

INFIRMIERE COORDINATRICE

LA RESILIENCE



GUIDE PRATIQUE

Impactance
Formation & Conseil

Ce document est propriété d'IMPACTANCE, toute reproduction partielle ou intégrale est interdite

LA RESILIENCE DANS LE CADRE PROFESSIONNEL

Qu'est-ce que la résilience?

Concept complexe à nombreuses définitions, la résilience implique d'être capable de résister face à l'adversité et d'être en mesure de s'adapter au changement et à l'incertitude.

Le terme « rebondir » est fréquemment utilisé pour décrire la réponse des personnes résilientes face aux obstacles et aux revers de la vie. Fait intéressant, le terme lui-même est dérivé du mot latin *salire* qui signifie « sauter ».

« Rebondir » induit une notion d'évolution personnelle au cours de laquelle chacun tend à améliorer ses facultés à non seulement affronter et gérer une crise présente, mais aussi à se préparer à faire face à la suivante. Chaque événement est une opportunité de découvrir en soi de nouvelles compétences, d'anticiper et mieux gérer une crise en devenir. La résilience ne peut se développer que lorsque que nous tentons de résoudre les problèmes auxquels nous faisons face. Tenter d'éviter les situations de crise ne résout rien et peut être préjudiciable à l'évolution personnelle et à la faculté d'adaptation.

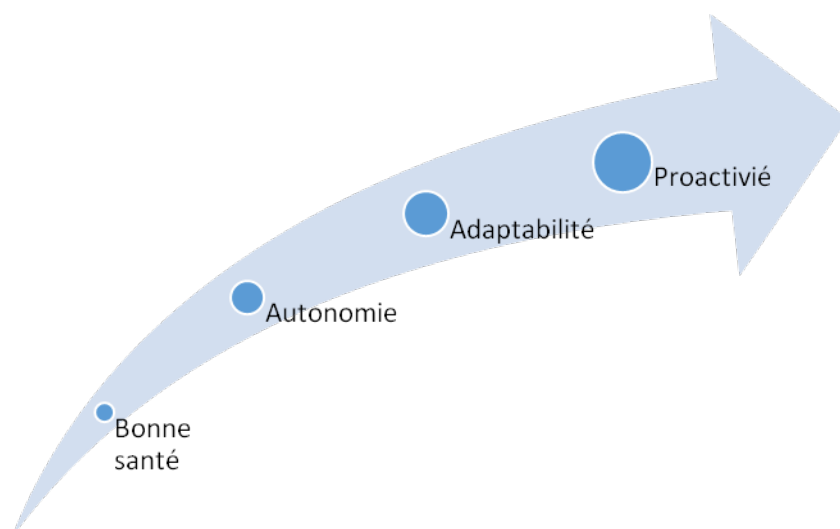
Innée ou acquise ? S'il est avéré que certains aspects de la personnalité mènent naturellement à la résilience, il est maintenant admis qu'elle est aussi un processus dynamique pouvant être développé. Cela signifie que si certains présentent naturellement des capacités de résilience, l'optimisme par exemple, nous pouvons tous apprivoiser et adopter les raisonnements et les comportements que sous-tend la résilience. Le niveau de celle-ci dépendra, bien sûr, du positionnement et de la réaction de chacun face aux défis du quotidien.

Pourquoi la résilience est-elle importante dans le cadre professionnel ?

La dernière décennie a été le témoin de l'essor du concept de résilience dans tous les secteurs professionnels.

Le stress au travail augmente. La charge de travail croissante, la diminution des budgets, l'adaptation constante et forcée à des marchés de plus en plus concurrentiels, les bouleversements technologiques et socio-politiques sont des facteurs qui, combinés à la complexité croissante et « affairiste » de la vie quotidienne, font que la gestion du stress ne concerne plus uniquement les professions dites « à risque » (urgentiste, armée, police ...). Les changements -crise économique, catastrophes naturelles...- dont nous avons été témoins ces dernières années ont eu des répercussions majeures dans le monde du travail.

Dans ce contexte, au-delà de la gestion du stress, la résilience dans le milieu professionnel est de plus en plus reconnue comme un élément indispensable de la santé des professionnels et de leur performance, et ce dans tous les secteurs.



Les 4 domaines de la résilience individuelle dans l'environnement professionnel.

