

Le pouvoir de résilience

La capacité de résistance dans le quotidien du business



Thèmes du dossier

Gestion

Personnel

Direction

Succès & carrière

Communication

Marketing & Vente

Finances

IT & Office

Avantages immédiats

Vous apprenez:

- comment les personnes résilientes peuvent exploiter leurs ressources
- comment exercer la résilience
- quels sont les éléments clés d'une entreprise résiliente
- comment le pouvoir de résilience peut être mis à profit au quotidien

Vous pouvez:

- mobiliser davantage vos ressources face aux situations critiques
- stimuler votre résilience ainsi que celle des autres
- contribuer au développement d'une entreprise résiliente
- appliquer le pouvoir de résilience dans le quotidien du business

Auteurs



Sonja Kupferschmid Boxler dispose en tant que psychologue du travail et de l'organisation ainsi que psychologue clinicienne M.Sc d'un savoir-faire reposant sur des connaissances scientifiques dans le domaine de la psychologie. Dans le cadre de son activité en tant que directrice du service Produits/Développement au sein du centre de coaching de Olten, elle se penche sur le phénomène de la résilience. Par ailleurs, elle tire son expérience de son activité quotidienne en tant que coach et psychothérapeute.

www.coachingzentrum.ch

Impressum

WEKA Business Dossier

Le pouvoir de résilience

Composition: Peter Jäggi

Révision: WEKA Business Media AG

WEKA Business Media AG

Hermetschloostrasse 77

8048 Zurich

Tél.: 044 434 88 35

Fax: 044 434 89 99

info@weka.ch

www.weka.ch

Date de parution: 2019

VLB – Reprise du titre dans le répertoire des œuvres disponibles:

ISBN: 978-3-297-02223-8

© WEKA Business Media SA, Zurich

Tous droits réservés. Toute reproduction complète ou partielle uniquement avec l'autorisation de l'éditeur.

Table des matières

Le pouvoir de résilience – La capacité de résistance dans le quotidien du business

Introduction	4
1. La résilience en tant que processus	6
1.1 La résilience dans le domaine du business	9
2. La résilience s'exerce	10
2.1 Développement de la résilience	10
2.2 Plasticité neuronale.....	11
3. Les composantes du processus de résilience	12
3.1 La gestion des défis	12
3.2 Facteurs de risque dans le domaine du business	14
3.3 Facteurs de protection dans le domaine du business.....	14
3.4 Interaction entre la personne et les facteurs de risque et de protection	15
3.5 Ressources personnelles – facteurs de résilience.....	16
3.6 Ressources corporelles en matière de santé	16
3.7 Ressources cognitives.....	17
3.8 Ressources émotionnelles	18
3.9 Ressources sociales	18
3.10 Ressources motivationnelles.....	19
3.11 Processus de résilience et mécanismes d'adaptation	20
3.12 Adaptation/désadaptation	20
4. Conclusion	22
5. Entraînement à la résilience en tant que promotion de la santé en entreprise	23
5.1 Entreprises et organisations résilientes	24
Fiche de travail 1: localisation des ressources	26
Fiche de travail 2: ressources corporelles	27
Fiche de travail 3: ciblage de solutions	28
Fiche de travail 4: les émotions sur le lieu de travail	29
Fiche de travail 5: relations sociales	30

Introduction

Pour certaines personnes, cela semble simple: elles relèvent différents défis – ce apparemment comme si c'était un jeu d'enfant! Elles ne paraissent pas épuisées et ne semblent pas non plus en pâtre. Bien au contraire: apparemment, elles peuvent aussi résister aux conditions désavantageuses, par exemple face au stress des délais dans leur travail, aux conflits privés et aux défaites amères. Tel un bambou qui produit des feuilles vertes en plein hiver ou un navire qui affronte le grand large tempête après tempête, ou bien tel un brin d'herbe qui se ploie sous le vent et qui recouvre rapidement son état initial! Cette capacité de résistance s'explique par un phénomène que l'on appelle résilience.

Le terme de résilience qui vient du latin «resilire» signifie rebondir. Il était initialement utilisé dans le domaine de la physique pour décrire la qualité des matériaux hautement élastiques qui retrouvent leur forme initiale après une déformation.

L'avantage: appliqué aux êtres humains, la résilience ne représente pas un état statique; elle est un processus sur lequel il est possible d'influencer en conséquence.

