

**Mobilisez
vos ressources
émotionnelles**

Conseiller éditorial :
Catherine LÉGER-JARNIOU

Maître de conférences à l'université Paris-Dauphine,
Responsable du Pôle Entrepreneuriat
et Création d'Entreprise de l'université Paris-Dauphine,
Présidente de l'Académie de l'Entrepreneuriat

— Titres parus dans la collection —

Hugues BERNET-ROLLANDE, *TPE/PME, pilotez votre projet informatique*, 2011

BNI France, Marc-William ATTIE, *Réussir grâce au bouche à oreille*, 2012

Thierry BORDES, Charles GÉRAUD SEROUDE, *Franchisé gagnant*, 2013

Céline BOUVERET-RIVAT, Catherine MERCIER-SUISSA, *PME : Conquérir des parts de marché à l'international*, 2010

Sophie CALLIES, François LAURENT, *PME : gagnez en compétitivité grâce à votre marketing*, 2013

Véronique CHAMBAUD, *Guide juridique et fiscal de l'artiste*, 5^e édition, 2013; *Guide fiscal et social des associations*, 2006; *Réussir son activité en SARL*, 3^e édition, 2008; *Guide fiscal et social du créateur d'entreprise*, 6^e édition, 2011; *Réussir son activité en solo, Guide du travailleur indépendant*, 5^e édition, 2011

Pascal CHAUVIN, *Communiquer avec un petit budget*, 4^e édition, 2012; *Entreprendre dans les services à la personne*, 2008

Didier DALIN, *Les 101 questions juridiques de l'entrepreneur*, 2009

Bérangère DESCHAMPS, Robert PATUREL, *Reprenre une entreprise... saine ou en difficulté*, 3^e édition, 2009

David FAYON, Camille ALLOING, *Développer sa présence sur Internet*, 2012

FCA (dir.), Michel CHOUKROUN, *Le Commerce associé*, 2013

Valérie FROGER, *La création d'entreprise de A à Z*, 2^e édition, 2009; *Auto-entrepreneur : toutes les réponses à vos questions*, 2^e édition, 2011

Katherine GUNDOLF, Annabelle JAOUEN, *Diriger sa petite entreprise*, 2011

Georges KALOUSHI, *Bien gérer sa PME*, 2013

Dominique IMPÉRIAL, Gérard PETITEAU, *Seniors, devenez consultants*, 2010

Catherine LÉGER-JARNIOU, *Construire son business plan*, 2^e édition, 2010; *Réaliser son étude de marché*, 4^e édition, 2011

Thierry LIBAERT, Jean-Marie PIERLOT, *Communication des associations*, 2^e édition, 2014

Pascal MADRY, *Créer son commerce*, 2^e édition, 2012

Jean-Christophe PIC, Céline VIALA, Karin ZINAÏ, *Entreprendre dans le green business*, 2013

Catherine POMPEI, Roland BRÉCHOT, *Consultants, trouvez vos premières missions et développez votre business*, 3^e édition, 2012

Christian ROMAIN, *Vendre du conseil... efficacement*, 2^e édition, 2013

Claude VALLON, Véronique CHAMBAUD, *Associations mode d'emploi – Créer, gérer, animer*, 6^e édition, 2006

Mobilisez vos ressources émotionnelles

Comment optimiser vos
capacités pour surmonter
les défis

Joël **Luzi**
Sean **Luzi**

Tout le catalogue sur
www.dunod.com



Illustration : Anthony Le Jallé Nicolai (www.aljn.fr)

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du

Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, Paris, 2014
ISBN 978-2-10-070113-1

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Sommaire

Remerciements	XI
Entreprendre son envol	1
<i>Le goût du défi</i>	2
Émotions et neurosciences	7
<i>Les instruments de bord</i>	7
<i>Christophe Colomb sans compas</i>	8
<i>Dopage légal</i>	9
<i>Les énergies renouvelables</i>	10
<i>L'homme aux trois cerveaux</i>	11
<i>Programmés pour le danger</i>	12

