

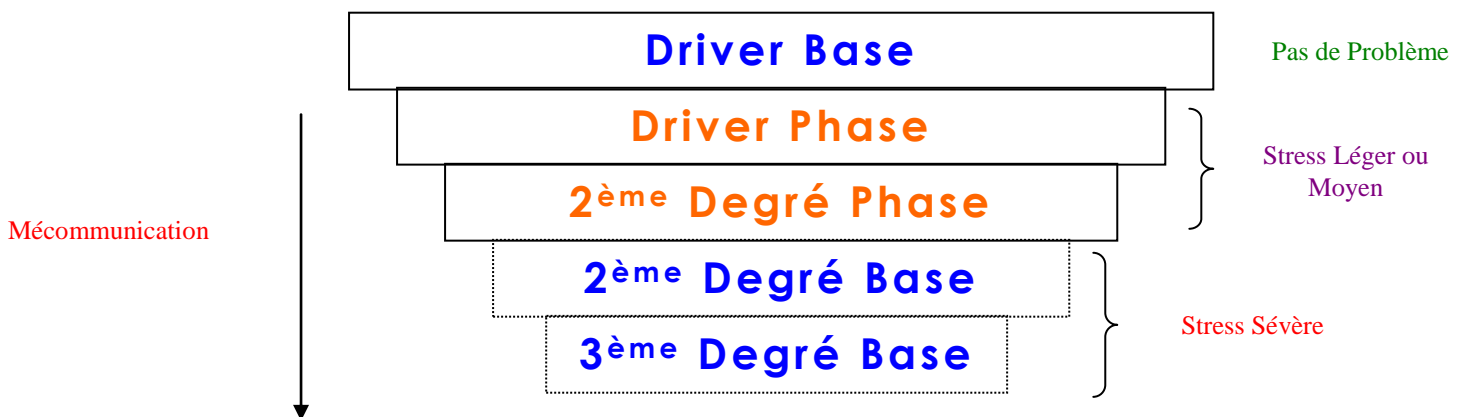
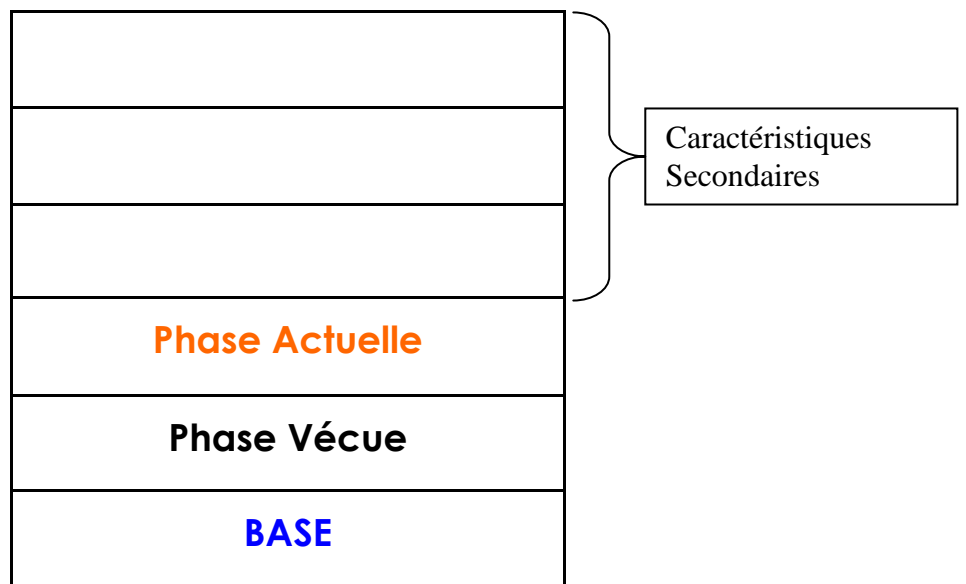
GESTION DU STRESS ET QUESTIONS EXISTENTIELLES

Par Pascal LEGRAND

Il est habituel en Process Com® d'expliquer à nos clients, lors d'une formation ou d'un coaching, que :

- **Sous stress « léger ou moyen »**, nous pouvons montrer un masque du 1^o degré (=driver), puis un masque du 2^{ème} degré (=mécanisme d'échec) de notre Phase actuelle
- **Sous stress « sévère »**, nous pouvons mettre un masque du 2^{ème} degré, puis du 3^{ème} degré de notre Base

Le schéma général de la mécommunication est le suivant :



Il arrive parfois qu'un client me demande s'il est possible d'entrer en stress sévère, avec un masque du 2^{ème} degré de la Base, sans passer par une séquence de mécommunication de la Phase actuelle. Je réponds par l'affirmative et je cite des facteurs stressants de type :

- ✓ Deuil
- ✓ Licenciement brutal
- ✓ Séparation difficile
- ✓ Conflit de forte intensité
- ✓ Etc.