Parfois, on désigne aussi les personnes résilientes comme des culbutos:



Illustration 1: parfois, on désigne aussi les personnes résilientes comme des culbutos

Exemple pratique



Madame A. travaille dans une petite entreprise au sein de laquelle il faut faire face à la pression des délais. Les échéances serrées et la cadence de travail élevée de son supérieur hiérarchique la stressent. Après quelques mois de combat en solitaire, elle se confie à sa collègue. À sa grande surprise, sa collègue a le même problème et elles décident donc toutes deux de prendre contact avec leur supérieur afin de discuter des échéances serrées. Madame A. fait ainsi l'expérience suivante: elle a pu en raison des exigences élevées s'adresser à une collègue afin de trouver une solution en commun. Son développement personnel dans le cadre de ce défi consiste à apprendre à ne pas toujours devoir tout régler toute seule.

Questions de réflexion



Quels défis avez-vous déjà relevés dans votre existence et lesquels de ceux-ci vous ont permis de progresser?

1. La résilience en tant que processus

Le schéma suivant sur la résilience a pour objectif d'illustrer le processus dynamique complexe de la naissance, du développement et du maintien de la résilience. Ensuite, les différents éléments seront développés et explicités à l'aide d'exemples pratiques.

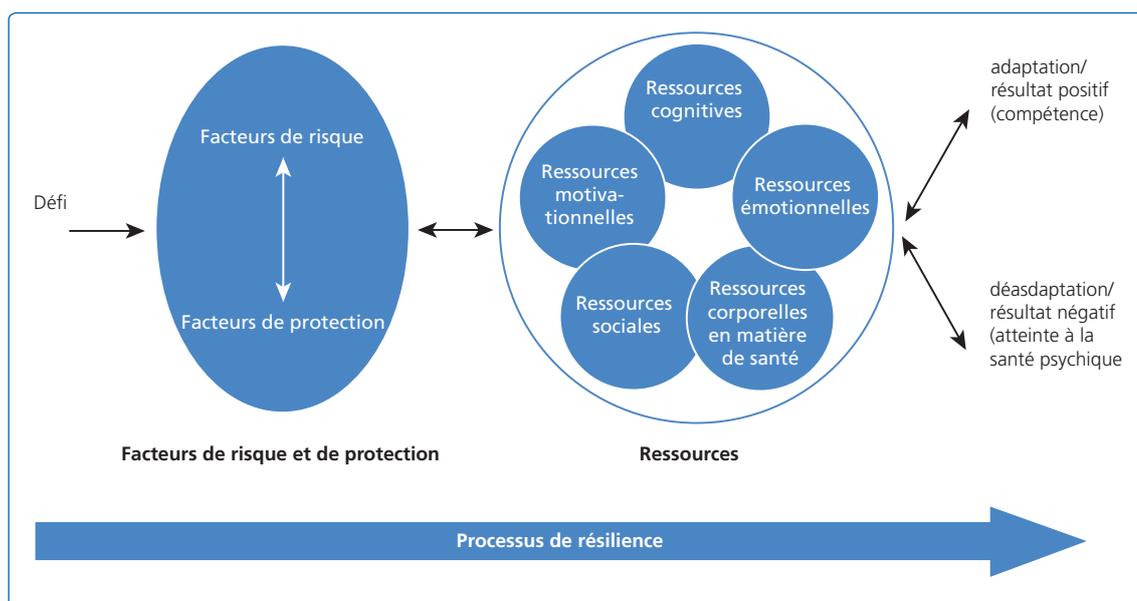


Illustration 2: Le modèle de résilience (v. Wustmann 2004, p. 65; Kumpfer, 1999, p. 185).

Le concept de résilience décrit la capacité à résister aux défis accablants de la vie et à ressortir renforcé et enrichi de ces expériences (Wustmann, 2012). Welter-Enderlin parle de plier plutôt que briser et de l'enjeu principal qui consiste à savoir «comment les hommes réussissent à gérer les événements douloureux tout en étant ébranlés, tel les arbres dans la tempête – mais sans être brisés» (Welter-Enderlin, 2010, p. 11).

A noter

Il s'agit par conséquent d'une situation dans laquelle le développement est menacé, laquelle est pourtant suivie d'une bonne gestion de ces difficiles circonstances.



Werner et Smith, qui ont accompagné dans le cadre d'une étude à long terme des enfants dans leur évolution sur l'île de Kauai, font figure de pionniers (1982, 1992, 2001, cité selon Wustmann, 2002). 698 personnes (année de naissance 1955) ont fait l'objet d'une observation, de leur développement prénatal jusqu'à leur 40^{ème} année. Un tiers des enfants qui faisaient partie du groupe à risques sont devenus des adultes performants et attentionnés en dépit d'un contexte de vie difficile. En revanche, les autres enfants ont développé des troubles.