faire avant de pouvoir aller dîner avec mon petit ami pour fêter les deux ans de notre rencontre. Je parcourais ma to-do list dans ma tête. Je devais encore sortir le chien et envoyer trois e-mails. Je devais encore confirmer un rendez-vous pour la semaine prochaine. Je devrais aussi passer un coup de fil à mon amie qui était malheureuse depuis que son petit ami avait rompu leur relation. Oh oui, et j'avais promis à Agnès que je lui enverrais ma recette de biscuits.*

*Tant à faire, et si peu de temps...*

*Et puis je me suis dit : Quel est le plus important en ce moment ? La réponse ne se fit pas attendre. Une Anneleen détendue qui peut profiter d'un dîner en tête à tête avec son petit ami. Je suis allée à l'étage pour me faire couler un bain. Mes relations attendraient bien jusqu'à demain. Et je répondrai aux e-mails en semaine, quand je travaille. Pendant que je me laissais glisser dans la mousse du bain à la lavande, mon compagnon a passé sa tête à la porte de la salle de bains pour me dire : « Chérie, j'ai vraiment envie d'être ce soir pour aller dîner ensemble. » Je lui ai répondu en souriant : « Oui, moi aussi... »*

J'espère que vous avez compris que vous pouvez souvent être bien plus présent pour les autres si vous prenez d'abord soin de vous. Si vous n'êtes pas encore convaincu, imaginez-vous être dans un avion. Soudain, le pilote annonce qu'il doit faire un atterrissage d'urgence. Vous êtes pris par la peur. Vous sentez la panique autour de vous, mais vous voulez d'abord vous occuper de votre famille. Mais que vient de dire l'hôtesse ?

« Placez le masque à oxygène sur votre visage avant d'aider les autres personnes. »

Vous ne pourriez en effet pas les aider si vous êtes en manque d'oxygène.

## SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Qu'est-ce qui permet à vos batteries de se décharger ?

Comment déconnecter son esprit pour pouvoir profiter pleinement ?

Qu'entendez-vous par pouvoir profiter ?

Combien de fois pensez-vous à d'abord placer le masque à oxygène sur votre visage avant d'aider les autres ?

Quand vous êtes-vous fixé un nouveau rendez-vous avec vous-même ?

Quels sont les deux ou trois prochains rendez-vous que vous pouvez d'ores et déjà prendre avec vous-même ?

## Actionnez le bouton d'arrêt

Imaginez-vous que vous voulez arrêter votre voiture mais qu'elle n'a pas de freins, ou que la lessive est terminée mais que la machine à laver continue de tourner. Ou que la pâte à gâteau est mélangée mais que votre mixeur ne s'arrête pas. Quant à l'aspirateur, il continue à aspirer en attendant le prochain ménage !

Heureusement, tous ces appareils sont équipés d'un bouton d'arrêt.

Si cela pouvait être aussi simple pour nous. Si nous comprenons que nous avons besoin de repos, et que nous disparaissions dans un fauteuil, nos pensées restent toujours en activité. Probablement avez-vous déjà remarqué que c'est comme si l'on ne pouvait jamais s'arrêter de penser. Que du contraire, plus vous essayez d'arrêter, plus vous pensez. C'est comme si cela n'avait pas de fin. Si nous voulons développer notre leadership personnel, il est toutefois important de laisser à notre esprit un peu de temps pour respirer.

Mais ce n'est pas facile. Êtes-vous du genre à vouloir tout faire en même temps ? Vous mangez en regardant la télévision, vous téléphonez en conduisant, vous cuisinez en écoutant les aventures de vos enfants. Il n'y a pas nécessairement du mal à cela. Chaque journée dure 24 heures, et parfois nous sommes contraint de faire plusieurs tâches ou actions en même temps. Mais pouvez-vous apprécier votre repas lorsqu'il y a de l'action à la télévision ? Il en va de même dans la vie. Nous vivons d'objectif en objectif. Mais nous oublions d'en profiter quand un objectif est atteint, et notre envie d'atteindre l'objectif suivant devient prioritaire.

STOP !

Parfois, nous devons empêcher le tourbillon de tourner en appuyant sur notre 'bouton d'arrêt'.

## Refaire surface

Souvent, nos pensées dévient vers des choses qui nous prennent les mains. Nous établissons des to-do lists, ou nous repensons à ce que quelqu'un nous a dit la veille, et nous nous mettons à douter. Nous repensons à cette dernière réunion où nous n'avons pas vraiment brillé, ou nous nous projetons dans un avenir qui ne risque pas d'arriver.

Imaginons la situation suivante :

Vous êtes assis avec votre partenaire dans le canapé, côte à côte, avec un bon verre de vin, un beau film...

Voilà que le téléphone sonne. C'est un ami en difficulté, sa femme l'a quitté et il se retrouve seul avec ses trois enfants. Il est clairement au bout du rouleau. Pendant plus d'une demi-heure, il vous ouvre son cœur, vous l'écoutez avec attention, vous lui donnez des conseils et lui remontez le moral.

Après encore une demi-heure, la conversation prend fin.

À ce moment-là, deux options s'offrent à vous :

Scénario n°1 : L'appel terminé, vous emmenez littéralement votre ami avec vous dans le canapé, ou pourquoi pas dans votre lit puisque vous ne cessez d'y penser. Est-ce cela que vous voulez ? Cela va-t-il résoudre son problème ?

Scénario n°2 : Vous revenez vous asseoir au salon et vous vous consacrez à nouveau entièrement à votre partenaire. Vous reviendrez le lendemain matin sur la situation de votre ami, et vous chercherez une solution à tête reposée afin de l'aider concrètement.

Il est clair que ce deuxième scénario s'impose de lui-même. Parfois, il est nécessaire de laisser là les soucis (et certainement ceux des autres) et de vivre pleinement le moment présent. Vous ne pouvez qu'en tirer profit.

Chaque fois que vos pensées dévient, ramenez-les dans votre présent. Cela demande bien sûr un peu de pratique, mais si vous avez l'occasion d'essayer, vous verrez que cela marche. Le côté positif étant que vous perdrez moins de temps à vous inquiéter. Les pensées stressantes restent souvent sans solution. Et sans solution, le stress augmente, et au final, le problème va s'amplifier dans votre esprit par rapport à la réalité.

Supposons que vous ayez un gros examen à passer dans une semaine. Vous êtes stressé. Parce que vous sentez ce stress qui précède l'examen, vous allez vous sentir d'autant plus stressé.

Si vous prenez conscience que l'examen aura lieu FIN de la semaine prochaine, et que stresser aujourd'hui n'y changera rien, alors vous pouvez peut-être relativiser et vous concentrer sur les choses qui sont importantes MAINTENANT : par exemple, étudier, ou prendre un repas équilibré pour avoir des forces.

En vous demandant ce qui se passe, ce qui vous préoccupe et comment vous le vivez, vous amenez le futur au présent. Placez une frontière entre présent et futur.

## Les instants 'maintenant'

Obnubilé par certaines de vos exigences, vous allez régulièrement oublier de profiter des beaux moments qui jalonnent votre chemin. La plupart d'entre nous ont tendance à constamment vérifier si tout est à leur convenance. Si tout correspond aux attentes ou s'il faut encore améliorer. Par conséquent, nous risquons de ressentir des émotions crispantes, et nous allons immédiatement chercher une solution. En cas de problèmes pratiques, cela va souvent s'avérer facile. Si nous entendons un drôle de bruit à notre voiture, nous nous rendons au garage ; si un robinet fuit, nous appelons un plombier. Mais c'est un peu moins facile quand il est question de sentiments. La situation a tendance à s'aggraver au fur et à mesure que l'on cherche une solution. Tenter de changer les choses accentue encore la situation crispante.

L'art consiste ici à s'en sortir. Si vous gardez vos distances, il y a de fortes chances que vous allez penser : « Mince, pourquoi je m'inquiète comme ça, finalement cela va s'arranger... », ou bien : « Je ne suis pas d'humeur aujourd'hui, je prends peut-être les choses trop à cœur. »

En admettant cela, vous atténuez la sensation, vous avez plus d'espace pour respirer, et votre analyse de la situation n'en sera que meilleur. Si vous pouvez ensuite libérer vos pensées et profiter du moment présent, vous allez économiser pas mal d'énergie.

Cela vous semble difficile ? Pensez alors à réguler votre respiration pendant 3 minutes, plusieurs fois par jour. C'est le temps de regarder autour de vous et d'examiner ce que vous voyez. Ou bien fermez les yeux et prêtez attention aux bruits que vous entendez. Ces gestes simples peuvent être effectués n'importe où. En attendant un visiteur, dans le tram, pendant les spots TV, et pourquoi pas aux toilettes !

Si vous faites cela assidûment pendant quelques semaines, vous profiterez davantage des beaux moments qui chaque jour vous sont offerts.

Une technique de relaxation à recommander est le Mindfulness. Il ne s'agit pas de prendre 'un peu de repos', mais de volontairement s'asseoir ou s'allonger. Pour observer nos pensées sans porter de jugement. Des pensées qui vont et viennent. Des pensées que nous libérons car nous y travaillons consciemment.

Des centaines de livres ont été consacrés au Mindfulness. Nous ne faisons ici qu'effleurer les techniques du Mindfulness. Nous voulons simplement que vous sachiez qu'il existe des méthodes simples pour obtenir un équilibre de vie naturel.