Depuis peu, j'ajoute qu'il existe une cause d'entrée en stress sévère immédiat : **lorsque nous percevons une menace à la question existentielle de notre Base.**

QU'EST-CE QU'UNE QUESTION EXISTENTIELLE ?

Selon **Taibi KAHLER** (1), chaque type de personnalité a reçu un thème récurrent, qu'il a nommé « **Question existentielle** » :

- ❖ Empathique : « Suis-je aimable ? »
- ❖ Travaillomane : « Suis-je compétent ? »
- ❖ Persévérant : « Suis-je digne de confiance ? »
- ❖ Rêveur : « Suis-je voulu ? »
- ❖ Promoteur : « Suis-je vivant ? »
- ❖ Rebelle : « Suis-je acceptable ? »

Christian BECQUEREAU (2) écrit que la question existentielle « *est une question qui tenaille, trotte dans la tête, consciemment et inconsciemment* » ; et d'ajouter : « *si notre environnement répond favorablement à notre question existentielle, cela nous rapproche du bonheur. Dans le cas inverse, cela nous en éloigne* ».

(1) Spencer/Shenk/Capers and Taibi Kahler Associates, séminaire Process Communication, Gardena California, 1989 ; Taibi Kahler, Building Quality Teams, Little Rock, Arkansas, 1990, 1996

(2) In « Process Com pour les managers », InterEditions Avril 2008

A ce stade, il est possible d'établir un lien entre « **Question existentielle** » et « **Besoins psychologiques** » :

- ❖ **Pour le type Empathique**, « *Suis-je aimable* » renvoie au besoin psychologique « *d'être reconnu en tant que personne* »
- ❖ **Pour le type Travaillomane**, « *Suis-je compétent* » renvoie au besoin « *d'être reconnu pour le travail* », notamment pour la quantité et la qualité du travail effectué et aussi pour ses compétences d'analyse et de synthèse.
- ❖ **Pour le type Persévérant**, « *Suis-je digne de confiance* » renvoie au besoin « *d'être reconnu pour ses convictions* », en l'occurrence : être reconnu pour son implication dans la mission confiée ou pilotée, en cohérence avec son système de valeurs et d'opinions.
- ❖ **Pour le type Rêveur**, il n'est pas évident de connecter la question existentielle « *Suis-je voulu* » avec le *besoin de Solitude*. Toutefois, la question « *Suis-je voulu* » renvoie au fait que le type Rêveur apprécie de recevoir des directives, dans le cadre d'un management autocratique. Bruno DUSOLLIER, lors d'un Groupe d'Echanges et de Recherche organisé par Kahler Communication France, fait l'hypothèse que le type Rêveur aurait le besoin psychologique « *d'être appelé* », c'est-à-dire « *d'être choisi* » par une personne...
- ❖ **Pour le type Promoteur**, « *Suis-je vivant* » renvoie au besoin « *d'excitation* ».
- ❖ **Pour le type Rebelle**, « *Suis-je acceptable* »... tel(le) que je suis avec mes particularités. Pour répondre à cette question, ce type de personnalité va rechercher implicitement ou explicitement des Contacts positifs, souvent basés sur des échanges ludiques.

En résumé, nous pourrions dire que la question existentielle sous tend la satisfaction positive des besoins psychologiques ; la satisfaction des besoins psychologiques est une des réponses à la question existentielle.

Toutefois, **pour Gérard COLLIGNON** (3), **la question existentielle va très au-delà de la satisfaction de nos besoins psychologiques**. Elle est « existentielle » car elle touche au fondement de notre équilibre psychique, surtout la question existentielle de la Base. « *C'est à la fois une ligne de force qui oriente notre façon d'être au monde et notre ligne de fracture, étant également notre principale source de vulnérabilité* » nous dit Gérard.

