

Apprendre à réagir face aux imprévus



Aïe ! Un dossier à traiter en urgence ou la visite surprise du big boss, et c'est la panique... Nos conseils pour gérer sereinement les situations inattendues. PAR SANDRINE CATALAN-MASSE

Je me bloque

Au lieu de vous lancer dans l'action, vous restez paralysée sous l'effet de la panique. Celle-ci déclenche chez vous tout un tas de paramètres biologiques : accélération du rythme cardiaque, respiration saccadée, pensée bloquée... Inconsciemment, vous vivez votre travail dans un système de cadre figé, où le moindre changement est source d'angoisse. Vous avez besoin que les choses se déroulent toujours de la même manière, dans le même ordre, dès votre arrivée au travail.

Les conseils de la coach* Adoptez une stratégie de repli durant quelques minutes. A la machine à café ou à l'extérieur de l'entreprise pour vous aérer. Fermez les yeux, respirez lentement par le ventre et visualisez-vous des pieds à la tête. Apprivoisez peu à peu l'idée que le monde est en perpétuel mouvement et qu'il ne vous arrivera rien de dangereux même si vous ne maîtrisez pas totalement la situation.

Je m'affole

A peine prenez-vous conscience de l'imprévu que vous vous précipitez tête baissée dans l'action sans même évaluer l'ampleur du travail ni réfléchir à la stratégie à adopter. C'est sans doute le meilleur moyen pour accumuler les

boulettes, souligne notre experte. « C'est précisément le stress et l'affolement qui font commettre des impairs, bien qu'il arrive également de multiplier les erreurs parce qu'on ne se sent pas à la hauteur de la tâche. »

Les conseils de la coach Priorité aux priorités ! Méthodiquement, prenez une feuille de papier et faites trois colonnes. L'une pour les choses urgentes, l'autre pour celles qui le sont moins et la troisième pour ce qui peut attendre. Vous verrez, le soulagement est quasi immédiat.

Je me réfugie dans le déni

C'est le syndrome de la page blanche, bien connu des écrivains. Au lieu de réagir, vous remettez sans cesse à plus tard la gestion de l'imprévu. Ou alors vous vous mettez à ranger frénétiquement votre bureau. Sans doute parce que vous avez peur d'échouer dans ce que vous entreprenez, analyse Luce Janin-Devillars. « En

psychanalyse, on relie la peur de produire un travail aux premières expériences sur le pot. Si l'acquisition de la propreté s'est déroulée sans trop d'exigence de la part de vos parents, vous n'avez sans doute pas ressenti d'anxiété particulière. Si, au contraire, votre maman attendait fièrement que vous fassiez vos besoins, ne pas y parvenir a pu être source d'angoisse. Du coup, produire quelque chose émanant de vous (y compris dans le cadre de votre travail) vous rend anxieux. »

Les conseils de la coach Autoprogrammez-vous pour agir : J'allume mon ordi, j'ouvre mes dossiers, je commence à travailler. Mais faites tout ça à votre rythme, sans précipitation. N'ayez pas honte de demander l'avis d'un collègue. Sa vision des choses peut vous aider à mieux étayer la tâche à réaliser ou vous donner une nouvelle manière d'aborder les choses.

Je pique une crise

La petite fille qui sommeille en vous vient de se réveiller ! Vous réagissez un peu comme quand vous étiez enfant : en criant, en tapant du pied pour obtenir quelque chose que l'on vous refusait ou marquer votre opposition. Si cela marchait avec vos parents, ça risque fort de ne pas prendre avec votre boss. « Nous vivons dans un système de pensée farouchement individualiste, si bien que l'on a tendance à ne plus supporter la frustration, constate Luce Janin-Devillars. Elle nous est pourtant nécessaire, puisqu'elle nous permet d'avoir des limites et d'accepter la réalité telle quelle est. En un mot d'être adulte. »

Les conseils de la coach Reprenez vos esprits et tentez la négociation dans le bureau du patron pour obtenir un délai. Une attitude calme, un discours bien argumenté valent bien mieux qu'un flot d'émotions (pleurs, cris, gueulante) lâchées sur l'épaule de votre interlocuteur. ■

* Luce Janin-Devillars, auteure de « *Changer sa vie, il n'est jamais trop tard* », aux éditions Michel Lafon.

20 % de notre temps en réserve... au cas où
Caroline Couturier, coach en entreprise, conseille de garder une marge de manœuvre de 20 % : « Gérer son temps, c'est un peu comme gérer son argent. Si on dispose d'une réserve, on peut gérer les aléas sans stresser. » Alors, profitez du trajet du matin pour lister les tâches de la journée. Surlignez celle qui peut attendre et décidez de ne pas l'effectuer dans la journée. Ce temps dégagé sera votre atout. Si un problème se présente, vous aurez tout le loisir de le régler... Sinon, vous profiterez d'un peu de liberté.