Partie 1

Les configurations émotionnelles de la réussite

1 Un phénomène de modes	17
<i>Le facteur humain</i>	18
<i>Une question de survie</i>	19
<i>En pilotage automatique</i>	19
<i>Un système aléatoire</i>	20
<i>En pilotage manuel</i>	21
<i>Votre câblage émotionnel</i>	22
<i>L'architecte de votre propre construction</i>	23
<i>Les bons et les mauvais jours</i>	25

2 Repoussez vos limites [La confiance]	27
<i>Un mode premium</i>	28
<i>Le capital-risque</i>	30
<i>Le pouvoir d'agir</i>	31
<i>Des ennemis qui rodent</i>	33
<i>Le chef d'orchestre</i>	34
3 Soyez un « Darwinner » [L'adaptation]	37
<i>À quelles évolutions l'entrepreneur doit-il s'adapter ?</i>	40
<i>Une question de volonté</i>	41
<i>Alimenter sa base</i>	41
<i>Comment savoir si vous possédez une bonne adaptabilité ?</i>	43
<i>Les deux moteurs d'action</i>	43
4 Créez-vous des opportunités [La chance]	47
<i>L'illusion de contrôle</i>	49
<i>Dans la peau d'une victime</i>	50
5 Suscitez le désir [La persuasion]	55
<i>Une histoire de séduction</i>	56
<i>Quelle est la cible</i>	57
6 Imaginez le futur [La créativité]	61
<i>Briser les codes</i>	63
<i>Des idées nomades</i>	63
<i>Du virtuel au réel</i>	65
<i>Le marketing à plein régime</i>	66
<i>La nature a horreur du vide</i>	67
<i>Je crée donc je suis</i>	69
7 Relevez vos manches ! [La motivation]	71
<i>Déplacer des montagnes</i>	72
<i>Inverser le sens de l'énergie</i>	72
<i>Qu'est-ce qui alimente nos batteries ?</i>	73
<i>Une quête</i>	74
<i>L'étiquetage émotionnel</i>	75

<i>Vous êtes une construction</i>	76
<i>Le principe de réalité</i>	77
<i>Encore faut-il que le déclic se produise</i>	78
<i>Qu'est-ce que le génie ?</i>	79
8 Franchissez les turbulences [stress-proof]	85
<i>Pas de vol sans turbulences</i>	87
<i>La glaise de notre cerveau</i>	88
<i>Des frontières perméables</i>	90
9 Connectez-vous aux autres [Le relationnel]	93
<i>L'économie émotionnelle</i>	95
<i>Les apports émotionnels</i>	96
<i>Se mettre au diapason</i>	98
<i>Interactions humaines et confrontation de faiblesses</i>	98
<i>Devenir une borne énergétique</i>	99
10 Optimisez les informations [Focus]	103
<i>Sur scène et en coulisse</i>	104
<i>Écouter ou entendre</i>	105
<i>Entre passé et futur</i>	106
<i>Politique environnementale</i>	107

Partie 2

Carnet pratique

11 Préservez vos ressources émotionnelles	115
<i>La tolérance à l'échec</i>	116
<i>La responsabilité en question</i>	117
<i>Un jeu d'échec bénéfique</i>	118
<i>Trébucher évite de tomber</i>	119
<i>Le sentiment de sécurité</i>	122
<i>Un traitement de données perfectible</i>	122
<i>En terrain connu</i>	124
<i>En petite forme</i>	125