L'application quotidienne de ces 4 domaines de la résilience à la vie active implique en premier lieu de prendre soin de sa santé et de s'assurer que ses capacités physiques sont en adéquation avec les prérequis du poste.

Il s'agit, au travers d'une alimentation saine, d'exercices physiques et d'un sommeil de bonne qualité de nourrir votre corps pour en retirer ce dont vous avez besoin.

De plus, il est nécessaire de conserver de bonnes stratégies de prise en charge de soi-même, tant sur le plan professionnel que dans la vie privée, et d'adopter des routines efficaces pour gérer le stress quotidien.

Si être en bonne santé et s'occuper de soi sont des éléments fondamentaux pour ne pas se laisser atteindre par les facteurs de stress quotidiens, la résilience implique aussi une adaptabilité et une attitude positive face aux obstacles et revers de la vie de tous les jours. Ce domaine porte sur la façon dont nous considérons la situation et réagissons quand tout va mal. Les personnes résilientes se remettent d'un évènement négatif plutôt que de rester piégées par celui-ci. Cet aspect est un recadrage cognitif qui concerne la façon dont nous interprétons les évènements de notre vie et réagissons face à eux.

Pour finir, cette définition de la résilience comprend un élément proactif d'appréciation et de préparation aux challenges à venir. Cela demande un fort degré de conscience de nos valeurs personnelles et de nos atouts que nous pouvons, à terme, utiliser le mieux possible pour nous positionner dans l'environnement professionnel.

Les éléments de la résilience

Vivre ses valeurs

- Connaître et vivre ses valeurs fondamentales
- Comprendre et dynamiser ses atouts personnels
- Gérer ses émotions

Questions à se poser :

Dans votre environnement professionnel, qu'est ce qui est très important pour vous et vous fait réagir ?

Comment maintenez-vous vos valeurs sous la pression, ou quand elles sont mises à l'épreuve ?

À quel point vos valeurs sont-elles compatibles avec votre travail et votre environnement professionnel ?

Quel impact peut avoir sur vous le fait de ne pas pouvoir vivre vos valeurs dans l'environnement professionnel ?

Trouver sa voie

- Créer une adéquation vie professionnelle / vie privée dans le respect de ses valeurs et de ses objectifs
- Se sentir connecté et avoir le sentiment de vraiment faire partie de son environnement professionnel

Donner un sens à son travail est aussi une dimension d'authenticité

Il est prouvé qu'un individu est plus motivé, fait preuve de plus d'aptitude à faire face à de gros challenges, lorsqu'il pense que ce qu'il fait est important - cela ajoute de la valeur à la tâche.

Associer la *justification* de votre travail aux activités quotidiennes contribue au développement de la résilience. Avoir un impact sur quelque chose d'important rend le challenge plus intéressant.

Questions à se poser



Quelle est la justification de votre travail ?

Au-delà de vos tâches quotidiennes, y-a-t 'il un moyen d'associer votre travail à quelque chose de très important à vos yeux ?

Sinon, quelles activités pourriez-vous pratiquer en dehors de votre travail, qui aurait du sens à vos yeux, comme le bénévolat ou la création ?

Maintenir le niveau de perspective

- Rester optimiste
- Se concentrer sur la recherche de solutions aux problèmes
- Compenser et gérer les énergies négatives de votre entourage

Être optimiste

L'optimisme est une partie essentielle de la pensée résiliente. Des études ont lié l'optimisme à l'humeur positive, la persévérance, le bien-être et la résolution des problèmes. Toutes ces qualités sont essentielles dans les situations où il faut faire preuve d'initiatives, persister ou faire face à la frustration.

Être optimiste et réaliste

À l'instar d'un pessimisme extrême, un optimisme aveugle peut être un véritable problème dans l'environnement professionnel.

Si vous êtes un leader, il est important de savoir que favoriser les changements hors du périmètre « du possible » peut éveiller chez les employés une forme de cynisme et un désengagement professionnel.

Quand chercher de l'aide

Être inhabituellement négatif et pessimiste peut être révélateur d'un problème de santé mentale tel que la dépression. Si vous vous trouvez dans cette situation, un soutien rapide peut vous aider, donc n'hésitez pas à demander de l'aide dans votre environnement professionnel.

Éviter les pièges de la pensée

Si l'optimisme est lié à l'interprétation des événements, il est tout aussi utile d'identifier des façons de penser antagonistes. Les pièges de la pensée (le tunnel) sont des schémas qui n'aident en rien et ne résolvent pas les problèmes auxquels nous devons faire face.



