



Les compétences dont vos équipes  
ont besoin pour mieux performer

# SOMMAIRE

## Introduction

1. L'auto-motivation
2. La confiance en soi
3. La connaissance de soi
4. L'estime de soi
5. La flexibilité
6. La maîtrise de soi
7. L'optimisme
8. La résilience

Chaque compétences est détaillée selon les points suivants :

- Les avantages à posséder ces compétences
- Les risques d'un déficit de ces compétences
- Pistes de développement pour soi, pour les RH, pour les managers

Nos recommandations



## INTRODUCTION

Les enjeux ne sont plus les mêmes. Les savoir-faire, en compétition depuis longtemps avec les savoir-être, ont finalement été détrônés durant cette crise.

Et la défaite est fulgurante. Ces savoir-faire, autrement dit ces compétences techniques et ce bagage de connaissances, ne faisaient plus le poids face à l'ampleur des défis occasionnés par la crise.

Au cours des derniers mois notre relation au travail a subi d'énormes changements Il a fallu se rendre à l'évidence, maîtriser le nouveau logiciel RH pour mettre à jour le planning des équipes en télétravail était une chose, mais savoir fédérer ses équipes en télétravail, s'ouvrir à de nouvelles pratiques, affirmer sa force de caractère face aux difficultés, jongler sereinement avec les contraintes imposées, demeurer confiant en ses décisions, garder l'espoir d'un avenir meilleur, c'est autre chose.

Dans ce contexte de crise, la valeur des compétences liées au savoir-être a été révélée. Ces compétences sont décisives pour le monde d'après. C'est désormais sur elles qu'il faut miser pour trouver sa place et l'affirmer, dans la conscience et l'acceptation de cet environnement impermanent. Elles sont les nouvelles clés de l'épanouissement et de la réussite.

Cet e-book cible 8 compétences intra-personnelles. Ce sont elles qui permettent d'aller puiser en soi le pouvoir de se réinventer, et à fortiori en situation de crise. Et si, pour certains, ces compétences semblent naturelles, pour les autres, elles peuvent se développer par un travail soutenu afin de devenir de solides atouts pour réussir.



Il faut avoir les reins solides pour garder le cap en ces temps marqués par l'incertitude.

”

1.

# L'auto-motivation



Capacité à trouver en soi le désir d'atteindre un but malgré les obstacles et sans nécessiter d'encouragements extérieurs.



Une personne auto-motivée sait pourquoi elle fait les choses, elle est responsable de ses actes et se sent concernée par son travail. Cet état d'esprit est essentiel pour se prendre en main, pour s'investir dans ses missions et pour mener à bien, en dépit des obstacles ou des difficultés rencontrés.

Être auto-motivé(e), c'est faire preuve d'autonomie, puisque la particule "auto" signifie que la motivation vient de soi. La personne n'a ainsi pas besoin d'être encouragée ou stimulée par ses collègues ou son manager. C'est son enthousiasme, sa volonté et la force de caractère qu'elle a développé qui lui permettent de s'inscrire dans l'action, de cheminer vers ses objectifs et de persévérer.

## Les avantages d'une solide auto-motivation

- Éviter la procrastination, en déployant l'énergie nécessaire à l'action
- Faire preuve de constance et de ténacité, malgré les aléas et les embûches
- Avoir un sentiment de fierté et d'accomplissement, en étant allé au bout des choses
- Éprouver une forte responsabilité personnelle, en étant aux commandes de sa vie
- Apporter de la légèreté à l'équipe, en étant peu demandeur de soutien et d'approbation
- Faire face aux changements, en poursuivant ses buts malgré les difficultés

La personne qui manque de motivation ou qui a constamment besoin des autres pour avancer, limite considérablement son pouvoir d'action. Car être tributaire d'une aide extérieure, c'est porter atteinte à sa raison d'être. La personne demandeuse peut difficilement éprouver la fierté du devoir accompli et son sentiment d'utilité est mis à rude épreuve.

Ces personnes ont plus de risques d'abandonner des projets, puisque des objectifs peuvent être fixés, certes, mais les premières difficultés peuvent tout faire basculer. Elles sont aussi sujettes à la procrastination, avec cette perpétuelle remise au lendemain jusqu'à la date butoir, qui agit comme stimulus externe à leur motivation.

### Pistes de développement

Pour soi :

Donnez du sens à vos projets

Vous poursuivez un objectif ? Quelle est la raison qui vous pousse à l'atteindre ? Il est important de savoir pourquoi on fait quelque chose, cette réponse vous servira de gouvernail pour maintenir le cap et vous remotiver lors des moments de découragement. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise raison ; la meilleur est celle qui fait sens pour vous.