Le lâcher prise	127
<i>Des semelles de plomb</i>	127
<i>Pour sortir de l'impasse</i>	128
<i>La stratégie du délestage</i>	129
<i>Couper le lien énergivore</i>	131
La détente corporelle	133
<i>Le territoire des émotions</i>	134
<i>Le langage du corps</i>	135
<i>En panne de sens</i>	135
<i>Prêter attention à ses tensions</i>	136
<i>Comme dans un livre ouvert</i>	137
L'autonomie	140
<i>La liberté de choisir</i>	140
<i>L'entrepreneur en est le symbole</i>	141
<i>Les entraves</i>	141
<i>Tenir la barre</i>	143
12 Optimisez vos ressources émotionnelles	147
Le désir	148
<i>Le désir est d'abord une anticipation</i>	149
<i>L'objet du désir</i>	149
<i>Les mauvais placements</i>	151
<i>Push et pull : choisir son camp</i>	152
<i>Les bonnes vibrations</i>	153
L'estime de soi	156
<i>Notre portefeuille de valeurs</i>	157
<i>Rétablir la connexion</i>	157
<i>« Borne to be alive »</i>	158
<i>Le rôle de ma vie</i>	159
<i>« Plus on juge, moins on aime »</i>	160
La tonicité	162
<i>Le même tempo</i>	162
<i>Mens sana in corpore sano</i>	163
L'optimisme	166
<i>Les mauvais augures</i>	168
<i>La chance du débutant</i>	168
<i>Les idées que vous avez germé dans le futur</i>	170

L'audace	173
<i>En éclaireur</i>	174
Le plaisir	177
<i>Le parti du plaisir</i>	179
<i>Une prime à l'action</i>	179
<i>Une question d'éthique</i>	180
<i>Des molécules efficaces</i>	181
13 Développez vos aptitudes sociales	185
L'empathie	186
<i>Le sens du contact</i>	186
<i>L'interface humaine</i>	187
<i>Un flux d'émotions</i>	188
<i>À la place de l'autre</i>	189
<i>Le simulateur de vol</i>	189
<i>Un puissant outil de décryptage</i>	190
14 Stimulez vos ressources créatives et intuitives	193
Out of the box	194
<i>Où se niche l'innovation ?</i>	195
<i>Des intérêts supérieurs</i>	196
<i>Un profil atypique</i>	197
<i>Connaissez-vous la sérendipité ?</i>	198
L'état de flux	200
<i>Des activités immersives</i>	201
<i>Le progrès comme récompense</i>	202
<i>Entre rêve et réalité</i>	204
<i>Des capacités optimales</i>	205
L'intuition	207
<i>Un recueil performant d'informations</i>	207
<i>L'intuition au service de la raison</i>	208
<i>Reçu cinq sur cinq</i>	209
<i>Prise de risque</i>	210
Devenez un Emo sapiens !	213
Bibliographie	217
Index	223

Remerciements

Un grand MERCI à tous les sympathiques entrepreneurs qui ont alloué de leur temps afin de vous livrer ces précieux partages d'expérience. Merci à Anne Bouy, Brice Le Deroff, Catherine Barba, Céline Lazorthes, Christian Mela, Cyril Jamelot, Denys Chalumeau, Didier Rappaport, Évelyne Platnic-Cohen, Fabiano Minciotti, Fabrice Florent, Fabrice Grinda, Frédérique Guigo, Gilles Babinet, Guillaume Cairou, Kyla, Guillaume Gibault, Jean-Pierre Nadir, Mark Lahore, Maud Fourier, Michaël Aguilar, Nicolas Paquet, Olivier Nishimata, Olivier Soudieux, Philippe Hayat, Richard Levy, Sydney et Mickaël Ohana, Yvan-Michel Ehkirch et Nicolas Stromboni.