Et dans notre société occidentale fort occupée, nous voulons également vous convaincre que le bonheur peut se trouver dans les choses simples de la vie. Combien de fois vous est-il arrivé de rentrer chez vous en mode pilote automatique ? À quand remonte la dernière fois où vous vous êtes brossé les dents consciencieusement, sans penser à autre chose ? Vous rendez-vous en vélo à la boulangerie sans penser à profiter de la nature ?

Si vous vivez une période difficile, pensez à appliquer ces techniques. Lorsque vous prenez la main d'un ami malade, profitez bien de sa présence et de vos moments d'intimité. Si vous assistez à une conférence ennuyeuse dans une salle avec des grandes fenêtres, jetez de temps en temps un regard au dehors pour apprécier les couleurs de l'automne. Si votre enfant fait son mauvais caractère, ne vous fâchez pas, et voyez comment gérer cela. Sans porter de jugement. Lorsque votre partenaire s'absente pour la soirée, découvrez ce que c'est d'être seul et de faire ce dont vous avez envie.

Nous parlons toujours de choses que nous ne possédons pas, et nous pensons à peine à ce que nous possédons.

### **SOYEZ VOTRE PROPRE COACH**

Quand actionnez-vous le 'bouton d'arrêt' ?

Profitez-vous de chaque instant ? Comment ?

Vous sentez-vous bien dans votre corps ?

Combien de pensées préjudiciables allez-vous pouvoir éliminer ?

Pouvez-vous décrire ce que vous aimez en ce moment ?

## Partie 4: Ne vous laissez pas distraire.

Vous savez qui vous êtes et ce que vous représentez. Vous savez également que vous devez prendre soin de vous afin de ne pas laisser votre mise en scène à d'autres. Il semble que vous ayez tout ce qu'il faut pour réussir votre vie. Mais il faut rester prudent. Et il ne faut pas vous laisser distraire. Nous nous détournons trop facilement de notre propre objectif : à cause de ce que les autres attendent de vous, des préjugés, ou encore de nos propres pensées. Nous aimons nous lover dans notre zone de confort, en oubliant ce que nous désirons vraiment.

### Dirigez la manœuvre

Si vous voulez réaliser quelque chose, assurez-vous qu'il s'agit de ce que VOUS voulez obtenir, et non des objectifs que d'autres vous ont suggérés. Si vous pratiquez un sport, demandez-vous si c'est parce que votre mère le voulait, ou parce que vous l'appréciez vraiment. Avez-vous étudié le marketing parce que vous le vouliez ou parce que votre père vous a dit que c'était la discipline qui vous convenait ?

Nombre d'entre nous ont souvent été guidés par d'autres au cours de leur vie. Ce qui n'est pas pour autant négatif. Il est peut-être heureux que votre père vous ait donné un cap lorsque vous étiez un adolescent rebelle... C'est peut-être heureux que votre mère vous ait imposé un entraînement sportif assidu. Toutes ces expériences vous ont mené à ce que vous êtes en ce moment. Et c'est aussi en ce moment que vous pouvez décider de la direction à suivre.

Si vous avez toujours joué du piano parce que votre sœur vous a encouragé à le faire, vous pouvez faire le choix d'arrêter. Vous pouvez aussi choisir une autre approche en jouant la musique que vous aimez vraiment. Du jazz pour remplacer la musique classique avec laquelle vous avez grandi.

Travaillez-vous dans le marketing alors que vous ne vous y sentez pas heureux ? Vous pouvez alors commencer par planifier les cours que vous souhaitez suivre afin d'apporter du changement dans votre vie professionnelle.

### Du temps pour suivre votre propre route

Nous vous emmenons dans le cabinet de coaching. David éprouve quelques difficultés. Il a depuis des mois son diplôme universitaire en poche, mais trouver un emploi n'a rien d'évident. Finalement, il a été engagé au service comptable d'une grande entreprise, qui est en fait la société mère de l'entreprise de ses parents... Le signal d'alarme clignoterait-il déjà ?

« Je suis heureux d'avoir pu trouver un emploi », dit-il. « Ce n'est pas facile de trouver quelque chose. » « Et le boulot vous plaît ? », lui demandé-je. « Bien », me répond-il. « Je ne veux surtout pas décevoir mes parents. Je dois donc faire bonne figure. » Je l'écoute en prenant des notes.

Puis il reprend, hésitant : « Mais je me sens comme enfermé dans ce service », dit-il. « J'ai besoin d'être entouré. »

David a un double problème. 1. Il veut faire bonne figure dans l'entreprise de ses parents. Et 2. Il n'est pas heureux dans le service où il travaille. Et nous pourrions ajouter un 3e problème : il lui était vraiment difficile de trouver un emploi, et s'il abandonnait ou perdait celui-ci, il devrait à nouveau affronter le parcours du combattant.

Mais du fait de ses problèmes, doit-il poursuivre dans son job et rester planté là où il est ? La réponse est sans appel : NON. Il doit trouver une autre solution, et de préférence le plus vite possible.

Combien de gens ne sont-ils pas dans une situation similaire à celle de David, avec un emploi qui ne correspond pas vraiment à ce qu'ils sont ? Mais à cause de leurs angoisses ou des supputations qui les bloquent, ils poursuivent dans leur job, parfois pendant quelques années, et parfois toute leur vie.

Quelle route David veut-il suivre et peut-il la trouver dans l'entreprise où il travaille actuellement ? Lorsque David est au volant d'une voiture, il préfère être accompagné par plusieurs personnes. Il a besoin de ces personnes pour échanger, pour partager ses idées à haute voix. C'est dans sa nature. Il a une personnalité extravertie. S'il reste au service comptabilité où chacun est concentré sur sa tâche, ne risque-t-il pas de se morfondre.

Dès que David va arriver à cette conclusion, tout deviendra quelque peu plus facile. Il sait quelle est la direction qui lui importe. Finalement, il a décidé de demander à être transféré dans un autre service. C'est là qu'il a pu s'épanouir, et a rapidement bénéficié d'un certain nombre de promotions. Les choses auraient pu se passer très différemment s'il n'avait pas pris de décision.

Il faut de l'énergie pour savoir quelle direction vous voulez prendre, mais il est important de prendre le temps. C'est à vous de mener votre vie et c'est vous qui êtes au volant. Même si vos parents ou votre entourage veulent le meilleur pour vous, vous seul savez quelle est la direction à suivre.

## Tirez les leçons du passé, pour piloter le présent

*Il est 9 heures du matin et j'ai en ligne un premier client de coaching, que j'accompagne dans le cadre d'un parcours de leadership. William travaille pour une compagnie internationale située à Genève. C'est notre premier dialogue. Avant de rentrer dans les détails de son profil, je lui en dit plus sur moi, et lui demande ensuite de faire de même. William raconte : « Je suis né à Taïwan. Ma mère était femme de ménage dans un petit restaurant. Mon père y était aide-cuisinier. Leur rêve était d'un jour quitter Taïwan pour venir en Europe, et ils ont travaillé sans relâche pour y parvenir. Ils voulaient que je connaisse une meilleure vie. Quand j'ai eu mes 12 ans, nous avons eu la chance de pouvoir émigrer en Autriche grâce à un arrière-cousin de mon père. Arrivés là-bas, mes parents ont trouvé un job dans un restaurant chinois. Ils ont travaillé dur, notamment pour pouvoir payer mes études en école privée. J'étais pleinement conscient de ma chance, et je voulais y arriver. Mes copains de classe savaient peu de chose sur ma vie à la maison. Je parlais allemand et anglais, et à la maison, je parlais mandarin. J'avais et j'ai toujours deux différents noms. J'avais souvent l'impression de mener une double vie. Cette impression s'est même intensifiée lorsque je suis allé étudier aux États-Unis et que j'y ai décroché mon MBA. Aujourd'hui, je travaille ici à Genève, et mes parents résident toujours en Autriche. Je réalise progressivement que le cap que je me suis fixé est très différent de celui pris par mes parents. Et pourtant, c'est là que se trouvent mes racines. Bien souvent je me demande comment je pourrais à nouveau réunir mes deux mondes. »*

Les parents de William lui avaient donné la chance de poursuivre ses études, et il l'a saisie à deux mains. Ce ne fut pas toujours évident pour lui, car il s'est retrouvé dans deux mondes totalement différents. Il a toutefois persévéré et a tracé sa route.

Grâce au résumé de sa vie, nous avons perçu la question de coaching qui allait être déterminante pour nos prochaines sessions. Comment William peut-il utiliser son expérience de vie pour avoir plus d'impact en tant que leader ? Grâce à son expérience, il peut diriger une équipe très diversifiée. Son expérience de vie est une source d'inspiration pour tracer sa propre route.

### SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Tracez-vous votre route ? Comment ?

Croyez-vous en vous-même ? Comment en êtes-vous sûr ?

Avez-vous suffisamment de respect pour vous-même ?

Allez-vous au gré du vent, ou gardez-vous le cap ?

Comment matérialisez-vous cela ?

Quelle est l'influence de votre structure familiale sur vos objectifs ?

### Installez un antivirus

Souvent, nous sommes plus exigeant pour nous-même que vis-à-vis des autres. Voyez comment vous vous considérez. Êtes-vous critique avec vous-même, ou vous accordez-vous de temps en temps une tape amicale ?

Une personne foncièrement critique va oublier d'installer un 'programme antivirus'. Les pensées critiques vont lentement mais sûrement s'infiltrer en vous, et votre dialogue interne va devenir incriminant.