C'est elle qui vous insuffle l'énergie pour avancer et saura maintenir votre motivation intacte. Et pour encore plus d'impact, prenez le temps de réfléchir aux bénéfices que ce projet vous apportera, c'est-à-dire, ce que vous allez y gagner.

Pour les RH :

Assurez-vous que vos salariés exercent des missions stimulantes

On a tous envie que nos collaborateurs soient motivés et que le travail suive un rythme soutenu, sans incident. En outre, être constamment derrière certains salariés pour les rebooster peut être épuisant. Même si certains auront toujours besoin de quelques mots d'encouragement pour se mettre en route ou pour garder le tempo, on a un certain pouvoir d'agir en tant que RH : celui de s'assurer que les missions exercées par les salariés leur plaisent.

Grâce à l'évaluation des intérêts, notamment, vous êtes en mesure d'identifier ce qui motive le plus vos collaborateurs afin de leur attribuer des tâches qu'ils aiment et qui les stimulent naturellement.

Pour les managers :

Découpez les objectifs par paliers

A chaque petit ou grand projet (rédiger un rapport, trier la pile de documents, construire un nouveau programme de formation, booster le niveau d'anglais, etc.), prenez le temps avec votre salarié de le découper en mini-défis. Pour chaque défi relevé, n'hésitez pas à féliciter. S'il peine à atteindre un objectif, faites preuve d'indulgence et essayez de comprendre ce qui l'en empêche.

L'objectif est-il irréaliste, a-t-il eu suffisamment de temps, un obstacle l'a-t-il freiné, manque-t-il d'intérêt envers la tâche, ... ? En comprendre la raison vous permettra de recalibrer ses objectifs afin que votre salarié ait de meilleures chances d'y arriver la prochaine fois.



2.

La confiance en soi



La confiance en soi, c'est une force intérieure qui fait ressentir que tout est possible. C'est un sentiment d'assurance et de solidité qui aide la personne à entreprendre de nouvelles choses. Une personne confiante avance malgré les doutes et les incertitudes, et ne craint pas la nouveauté, puisqu'elle a la conviction d'avoir les ressources en elle pour réussir.

Une personne qui a confiance en soi se sent mieux placée que les autres pour savoir ce qui est bien pour elle et de quoi elle est capable. Elle croit en ses compétences et se fie à son jugement pour faire ses choix, pour mener ses projets, et pour évoluer dans des situations difficiles.

## Les avantages d'avoir une confiance en soi développée

- Être autonome dans ses décisions, en dépit des jugements d'autrui
- Croire en ses choix, même en contexte d'incertitude
- Avoir le sentiment d'être à la hauteur, plutôt que douter de soi
- Être poussé.e à essayer des nouvelles choses, pour saisir les opportunités
- Ressentir un sentiment d'efficacité personnelle, et donner le meilleur de soi
- Demeurer solide même en situation de crise et être un référent pour les autres


Sentiment d'assurance et de croyance en ses capacités, en ses choix, en ses opinions, même si d'autres désapprouvent.





## Les risques d'un manque de confiance en soi

Les personnes qui manquent de confiance en soi ont tendance à douter d'elles-mêmes et à se remettre en question. Elles sous-estiment leurs capacités à réussir, évitent les défis et sont apeurées par la nouveauté. En temps de crise, ce manque de confiance ajoute son lot d'angoisse puisque l'incertitude engendrée par cette situation peut faire perdre à la personne ses moyens.

Le manque de confiance en soi génère une peur de ne pas être à la hauteur, une peur de perdre la face, qui peut paralyser la personne et l'empêcher de se lancer dans de nouveaux projets.  En tant que manager, il peut être difficile d'assumer pleinement son rôle et de s'y sentir confortable. En effet, manquer de confiance en soi, c'est aussi mettre son destin entre les mains d'autrui, puisqu'en étant peu autonome dans ses décisions, on se laisse influencer par les autres et on est soumis à leur jugement.

### Pistes de développement

**Pour soi :**  
Modifiez votre posture

La confiance en soi est une question d'attitude. En effet, la confiance en soi transparaît à travers notre posture et notre regard. Quand on pense à une personne confiante et assurée, on a l'image de quelqu'un qui relève les épaules, qui se tient droit et qui a la tête haute.

Quand on la regarde, elle a un sourire fier et un regard droit et franc. Vous pouvez vous observer dans un miroir pour vous entraîner. Et vous pouvez vous remémorer, à des moments fixes de la journée, cette posture à adopter, pour que cela devienne petit à petit une attitude plus naturelle.