*« L'important dans ce monde ce n'est pas de savoir où nous sommes
mais dans quel sens nous nous déplaçons. »
Oliver Wendell Holmes, physicien et poète américain*

Entreprendre son envol



Anecdote d'entrepreneur

Cyril Jamelot – fondateur de Sens21 : www.sens21.eu

Ma compagne et moi ayant tous les deux démissionné pour créer notre entreprise, nous avons commencé sans aucune garantie. Pas de chômage, pas de subvention et pas de client. Un matin de février 2009, nous nous sommes regardés et avons fait le bilan suivant : des économies pour survivre deux mois au maximum, cinq enfants et des bureaux représentés par notre table de salon, ce qui pour une entreprise internationale de consultance ressemblait plus à un épisode hivernal de la Petite maison dans la prairie. Comment faire alors pour ne pas succomber à la peur, au stress qui l'accompagne et surtout à la position de demandeur face au client, ce qui n'est jamais bénéfique ? Il nous fallut alterner notre comportement entre deux pôles extrêmes : l'un rationnel avec des objectifs de prospection courts termes et l'autre relativement émotionnel, c'est-à-dire en ne regardant pas les obstacles ou la situation, mais en se focalisant sur notre ambition qualitative de vouloir changer le marché avec une approche différente du marketing. Finalement, en regardant derrière nous, ce contexte nous a été favorable. Notre société a connu la plus forte croissance dans notre secteur et ce, grâce à cette situation. En effet, le fait de ne pas avoir le choix – pas de retour en arrière et une obligation de réussite pour notre foyer – nous a donné l'énergie pour affronter vents et marées, et délivrer aux clients le meilleur de nous-mêmes, basé sur une vision simple et motivante.

Au travers de ce témoignage, Cyril exprime bien la dualité qui existe lorsque l'on crée son entreprise, cette combinaison rationnel/émotionnel qui donne du relief à l'aventure.

Peur, stress, énergie, motivation sont autant de facteurs émotionnels décisifs qu'il faut savoir appréhender.

Et vous en découvrirez beaucoup d'autres !

Le goût du défi

Que vous soyez porteur de projet, créateur en phase de lancement ou chef d'entreprise déjà en activité, votre ambition se résume à un objectif suprême : créer, développer et pérenniser votre business afin de pouvoir vous épanouir.

Cependant, le chemin qui relie le début de votre aventure à cet objectif s'avère parsemé de nombreux défis. C'est bien là ce qui caractérise toute entreprise !

Cyril, Évelyne, Mark, Céline, Jean-Pierre, Olivier, Catherine, Guillaume et les vingt-trois autres entrepreneurs qui partageront avec vous leurs expériences pourront vous le confirmer : entreprendre, c'est avant tout relever un à un les nombreux challenges que vous rencontrerez sur le chemin de votre réussite.

Il s'agira souvent de repousser vos limites, d'oser, d'agir avec audace, parfois de faire face à l'incertitude, de vous adapter. Mais il faudra aussi persuader, défendre votre point de vue ou encore imaginer des solutions nouvelles, être créatif !

Il sera, de plus, nécessaire de tisser des liens de qualité avec les personnes rencontrées sur votre parcours, de gérer la pression, les conflits et de vous investir dans des tâches exigeantes.

Il vous faudra également composer avec cette chance que l'on a parfois du mal à saisir et qui pourtant se cultive ! Vous devrez maîtriser l'art de créer des opportunités afin d'infléchir le destin dans un sens favorable à vos ambitions.

Ces défis que vous allez relever exigent des solutions. C'est ici qu'entrent en jeu les attitudes et comportements que vous allez adopter, ainsi que vos réactions et décisions quotidiennes.

Plus que vos seules compétences techniques, c'est bien votre personnalité, vos capacités propres et vos actions qui vous permettront de faire face aux exigences, en agissant de la manière la plus appropriée en toutes circonstances.

Dans cette équation de la réussite, vos émotions jouent un rôle capital; plus précisément, votre configuration émotionnelle à un instant T. Cela signifie que le succès de votre entreprise repose sur ces rouages internes qui œuvrent en arrière-plan et qui déterminent votre capacité à relever une large palette de défis.