Nous passons dans le cabinet de coaching où Gaby est sur des charbons ardents. Gaby est responsable des ventes chez un grossiste en chaussures, et elle vient de recevoir une enveloppe scellée du département RH contenant les évaluations la concernant, rédigées par ses collègues. Le but poursuivi est qu'elle examine ces résultats, et que la semaine qui suit, ce sujet soit abordé lors de son entretien d'évaluation mené avec son patron. Gaby tient d'abord à examiner les documents avec sa coach.

*« OK », dis-je, « vous ouvrez l'enveloppe ? »*

*Nous examinons ensemble les résultats. Ils apparaissent sur un graphique par catégorie - exemple la convivialité envers la clientèle. Les cotes qu'elle s'est elle-même attribuée sont également visibles, afin qu'elles puissent être facilement comparées à l'évaluation de ses collègues.*

*J'entends la respiration de Gaby s'accélérer. Pour pratiquement toutes les catégories, elle s'est attribuée un score plus élevé que celui de ses collègues. En fin de rapport se trouve une section consacrée aux commentaires. On peut y lire que son patron la félicite pour son engagement et pour l'excellente coopération vis-à-vis de ses collaborateurs et des clients.*

*Ses collaborateurs évoquent quant à eux son expertise et sa volonté de la partager. Toutefois, je vois que Gaby est totalement obnubilée par le graphique.*

*« Qu'est-ce qui vous traverse l'esprit », demandé-je. Elle me répond : « Pourquoi n'ai-je pas fait preuve d'un peu plus de modestie ? Mon patron doit penser que je suis fière de moi. J'espère qu'il ne va pas montrer ces résultats à mes clients. Ils vont penser que je me considère comme une superwoman. C'est vraiment gênant. »*

Gaby est complètement focalisée sur le fait qu'elle s'est surestimée. Sa critique interne prend le dessus sur sa coach interne. Ses pensées la bloquent à un tel point qu'elle n'a même pas lu ce que son patron a écrit. Il n'a rien écrit de négatif. Bien au contraire, puisqu'il chante ses louanges, mais Gaby ne le sait pas. Elle est trop préoccupée par son autocritique.

Quand la situation est à ce point, il est temps d'installer un 'antivirus'. Voici quelques conseils :

### Interrompez votre dialogue interne

Avant de commencer à réagir émotionnellement, prenez une grande respiration et dites STOP à votre dialogue interne. Faites le test. Supposons que quelqu'un vous demande si vous avez déjà rédigé le rapport d'une réunion. Le critique interne monte dans les tours : « Pourquoi me demande-t-il ça ? À croire qu'il me trouve trop lent. J'aurais dû rédiger ce rapport immédiatement, maintenant je n'ai pas le temps. » Le coach interne vous dit de d'abord respirer, et puis vous dit : STOP. La prochaine fois que vous recevez un commentaire que vous n'appréciez pas, vous devez laisser passer. L'astuce consiste à compter tranquillement jusqu'à 10.

C'est seulement à partir du moment où nous avons dit STOP que nous pouvons passer à l'étape suivante et mettre la casquette de coach interne au lieu de celle de critique interne. Nous prenons alors la décision de ne pas se lancer dans la critique, mais d'entamer une conversation amicale avec nous-même.

### 'Quoi' en lieu et place de 'Pourquoi'

Quand il s'agit d'installer votre programme antivirus, il est nécessaire de remplacer vos questions commençant par Pourquoi, par des questions commençant par Quoi, Qui ou Quand. Clarifions cela. Lorsque nous réagissons émotionnellement, nous avons tendance à nous demander : Pourquoi ? La réaction instinctive de Gaby a été : « Pourquoi n'ai-je pas fait preuve d'un peu plus de modestie ? » Pourquoi les questions ne résolvent-elles généralement pas grand-chose lorsqu'elles sont incriminantes. Réfléchissons : « Pourquoi ? Pour ça ! » « Pourquoi me fait-il ça ? » (« Car je ne mérite pas ça... ») « Pourquoi ne m'écoute-elle pas ? » (« Car elle ne s'occupe que d'elle-même... ») Les questions commençant par Pourquoi aboutissent généralement à une réponse commençant par Car, et cela n'apporte pas grand-chose. Pour avancer dans la vie, posez une question commençant par Quoi au lieu d'une commençant par Pourquoi



Gaby n'aurait plus à se poser la question : « Pourquoi n'ai-je pas fait preuve d'un peu plus de modestie ? » Mais : « Qu'est-ce que cela signifie que je me suis attribuée un score plus élevé que les autres ? Cela n'en dit-il pas long sur ma positive attitude ».

Votre dialogue interne change entièrement avec ce type de question alternative. « Pourquoi me fait-il ça ? » devient : « Quoi faire dorénavant pour me protéger de son comportement, pour qu'il ne m'affecte pas aussi profondément ? »

« Pourquoi n'écoute-t-elle pas ce que je dis ? » devient : « Comment puis-je attirer suffisamment son attention afin qu'elle entende mon important message ? »

### Videz votre esprit

Lors d'une journée normale, ce sont environ 60.000 pensées qui vous passent par la tête. 95 % d'entre elles ne sont ni utiles, ni nouvelles. Elles vous font donc perdre votre temps. Si dans ces 95 % se trouvent principalement des pensées négatives, celles-ci vont vous encombrer. Dès lors, vous n'allez plus cesser de vous critiquer.

Imaginez qu'il y ait une petite poubelle sur votre bureau ou votre table. Chaque fois que vous avez des pensées inutiles, sortez-les de votre tête et mettez-les dans la poubelle de table imaginaire. Un pot ou une tasse vide posé sur votre bureau fera l'affaire. Personne n'a à savoir à quoi ce pot ou cette tasse sert vraiment. Il est grand temps de vous débarrasser des pensées inutiles. Pouvez-vous imaginer l'espace récupéré sur votre disque dur. Du coup, il y a plus d'espace disponible pour des pensées rafraîchissantes.

### Vous êtes votre meilleur ami

*Lisa est assise en face de moi et me regarde avec un regard fatigué. Elle est silencieuse et semble apathique. « À quoi pensez-vous ? » lui demandé-je. « Je ne sais pas ce que je veux faire de ma vie, mon burn-out m'a laissée sans énergie. Physiquement je vais mieux, mais je m'inquiète tout le temps. Pourquoi ai-je si peu d'amis ? Pourquoi personne ne veut-il entamer une conversation avec moi ? Je me sens tellement seule. Je n'ai rien réussi dans ma vie... » « Stop », annoncé-je. « Nous allons voir comment vous pouvez vous adresser à vous-même de façon plus amicale. »*

Dire stop à votre façon de raisonner est la première étape. Dès que vous sentez que vos pensées critiques prennent le dessus, vous dites stop. Vous pouvez gérer cela vous-même sans l'intervention d'un coach externe, comme expliqué dans notre exemple.

Ensuite, vérifiez combien de questions commençant par Pourquoi vous vous êtes posé. Notez-les afin de voir comment les transformer en questions commençant par Quoi, Quand ou Qui. « Pourquoi ai-je si peu d'amis ? », peut devenir : « Que puis-je faire pour avoir plus d'amis ? », ou encore : « Où me rendre pour rencontrer plus de personnes qui ont les mêmes intérêts que moi ? »

« Pourquoi personne ne veut entamer la conversation avec moi ? », peut devenir : « Qui devrais-je inviter ? » « Que pouvons-nous faire ensemble lors de ce rendez-vous ? »

Utilisez régulièrement ces outils, car vous ne vous corrigerez pas en une seule fois.

Lisa a très vraisemblablement besoin d'une 'poubelle de table'. Quand on a tendance à s'inquiéter, une 'poubelle de table' s'impose. Cela permet de visualiser l'objet dans lequel vous pouvez vous débarrasser de vos débris, ces pensées qui ne vous sont plus d'aucune utilité.

Nous sommes souvent trop critique, trop dur avec nous-même, et cela nous empêche d'avancer. Il est essentiel d'apprendre à s'adresser à soi-même de la bonne façon. Essayez sans tarder d'être attentif à la façon dont vous vous parlez. Ne perdez pas de vue ceci : Vous êtes votre meilleur ami !

### SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Comment vous adressez-vous à vous-même ?

À quelle fréquence vérifiez-vous le fonctionnement de votre programme antivirus, et comment procédez-vous ?

À quand remonte la dernière fois où vous avez été plus exigeant envers vous-même que nécessaire ?

Quelle est la meilleure façon pour interrompre votre élan avant que vous ne réagissiez ?

Combien de fois vous dites-vous Pourquoi ?  
Comment reformuler la question ?

Comment vous videz-vous l'esprit ?

### Sachez garder la tête haute

Faire les choses différemment demande du courage et de l'audace. Vous serez 'observé' et vous ne pourrez plus vous dissimuler comme vous aviez tendance à le faire. Votre authenticité va faire surface, et cela va en effrayer plus d'un, ou du moins les intriguer.