**Pour les RH :**  
Aidez vos collaborateurs à devenir experts de leurs compétences

Les RH ont le pouvoir de révéler les talents des collaborateurs grâce aux supports objectifs, comme les évaluations psychométriques. Les tests de personnalité, notamment, identifient les compétences naturelles d'une personne et ciblent les domaines et environnements où elles pourront les déployer. Pour les salariés qui manquent de confiance en soi, il peut être judicieux de commencer par renforcer les compétences qu'ils possèdent déjà.

Dans un premier temps, en les identifiant et en leur permettant de les mettre à profit à travers des missions qui les sollicitent.

A moyen terme, pourquoi ne pas monter d'un cran en permettant à la personne d'utiliser ces compétences de façon transversale, sur des projets connexes par exemple, ou en formation, pour transmettre ses savoirs. De cette façon, petit à petit, ce sentiment d'expertise fera naturellement grandir leur capital confiance.

**Pour les managers :**  
Admirez vos collaborateurs

Vos collaborateurs ont des talents. Vous pouvez les féliciter, certes, pour le travail accompli. Cela impactera sans conteste leur confiance en soi. Mais pour aller encore plus loin, essayez d'adopter une attitude d'admiration et de curiosité face à leurs réalisations.

Pour ce faire, questionnez vos collaborateurs sur la méthode employée pour parvenir à leur objectif, sur leur façon de faire originale, sur la méthode de travail qu'ils ont choisi d'utiliser, sur leurs astuces, ou bien leurs façons de résoudre les problèmes, ...

Laissez la personne vous expliquer ces choses, en prenant soin, de votre côté, de manifester cette ouverture ou cet étonnement qui nourriront la confiance de votre collaborateur et l'aideront à s'exprimer et à prendre conscience de ses talents.

3.

## La connaissance de soi





*Capacité à être à l'écoute de soi pour savoir identifier et comprendre ses émotions, ses besoins et ses désirs afin de déterminer ce qui est le mieux pour soi, même dans des situations nouvelles et exigeantes émotionnellement.*



L'individu qui comprend son mode de fonctionnement, qui est conscient de ses atouts, de ses forces, de sa valeur et de ses aptitudes est outillé pour avancer favorablement dans la vie. Il est capable de mobiliser les bonnes ressources pour évoluer dans son quotidien, mais aussi pour faire face aux imprévus et aux défis. En sachant ce qui est bien pour lui, il est plus à même de faire des choix satisfaisants, de déterminer les conditions idéales à son bien-être et de pouvoir donner le meilleur de soi.


La connaissance de soi est aussi un tremplin au développement des compétences puisque connaître ses forces et ses atouts, c'est aussi connaître ses lacunes et ses zones de progrès. Cette conscience de son potentiel d'amélioration est essentielle afin de se prendre en main et de s'impliquer dans son développement.

## Les avantages d'avoir une bonne connaissance de soi

- Donner du sens à son travail, en sachant pourquoi on le fait
- Faire de meilleurs choix, basés sur ses besoins et ses envies
- Limiter les risques d'épuisement, en étant conscient de ses limites
- Définir ses besoins de formation, en reconnaissant ses faiblesses
- S'épanouir dans ses missions, en étant capable d'évoluer en contexte d'incertitude

## Les risques d'une faible connaissance de soi

Une personne ayant une faible connaissance de soi peut avoir des difficultés à donner une direction à sa vie, car comment partir de soi si on ne sait pas qui l'on est ? En ayant peu conscience de soi, elle risque de prendre de mauvaises décisions et d'être à la merci des autres, car elle ne sait pas réfléchir sur les bonnes bases : ses besoins, ses capacités, ses priorités.

Une perte de sens et des difficultés à s'épanouir peuvent survenir puisque ses choix, à moins de miser sur la chance , risquent peu d'être en phase avec ses intérêts. Ceci affecte par conséquent ses performances, car elle exécute ses tâches sans savoir si elles mettent réellement à profit ses talents.

### Pistes de développement

**Pour soi :**  
Utilisez les autres comme miroir

Choisissez des personnes en qui vous avez confiance et demandez-leur quel regard ils ont sur vous : les qualités qu'ils voient en vous, comment ils interprètent votre façon de réagir à un imprévu, de prendre une décision, de gérer l'échec, de persévérer dans l'atteinte de vos objectifs, ce qu'ils pensent que vous aimez, votre style d'humour, la place que vous occupez dans un groupe, etc.

Prenez le temps d'analyser ces propos et de comprendre cette perception qu'ont les gens de vous, d'autant plus si des éléments sont récurrents dans leurs discours.

**Pour les RH :**  
Révélez la valeur de vos équipes

Pour développer sa connaissance de soi, les tests de personnalité, mais aussi de motivations, d'intérêts et d'aptitudes, sont des trésors d'informations. Ils identifient objectivement et précisément les atouts, les forces, les besoins fondamentaux, les compétences, etc. d'une personne.