Questions à se poser

Dans quel piège de la pensée êtes-vous enclin à tomber ?

Quelles en sont les conséquences et comment pourriez-vous modifier la situation ?

Dominer le stress

- Avoir de bonnes habitudes ou routines pour se préserver, à la fois dans la vie professionnelle et dans la vie privée
- Gérer efficacement son temps et sa charge de travail
- Instaurer un équilibre vie professionnelle / vie privée

Développer des habitudes et routines pour prendre soin de soi

Au travail et à la maison, comment vous détendez-vous ? Comme nous avons tous des techniques de détente différentes, les stratégies fonctionnant pour vous sont uniques. Cela peut aller de la courte pause à de petites activités relaxantes au bureau, jusqu'à la pratique d'un hobby ou à l'entretien de relations sociales dans la sphère privée. Une fois que vous avez identifié les meilleures stratégies pour vous, le défi est de les intégrer dans votre routine pour qu'elles deviennent des habitudes et que vous ne soyez pas déstabilisé si votre situation change. Pour ce qui concerne les stratégies déjà utilisées et jugées valables, essayez d'en faire une composante non négociable de votre temps de travail hebdomadaire.

Être dans le présent

Compte tenu du rythme de vie actuel, être dans le présent est presque devenu un art. Nous apprenons à travailler sur différentes tâches en même temps, tout en gérant les interruptions et les bruits de fond, et il est de plus en plus difficile de se concentrer. Essayez de pratiquer la pleine conscience - ou mindfulness - dans les activités quotidiennes, comme attendre la fin d'un téléchargement, faire la queue ou boire un café. Concentrez-vous sur l'instant et mobilisez tous vos sens : sentez - écoutez - voyez.

C'est incroyable comme une activité peut être différente quand on en est pleinement conscient.

Connaître et tenir compte des signaux d'alerte

La plupart d'entre nous développent des signaux d'alerte qui précèdent une surcharge. Ceux-ci peuvent être de nature cognitive, psychologique et / ou physique. Ces signes avant-coureurs indiquent que vous en faites trop et devez lever le pied. Ignorer ces indicateurs peut générer des problèmes de santé dont il est difficile de se remettre, comme la dépression, les crises d'angoisse ou les maladies cardiaques. Quand vous remarquez ces signaux d'alerte, assurez-vous de bien développer vos stratégies d'auto-thérapie.



Questions à se poser

Quels sont vos signaux d'alerte ?

Quelles techniques anti-stress efficaces utilisez-vous en ce moment ?

Comment pouvez-vous développer les techniques anti-stress que vous utilisez déjà ou en établir de nouvelles ?

Quelles tâches quotidiennes pouvez-vous utiliser pour pratiquer la *pleine conscience* ?

Interagir et coopérer

- Être à la recherche de feedback sur ses performances
- Être prêt à demander de l'aide quand c'est nécessaire
- Être prêt à aider les autres et leur donner du feedback

Être à la recherche de feedbacks

Chercher des feedbacks sur ses performances favorise la capacité d'adaptation. En effet, il est très difficile d'évoluer si, en premier lieu, on n'a pas de retour sur ce que l'on fait.

Le manque d'information sur nos performances limite notre capacité d'adaptation. Ce manque peut générer de l'anxiété. Sans information, nous spéculons, et pour la plupart d'entre nous c'est le pire scénario - et non le meilleur, qui est envisagé.

Recevoir un feedback

Bien évidemment demander un feedback n'est qu'une partie de l'équation, il est aussi important de le recevoir positivement et d'agir en conséquence. Si vous ne le pouvez pas, vos performances en seront impactées tout comme le seront vos relations avec les autres.

Quand n'est-il pas bon de recevoir un feedback ?

Il est parfois difficile de demander un feedback aux membres de son équipe. Soit parce qu'il n'y a personne d'approprié, soit parce que ce n'est pas prudent.

Une ambiance ultra compétitive ou des personnes en conflit peuvent entraver une communication franche et ouverte.

Si le feedback restitué est négatif, il peut aller à l'encontre de la résilience. Dans ce genre de situation, l'attitude constructive est de rechercher le feedback auprès d'une personne extérieure qui pourra être plus honnête.

Questions à se poser



Sur quoi avez-vous le plus besoin de feedback ?

Qui est le mieux placé pour restituer un feedback objectif et valable ?