En règle générale, ces mécanismes émotionnels fonctionnent plutôt bien. Cependant, dès lors que le seuil d'exigence augmente – ce qui est le cas lorsque l'on crée son business –, ces mêmes mécanismes ont tendance à obéir à une logique trop souvent aléatoire. Et c'est bien là le problème !

Cela peut engendrer un manque de confiance, une certaine anxiété face à un événement imprévu, mais aussi des difficultés à se montrer convainquant. Ou bien générer un coup de stress, une motivation en dent de scie et altérer votre créativité.

Selon les études menées par le docteur Daniel Goleman pour la firme Hay McBer, parues en 2000 dans la prestigieuse *Harvard Business Review*, la réussite des professionnels d'exception et des grands leaders dépendrait à 67% de leurs compétences d'Intelligence émotionnelle. Les 33% restant sont attribués à leurs compétences techniques.

Par la connaissance de vos mécanismes émotionnels, vous apprendrez à vous libérer de leur logique hasardeuse. Grâce à de nombreuses illustrations ainsi qu'aux retours d'expérience exclusifs d'entrepreneurs chevronnés, vous acquerrez une nouvelle grille de lecture qui vous permettra de mieux relever les défis entrepreneuriaux.

Sachez que cette grille est transposable à toutes les entreprises, qu'elles appartiennent au domaine du business, du sport, de l'associatif ou relèvent de la sphère privée.

Grâce aux soixante conseils pratiques (*best practices*), vous serez en mesure de procéder vous-même à vos paramétrages. En somme, vous serez capable de configurer vos émotions dans l'intérêt de votre projet. L'objectif est d'augmenter votre capacité d'action :

- en vous adaptant à toute situation;
- en créant le désir chez vos clients;
- en imaginant le futur;

- en vous connectant aux autres;
- en traversant les turbulences;
- en relevant vos manches quand le challenge paraît difficile.

Le but est également que vous sachiez configurer vos émotions de manière optimale afin de vous créer plus d'opportunités et de devenir un entrepreneur *chanceux*.

La première partie de l'ouvrage permet de découvrir les neuf modes de la réussite : une sélection de configurations émotionnelles optimales, propres à engendrer des actions, des comportements et des décisions propices à votre succès.

La seconde partie s'attachera à présenter les leviers à actionner, ainsi que les *best practices* accessibles et simples à utiliser au quotidien pour augmenter votre efficacité entrepreneuriale.

De manière plus globale, nous avons souhaité mettre à votre portée une multitude d'idées nouvelles, de concepts et de perspectives originales. Ce sont autant de pistes de réflexion que vous pourrez approfondir par la suite et qui produiront peut-être un déclic, une prise de conscience susceptible de modifier légèrement votre vision des comportements et capacités humaines.

Un léger changement de paradigme suffira souvent à vous orienter vers de vraies voies de progrès.

Steve Jobs disait vouloir « mettre le plus de choses possibles dans le fleuve de la conscience [...] humaine ». C'est là un des défis qu'entend relever cet ouvrage en vous familiarisant avec des sujets qui s'avèrent tous éminemment liés à la réussite, et plus particulièrement à celle des entrepreneurs.

De même, efforcez-vous de répondre autant que faire se peut aux multiples questions que vous pose cet ouvrage. En effet, un de ses challenges est bel et bien de vous interpeller régulièrement, afin que vous vous posiez les bonnes questions et que vous puissiez développer votre connaissance de vous-même par l'introspection. N'hésitez pas à utiliser ce manuel comme une sorte de test dont l'une des fonctions est de vous en apprendre plus sur vos propres ressorts comportementaux.

Amis créateurs et chefs d'entreprise, nous souhaitons que cette lecture vous soit productive et qu'elle vous permette une mobilisation efficace de vos ressources émotionnelles !

Tout au long de l'ouvrage, vous trouverez des exemples, des anecdotes, citations, références et des conseils repérables par des icônes :



: une anecdote d'entrepreneur.



: une illustration, un exemple.