Pour que ces tests aient toute leur portée, il est essentiel de choisir des tests validés scientifiquement. Vous pourrez aider vos collaborateurs à comprendre ces informations et à les intégrer dans leur mode de vie afin de faire des choix qui leur ressemblent, de créer un environnement de vie épanouissant, de prendre les commandes de leur vie et d'évoluer avantageusement en temps de crise.

**Pour les managers :**  
Faites des "récapitulatifs de soi"

Après chaque projet, chaque bon coup, chaque objectif atteint ou encore chaque solution trouvée, pourquoi ne pas mettre en place cette petite routine qui impactera la connaissance de soi de vos collaborateurs : demandez-leur ce qu'ils ont appris sur eux et ce qu'ils en retirent. Le monde actuel ne nous pousse pas à nous questionner sur soi de cette façon, pourtant, ces réflexions constituent la base pour se recentrer sur soi et apprendre à mieux se connaître.

Vous pouvez aussi utiliser cette routine pour les événements difficiles, car ils sont aussi partie prenante au travail. Que ce soit après une réunion éprouvante, un projet qui n'a pas abouti, un conflit avec un collègue, un revers avec un client, ... les situations difficiles, autant que les positives nous apprennent sur nous-mêmes.

4.

L'estime de soi





Jugement de valeur global permettant une évaluation réaliste de soi, en ayant conscience de ses forces et en acceptant ses faiblesses.



L'estime de soi joue positivement sur l'état d'esprit, qui appelle à l'acceptation de soi. La personne se voit telle qu'elle est, sait se concentrer sur ses forces et accepte naturellement ses faiblesses. Elle s'apprécie telle qu'elle est et n'est pas assujettie au regard d'autrui. Elle peut ainsi mieux recevoir les critiques en les percevant de façon constructive.

Avoir une bonne estime de soi, c'est être conscient de ses qualités et savoir mettre de l'avant ses atouts, dans sa façon unique d'être, de penser et d'agir. Les personnes ayant une belle estime de soi sont généralement rayonnantes et diffusent une belle énergie autour d'elles.

## Les avantages d'avoir une bonne estime de soi

- Manifester une attitude positive face à la réussite, en reconnaissant sa valeur
- Savoir déployer un perfectionnisme sain, en étant conscient de faire de son mieux
- Traiter adéquatement les critiques, en ayant une attitude bienveillante envers soi-même
- S'apprécier tel que l'on est et développer de saines relations avec autrui.



## Les risques d'une faible estime de soi

Pour les personnes ayant une faible estime de soi, il peut être difficile de recevoir des compliments et des marques de reconnaissance parce qu'elles peinent à y croire. Ces personnes ont d'ailleurs plutôt tendance à avoir un discours négativiste à leur égard et des paroles limitantes. 😞

Elles peuvent avoir tendance à ressasser leurs complexes, à se comparer et à demander validation auprès de leur entourage. Sujettes à la dévalorisation de soi, les rapports avec autrui peuvent être déséquilibrés et il peut ainsi être difficile pour elles de créer des relations satisfaisantes avec autrui.

L'auto-sabotage peut être observé chez les personnes ayant une faible estime. Pensant qu'elles ne méritent pas d'être heureuse, elles peuvent court-circuiter la possibilité de le devenir, affectant ainsi leur propre vie et parfois celle de son entourage.

### Pistes de développement

Pour soi :

S'entourer de personnes agréables

Une estime de soi fragile sera facilement blessée au contact de personnes malveillantes et toxiques. L'image négative que vous entretenez de vous persistera et les occasions de changement seront limitées. Certains devront peut-être procéder à un ménage dans leur entourage. Pour d'autres, il suffira de consolider les liens avec des personnes positives et attentionnées. La bienveillance, l'ouverture et la sincérité de ces personnes sont capitales pour vous permettre de vous sentir bien et d'oser être vous-mêmes.

Si leurs compliments et leurs encouragements peuvent être difficiles à recevoir, forcez-vous à les accepter et à y croire ; ils jouent un rôle décisif pour réajuster votre regard vers une image plus juste et positive de vous-même.

Pour les RH :

Évitez les comparaisons

Qu'on soit manager, formateur, recruteur, chef d'équipe, bref, en position d'autorité sur un groupe, la tendance à comparer entre elles les personnes est presque naturelle. Pourtant, cette activité ne favorise pas le développement de l'estime de soi, voire elle est même contre-productive puisque chaque personne est différente et unique.