*Greg vient de faire son entrée, et à chaque fois, je fais le même constat : « Quel homme imposant... »*

*Il n'a pas seulement une stature imposante, sa voix et sa façon de sourire font aussi impression. Je suis persuadée que je ne suis pas la seule à ressentir cela. Il impose naturellement une certaine forme de respect.*

*Il dirige un important département au niveau de l'État, et nous nous connaissons depuis plusieurs années. Récemment, j'ai reçu de sa part un e-mail me demandant si je pouvais le coacher. Quand je lui ai demandé pourquoi ce choix, il m'a répondu : « Vous êtes différente, vous osez déborder du dessin, vous me faites suer... »*

*Voilà qui est dit. Lorsque l'occasion se présentait, je le laissais, littéralement parlant, colorier en dehors du dessin. Je lui ai donné les crayons de couleur, je l'ai laissé dessiner, faire des exercices, se promener, se découvrir ... Lorsque la conversation devenait sérieuse, cet homme rationnel refoulait ses sentiments en riant. « Je n'ai pas le temps de m'occuper de mes sentiments. 'Ressentir' n'est pas dans mon lexique », se plaisait-il à dire. Un jour, je lui ai demandé de faire un devoir. « Nous allons avancer pas à pas, mais vous devez apprendre à ressentir à nouveau. » J'ai placé un flacon de lotion pour le corps devant lui : « À partir d'aujourd'hui, vous allez utiliser cette lotion pour le corps chaque matin, et vous concentrez sur ce que vous ressentez. » Il m'a regardé stupéfait, mais il a accepté la mission.*

*Depuis, nos conversations sont allées en s'améliorant. En effectuant sa mission avec discipline, il a tout simplement été amené à ressentir par le biais de la sensation physique. Cela m'a permis d'aborder plus aisément le thème ressentir lors des sessions qui ont suivi. Pas à pas, il s'est redécouvert via cette manière d'agir 'inhabituelle'.*

*Ce fut un parcours de coaching actif avec un réel impact.*

Il faut parfois oser faire quelque chose d'un peu fou pour aboutir au résultat escompté. Demandez-vous depuis combien de temps vous n'avez pas bouleversé vos habitudes...

### Remettez les choses en question

Aimez-vous rester dans votre zone de confort ? Il est plus simple de laisser les choses suivre leur cours, comme il se doit. Votre vie s'enlise tranquillement, personne ne fait de commentaire. Mais sachez que si vous continuez à faire comme vous avez toujours fait, vous obtiendrez toujours les mêmes résultats.

Si vous voulez en changer, vous devrez vous bouger et bouleverser le petit monde de l'enfant qui sommeille en vous.

Il vous suffit peut-être de n'apporter que quelques petits changements. Peut-être êtes-vous prêt pour du nouveau, peut-être voulez-vous reprendre des études, redécorer votre habitation, changer la couleur des murs. Élargir votre cercle d'amis, pratiquer un nouveau sport.

Ce n'est pas parce que la plupart des gens font les choses d'une certaine façon que vous ne pouvez pas les faire autrement. Chacun de nous est unique, et vous aussi. Essayez, faites quelque chose d'un peu fou, dépassez les lignes, sortez de votre zone de confort... Qui sait ce que vous découvrirez.

## SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

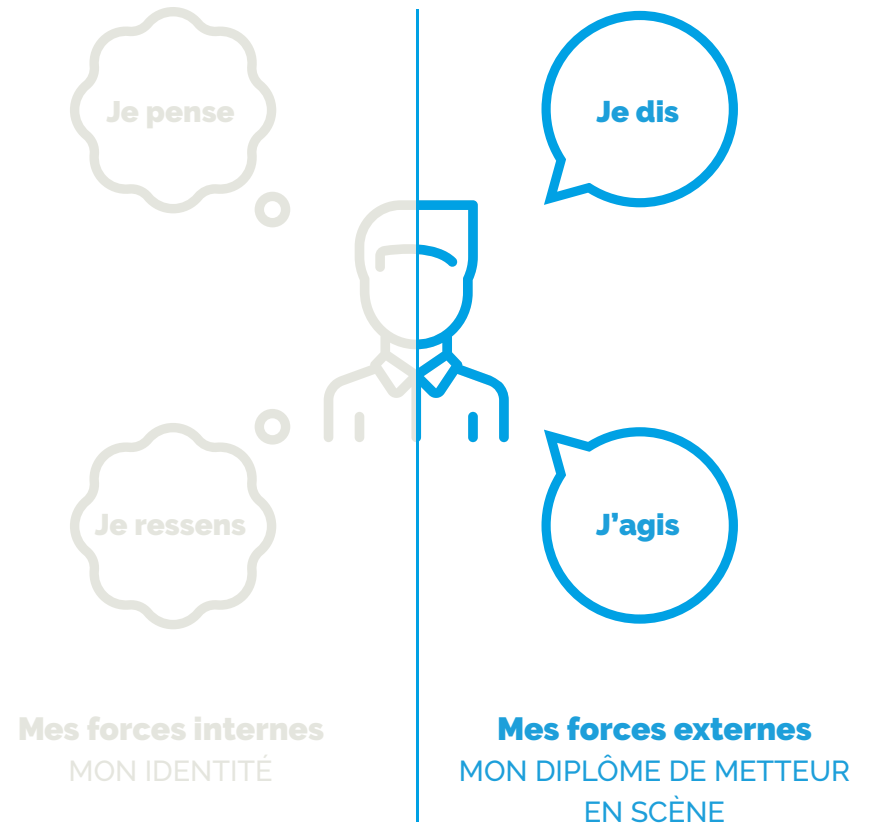
Quand avez-vous pour la dernière fois bouleversé votre petit monde ?

Coloriez-vous dans les lignes ou débordiez-vous ?

Quel est le petit changement dans votre vie qui peut faire une grande différence ?

Citez des exemples de situations où vous avez été contraint d'aborder les choses différemment.

Comment faites-vous pour régulièrement ajuster les rênes de votre vie ?



# JE FAIS

## Partie 1: Appuyez sur la touche Play

### Et... Action !

Si vous voulez atteindre un objectif, vous n'y arriverez que d'une seule manière : en passant à l'action. Les actions que vous allez mener vont également s'appliquer à vos responsabilités de dirigeant. Quelle est la clé pour écouter vraiment, pour poser les bonnes questions, et pour donner du feedback ? Cette clé, ce sont les 'compétences de coaching', pour lesquelles vous devez, en tant que dirigeant, fournir tous les efforts nécessaires. Sans omettre que vos collaborateurs attendent de vous que vous sachiez gérer la situation. Nous vous invitons donc à lire la section 'AGIR' en prenant en compte deux dimensions. Qu'est-ce que cela représente pour vous en tant qu'individu ? Et qu'est-ce que cela signifie pour vous en tant que dirigeant ?

## Partie 2: 'Agir', pour les Nuls

Si vous savez qui vous êtes, vous agirez comme vous êtes. Votre 'moi' est en harmonie avec vos actions. Vous allez recevoir de l'énergie, et aussi en restituer. En finalité, vous vous sentirez plus heureux, et vous obtiendrez plus de réussites tant sur le plan personnel que professionnel. Parce que vous savez que vous tenez les manettes. Vous êtes le metteur en scène, et vous agissez comme tel.

Le temps est venu pour vous de vous y mettre. Et comme dit précédemment, nous n'allons pas parler de l'élaboration d'un plan de carrière ou de monter une affaire.

Nous parlerons d'Agir, pour les Nuls, de l'essentiel, d'actions quotidiennes, d'interaction avec les autres. Nous allons – pour de vrai ! - apprendre à écouter, à parler, à poser des questions et à donner du feedback. Car tout commence par une bonne communication.

Le reste suivra de lui-même.

## Ôtez vos écouteurs

*J'ai rejoint une réunion d'équipe, et nous parcourons le nouveau logiciel CRM. Le formateur répertorie les différents composants et s'intéresse au processus. Il explique comment créer un nouveau contact et comment établir une offre. Toutes les étapes du processus sont évoquées, jusqu'à la facturation finale.*

*Je sens fondre mon énergie. J'ai mal dormi et je pense au tas d'e-mails auxquels je dois encore répondre aujourd'hui. Ma boîte de réception est ouverte, et j'écoute l'explication donnée sur le logiciel. Je parcours furtivement ma boîte de réception et je rédige dans mon esprit une réponse à l'un des e-mails.*

*« Avez-vous des questions ? », demande soudain le formateur. Je sursaute, et je me rends compte que je n'ai écouté son exposé que d'une oreille.*

Il existe différents niveaux d'écoute, et le niveau le plus bas est celui de ne pas écouter. Combien de fois n'êtes-vous pas en réunion sans écouter vraiment ce qui se dit ? Vos pensées divaguent.

Cela peut arriver à chacun de nous, nous avons 'l'esprit qui voyage' régulièrement. Avoir l'esprit qui voyage (Mind Travel) signifie que vous n'êtes plus spirituellement présent. Cela peut se passer durant une conversation, une réunion ou même pendant que passent les informations à la télé. Vous seriez étonné de savoir la fréquence à laquelle vos pensées peuvent s'échapper. Rien de plus agréable que de s'allonger sur la plage et de rêvasser. Mais lorsque cela se produit lors d'une réunion importante, cela peut devenir très ennuyeux. Surtout si une question vous est posée et que vous avez en tête de planifier votre prochaine escapade !

La première exigence d'écoute est donc la 'volonté' d'écouter et de se vider l'esprit.

## Comment vous videz-vous l'esprit ?

Quelques conseils pour vous aider à vous vider l'esprit :

- Comment vous sentez -vous présentement ?  
Êtes-vous en condition pour engager la conversation ?  
Si ce n'est pas le cas, mettez de l'ordre dans vos pensées, rendez-les plus positives.
- Prenez le temps de vous poser. Lorsque votre interlocuteur entre, proposez-lui une boisson, afin d'aligner vos énergies.
- Couchez vos idées sur papier afin de ne pas les oublier, et alignez-les au fur à mesure de la conversation.
- Pensez à faire une promenade avant d'entamer une conversation ou une réunion importante.
- Surveillez votre respiration (pensez aux conseils de 'Je suis').

