

C'EST MALIN

Peter Bregman

GÉRER SON TEMPS EFFICACEMENT



**Toutes les clés pour éviter
procrastination et éparpillement**

LELUC 
poche

VIE PROFESSIONNELLE

La véritable solution pour gérer son temps efficacement ? Cibler son énergie sur ce qui est important et arrêter de vouloir tout faire. Le noyau dur de la démarche de Peter Bregman ? 18 minutes par jour pour s'organiser et hiérarchiser ses priorités.

Découvrez dans ce guide malin, ultra-pratique et facile à lire :

- Comment **établir un plan** et définir ce qui compte vraiment.
- Comment consacrer à peine plus d'**un quart d'heure chaque jour à déterminer les actions importantes.**
- Des règles simples pour **maîtriser les distractions.**
- Des conseils pour **utiliser les mails, les appels et les réunions adéquatement** sans être emporté par le tourbillon.

« Les idées de ce livre m'ont déjà beaucoup apporté dans mon propre travail. Et ce sera la même chose pour vous. »

Daniel Pink, auteur de *La Vérité sur ce qui nous motive*

**BOOSTEZ VOTRE EFFICACITÉ
ET GAGNEZ DU TEMPS !**

Peter Bregman est le PDG de Bregman Partners, une entreprise de consultants en management. Cet ouvrage est fondé sur la rubrique hebdomadaire qu'il tient pour la *Harvard Business Review*.

Illustration de couverture : Marie Ollier
Rayon : Vie professionnelle

editionsleduc.com

LEDUC 
poche

ISBN : 979-10-285-3031-0



8 euros
Prix TTC
France



REJOIGNEZ NOTRE COMMUNAUTÉ DE LECTEURS !

Inscrivez-vous à notre newsletter et recevez des informations sur nos parutions, nos événements, nos jeux-concours... et des cadeaux !

Rendez-vous ici : bit.ly/newsletterleduc
Retrouvez-nous sur notre site www.editionsleduc.com
et sur les réseaux sociaux.



Leduc s'engage pour une fabrication écoresponsable !

« Des livres pour mieux vivre », c'est la devise de notre maison.

Et vivre mieux, c'est vivre en impactant positivement le monde qui nous entoure ! C'est pourquoi nous avons fait le choix de l'écoresponsabilité. Pour en savoir plus, rendez-vous sur notre site.



Cet ouvrage est la reprise de contenus issus du livre
18 minutes pour être efficace, paru en 2020.

Édition originale publiée sous le titre
*18 minutes: Find Your Focus, Master Distraction,
and Get the Right ings Done*

© 2011 by Peter Bregman

This edition published by arrangement with Grand
Central Publishing, New York, New York, USA.

Traduction : Sophie Archambault

Maquette : Evelyne Nobre

Design de couverture : Antartik

Illustration de couverture : Marie Ollier

© 2024 Leduc Éditions,

76, boulevard Pasteur

75015 Paris

ISBN : 979-10-285-3031-0

ISSN : 2425-4355

C'EST MALIN

PETER BREGMAN

GÉRER SON TEMPS EFFICACEMENT

Toutes les clés pour éviter
procrastination et éparpillement

LEDUC 
poche

SOMMAIRE

INTRODUCTION	7
1. L'IMPORTANCE DE RALENTIR	15
2. LE POUVOIR D'UNE COURTE PAUSE	23
3. POURQUOI LES IDÉES PRÉCONÇUES VOUS LIMITENT	29
4. UNE PERSONNALITÉ MULTIPLE : UN ATOUT À CULTIVER	35
5. GARE AUX RÉACTIONS SPONTANÉES	43
6. L'HEURE DES CHOIX	51
7. RÉINVENTER LES RÈGLES DU JEU	59
8. VOUS ACCEPTER TEL QUE VOUS ÊTES	65
9. SAVOIR VOUS DÉMARQUER	71
10. FAIRE DE VOTRE OBSESSION UN ATOUT	79
11. DEVENIR BON DEMANDE DU TEMPS, BEAUCOUP DE TEMPS	85
12. TROUVER L'EMPLOI IDÉAL	93