Prenez plutôt conscience des forces et atouts de chacun afin de les valoriser. Tout le monde sans exception a quelque chose de beau à mettre en valeur, que ce soit dans sa personnalité (sociable, observateur, organisé, leader, ...), dans ses aptitudes (dextérité manuelle, imagination intarissable, mémoire sans faille...), dans ses connaissances (maîtrise de plusieurs langues, excellent cuisinier, incollable en géographe...), etc.

Pour les managers :

Aidez vos collaborateurs à développer leur estime d'eux-mêmes.

Pourquoi ne pas mettre en place une routine agréable pour modifier l'état d'esprit de vos collaborateurs et les aider à développer un regard bienveillant envers eux. Chaque vendredi, avant de quitter le boulot, faites avec votre équipe un retour sur la semaine en demandant à vos collaborateurs de trouver un élément dont ils sont fiers. Si l'exercice est difficile pour certains, patientez et continuez.

Au bout de deux mois où ils auront trouvé chaque semaine un élément positif, passez à deux, puis à trois éléments par semaine. L'objectif étant d'arriver facilement à en ressortir trois pour lesquels ils sont fiers d'eux. Et vous pourrez observer qu'au fil du temps, leur appréciation d'eux-mêmes et le regard qu'ils portent sur eux s'en trouveront renforcés.

5.

La flexibilité







*Capacité d'accommoder sa façon de penser, ses comportements et ses émotions dans le but de s'adapter à de nouvelles normes et situations*



La personne flexible est consciente de ce qui se passe autour d'elle et sait ainsi revêtir le bon habit quand il faut afin d'exercer pleinement son rôle. Elle prend la place qu'il lui revient, au bon moment, afin d'être en phase avec autrui et avec son environnement. En plus d'être ouverte à de nouvelles façons de faire, elle est consciente de vivre avec des gens différents avec qui elle cherche à s'ajuster en permanence afin de créer le meilleur équilibre.

Le personne flexible sait se défaire de ses habitudes, sortir de sa routine et s'adapter à une nouvelle situation. Elle fait preuve d'une souplesse d'esprit et d'une vision positive de l'avenir qui génèrent en elle un certain enthousiasme et une envie d'améliorer l'existant.

## Les avantages d'être flexible

- Faire preuve d'adaptabilité, en étant en phase avec les situations vécues
- Être capable de se remettre en question, lorsqu'un changement est nécessaire
- Pouvoir évoluer dans un environnement mouvant induit par la crise
- Démontrer une ouverture d'esprit, par une vision positive du changement
- Collaborer à un milieu de travail dynamique et évolutif

## Les risques d'une difficulté à être flexible

Les personnes flexibles peuvent démontrer une rigidité dans leur façon de penser et dans leurs comportements, ce qui rend difficile l'adaptation à de nouvelles situations. Elles peuvent avoir tendance à se maintenir dans leurs acquis et à graviter à l'intérieur d'une zone de confort sécurisante. Leur champ de vision est alors restreint et il leur est difficile de s'ouvrir à une lecture complète de leur environnement qui leur permettrait d'être réceptif à tout ce qui s'y passe afin d'y réagir adéquatement.



En groupe, ce manque de flexibilité peut créer des frictions avec les membres et ralentir le rythme des projets. On observe parfois un entêtement et une difficulté à prendre en compte les conseils de l'entourage, d'autant plus lorsque ceux-ci sont récurrents.

### Pistes de développement

**Pour soi :**  
Travailler votre ouverture d'esprit

Chacun d'entre nous a ses opinions, ses idées et sa façon de voir la vie. Soit, mais s'y cantonner ou demeurer hermétique à d'autres vues peut être limitant, tant dans le quotidien avec autrui que dans l'adaptation au changement.

Pour gagner en souplesse et en réceptivité, essayez de développer votre curiosité face à ce qui existe autour de vous. En réunion par exemple, forcez-vous à écouter les différents points de vue de vos collègues sans y réagir et sans émettre de jugement.

L'exercice peut être difficile, mais prenez ensuite un moment pour réfléchir à tous ces points de vue pour comprendre la logique et les motivations derrière. Vous travaillerez ainsi votre ouverture d'esprit, qui impactera sur la richesse de vos relations et sur votre facilité à vous adapter aux situations de la vie.

**Pour les RH :**  
Favoriser la mixité dans le milieu du travail

La flexibilité s'entend par l'ouverture à côtoyer des personnes différentes, à essayer d'autres façons de faire et à élargir ses horizons afin de déployer une souplesse dans sa vision de la vie, mais aussi dans son fonctionnement.

En tant que RH, vous êtes la porte d'entrée de l'entreprise et avez un pouvoir sur la sélection des candidats qui contribueront à la richesse de votre entreprise. Pour vos collaborateurs, travailler au quotidien avec des personnes d'horizons variés, impactera leur ouverture et leur souplesse, tant dans leur façon d'être que de faire.