## Entendre et écouter

Il y a une grande différence entre 'entendre' - simplement réceptionner un message exprimé - et 'écouter' vraiment. Si vous écoutez vraiment, cela signifie que vous voulez comprendre le message. Cela signifie aussi que vous faites bien plus que simplement écouter les mots. Les études menées par le psychologue américain d'origine iranienne Albert Mehrabian montrent que seulement 7% de notre communication se fait via la signification et le sens donnés aux mots. Nous communiquons à raison de 38% par l'intonation de la voix et d'autres sons (pensez aux sons de consentement comme 'mmm' ou 'oh' et 'ah') ; et enfin 55% par notre attitude.

Une véritable écoute nécessite un contact visuel et un langage corporel. Avez-vous déjà prêté attention à l'attitude des personnes pour savoir si elles écoutent vraiment ? Il y a peu de chance que votre interlocuteur vous écoute vraiment s'il envoie en même temps un e-mail. Ou encore jugez de votre propre attitude lorsque vous êtes en conversation. Avoir les bras croisés veut-il dire que vous vous en tenez à votre propre opinion, ou si vous êtes assis dans un fauteuil détendu et souriant, êtes-vous réceptif et curieux d'écouter ce que votre interlocuteur a à vous dire ?

Si vous voulez avoir de bons contacts avec les autres, il faut savoir montrer de l'intérêt et les écouter. Gardez à l'esprit que votre interlocuteur mérite toute votre attention. C'est une façon de montrer aux autres que vous les écoutez activement.

Vous pouvez vous entraîner à vraiment écouter. Pour un coach, cela fait partie de ses compétences de base.

### Nous avons quelque peu oublié d'écouter

À cause de la vitesse à laquelle tourne le monde qui nous entoure, nous avons quelque peu oublié d'écouter. Nous sommes trop focalisés sur nous-mêmes et confondons souvent 'écouter' avec 'attendre avant de répondre'. En général, les gens ne demandent qu'à être écoutés. Vous sentez probablement tout de suite la différence si quelqu'un vous écoute vraiment ou pas. Lorsque vous êtes à l'écoute d'une personne, essayez de comprendre ce qu'elle veut vraiment vous transmettre. Concentrez-vous, écoutez les mots, mais observez également le comportement, les mouvements, l'intonation. C'est une bonne source d'informations. Si votre interlocuteur a l'œil qui pétillie quand il vous parle de son hobby, alors vous savez qu'il y tient et qu'il est enthousiaste.

Si vous êtes en conversation avec des personnes qui ne cessent de gigoter ou qui détournent le regard, vous devez vous demander quelle en est la raison.

L'écoute est pratiquement devenue un art dans notre monde agité. À quel point avons-nous peur des silences ? Et qu'est-ce que nous y perdons ?

Arrêtez toute activité, déposez votre livre, et écoutez...

### SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Comment te vider l'esprit pour pouvoir mieux écouter ?

Comment pouvez-vous reconnaître à partir du langage corporel d'une autre personne si elle t'écoute convenablement ?

Comment pouvez-vous informer l'autre que tu es à son écoute ?

Dans quel genre de situation allez-vous le mieux apprendre à écouter ? Il faut faire une liste.

Comment pouvez-vous davantage augmenter vos 'compétences d'écoute' au sein de votre entreprise ?

## Mettez des points d'interrogation dans votre discours

N'omettez pas les questions qui se rapportent à votre peur.

Y-a-t-il souvent des questions que vous n'arrivez pas à formuler ? L'angoisse est bien souvent la pierre d'achoppement de nos questions. Vous ne voulez pas paraître idiot, vous avez peur d'être rejeté, vous avez même peur de recevoir un non. Il serait dommage de manquer des opportunités...

En posant des questions, vous pouvez obtenir des informations auxquelles vous ne vous attendiez pas. Ou comme le dit Philip Glass : la question est la mère de la réponse. Réfléchissez au pourquoi et au comment vous posez une question. Assurez-vous que c'est une vraie question, sans parti pris. Une vraie bonne question peut faire merveille. Vous seriez étonné de l'effet qu'elle peut procurer.

Il est normal de ne pas tout savoir : vous pouvez alors demander si quelqu'un d'autre connaît la réponse. Un enfant est en cela excellent, car il ne craint pas de paraître ignorant. Pour savoir, les enfants sont capables de poser des questions à l'infini :

« Maman, pourquoi tu épluches les pommes de terre ? »

« Pour qu'elles soient bien propres, bonhomme. »

« Et pourquoi elles sont sales ? »

« Parce qu'elles grandissent dans la terre, bonhomme. »

« Et pourquoi on les mange quand elles sont sales dans la terre, moi je ne peux pas manger ce qui est par terre ? »

« Ce n'est pas la même chose, on épluche les pommes et après elles nous nourrissent. »

« C'est quoi nous nourrissent, maman ? »

etc.

La conversation n'est pas près de se terminer.

## Demandez sans parti pris

« Vous êtes peut-être trop occupé pour qu'on puisse se voir ? »

« Vous trouvez sans doute que je parle trop pour votre nature introvertie ? »

Nous mettons souvent la réponse dans la question, et ainsi nous faisons déjà savoir le fond de notre pensée. Ce qui n'en fait plus vraiment une question. Après une vraie question, vous restez neutre et vous écoutez la réponse, même si ce n'est pas celle que vous attendiez. Si vous avez des difficultés pour vous écarter de votre schéma de pensée, il est préférable de d'abord faire une affirmation, suivie par la question.

« Je vois que tu cours de réunion en réunion. Est-ce qu'on peut se rencontrer ? »

« Vous êtes beaucoup plus calme que moi. Ça ne vous dérange pas trop que je parle autant ? »



## Une bonne question pour une bonne réponse

Quel est le but de votre question ?

Obtenir une réponse courte et rapide, connaître une décision, avoir une information, connaître la cause profonde d'un processus qui a mal fonctionné ?

Vous pouvez poser une question de différentes façons :

### 1. Questions fermées

Les questions fermées sont celles auxquelles on ne peut répondre que par oui ou par non. Elles sont intéressantes lorsque la réponse ou la décision doit être rapide.  
« C'est bon pour vous si on en parle demain ? »  
« Tu rentres à l'heure à la maison pour manger ? »

### 2. Questions ouvertes

Lorsque vous posez une question commençant par : comment, quand, où, avec quoi, pourquoi, de quelle façon, ... votre interlocuteur ne peut pas répondre par oui ou par non. C'est une question ouverte. Ce type de questions est sensé vous apporter beaucoup plus d'information et vous donnent matière à réflexion. Ces questions vous permettent d'apprendre quelque chose. Surtout lorsqu'elles sont posées à des personnes qui, par nature, ne fournissent pas beaucoup d'informations.

En posant de bonnes questions, le leader n'en devient que plus crédible. Nous considérons encore trop souvent que poser des questions est un signe de faiblesse.

Poser des questions est un moyen efficace pour communiquer avec quelqu'un. Demander, c'est obtenir un tas d'informations, mais il y a encore un autre effet intéressant. En posant votre question, vous donnez à l'autre l'occasion de vous fournir une solution. Par vos questions, vous générez de la responsabilité. Posez-vous la 'question' de savoir si vous voulez être le metteur en scène de votre vie et si vous voulez réaliser vos rêves. Posez-vous la 'question' de savoir si vous voulez enthousiasmer les autres et les intégrer dans vos plans. Posez-vous la 'question' de savoir si vous voulez inspirer les autres pour qu'ils deviennent leur propre leader.

## SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Qu'est-ce qui vous empêche de demander plus ?

Posez-vous généralement des questions ouvertes ?

Ou bien des questions fermées ? Notez des exemples vécus.

Comment pouvez-vous encourager les questions ouvertes ?

À quel propos incluez-vous votre raisonnement dans la question ?

Combien de questions avez-vous posées aujourd'hui ?

Pensez à poser plus de questions dans les jours à venir.

Quel est le résultat ?

## Sustenter votre prochain

*On m'a demandé de renforcer la dynamique au sein d'une grande équipe. Ces derniers mois, il y a eu quelques changements de fonction et de nouveaux membres sont venus se joindre à l'équipe. Certains sont partis dans une autre division.*

*La formation se déroule à l'extérieur de l'entreprise, dans les Ardennes. Les participants sont arrivés la veille au soir en provenance des différentes filiales européennes de l'entreprise. La formation débute donc comme prévu.*

*Après une introduction, je commence la formation par un exercice: « Imaginez que tous ici nous assistons à un cocktail. Vous rencontrez des personnes que vous connaissez. »*

*Certains participants ricanent déjà.  
« On va vous remettre 12 fiches. Chacune des fiches comporte la description d'un comportement.*

*Je vais vous en lire quelques-uns : - Est toujours enthousiaste et sait comment motiver les autres.*

*- A le souci du détail. - Va toujours droit au but.*

*etc. Lisez les fiches. Chaque fiche doit trouver acquéreur auprès du collègue qui correspond le mieux à la description. Chacun est libre d'accepter ou pas la fiche qu'on lui présente. »*

*Pour aider les participants à se lancer, je prends la première fiche et je lis la description à voix haute : - Veille toujours à la bonne atmosphère dans l'équipe. Je me dirige vers un homme jovial et souriant qui était entré le matin en chantonnant et qui avait salué tout le monde chaleureusement. « Je pense que cette fiche vous correspond », lui dis-je, alors que je ne l'avais jamais rencontré auparavant. « Merci ! », me dit-il avec un large sourire.*

## Un feed-back permet d'alimenter l'autre.

Le feed-back est souvent perçu comme une critique. Nous voulons parler de la capacité que recèle un feed-back positif, et, pour employer un superlatif, l'occasion qu'il offre de complimenter. Dans certaines entreprises, le feed-back est confondu avec l'évaluation annuelle, celle qui fait trembler le personnel.