13. DÉCOUVRIR LES CHOSES QUI COMPTENT POUR VOUS	103
14. SAVOIR S'ADAPTER	111
15. L'UTILITÉ DE L'ÉCHEC	117
16. QUI SAIT ?	123
17. L'ANNÉE, COMME HORIZON	129
18. LES VERTUS DU MOMENT PRÉSENT	139
19. UNE TÂCHE À LA FOIS	145
20. TOUT FAIRE SERAIT IMPOSSIBLE	153
21. NE PLANIFICATION PRÉCISE	159
22. LA RÈGLE DES 3 JOURS	167
23. UNE SIMPLE PAUSE POUR RESTER VOUS-MÊME	173
24. APPRENDRE DE VOS BONS ET DE VOS MAUVAIS COUPS	181
25. LA STRATÉGIE DES 18 MINUTES PAR JOUR	187
26. L'ENVIRONNEMENT IDÉAL VOUS MOTIVERA	195
27. DE LA MOTIVATION QUAND NÉCESSAIRE	203
28. LE PLAISIR COMME SOURCE DE MOTIVATION	209
29. ADOPTER DE NOUVELLES HABITUDES	217
30. ÊTRE MULTITÂCHE VOUS REND INEFFICACE	227
31. LE MYTHE DE LA PERFECTION	237
ET MAINTENANT ?	245

INTRODUCTION

Quand Julie¹ a commencé sa première journée de travail à la tête du service de la formation continue dans une société d'investissement de taille moyenne, elle a allumé son ordinateur, entré le mot de passe qu'on lui avait donné, ouvert ses e-mails, puis a soupiré. Elle venait à peine d'arriver qu'elle avait déjà 385 e-mails à traiter. Il lui faudrait des jours pour y arriver et quand elle aurait terminé, des centaines d'autres se seraient ajoutées.

Nous commençons chacune de nos journées en sachant pertinemment que nous n'arriverons pas à tout faire. Et quand nous jetons un regard vers le passé, nous nous demandons ce que nous avons fait de toutes ces années. Pourquoi n'avons-nous pas réalisé nos rêves ?

1. Tout au long du livre, quand le nom de famille d'une personne citée n'est pas mentionné, son prénom ainsi que certains renseignements la concernant peuvent avoir été modifiés.

Une seule chose est irrécupérable une fois qu'elle est perdue, et c'est le temps. On peut regagner de l'argent, et parfois même plus que ce qu'on a perdu, se réconcilier avec un ami ou trouver un nouvel emploi, mais si on perd son temps, il est perdu à tout jamais.

Un de mes amis qui est rabbin, Hayyim Angel, ne se rend jamais à un rendez-vous sans emporter quelque chose à lire. Il m'a expliqué que, selon le Talmud, le code de droit judaïque, une personne qui arrive en retard à un rendez-vous commet un péché en faisant perdre son temps à l'autre. Or, c'est là le pire des vols parce qu'une fois qu'on a pris le temps de quelqu'un, on ne peut le lui rendre. Comme mon ami ne veut mettre personne en position de commettre un péché, il s'assure que personne ne risque de lui faire perdre son temps.

Et pourtant, nous gaspillons nous-mêmes constamment notre temps. Voici trois exemples.

Tout d'abord, celui de Bill, qui ne s'était pas posé de questions sur l'intérêt d'assister à la réunion inscrite à son agenda par son assistante. Pendant la réunion, alors qu'il s'y ennuyait, il regretta de ne pas l'avoir fait. Il a donc pris son smartphone et a commencé à lire ses e-mails, se laissant totalement absorber par sa lecture. Ce n'est qu'en

entendant son nom qu'il a levé les yeux. Sa directrice lui demandait son avis. L'ennui, c'est qu'il n'avait aucune idée de ce dont il était question. *Où ce moment était-il passé ?*

Il y a aussi l'exemple de Romain, qui s'était installé devant son ordinateur à 9 heures, un mercredi matin, sachant qu'il devait absolument faire une chose : préparer une offre de service pour un client qu'il rencontrait deux jours plus tard. Mais, après 3 appels, 15 e-mails, 2 tours aux toilettes, 30 minutes passées à acheter des billets d'avion pour les prochaines vacances familiales et 4 conversations imprévues avec des collègues, il n'avait toujours pas commencé. À ce moment-là, son assistante lui rappela qu'il avait rendez-vous au restaurant 15 minutes plus tard avec un client. *Où était donc passée sa matinée ?*