Pour Jérôme LEFEUVRE (3), la question existentielle est une condition sine qua non de notre « *équilibre existentiel* » (= émotionnel + mental) : « *Nous pouvons être concernés par la crainte d'une réponse NON à la question de notre Base. C'est un moteur puissant vers l'action et la décision, alors que les besoins psychologiques seraient plutôt le carburant* » selon Jérôme.

En conclusion, on comprendra aisément que nous pouvons entrer rapidement en stress sévère, lorsque nous percevons une menace à la question existentielle de notre Base.

(3) Gérard COLLIGNON et Jérôme LEFEUVRE sont formateurs de formateurs Process Com.

ATTENTION AUX ICEBERGS !

Voici un exemple de stress sévère présenté par un de mes clients lors d'une séance de coaching individuel.

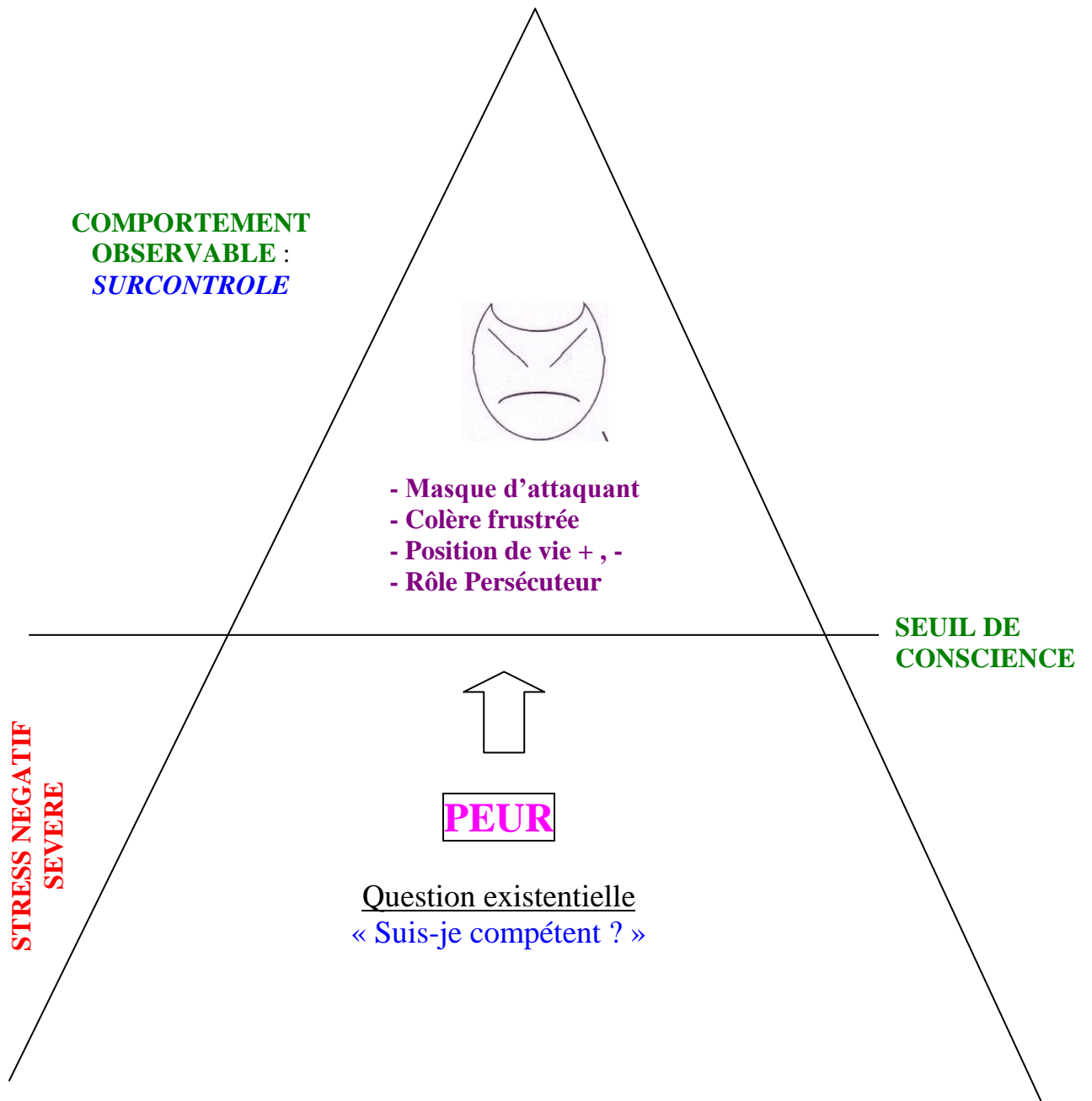
Didier, 45 ans, est ingénieur technico-commercial depuis 4 ans dans une PME de services informatique. Ses résultats commerciaux sont excellents (60% supérieurs à la moyenne des autres commerciaux), et ses prestations techniques et son sens des relations sont particulièrement appréciés par les clients. Didier a une Base Travaillomane et une Phase actuelle Empathique.