De plus en plus, on voit que les entreprises qui veulent mettre le focus sur le développement professionnel de leurs collaborateurs, leur donnent du feed-back à longueur d'année (et de journée), et pas uniquement à un moment donné.

Donner du feed-back permet d'alimenter. Littéralement : alimenter en retour. Il y a un expéditeur et un destinataire

En tant qu'expéditeur, il se peut que vous doutiez de la justesse de votre input. Cela n'a pas d'importance en soi, tant que vous transmettez du feed-back avec l'intention d'aider vraiment votre interlocuteur. Dans l'exercice réalisé avec les cartons, les premiers ont été distribués avec une certaine hésitation. Certains membres de l'équipe étaient tout nouveaux. « Comment puis-je savoir si mon sentiment est correct ? Peut-être suis-je à côté et que cette description ne correspond en fait pas du tout à mon collègue. »

Nous avons souvent entendu ce genre de commentaires lors de l'exercice. Jusqu'au moment où les participants quittent leur zone de confort et osent enfin agir. C'est alors que l'atmosphère se détend. Les personnes sont généralement reconnaissantes de recevoir du bon feed-back.

En tant que destinataire, il est bien sûr primordial de s'ouvrir à ce que l'autre vous transmet. Parfois, cela peut même être angoissant de savoir que vous allez recevoir du feed-back, sans encore en connaître la teneur. Pensez alors à l'exercice des cartons. Vous n'êtes pas obligé d'accepter le feed-back reçu s'il ne vous semble pas utile. Vous n'allez tout de même pas avaler quelque chose que vous n'aimez pas ?!

## Ne refusez pas un compliment

Si vous recevez du feed-back positif, ne le rejetez pas d'un revers de la main. Si l'on vous dit : « Super votre présentation ! », et que vous répondez : "Oh, rien d'extraordinaire, elle dormait dans un de mes tiroirs. » Dites simplement avec un grand sourire : « Merci ! J'ai aussi un bon feeling et je crois avoir fort intéressé les auditeurs présents. » Ainsi, vous acceptez le compliment à pleines mains, et vous donnez une indication sur l'estime que vous avez de vous. Si vous donnez l'impression de ne pas vous apprécier, comment les autres peuvent-ils le faire ?

Pourtant, nous avons souvent tendance à rejeter les appréciations car nous ne savons pas quoi en faire. On change de sujet, on se met à rougir, on évite le regard de l'autre. Nous ne savons pas quelle attitude adopter dans ces moments-là.

Si quelqu'un vous fait un cadeau, vous n'allez tout de même pas immédiatement le lui rendre ?

## Le feed-back concerne ce que la personne fait, et non ce qu'elle est

Comme expéditeur et comme destinataire, il faut garder à l'esprit qu'un feed-back concerne le comportement de la personne et non son identité. On remarque bien souvent que l'expéditeur s'offre des commentaires du genre : « Vous êtes toujours en retard », « Ce n'est pas très malin », « Vous êtes plutôt lent », etc.

Et dans le chef du destinataire, il arrive que le feed-back suscite des doutes. Au lieu de s'en nourrir, nous le prenons à fond comme une critique. Cette situation peut bloquer tout notre système et même nous rendre malade.

Quand on vous fait une remarque du genre : « Vous êtes arrivé en retard à la réunion. » Comment devez-vous l'interpréter ? Comme un fait unique ? (« c'est vrai, j'étais en retard à cette réunion, mais je suis resté coincé dans les embouteillages. ») Ou allez-vous éternellement remâcher la remarque ? (« Je suis en effet arrivé trop tard à cette réunion », « Je suis toujours en retard », « Je ne parviendrai jamais à structurer ma vie », etc.).

C'est ainsi qu'on risque de se prendre la tête, alors que ce n'était probablement pas le but du feed-back.

Le feed-back a souvent plus d'effet lorsque vous annoncez à la personne quelque chose dont elle n'a pas conscience. Connaissez-vous 'l'angle mort' ? L'angle mort se rapporte à vos particularités ou à vos actes dont vous n'êtes pas conscient, mais qui apparaissent nettement aux autres.

Peut-être connaissez-vous des personnes qui ont toujours le même comportement dans une situation donnée. Le font-elles consciemment ou s'agit-il de l'angle mort de leur personnalité ? Peut-être avez-vous aussi vos angles morts. Se ronger les ongles, secouer les jambes, froncer les sourcils quand on est nerveux, jouer avec une mèche de cheveux, afficher un sourire désarmant quand vous aidez quelqu'un, ... Ne serait-il pas utile que les autres vous en informent ?

Vous ne pouvez connaître vos angles morts que si les autres vous les font remarquer. Vous pourriez de temps en temps aller aux renseignements. Et informez vos collègues si vous leur découvrez un angle mort. Ils vous en seront reconnaissants.

Si vous êtes réceptif au feed-back, vous en tirerez profit. Si un feed-back est une critique, ne le considérez pas comme une attaque personnelle, mais comme un commentaire dont vous pouvez tirer un enseignement. Si le feed-back est positif, tâchez d'en profiter au mieux.

## SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Donnez-vous régulièrement du feed-back ?

Comment réagissez-vous au feed-back ? Donnez un exemple.

À quoi correspond la culture du feedback dans votre entreprise ?

Comment pouvez-vous davantage activer cette culture du feedback ?

Quels sont les angles morts des personnes de votre entourage ?

Demandez aux autres de vous faire part de vos angles morts. Qu'en retirez-vous ?

## Partie 3: C'est vous le patron

Dans la partie précédente, 'Agir, pour les Nuls', nous avons abordé quelques techniques de communication simples qui faciliteront votre interaction avec les autres et vous permettront de vous sentir plus à l'aise.

À présent, nous allons utiliser ces techniques pour bien maîtriser la mise en scène de votre vie. Car c'est vous le patron. C'est vous le leader de votre vie. Si c'est votre intention, vous devez pouvoir délimiter vos frontières, puis déterminer ce que vous voulez, et ensuite communiquer aux autres ce que vous souhaitez. Ce qui n'a rien d'évident. Parfois, nous sommes trop timides, et n'osons pas dire franchement ce que nous voulons. À terme, cela risque d'être préjudiciable, non seulement pour nous, mais aussi pour les autres.

Alors : dites ce que vous avez à dire. Et faites-le bien.

### Apprenez à dire 'non'

Apprenez à dire 'non' Nul besoin d'encre pour vous rendre à une énième réception. Nul besoin de prendre en charge le travail d'un collègue malade. Aussi difficile que cela paraisse, les personnes qui réussissent le mieux savent parfaitement dire 'non'.

Si cela vous pose problème, il n'est souvent pas simple d'y remédier. Nous sommes persuadés que cela demande d'avoir une discipline de fer. Mais quand vous en prenez l'habitude, la vie s'en trouve grandement facilitée.

Quelques simples conseils :

- Après une journée bien remplie, aspirez-vous à un peu de tranquillité ? C'est à vous de vous l'accorder. Profitez de l'heure de table pour aller prendre l'air. Ou dites simplement à votre partenaire que vous souhaitez prendre dix minutes de repos, et qu'ensuite vous serez pleinement disponible pour toute la famille. Votre partenaire devra peut-être se faire à l'idée, mais quand il ou elle verra le résultat, il ou elle en récoltera les fruits.
- Tout le monde est-il habitué à ce que vous soyez toujours disponible ? Demandez-vous alors si vous ne pouvez pas couper votre téléphone pendant un certain temps. Une demi-heure sans téléphone, sera-ce un gros problème ? Une habitude que nous-mêmes avons prise est d'éteindre notre portable pendant que nous sommes à table. Les messages sont enregistrés, et nous pouvons profiter du repas en famille.
- Prenez rendez-vous avec vous-même, car vous êtes quelqu'un d'important. N'oubliez pas que vous êtes le metteur en scène de votre propre film. Si vous faites une heure de sport par semaine, notez-le dans votre agenda comme un rendez-vous. Si un autre rendez-vous se présente au même moment, libre à vous d'encore décider de celui qui est le plus important. Mais, qu'est-ce qui est plus important que vous ?
- Vous pouvez également dresser la liste de ce que vous ne voulez pas manquer. Cela peut vous donner de bonnes raisons de dire 'non'.

Quelques exemples :

- Je ne prête jamais d'argent, même pas à mes meilleurs amis.
- Je m'accorde personnellement une demi-heure chaque jour.
- Je vérifie mes e-mails 4 fois par jour.
- Je ne prends pas de rendez-vous le jeudi soir, car c'est ma soirée tennis.
- Le dimanche est exclusivement consacré à ma famille.
- Je prends rendez-vous chez le coiffeur toutes les cinq semaines. Je veux prendre soin de moi.
- Je coupe mon portable durant le lunch. Je veux pouvoir profiter de la nourriture que j'apporte à mon corps.