Puis, enfin, l'exemple de Marie. Dès que je l'ai aperçue à la réunion des anciens du lycée, 25 ans après la fin de nos études, je me suis dit qu'elle n'avait pas changé depuis ses 17 ans : elle était toujours aussi belle, élégante, et talentueuse. Cependant, elle n'avait plus la même étincelle dans les yeux. Elle n'était pas malheureuse, m'avait-elle expliqué. Elle aimait son mari et ses enfants. Elle ne se plaignait pas de son travail. Une vie tout à fait correcte, en somme. Mais sans

plus. Elle n'avait pas l'impression d'avoir accompli quelque chose. Tous les ans, elle faisait des plans, mais des obstacles se dressaient sur son chemin. Elle avait le sentiment de n'avoir pas suffisamment exploité son potentiel. Elle avait des objectifs, mais elle n'arrivait pas à les atteindre. *Où étaient donc passées toutes ces années ?*

Selon le principe d'inertie de Newton, un objet continuera à se déplacer à une vitesse constante jusqu'à ce qu'une force extérieure agisse sur lui. Et ce qui est vrai pour les objets l'est également pour les personnes. Soit nous continuons d'avancer sur un chemin qui n'est pas tout à fait le bon, mais nous n'arrivons pas à nous arrêter, soit nous choisissons le bon chemin, mais nous sommes constamment interrompus par une force extérieure.

Si nous voulons nous sentir bien quand nous nous penchons sur ce que nous avons accompli – dans l'année, dans la journée et même au moment qui vient de se passer –, nous devons briser ce modèle, sortir de notre inertie et éviter les distractions et les réactions instinctives. Nous devons intervenir dans nos propres vies.

Il n'est toutefois pas facile d'agir, même quand nous savons ce que nous devons faire. Revenons à l'exemple de Marie. Ce n'est pas qu'elle ne veut pas

de famille ; en fait, elle ne voudrait pas la changer. Seulement, son rôle dans la famille a pris toute la place, ce qui l'amène à se demander où sont passées les dernières années et pourquoi sa vie n'est pas plus stimulante. L'ennui, c'est qu'elle ne sait pas ce qu'elle devrait faire l'année prochaine pour changer les choses.

Romain, lui, avait prévu de préparer son offre de service, mais différentes forces l'ont fait dévier de ses plans. Peut-être s'agissait-il de distractions importantes, mais au final, il n'avait pas fait ce qu'il devait faire.

Quant à Bill, il n'avait certainement pas eu l'intention de se laisser déconcentrer par son smartphone. L'e-mail qui l'avait distrait n'était même pas important, mais au moment où on avait besoin de lui, son attention était portée sur ce message, si bien qu'il n'avait su quoi répondre à la question qui lui était posée.

Vous trouverez, dans les pages qui suivent, une solution pour surmonter ces difficultés et éviter ces frustrations. Je vous y présente une méthode pour gérer votre année, vos journées et tous les moments qui les composent. Ainsi, votre vie évoluera de façon à ce que vous puissiez vous concentrer sur les priorités que vous

vous êtes vous-même fixées. La première étape du processus est très importante. Elle consiste à se réapproprier sa vie.

Il existe une multitude de livres sur le thème de la gestion du temps et qui expliquent comment tout accomplir. C'est une erreur de viser ce but, car non seulement il vous est impossible de tout faire, mais vous vous fatigueriez en essayant parce que vous perdriez de vue l'essentiel.

Ce livre vous aidera à prendre des décisions éclairées sur ce qui vaut la peine d'être fait et ce qu'il vaut mieux laisser tomber. Vous y trouverez des outils et des techniques simples pour vous en tenir aux décisions que vous avez prises, consacrer votre temps à ce qui compte et éviter ce qui ne compte pas. Mais ce n'est pas tout. Il aborde également l'importance d'avoir du plaisir en tentant d'atteindre ses objectifs. La gestion de votre vie ne doit pas être une corvée, tout comme ne devrait pas l'être la lecture d'un livre sur la gestion de votre vie.