Lors d'une réunion commerciale trimestrielle, Didier se sent frustré de ne pas être reconnu pour ses résultats exceptionnels de l'année en cours. D'autant que Laurent, PDG de l'entreprise, semble mettre Patrice, un autre commercial, sur un piédestal, alors que ses résultats et ses compétences techniques sont de loin inférieurs à ceux de Didier. Lors de la pause café, Didier, très remonté, aborde Laurent pour lui demander de s'expliquer sur « son interprétation subjective et erronée des tableaux de bord ». Laurent, indisposé par l'attitude agressive et sur-contrôlante de Didier, lui rétorque sèchement, que d'une part, son collègue Patrice a besoin d'être encouragé et que d'autre part, ses résultats sont en progression. Or, chiffres en main, Didier réalise un chiffre d'affaires 2 fois supérieur à celui de Patrice. Face à ce qu'il interprète comme de la mauvaise foi et de l'incompétence managériale de la part de son patron, Didier s'emporte alors et s'écrie « en avoir marre de cette boîte de m... ! ».

Le lendemain de la réunion, Didier reçoit une lettre d'avertissement...

Analysons la situation à l'aide de « l'ICEBERG DU STRESS » créé par Gérard COLLIGNON (4) :

(4) Coacher avec la Process Communication, de Gérard COLLIGNON et Pascal LEGRAND, InterEditions, 2006.



Le comportement observable de Didier :

- Masque d'Attaquant et mécanisme d'échec « Surcontrôle » (2^{ème} degré de la Base Travaillomane)
- Emotion négative : colère frustrée
- Position de Vie : +,-
- Rôle dans le triangle de Karpman : Persécuteur

Ce comportement observable nous indique que Didier subit un stress négatif sévère et nous montre « **un putsch émotionnel** »(5). Ce stress est provoqué par une émotion et une seule : **la PEUR. Celle-ci est liée à la question existentielle de sa Base** : « *Suis-je compétent ?* »

Le croquis, en forme d'iceberg, nous montre que la partie visible est séparée de la partie invisible par notre **SEUIL DE CONSCIENCE**. Didier, qui est dans le mécanisme d'échec de surcontrôle et ressent de la colère frustrée (colère attaquante), n'est pas en contact avec sa peur : ne pas être compétent....et reconnu comme tel par son patron. Lors de son coaching, Didier m'apprendra :

- Qu'il a vécu très douloureusement et brutalement les commentaires de son patron. J'appelle ça une « **piqûre de guêpe** » : quand une personne menace ou frustre, par ses signes de reconnaissance négatifs, la question existentielle de la Base de son interlocuteur. *Par exemple, dire à une personne Empathique que son équipe ne l'aime pas !*
- Toute sa vie durant, il a cherché à obtenir cette compétence, en travaillant dur et en obtenant de bons résultats professionnels.

On voit bien dans cet exemple que la **question existentielle** est, comme le dit ci-dessus **Gérard COLLIGNON** :

- ✓ **Une ligne de force** : Didier est devenu un excellent professionnel par sa recherche continue de la compétence
- ✓ **Une ligne de fracture** quand Didier, en stress sévère, entre en conflit destructeur avec son patron

(5) L'intelligence émotionnelle, Editions J'ai lu, 2001

QUESTION EXISTENTIELLE DE LA BASE OU DE LA PHASE ?

Une question se pose : **une personne peut-elle être confrontée à la question existentielle de sa Phase actuelle ?**

Pour répondre à cette question, voici une anecdote :

Blandine a une Base Rêveur et une Phase Persévérant. Blandine apprend par inadvertance qu'elle n'a pas été invitée à une soirée organisée par l'une de ses relations amicales. Blandine se sent très en colère, elle a l'impression d'avoir été « trahie » et se dit que ça ne va pas se passer comme ça !... Prostrée, elle ne répond plus au téléphone pendant plusieurs jours.