## Dire non est primordial pour pouvoir réussir

*Freddy est indépendant. Depuis des années, son commerce de chaussures tourne bien. Ce commerce s'est fort développé ces dernières années, et il fait appel au coaching pour « mettre de l'ordre dans sa tête », comme il le dit lui-même.*

*Lors d'une de nos séances de coaching, il est arrivé plutôt stressé, et a commencé son récit.*

*« La paperasse s'accumule, il faut calculer les salaires, mais je suis constamment dérangé ! »*

*« Que faites-vous pour y remédier ? »*

*« Je ne peux rien y faire, car un collaborateur se plante devant mon bureau toutes les cinq minutes. »*

*« Et que va-t-il se passer si vous ne l'acceptez pas et que pour une fois vous dites 'non' ? »*

*« C'est impossible, car pour tout et pour rien, ils ont besoin de moi. »*

*« En êtes-vous si sûr ? »*

*Freddy ne cesse de trouver des excuses, mais je ne le lâche pas. À chaque fois, je lui demande comment il peut agir différemment.*

*Et tout à coup, je vois le visage de Freddy s'illuminer. Il vient de trouver une solution toute simple : « Je vais fermer la porte de mon bureau deux fois par jour pendant une heure afin de pouvoir travailler tranquillement », annonce-t-il. « Et je vais informer mon personnel que je ne veux pas être dérangé lorsque la porte de mon bureau est fermée. »*

Pourquoi est-ce si difficile de dire 'non' ?

C'est en fait lié à notre éducation. Enfant, vous avez vite compris qu'il n'était pas possible de dire 'non'. Si vous disiez 'non', vous étiez sermonné. Un 'oui' mettait généralement un sourire sur le visage de la personne qui vous posait la question. Vous pouviez même recevoir une récompense. Dire non n'est pas ce que nous avons appris dès notre plus jeune âge. Il n'est donc pas surprenant qu'il nous soit encore difficile aujourd'hui de dire 'non'. Le 'non' que vous répondez à l'autre est un 'oui' à vous-même. Si pendant une semaine vous avez pu faire tout ce que vous vouliez en disant 'non' régulièrement, vous serez vous-même récompensé. Et ce ne sera que mérité.

Imaginez les objectifs que vous pourriez atteindre rien qu'en disant 'non' régulièrement. Quand vous vous réservez des moments 'moi', il y a de grandes chances d'être plus productif à d'autres moments. Vous ressentez un surplus de satisfaction, vous accordez à votre corps et à votre esprit le repos nécessaire, et vous serez donc plus équilibré.

Les hommes d'affaires comme Freddy apprennent par l'expérience combien il est important de savoir dire 'non'. Et il n'y a rien à redire si vous faites cela de façon rationnelle.

Apprenez à dire non ; nul besoin de vous fixer trois deadlines. Vous n'avez pas à prendre en charge simultanément une multitude de missions. Vous n'avez pas à répondre sans délai à un e-mail. Examinez votre agenda. Si le temps que vous perdez aujourd'hui en activités non productives et chronophages était métamorphosé en temps productif, quels succès pourriez-vous en retirer ?

Savoir dire 'non' est une des clés du succès !

### Trouver une façon de dire 'non'

Il y a de nombreuses façons de dire 'non'. Essayez votre façon. Ce pourrait être : « J'apprécie votre invitation, mais je venais déjà de prendre un autre rendez-vous », ou : « Non merci, car je préfère n'annuler ma soirée de tennis du jeudi que pour des cas exceptionnels. Pouvons-nous convenir d'un autre jour ? » Vous n'êtes du reste pas obligé de toujours donner une raison. Et ce rendez-vous avec vous-même est tout aussi important que n'importe quel autre rendez-vous. Et cet ami qui vous maile des tonnes de blagues qui vous prennent des heures pour les lire ? Dites-lui que vous appréciez qu'il pense à vous, mais demandez-lui aussi de se limiter.

Dire 'non', c'est aussi se protéger. Souvent, nous veillons à ne pas froisser les autres, mais comment agissons-nous vis-à-vis de nous ? Les autres préfèrent que vous répondiez 'non' tout de suite, plutôt que d'apprendre plus tard que vous auriez préféré ne pas accepter la mission.

### Être obligé de faire peut fatiguer

Franchissons encore une étape. Bien souvent, nous avons le sentiment que nous 'devons' faire des choses, et nous trouvons inapproprié de dire 'non'. Mais est-ce vrai dans tous les cas ? Nous pouvons/voulons/savons les faire. Ou nous pouvons choisir de ne pas les faire : nous dirons donc délibérément 'non' ou bien 'oui', mais avec conviction. Le mot 'devoir' peut être préjudiciable pour notre subconscient. Si en revanche, vous faites consciemment vos propres choix, vous traverserez la vie le cœur léger.

Peut-être devez-vous remplacer le verbe 'devoir' par : aller, vouloir, aimer faire, ...

### Devoir, qui a dit ça ?

Voyez comment reformuler votre phrase contenant 'je dois'. Voyez si vous devez absolument faire telle chose, et si oui, qui vous y oblige ?

Vous remarquerez que bien souvent c'est vous le commanditaire. En est-il ainsi ?

### SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Est-ce que je m'accorde suffisamment de temps ?  
Comment matérialisez-vous cela ?

Avez-vous une liste des choses essentielles pour vous ?  
En quoi cela vous aide-t-elle à dire 'non' ?

Quelles sont les vraies priorités de votre entreprise ?  
En quoi cela vous aide-t-il, en tant que dirigeant, de savoir dire 'non' ?

Quels sont les moyens que vous avez déjà utilisés pour dire 'non' ?

Combien de fois vous arrive-t-il d'utiliser le verbe 'devoir' ?

Pour qui devez-vous faire ? Et pourquoi ?

Pourriez-vous remplacer le verbe 'devoir' par un autre verbe ?

## Sachez gérer la situation

Êtes-vous un leader d'entreprise et travaillez-vous avec une équipe ? Dans ce cas, vous allez vous sentir concerné par ce qui suit. Il n'est pas simple de motiver son équipe et de placer en même temps des frontières.

Nous entrons dans le cabinet de coaching avec Anna, une jeune entrepreneuse qui a fondé il n'y a pas longtemps une 'Impact Investment Bank' au cœur de New York, ce qui témoigne de son cran et de son audace. C'est ainsi que nous pouvons définir Anna. Toutefois, au cours d'une des séances de coaching, elle a fait une confession pour le moins inattendue...

*Anna : « Pour être franche. Jouer au 'boss' n'a rien d'une sinécure. »*

*En prononçant le mot 'boss', elle fait des guillemets avec ses doigts.*

*« Je remarque que mon équipe ne fait pas toujours ce que moi je veux. Il m'est assez difficile de le leur faire remarquer. Nous sommes tous du même âge et je n'ai pas envie de me placer au-dessus d'eux. Ce qui fait que de temps en temps, ils n'en font qu'à leur tête. Ne vous méprenez pas, ils font de l'excellent travail, mais c'est plus en ce qui concerne des petites choses, les pauses déjeuner, la mise en ordre... »*

Anna n'est certes pas un cas isolé. Au contraire, de nombreux cadres sont confrontés à cette problématique, en particulier les plus jeunes. Dans la société actuelle, tout est 'liberté et bonheur'... Le 'règlement' est une pratique ancestrale qui ne les concerne pas. En prenant tous nos responsabilités, nous y arriverons. Et les pommes pourries disparaîtront d'elles-mêmes.

Tout cela est bien beau, mais si chacun fait ce qu'il veut et fait ce qu'il pense devoir faire, cela peut aussi mener à la confusion, et dans le pire des cas, au chaos. Certains sont convaincus de l'importance de laisser derrière soi un bureau bien en ordre. D'autres voient le désordre comme un signe de créativité... Les premiers mettent toujours consciencieusement leur tasse dans le lave-vaisselle. Les seconds pensent : « Je coûte beaucoup trop cher pour m'occuper de ce genre de choses. Je préfère me consacrer à des tâches productives. »

C'est ainsi que naissent des tensions, petites et grandes.

Il est important que vous soyez cohérent par rapport à certaines règles, que vous ne fassiez pas d'exceptions et que vous vous disiez clairement : c'est comme ça et pas autrement. Il faut beaucoup de discipline de la part du leader, mais croyez-moi, vous en récolterez bien vite les fruits. Votre équipe va s'habituer aux règles et cela deviendra un automatisme. Au début, vous devrez vraisemblablement veiller à ce que vos règles soient appliquées par tous, mais vous remarquerez vite que lorsque tout va bien fonctionner, il y aura plus de place pour des choses plus importantes. Et vous constaterez que le respect des règles conduit à plus de liberté.

Nous supposons bien souvent que les autres vont réagir comme nous l'entendons. Qu'ils appréhenderont les choses comme nous, qu'ils ont dans la vie le même comportement que nous, et suivent donc les mêmes règles que nous. Rien n'est moins vrai.



Ne faites jamais ce genre de suppositions, car cela mène généralement à des déceptions et à des malentendus. Voulez-vous éviter cela ? Sachez alors clairement ce que vous voulez.