**Pour les managers :**  
Aidez vos collaborateurs à regarder leurs soucis d'un autre œil

Lorsque vos collaborateurs sont confrontés à un problème, permettez leur de s'ouvrir à d'autres visions des choses. Proposez-leur de choisir trois personnes de l'entreprise et "de mettre leurs lunettes".

Demandez-leur ensuite de voir le problème à travers leurs yeux :

- Comment interprèteraient-elles ce souci ?
- Comment réagiraient-elles ?
- Quelles solutions envisageraient-elles ?
- Est-ce que ces nouvelles possibilités ont du sens pour eux ?
- Alors, pourquoi ne pas les mettre en pratique ?

6.

La maîtrise de soi





Dans les situations difficiles, avoir une bonne maîtrise de soi permet de rester calme et d'empêcher les émotions telles que la colère ou la frustration de prendre le dessus. La personne en pleine maîtrise de soi sait prendre le recul nécessaire pour écouter l'émotion et l'analyser afin d'en comprendre la teneur et apporter une réponse appropriée.

Une gestion saine des émotions permet d'affronter autrement les événements douloureux, en vivant l'émotion qui se présente plutôt qu'en l'évitant ou en la niant. Dans les situations stressantes ou inhabituelles, faire preuve de maturité émotionnelle, c'est savoir relativiser le sens de ces événements et garder un contrôle sur soi, afin de réagir de façon constructive.

## Les avantages d'avoir une bonne maîtrise de soi

- Avoir une gestion saine et mature des frustrations
- Pouvoir rester en pleine maîtrise de ses moyens
- Transmettre autour de soi une rassurante sensation d'apaisement
- Tolérer l'incertitude, par une capacité à prendre du recul face aux événements
- Réagir adéquatement aux situations stressantes ou déstabilisantes

Capacité à contenir ses pulsions et à modérer ses réactions en gardant un esprit clair et un comportement adapté



## Les risques d'une faible maîtrise de soi

Lorsqu'une personne peine à garder le contrôle sur soi, on peut observer des difficultés à contenir ses émotions et à rester maître de ses réactions. Cela peut se traduire par une impulsivité et des attitudes regrettables à posteriori, tant dans ses paroles que dans ses gestes. L'entourage peut alors être témoin impuissant de ces débordements parfois difficiles à anticiper.



Ces difficultés à contrôler ses réactions peuvent accabler la personne et nuire à son bon fonctionnement; Par exemple, lorsqu'elle doit réagir dans l'urgence, la surcharge émotionnelle engendrée par la soudaineté et l'ampleur de l'évènement, peuvent la paralyser et l'empêcher d'avoir l'esprit clair pour comprendre la situation.

### Pistes de développement

#### Pour soi :

Adoptez une respiration abdominale

Sous le coup d'une émotion forte, la respiration thoracique est souvent celle qui prend place instinctivement. Malheureusement, elle ne permet pas de s'apaiser complètement. Scientifiquement, elle ne remplit les poumons qu'à 30% et ne favorise ainsi pas la bonne alimentation des cellules en oxygène, ni l'élimination des tensions. Et bien souvent, une sensation d'oppression au niveau de la poitrine demeure.

Il est recommandé de s'entraîner à la respiration abdominale, qui est la plus apaisante. Elle calme, évacue les tensions et apporte un réel bien-être intérieur. Cette respiration doit partir du ventre et être longue, en prenant moins d'air que ce qui sera expiré ensuite. La pratiquer plusieurs fois d'affilée vous apportera une réelle détente.

#### Pour les RH :

Instaurez des espaces de détente

De plus en plus d'entreprises mettent en place des espaces de bien-être afin de permettre à leurs salariés de se détendre, de lâcher prise et de prendre une certaine distance avec leur travail.

Cela peut être une salle de repose avec des assises invitant à la détente, un espace de jeu pour faire une pause-boulot, un temps de méditation quotidien programmé, ... plusieurs bonnes idées émergent et ont déjà pu démontrer leur efficacité dans la meilleure gestion des émotions des salariés.

#### Pour les managers :

Aidez vos collaborateurs à comprendre leurs émotions

Les émotions sont là, on ne peut pas les nier ou les occulter. Ceci dit, on peut apprendre à mieux les contrôler. Pour ce faire, un outil simple et accessible est de recourir au photolangage. Il s'agit de choisir une image pour représenter la situation vécue et tout ce qu'elle renvoie comme charge émotionnelle. Vous pouvez ainsi demander à votre collaborateur de trouver cette image, soit via internet ou avec un support photo de type photolangage.