Dernièrement, j'ai utilisé Google Earth sur mon iPhone, une application qui offre des cartes satellites du monde entier. La première fois qu'on l'utilise, on voit la Terre qui tourne sur elle-même dans l'espace, comme si l'écran du téléphone était

la fenêtre d'un vaisseau spatial. Puis, lentement, à mesure que l'image se rapproche du lieu où nous nous trouvons, elle devient plus précise et détaillée, ce qui nous donne l'impression d'atterrir. Nous commençons par voir notre pays, notre région, notre ville et enfin la rue exacte où nous nous trouvons.

Ce jour-là, j'étais chez moi, à New York, mais l'application s'est ouverte sur la carte de Savannah, en Géorgie, ce qui devait être le dernier endroit où je l'avais utilisée. J'ai donc appuyé sur l'icône de localisation de l'application qui a alors fait un zoom arrière, s'est centrée sur New York et s'est rapprochée de ma rue. Là, il a fallu quelques secondes pour que l'image se précise.

Considérez *Gérer efficacement votre temps* comme l'icône de localisation de votre vie. Ce livre vise à vous aider à être davantage vous-même. Il vous procurera une vision claire de qui vous êtes et de ce qui vous entoure, puis il vous fournira un plan pour vous aider à aller là où vous voulez. Un peu comme une application qui vous permettrait de vous réapproprier votre vie. Il ne s'agit pas de partir d'un point où vous avez déjà été ou de vous rendre où les autres veulent que vous alliez, mais de partir d'où vous êtes *maintenant* pour aller où vous voulez *vraiment* aller.

Ce livre vous ramènera à votre vraie personnalité et vous guidera vers la meilleure façon d'utiliser vos talents pour réaliser les choses qui vous rendront heureux et productif et qui vous permettront d'atteindre votre but. Si vous avez perdu de vue ce qui est important pour vous, ne vous inquiétez pas : il vous aidera à vous recentrer sur vos priorités.

J'ai écrit ce livre pour que Julie, Bill, Romain, Marie et vous, puissiez toujours vous dire que vous avez fait bon usage du temps dont vous disposiez, et ce, qu'il s'agisse d'un simple moment, d'une journée, d'une année et même, quand le temps sera venu, de votre vie.

Chapitre 1

L'importance de ralentir

J'avançais à toute vitesse, le plus vite possible, sans arriver nulle part. C'est une sensation que je connais bien, mais, cette fois, c'était délibéré : j'étais sur un vélo d'exercice. À un moment, la serviette que j'avais posée sur le guidon est tombée. J'ai *essayé* d'arrêter de pédaler pour la ramasser, mais je n'y suis pas parvenu. Mon élan était trop fort. Les pédales semblaient entraînées par leur propre force. J'ai mis plusieurs secondes à ralentir suffisamment pour réussir à les immobiliser. Il est difficile de résister à un élan.

SAVOIR FREINER SON ÉLAN

Prenons un autre exemple. Il m'est déjà arrivé de débattre d'une question politique depuis un bon quart d'heure avec un ami avant de me rendre compte que je n'étais pas du tout convaincu de

la position que je soutenais. Comme mon interlocuteur exprimait son opinion avec beaucoup d'ardeur, je me suis retrouvé à prendre le parti contraire, défendant avec fougue des idées que je ne maîtrisais pas bien. Et j'avais du mal à m'arrêter.

C'est lorsqu'on est persuadé d'avoir raison, lorsqu'on a investi beaucoup de temps, d'énergie, d'émotions et parfois d'argent dans ce qu'on défend, qu'il est le plus difficile de s'arrêter.

Ainsi, plusieurs de mes amis ont divorcé dans les deux années suivant leur mariage. Tous m'ont dit qu'ils savaient, au moment où ils se sont mariés, que leur relation ne durerait pas, mais ils s'étaient déjà engagés et n'avaient pas su faire marche arrière. Le même phénomène se produit parfois avec les placements. Je connais des personnes dont les investissements montraient des signes de recul. Ils savaient que quelque chose tournait mal, mais ils avaient déjà tant investi qu'ils acceptaient difficilement la possibilité d'avoir commis une erreur. Certains avaient même encore continué à investir plus. Ils ont tout perdu.

Heureusement, la situation n'est pas toujours aussi catastrophique. Le sentiment de se tromper peut naître au cours d'une discussion sur les

ressources à investir dans un projet ou à propos de la décision de saisir, ou non, une occasion qui se présente, par exemple.