*Il y a quelques mois, j'ai reçu un appel de Théo, le propriétaire d'un commerce de vêtements. Il m'a demandé de le coacher en vue d'obtenir de meilleurs résultats de la part de son personnel. Au cours de notre conversation, il a annoncé : « Il y a du pain sur la planche. J'ai une petite nouvelle, Marie, qui ne sait même pas servir le café ».*

*Quelques semaines plus tard, comme promis, je me suis amenée dans son entreprise.*

*Pendant que j'attendais Théo, une jeune femme est venue me demander si elle pouvait m'offrir quelque chose à boire. Je suis sûre qu'elle s'appelle Marie, la nouvelle dont Théo m'a parlé. Je lui ai demandé un café. Quelques minutes plus tard, elle m'a apporté un café odorant accompagné de son large sourire. J'ai dégusté le café sans comprendre la remarque faite par Théo.*

*Quand je suis entrée dans le bureau de Théo et qu'il m'a demandé ce que je voudrais boire, j'ai pris un autre café.*

*Quand il a déposé la tasse de café devant moi, j'ai vu immédiatement la différence avec le café de Marie. Le café de Théo est placé sur un plateau, avec une cuillère, du lait, du sucre et un biscuit, le tout soigneusement rangé. Pour couronner le tout, une délicieuse praline m'est présentée sur un mini-plateau. Dans la version Marie, il n'y a pas de plateau, pas de biscuit et pas de praline, et le lait et le sucre sont placés comme ça sur une sous-tasse à côté du café.*

*La question est de savoir si le problème est du côté de Marie ou de Théo ?*

Si vous voulez que tout roule dans votre entreprise, c'est à vous qu'incombe la plus grande part de responsabilité. La façon dont vous formez votre personnel est déterminant pour votre réussite.

Enseigner de nouvelles choses se déroule en 4 étapes. Testez la méthode et vous verrez que ça fonctionne.

### **Étape 1 : Faire une démonstration**

Montrez ce que vous voulez enseigner. Votre personnel doit d'abord voir de quoi il s'agit, afin qu'il puisse comprendre. Demandez si c'est clair pour chacun, sinon recommencez.

### **Étape 2 : Répéter**

Laissez le personnel vous montrer ce qu'il a compris, en effectuant les opérations. Et jugez du résultat.

### **Étape 3 : S'exercer**

S'exercer est souvent nécessaire. Permettez à votre personnel de gagner en compétences. Et acceptez qu'au début, il puisse commettre quelques erreurs. Et s'il y a insuffisamment d'exercices, c'est un facteur de risque. On ne peut pas se dire expert avant de s'être entraîné pendant 10.000 heures, comme les athlètes de haut niveau...

### **Étape 4 : À nouveau**

Si pendant les exercices, cela ne fonctionne pas encore comme souhaité, répétez le processus. Faire une démonstration – Répéter – S'exercer – À nouveau. Pensez à un jeu : combien de fois les gens ne jouent-ils au même jeu, alors qu'ils commettent des erreurs coup sur coup. Mais à force de jouer, ils finissent par atteindre le prochain niveau. C'est pareil dans la vraie vie.

## Connaissez vos limites

Définir vos limites garantit que votre équipe peut travailler de manière plus rationnelle et se concentrer sur les choses vraiment importantes. Il faut bien sûr définir exactement vos limites. Que pensez-vous qui est parfait, et qu'est-ce qu'il ne l'est pas ; où se situe la frontière ? Si vous vous efforcez de clarifier la situation, il est important d'en faire part à votre équipe et de mener à bien l'exercice décrit ci-dessus. Cela demande certes de la discipline et de la persévérance de votre part. Parce qu'évidemment, si vous ne respectez pas les règles, pourquoi les autres le feraient-ils ? Trop souvent, nous constatons dans les entreprises que les problèmes proviennent de l'inconstance ou du manque de discipline du dirigeant. Dommage...

### SOYEZ VOTRE PROPRE COACH

Quand vous pensez travail, quelles sont les ambiguïtés qui viennent vous troubler ?

Quelle est votre méthode pour enseigner aux autres ?

Connaissez-vous vos limites ? Sont-elles liées à vos motivations ?

Comment faire pour rétablir une situation ?

De quelle façon votre maîtrise de la situation joue-t-elle un rôle au niveau de l'entreprise ? Comment pouvez-vous, en tant que dirigeant, encore mieux l'harmoniser ?

Comment souhaitez-vous recevoir des instructions ?  
Et de là, apprenez à donner des instructions.

Essayez d'appliquer la méthode d'apprentissage en 4 étapes, et dites ce que vous en pensez.

# BONNE CHANCE POUR LA PREMIÈRE !

**Vous avez maintenant parcouru tout le livre blanc. Vous disposez de nombreux outils pour poursuivre le travail sur votre leadership personnel. Mais nous ne voulons pas nous séparer avant de vous donner quelques derniers conseils. Car cela ne s'arrête pas là. Le leadership personnel signifie que vous continuez à vous coacher. Par conséquent, imprégnez-vous soigneusement des conseils qui suivent. Découpez-les, plaquez-les au-dessus de votre lit ou glissez-les dans votre portefeuille, à vous de voir. Mais surtout, revenez-y régulièrement. Et le mieux est de le noter dans votre agenda, car c'est l'une des tâches les plus importantes du reste de votre vie.**

### **1. Pensez aussi à les upgrader régulièrement.**

Le monde bouge : assurez-vous de ne pas rester immobile. Veillez à vous perfectionner au niveau professionnel, mais restez réceptif afin d'apprendre des autres chaque jour. Essayez de voir le monde avec une ouverture d'esprit, l'étonnement d'un enfant, et sans préjugé. Osez poser des questions. C'est une façon très simple pour apprendre.

### **2. Téléchargez au bon moment une nouvelle version de vous.**

Ne restez pas coincé dans vos pensées. Dépoussiérez-les régulièrement. Ce que vous pensiez il y a trois ans ne tient peut-être plus aujourd'hui. Sachez que vous êtes en évolution constante par le biais de vos expériences et de vos rencontres. Par conséquent, assurez-vous que vous restez en accord avec ce que vous faites. Assurez-vous aussi de le rester dans vos relations avec les autres, votre travail, vos hobbies. Et si vous remarquez un problème : téléchargez une nouvelle version de vous.

### **3. Osez faire le pas à temps**

Osez passer à l'action au bon moment. Rêver c'est bien, mais si ce ne sont que des rêves, rien ne vous arrivera jamais. Pensez à actionner la touche Play. Parfois, il sera nécessaire de vous dépêtrer de certains nœuds, avec peut-être des conséquences majeures. Faites alors confiance à votre intuition. Ne soyez pas trop impulsif, mais gardez à l'esprit que ne pas prendre de décision est parfois pire que de prendre une moins bonne décision. Car au moins vous aurez appris quelque chose et vous pourrez réessayer.

### **4. Prenez vos succès en considération**

Il n'y a aucune honte à toujours vouloir faire mieux. Échouer est toujours possible, tirez-en les conclusions. Mais n'oubliez surtout pas de considérer vos succès. Donnez-vous une tape dans le dos de temps en temps. Lorsque vous avez accompli quelque chose, soufflez un peu, mettez le champagne au frais, et puis placez la barre un peu plus haut. De cette façon, non seulement vous conditionnez votre cerveau positivement, mais les autres auront de l'attention pour ce que vous accomplissez.

### **5. Sachez vous apprécier**

Renforcez votre estime en vous : vous êtes le seul qui puisse vraiment le faire. Ne restez pas en retrait. Ne vous comparez pas constamment aux autres. Mais réfléchissez de l'intérieur vers l'extérieur : où se situe votre noyau central et comment l'utiliser pour aller vers un monde meilleur ?

---

**FAITES CONFIANCE EN QUI  
VOUS ÊTES, CAR VOTRE CONTRIBUTION  
À NOTRE MONDE EST ÉNORME !**

# LES AUTEURES








**Chantal Smedts** et **Anneliese Monden** sont entrepreneuses, formatrices et coaches chez Qlick. Leurs coachings sont orientés sur l'authenticité, la créativité et l'obtention de résultats. Elles recherchent l'équilibre entre la motivation intérieure et le comportement quotidien.

Anneliese et Chantal sont Master Coach certifiées par l'International Coaching Federation. C'est ensemble qu'elles ont fondé Qlick en 2007, en donnant des nouvelles perspectives au coaching et à la formation.

## Pour plus d'information:

[www.qlick.today](http://www.qlick.today)

## Qlick sur les médias sociaux :

-  [www.facebook.com/QLICK.today](https://www.facebook.com/QLICK.today)
-  [www.linkedin.com/company/qlickcoaching](https://www.linkedin.com/company/qlickcoaching)
-  [www.youtube.com/user/Qlickcoaching](https://www.youtube.com/user/Qlickcoaching)
-  [twitter.com/QLICKtoday](https://twitter.com/QLICKtoday)
-  [www.instagram.com/qlick.today/](https://www.instagram.com/qlick.today/)

# VOS NOTES

A series of horizontal dotted lines for writing notes on the left side of the page.

A series of horizontal dotted lines for writing notes on the right side of the page.



**BE YOU**  
*be unique*

**En tant que prestataire RH, Unique se distingue en présentant une vaste gamme de services RH et de conseils professionnels sur mesure. Le groupe Unique rassemble quatre acteurs solides : Unique, Unique Career, Express Medical et Receptel.**

Nous mettons ainsi une large plateforme de services et de connaissances à la disposition de nos clients, afin de pouvoir toujours mieux les servir. Unique est votre prestataire RH intégral, trusted HR et Hospitality partner. Le conseiller 'one stop shop' pour l'ensemble de vos questions dans le domaine des solutions RH. Nous travaillons aujourd'hui à votre stratégie RH de demain.