Cet exercice lui permettra de mieux comprendre son vécu et de le dédramatiser grâce à l'image, qui agit comme intermédiaire et qui établit une distance entre la personne et l'émotion. Avec "la bonne image", l'émotion ressentie lui paraîtra plus claire, il ressentira un meilleur contrôle sur la situation et même un bien-être émotionnel.

7.

L'optimisme





*Tendance à être satisfait de sa vie en général  
et à voir le bon côté des choses.*



Une personne optimiste est généralement agréable à côtoyer. Elle véhicule une attitude positive et tente son discours d'espoir et de légèreté. Elle sait trouver le beau dans une situation pénible et avoir des mots valorisants pour autrui.

Une personne optimiste sait apprécier sa vie et les choses qui l'entourent et elle croit à un avenir toujours meilleur. C'est une personne qui sait voir les choses du bon côté et ainsi tirer parti de chaque situation. Elle n'est pas susceptible de redouter les opportunités puisqu'en cas d'échec, elle y verra une expérience supplémentaire.

## Les avantages d'être optimiste

- Participer à la bonne ambiance de travail par une attitude joviale
- Reconnaître les efforts de chacun par des mots choisis et gratifiants
- Relativiser une erreur pour un faire un apprentissage
- Rayonner par sa bonne humeur, son sourire et sa positivité

## Les risques d'une difficulté à être optimiste

Les personnes ayant de la difficulté à faire preuve d'optimisme peuvent avoir une tendance plus forte au découragement. Leur vision de la vie peut être teintée par la difficulté, l'épreuve, les dangers, les erreurs passées, ... et influence ainsi leur discours, parfois empreint de beaucoup de pessimisme.

La tendance de ces personnes à voir les difficultés en premier plutôt que les possibilités, fait qu'elles peuvent se sentir rapidement abattues. Elles peuvent également avoir de la difficulté à utiliser leurs ressources et leurs forces comme des facilitants pour évoluer dans la vie.



### Pistes de développement

**Pour soi :**  
Voyez le beau autour de vous

Le négatif entretient le négatif et devient une habitude pour ceux qui par automatisme, s'expriment par la critique, l'impossibilité, la difficulté, le manque, la faute de ...

Pour modifier votre regard sur la vie et mettre en place des réflexes positifs, pourquoi ne pas tenter cette expérience ludique et agréable durant un mois : à chaque fois que vous entrez dans une pièce, portez attention en premier à ce qui est beau, à vos yeux, en identifiant trois choses.

Cela peut être la couleur des murs, l'odeur de la nourriture, la valeur des personnes présentes, la décoration, l'ambiance chaleureuse, la propreté, un objet insolite, etc. Tout est valable, à condition que ce soit du positif. Rien ne vous empêche de poursuivre cet exercice, qui ne fera qu'impacter positivement votre regard sur la vie.

**Pour les RH :**  
Amenez le sourire au travail

Il est presque inutile de dire que pour rayonner autour et à l'intérieur de soi, un sourire fait toute la différence. Cela contribue aussi à modifier l'humeur générale. Physiologiquement, le sourire libère de la dopamine et de la sérotonine dans le cerveau, ce qui induit un sentiment de bonheur et informe l'esprit que tout va bien.

Du coup, plus les gens sourient, plus ils sont optimistes et plus la vie a meilleure saveur ! Alors, pourquoi ne pas miser sur un environnement de travail qui induit le sourire ? Ce peut être des activités de team building qui amènent à décompresser et favorisent le rire en groupe. Ce peut être les stickers muraux à messages positifs, que l'on voit s'afficher de plus en plus dans les milieux de travail. Ce peut être aussi par les bons coups du mois ou même quelques mots d'humour que l'on inscrit dans le journal de l'entreprise.

**Pour les managers :**  
Faites vous l'avocat... de l'ange

On connaît tous l'avocat du diable. Mais son opposé, l'avocat de l'ange, peut être d'une grande aide pour développer une vision du monde plus optimiste. En tant que manager, c'est vous qui aurez ce rôle. A chaque propos négatif ou défaitiste que vos collaborateurs émettront, vous pourrez répondre "d'accord, mais comment l'interpréter de façon positive ?".

L'intérêt de cette réflexion est d'arriver à extraire le meilleur dans chaque situation afin qu'ils perçoivent la vie avec plus de légèreté et qu'ils fassent de chaque épreuve une occasion de grandir.



8.

La résilience





## Capacité à se remettre rapidement d'un malheur et d'un échec



Une personne résiliente est tout aussi sujette aux échecs et aux aléas de la vie. Cependant, elle sait percevoir ces revers comme des moyens de progresser, grâce à sa capacité à se remettre en question, à endosser sa part de responsabilités et à accepter les choses.