Quelle est votre méthode pour demander un feedback ?

Comment pouvez-vous améliorer la façon dont vous recevez les critiques ?

Rester en bonne santé

- Garder une bonne condition physique
- Avoir une alimentation saine
- Dormir suffisamment

Votre énergie impacte votre fonctionnement de façon importante. Par exemple, quand vous ne vous sentez pas bien, vos fonctions cognitives sont ralenties et vos performances en souffrent.

Changer les habitudes liées au bien-être semble être évident mais n'est pas facile. Nous savons tous ce que nous devons faire ... mais il faut le faire ... et continuer à le faire. Ceci est particulièrement vrai sous la pression car il est facile de faire machine arrière quand on est fatigué et stressé. La philosophie des petits changements fonctionne bien.

Exemples de "petits changements"

Alimentation

- Boire plus d'eau
- Manger moins de sucreries
- Remplacer le soda par de l'eau
- Réduire ou supprimer le sucre dans le thé et le café
- Remplacer les gâteaux et les biscuits par des fruits, secs ou frais
- Diminuer les portions
- Diminuer le volume du verre de vin
- Mettre la vinaigrette de côté

Exercices

- Prendre les escaliers Augmenter de 5mn la pratique d'un sport, ou votre temps de marche
- Descendre du bus un arrêt avant votre destination final
- Augmenter l'intensité de vos exercices physiques
- Aller voir ses collègues plutôt que de leur envoyer des e-mails
- Organiser vos réunions sous forme de promenade.

Anticiper les obstacles

Vous devrez inévitablement faire face à des obstacles sur le chemin du développement de vos niveaux d'énergie. Les prévoir et anticiper la façon dont vous les gérerez vous aidera. Dans le cadre du travail, passer un contrat avec les autres pour améliorer l'alimentation et l'exercice physique est toujours utile dans la mesure où cela permet d'exercer motivation et soutien mutuels entre pairs.

Maintenir son énergie toute la journée

Trouver son rythme. L'idée reçue qu'aller plus vite est mieux, car on gagne du temps, est une idée bien ancrée dans l'esprit de la plupart d'entre nous. Le simple fait de prendre une ou deux minutes de plus pour faire les choses peut faire la différence entre le sentiment d'avoir le contrôle et d'être calme et la sensation d'être affairé et tendu.

Travailler selon son biorythme.

Êtes-vous plus opérationnel le matin ou l'après-midi ?

Le savoir et travailler en conséquence est utile pour optimiser vos performances. Si possible, réservez les tâches difficiles, comme écrire des rapports, faire des présentations ou négocier, pour le moment où votre énergie est optimum. Gardez les tâches nécessitant moins d'énergie et de réflexion pour les moments où votre niveau d'énergie est au plus bas.

Faire des pauses. La pause déjeuner est faite pour se restaurer et se relaxer. Faire de courtes pauses dans la journée est excellent pour l'efficacité et le bien-être. Même sans être longues, juste quelques minutes, elles sont payantes car elles vous rendent plus vigilant et plus productif.

Prendre des vacances. Beaucoup hésitent de plus en plus à prendre des vacances. Dans de nombreux établissements, le personnel en vacances n'est pas remplacé, les mails s'accumulent et les tâches ne sont pas effectuées. Pour cette raison, on observe souvent une certaine appréhension du retour au bureau. Les vacances sont importantes pour se régénérer et prendre du recul et leur durée doit être supérieure à deux jours puisque c'est le temps nécessaire pour se détendre.

Mettre le temps de récupération à profit. Si votre travail comporte des périodes très intenses (comme dans les services d'urgence, les entreprises travaillant dans le secteur événementiel ou lors de la préparation de rapports annuels), veillez à prévoir un temps de récupération à l'issue de ces périodes. Par exemple, faire du nettoyage ou du rangement ou faire d'autres tâches simples.

S'assurer un bon sommeil

Les modifications de la qualité du sommeil sont symptomatiques d'une surcharge de travail. En période de stress, les réveils fréquents et la nervosité peuvent générer un sentiment de léthargie et un manque de motivation. Quand le niveau d'énergie est bas, on se sent moins motivé ou moins capable d'investir dans les autres éléments de la résilience. Le sommeil est vital pour le bon fonctionnement de l'esprit et du corps.

Compte tenu de son impact global sur les capacités de fonctionnement, régler les problèmes de sommeil doit être une priorité.