Si vous sentez que vous avez fait une erreur, mais que vous vous êtes déjà tellement engagé qu'il serait embarrassant pour vous de reculer, savez-vous comment vous en sortir ? Personnellement, je fais appel à deux stratégies dans ce type de situation : ralentir et repartir à zéro.

- ① **Ralentir** Tout comme je n'ai pas pu freiner immédiatement sur mon vélo d'exercice, il est pratiquement impossible, en plein élan, de reculer suffisamment pour changer de direction sur-le-champ. Il faut y aller par étapes. On commence par pédaler moins vite, puis, quand l'élan est moins fort, on peut doucement changer de direction. Si, au cours d'une discussion où vous défendez votre point de vue avec énergie, vous commencez à penser que vous êtes peut-être dans l'erreur, cessez d'apporter des arguments et mettez-vous en mode d'écoute. Vous pouvez gagner du temps en reconnaissant que votre interlocuteur soulève un point intéressant, mais que vous devez prendre le temps d'y réfléchir, ou encore en lui demandant des précisions sur un argument qu'il soulève.

L'écoute est votre meilleure arme pour freiner votre élan parce qu'elle ne vous oblige pas à donner votre opinion. Si vous doutez d'un investissement financier, commencez par le réduire sans tout liquider, pour vous ramener à une position où il est moins important que vous ayez ou non raison.

- ② **Repartir à zéro.** Un de mes amis, un investisseur averti, m'a posé une question toute simple un jour où j'hésitais à vendre un placement dont les résultats étaient décevants : « Si c'était à refaire, rachèterais-tu ce placement au prix actuel ? » Le résultat ne s'est pas fait attendre. Je l'ai vendu le jour même. Quand nous prenons une décision, ce qui l'a précédée pèse inévitablement dans la balance. Par exemple, si j'ai embauché une personne et que j'ai investi de l'énergie et de l'argent pour l'aider à réussir, mais que son rendement ne donne pas les résultats escomptés, j'aurai de la difficulté à l'admettre. Sachant ce que je sais maintenant, est-ce que j'embaucherais cette même personne aujourd'hui ? Si ça n'est pas le cas, je devrais la remercier. C'est la même chose pour un projet que j'ai soutenu ou une décision que j'ai défendue. Je dois me mettre dans la peau de quelqu'un qui n'a pas encore travaillé sur ce projet. Est-ce

que je décide de le poursuivre, d'y investir de nouvelles ressources ou de tout arrêter ?

J'ai vu des gens incapables d'admettre qu'ils avaient tort de détruire leur mariage ou de ruiner leur entreprise et leur vie professionnelle. Dans bien des cas, ils craignaient simplement d'avoir l'air faible. Pourtant, il faut une grande force de caractère pour admettre s'être trompé ou même remettre en question son opinion. Et c'est en effet perçu comme tel par les autres.

LA STRATÉGIE DU RALENTISSEMENT

Les personnalités influentes ont assez confiance en elles pour être capables de porter un regard critique sur leurs propres opinions et faire preuve d'ouverture devant des points de vue divergents. Elles ne craignent pas d'utiliser la stratégie du ralentissement, même quand elles savent qu'elles ont raison.

Allan Rosenfield, un ancien doyen de l'école de santé publique de l'université de Columbia, faisait partie de ces personnalités influentes. Il est mort en 2008, après avoir consacré quarante ans de sa

vie à proposer de nouvelles politiques de santé publique. Cet homme a joué un grand rôle dans la vie des femmes, et des personnes atteintes du sida. Il a d'ailleurs donné son nom à l'édifice de l'école de santé publique de l'université de Columbia.

Un jour, j'ai pu l'observer alors qu'il discutait de la nécessité de vacciner les enfants, sujet en lequel il croyait profondément. Il s'agissait d'une question de santé publique, son champ de spécialité mais un de ses amis était farouchement contre la vaccination. Allan lui a donné des statistiques sur les millions d'hospitalisations et de décès qui avaient été évités depuis quarante ans grâce aux vaccins contre la poliomyélite, les oreillons et la rougeole, par exemple. Son ami a répliqué en citant des sources anonymes, tirées d'Internet, qui affirmaient que les vaccins faisaient plus de tort que de bien. Allan, un des plus grands spécialistes en santé publique, aurait pu se contenter de rire, de conseiller à son ami de choisir des sources plus fiables ou de répéter ses arguments sur les bienfaits des vaccins, et on l'aurait compris. Ce n'est pas ce qu'il a fait.