Se dire qu'elle pourra mieux faire la prochaine fois lui permet de passer plus rapidement à autre chose. Elle porte ainsi un regard vers l'avenir plutôt que de laisser affecter par des situations passées, car pour elle, le passé est derrière.

Elle sait tourner la page sur des éléments douloureux comme futiles, sans encombrer son esprit de regrets. Si un événement suscite en elle quelque émotion, elle vivra cette émotion. Une fois l'émotion vécue, elle fermera cette porte et repartira de l'avant, avec en elle une expérience de plus pour l'aider à cheminer dans la vie.

## Les avantages d'avoir une résilience

- Comprendre sa part de responsabilité afin de tirer des leçons de ses expériences
- Affronter les défis plus sereinement, par une attitude proactive
- Regarder vers l'avant et s'affranchir des difficultés passées
- Démontrer un pouvoir d'agir dans les situations qui nous concernent.

## Les risques d'une difficulté à faire preuve de résilience

Les personnes peu résilientes ont besoin de plus de temps pour digérer un évènement difficile et estomper les blessures. Elles ont aussi besoin de plus de soutien de l'entourage pour faire le point sur les échecs et trouver la capacité de se libérer des difficultés passées. Parfois accablées par les regrets, elles peuvent avoir tendance à ressasser le passé et à s'y attarder, tentant de refaire les scénarios pour espérer trouver un soulagement.

La difficulté à faire preuve de résilience peut maintenir ces personnes dans un état nostalgique récurrent, avançant malgré elles dans la vie les yeux tournés vers l'arrière, aux prises avec les chaînes du passé dont elles peinent à se défaire.



### Pistes de développement

#### Pour soi :

Changer les regrets par des opportunités

Nous sommes régulièrement amenés à faire des choix, que ce soit le plat au restaurant, la destination des prochaines vacances, jusqu'à la nouvelle voiture ou le métier que l'on veut exercer. Un choix est fait à un moment précis car il répond à nos besoins du moment, qu'il fait du sens pour nous et qu'il tient compte des informations à notre disposition.

Un état d'esprit résilient invite à voir ces choix d'un point de vue dynamique.

Nous évoluons à travers nos expériences, et il se peut qu'un choix fait jadis ne soit plus d'actualité. Inutile d'avoir des remords et de chercher à refaire le passé. Il est plus constructif de se dire "qu'est ce que je peux faire maintenant" plutôt que "j'aurais dû faire ça". Si votre passé ne peut être changé, vous avez un pouvoir d'action sur votre avenir.

#### Pour les RH :

Profitez de l'entretien annuel pour propulser vos collaborateurs

L'entretien annuel permet de faire le point sur l'année précédente, en passant en revue les bons et les moins bons coups.

Pour vos collaborateurs, c'est l'occasion de se décharger de ce qui les a irrité, de leurs échecs et de leurs déceptions.

Ils peuvent ainsi repartir sur de meilleures bases, en ayant eu la possibilité d'être écoutés afin de pouvoir tourner la page sur les épreuves qu'ils ont pu vivre.

De bons outils de tests de personnalités ciblés peuvent aider à résoudre des situations difficiles et inconfortables vécues par la salarié et ainsi mieux comprendre la situation pour mieux la corriger.

#### Pour les managers :

Utilisez l'humour pour dédramatiser une situation

Pour prendre de la distance, relativiser une situation ou apaiser des tensions, l'humour est un outil d'exception. Il ne faut pas voir l'humour comme une façon de cacher la réalité mais plutôt comme une forme d'aide légitime. L'humour faut du bien et apporte un regard neuf sur un évènement.

Dans les situations éprouvantes comme dans les plus légères, tentez cette approche pour dédramatiser une situation et offrir par le fait même une nouvelle signification à l'évènement.

# Pilotez votre capital humain

Les huit compétences intra personnelles décrites dans cet e-book peuvent être mesurées via nos outils d'évaluation de l'intelligence émotionnelle.

Ce type d'outil indique précisément la position d'une personne sur chaque compétence, à savoir si elle maîtrise parfaitement, plutôt bien ou très peu.

Comme ces compétences peuvent se développer par un travail personnel soutenu, cerner la position initiale de la personne est un excellent indicateur du chemin à parcourir pour arriver à une parfaite maîtrise.

Faites confiance à l'expertise de notre organisme pour réaliser des évaluations prédictives des potentiels pour vous aider à gérer de façon efficace et sereine votre capital humain.

**Toute la gamme d'outils et d'accompagnements est disponible sur simple demande  
ou sur notre site internet [www.bcf-competence.com](http://www.bcf-competence.com)**