Questions à se poser

Quels petits changements pouvez-vous faire dans votre alimentation et vos exercices physiques ?

Lesquelles de vos bonnes habitudes (alimentation et exercice physique) diminuent sous la pression et doivent être maintenues ?

Si trouver le sommeil est problématique, quels changements pouvez-vous faire dans vos rituels d'endormissement ?

Créer des réseaux

Développer et entretenir des réseaux personnels et professionnels de soutien. Pour construire un réseau efficace, il faut d'abord identifier ce dont vous avez besoin pour réussir dans votre travail. Il faut ensuite identifier les personnes les mieux placées et disponibles pour vous apporter cette aide.

Privilégier la qualité à la quantité

Pour avoir accès aux conseils et au soutien, il n'est pas nécessaire d'avoir un grand réseau. L'approche stratégique implique de :

- Reconnaître les postes clés pour lesquels vous avez besoin de soutien, par exemple le savoir-faire organisationnel, ou un point de vue indépendant ou une bonne perspective sur les problèmes
- Identifier les personnes les plus aptes et les plus disposées à vous aider
- Développer une aide réciproque avec ces personnes
- Prendre le temps de vous investir de manière continue dans ces relations afin qu'elles soient toujours d'actualités, mutuelles et pérennes

Adopter une approche holistique

Tenir compte de l'environnement professionnel et de la vie privée. En effet, un manque de soutien à la maison peut impacter la vie professionnelle et vice versa. En dehors du cadre professionnel, il se peut que vous ayez besoin d'aide dans la gestion des enfants, des tâches domestiques, ou simplement besoin de compagnie pour vous détendre et vous amuser. Vous pouvez aussi avoir besoin d'être en contact avec des gens extérieurs à votre travail,

susceptibles de vous offrir un point de vue indépendant et différent sur les problèmes auxquels vous faites face. Il est parfois intéressant de s'offrir les services de quelqu'un si vous le pouvez, un coach ou mentor par exemple.

L'excès de confiance

Avoir plusieurs personnes sur qui compter évite une trop forte dépendance vis-à-vis d'une ou deux personnes. La justification de ce principe est que si, pour une raison quelconque, ces personnes vous retirent leur soutien, vous pouvez ressentir et pâtir d'un vide significatif car il se peut que vous finissiez par trop attendre d'eux.

Maintenir les réseaux

Le maintien des réseaux nécessite un investissement en temps, à la fois pour rester en contact et pour renvoyer l'ascenseur. Il faut prendre le temps d'entretenir le réseau existant par des rendez-vous, ce qui peut être un vrai challenge quand vous êtes très occupé.

Cartographier son réseau

Cartographier son réseau permet de voir si vous l'utilisez pleinement et en tirez tous les avantages. Cela vous permet aussi d'évaluer sa réalité par rapport au soutien que vous souhaiteriez idéalement recevoir.



Questions à se poser

A vos yeux, quelles sont vos relations importantes qui ont besoin de plus d'attention ?

Existe-t-il des carences ou faiblesses significatives dans votre réseau, et si oui, comment pouvez-vous corriger ce problème ?

Préparation et mise en place du plan d'action

Pour intégrer vos intentions dans un plan global, utilisez les étapes et le modèle ci-dessous. (Voir l'exemple de plan plus bas)

1^{ère} étape :

Identifiez les stratégies que vous utilisez déjà efficacement et dressez-en la liste dans le tableau ci-dessous. Puis, identifiez les nouvelles actions que vous avez examinées au cours de l'atelier.

2^{nde} étape:

Identifiez ou nommez une personne qui peut vous soutenir et vous coacher dans le processus de changement ou dans votre action.

3^{ème} étape :

Identifiez les obstacles potentiels qui peuvent vous empêcher de mettre en place ou de donner suite à ces actions.

| Élément de la résilience | Plan d'action | Personne en soutien | Plan pour anticiper les obstacles |
|------------------------------------|----------------------|----------------------------|--|
| Vivre ses valeurs | | | |
| Trouver sa voie | | | |
| Maintenir le niveau de perspective | | | |

| Élément de la résilience | Plan d'action | Personne en soutien | Plan pour anticiper les obstacles |
|---------------------------------|----------------------|----------------------------|--|
| Dominer le stress | | | |
| Interagir et coopérer | | | |
| Rester en bonne santé | | | |
| Créer des réseaux | | | |