Nous voyons ici que Blandine montre à la fois :

- **Un mécanisme du 2^{ème} degré de la Base :** « Attend passivement ». La question existentielle « Suis-je voulue » est menacée, car « personne » n'est venu la chercher pour cette soirée
- **Un mécanisme d'échec de la Phase actuelle :** « Part en croisade ». La question existentielle « Suis-je digne de confiance » est menacée avec l'impression paranoïde d'avoir été trahie.

En conclusion :

- ✚ **une personne, dont les questions existentielles de la Base ET de la Phase actuelle sont attaquées ou frustrées, pourra montrer « un cocktail » de 2^{ème} degré de la Phase + de 2^{ème} et 3^{ème} degré de la Base...**
- ✚ **Une personne pourra également être confrontée à la menace de la question existentielle de sa Phase actuelle et montrer uniquement un masque du 2^{ème} degré de sa Phase actuelle**
- ✚ **...et la principale zone de vulnérabilité, et donc de souffrance possible, restent inhérentes à la question existentielle de la BASE**

QUE FAIRE DANS CETTE SITUATION ?

Comment aider notre client à gérer son stress négatif lié à la menace de question existentielle ?

1. Connaissance et conscience de soi

La toute première étape consistant, selon **Daniel GOLEMAN** (5), à développer sa connaissance et sa conscience de soi, le coach pourra, à l'aide de l'inventaire de personnalité Process Com®, aider son client à connaître et à prendre conscience de cette zone de vulnérabilité, représentée par la menace de la question existentielle de la Phase actuelle et surtout de la Base.

2. Gestion de soi

La 2^{ème} étape consistera à **aider le client à analyser la situation**. Cette **introspection**, guidée par le coach, pourra comprendre les **questions suivantes** :

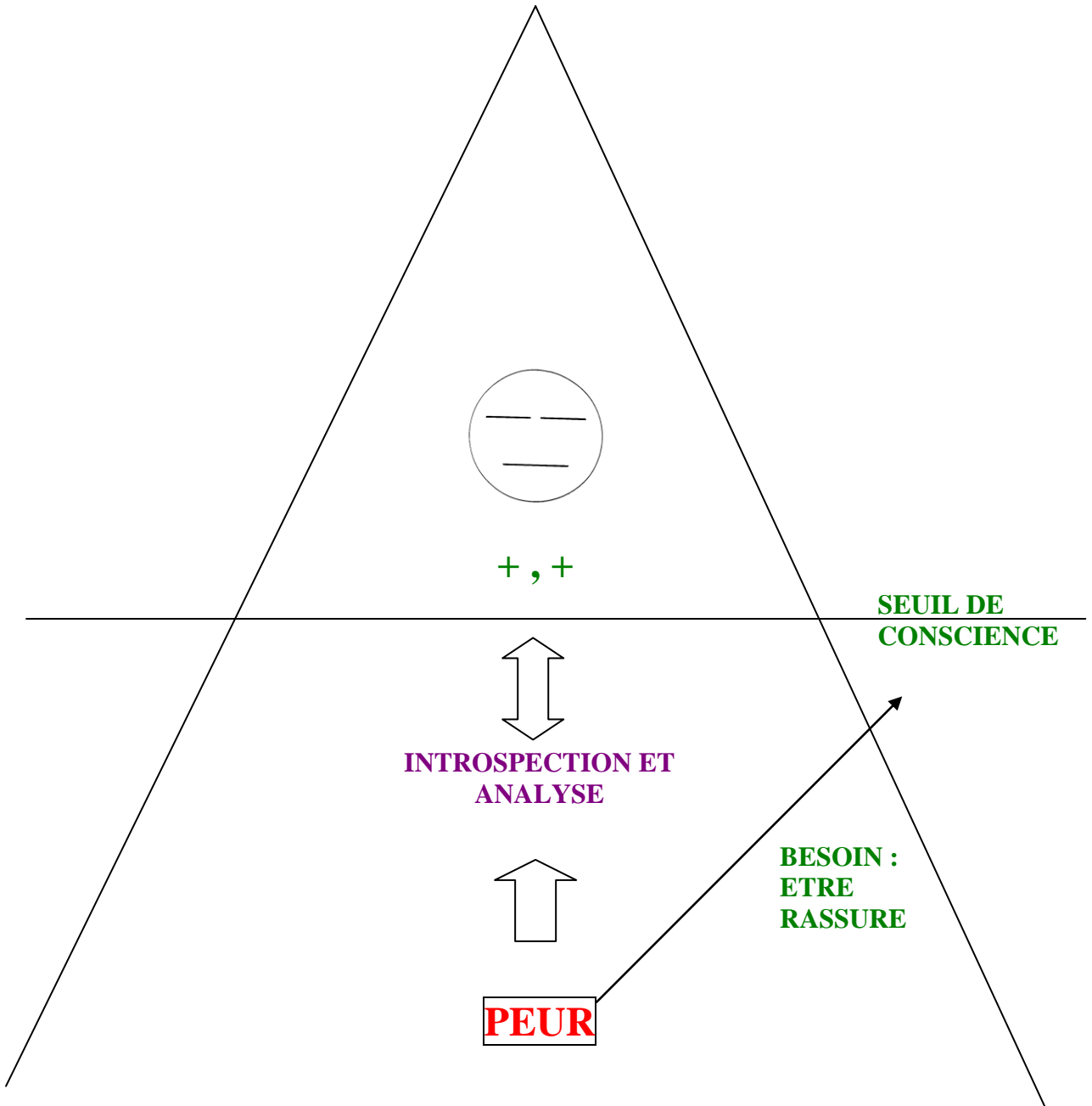
- ✓ ***Est-ce que je peux te poser une question ?***
Cette question fermée a pour avantage d'obtenir l'accord du client pour la question clé suivante
- ✓ ***Dans cette situation, as-tu une crainte ?***
Evitons d'utiliser le terme de « peur » pouvant déclencher, notamment chez les personnes de type Travaillomane ou Persévérant, une réaction agressive de type « Je n'ai pas peur, je suis en colère !! »
- ✓ ***Veux-tu qu'on en parle ?***
Il s'agit ici de demander l'accord de la personne pour un échange sur un sujet sensible pour elle. A cette occasion, le client sera invité à s'exprimer librement sur la situation sur un plan factuel et émotionnel.
- ✓ ***De quoi as-tu besoin pour être rassuré(e) ?***
Tour être humain ressentant de la peur face à un danger, réel ou perçu, a besoin de réassurance. Cette dernière étape a pour objectifs que la personne trouve ses propres options.

Notons que ce processus d'accompagnement fonctionne en position de vie ++ et avec une attitude que François ARFEL(6) appelle la NEUTRALITE BIENVEILLANTE

En résumé, ces 2 étapes sont décrites par le schéma de la page suivante :

(5) L'intelligence émotionnelle, Editions J'ai lu, 2001

(6) François ARFEL, membre fondateur de la SF Coach, est formateur certifié Process Com®



3. Gestion de la relation

Un point complémentaire aux 2 étapes précédentes consiste à aider le client à gérer la relation à l'autre de façon ++

A titre d'option, l'approche de « *l'économie des strokes* » développée par Claude Steiner en Analyse Transactionnelle (7) apprendra au client qu'il est possible :

- de demander un signe de reconnaissance (= satisfaire un besoin psychologique) dont il a besoin
- d'accepter le signe de reconnaissance désiré (et de ne pas le filtrer en le minimisant ou en l'interprétant)
- refuser un signe de reconnaissance non voulu
- se donner un signe de reconnaissance à lui-même

Par exemple, dans la situation vécue par Didier, il pourra :

- *demander à son patron s'il est satisfait de ses résultats*
- *entendre son patron quand celui-ci lui dit que c'est un bon professionnel ; se souvenir qu'il est très apprécié par ses clients (« stroke en conserve »)*
- *Refuser d'entrer dans un « jeu de comparaison » avec son collègue Patrice*
- *Se dire à lui-même, à l'aide des tableaux de bord de l'entreprise, qu'il est un bon professionnel*

En conclusion, nous disposons maintenant d'une autre « clé » pour gérer notre stress et celui de nos clients :

- ✓ **Etre conscient que la QUESTION EXISTENTIELLE de notre BASE oriente « notre façon d'être au monde »**
- ✓ **Etre conscient que cette même QUESTION EXISTENTIELLE est notre principale source de vulnérabilité. Auquel cas, nous savons maintenant que la PEUR est à la source du problème.**
- ✓ **Analyser avec quoi « nous nous faisons peur » et identifier de quoi nous avons besoin pour ETRE RASSURE**

**Pascal LEGRAND,
Formateur Certifié Process Com®
Membre Titulaire de la SF Coach
26 août 2008**

(7) Manuel d'Analyse Transactionnelle, de Ian STEWART et VANN JOINES, InterEditions