Il a plutôt regardé son ami, il a ralenti et lui a dit qu'il n'avait pas lu ces recherches. Si son ami les lui envoyait, il les regarderait et pourrait lui dire ce qu'il en pensait.

À NOTER

En ralentissant votre élan, vous ferez le premier pas pour vous débarrasser des préjugés, des habitudes, des sentiments et de l'agitation qui peuvent vous limiter.

Chapitre 2

Le pouvoir d'une courte pause

Je suis un monstre marin qui nage doucement vers sa proie. En l'occurrence, une petite fille de sept ans, Isabelle, ma fille. Sentant venir le danger, Isabelle scrute nerveusement la surface de la piscine, puis, soudainement, elle me voit. Nos regards se croisent durant quelques secondes. Elle sourit, crie et se précipite dans la direction opposée en riant. Mais je suis plus rapide qu'elle.

COMMENT ARRÊTER UN MONSTRE MARIN

Arrivé à quelques centimètres d'elle à peine, je la vois se retourner vers moi et lever le bras en l'air, en tentant de reprendre son souffle : « On arrête ! » Comme elle avait avalé de l'eau, elle demandait un temps d'arrêt, que je lui ai bien sûr accordé. Et

cela m'a donné quelques secondes pour penser :
Pourquoi n'agissons-nous pas ainsi dans la vie ?

Qui n'a jamais appuyé sur le bouton ENVOYER d'un e-mail pour le regretter la seconde suivante ? Cette situation est si fréquente que Google propose une fonction ANNULER L'ENVOI dans ses paramètres. Une fois activée, cette fonction retarde de cinq secondes l'envoi d'un e-mail, le temps pour l'expéditeur de l'annuler s'il le souhaite.

À NOTER

Un temps d'arrêt de cinq secondes semble, dans la majorité des cas, suffisant pour se rendre compte qu'on a fait une erreur.

La possibilité d'annuler l'envoi d'un e-mail peut nous faire gagner beaucoup de temps et nous éviter bien des tracas, mais dans nos échanges en « temps réel », que ce soit en personne ou au téléphone, ce n'est pas si simple. On peut toujours essayer de revenir en arrière, comme le font les juges aux États-Unis, qui peuvent demander à un jury de ne pas tenir compte de ce qu'un témoin vient de dire, mais une fois que des mots ont été prononcés, on ne peut les effacer. Ma mère aime à dire qu'elle pardonne, mais qu'elle n'oublie pas.

Le plus important, quand on communique en « temps réel », est donc d'éviter d'appuyer sur le bouton ENVOYER à mauvais escient.

Revenons à ces cinq secondes que nous donne Google pour réparer notre erreur. Si nous les utilisons *avant* d'appuyer sur le bouton ENVOYER, elles suffiraient peut-être à nous éviter bien des erreurs.

Quand elle a eu besoin de quelques secondes pour reprendre son souffle après avoir bu la tasse, Isabelle a réclamé un temps d'arrêt. Dans votre vie, c'est pareil. Aucune règle ne vous oblige à répondre immédiatement. Prenez donc un temps d'arrêt. Et respirez.

S'ARRÊTER, RESPIRER, AGIR

À ce propos, je me souviens d'un matin où j'avais raté un rendez-vous avec un de mes clients en raison d'un malentendu sur l'heure de la réunion. Plus tard dans la journée, alors que je me trouvais dans le hall d'entrée de l'immeuble où il travaillait, je l'ai entendu crier de loin : « Hé ! Bregman ! Où étais-tu passé ? » L'effet a été immédiat. C'était comme si mon cœur s'était arrêté. J'ai eu une

décharge d'adrénaline et d'émotions, dans laquelle se mêlaient la gêne et la colère, et je me suis mis sur la défensive. Pour qui ce client se prenait-il pour me crier dessus, devant tous ces gens ?

J'ai raconté ma réaction au docteur Joshua Gordon, professeur adjoint en neurosciences à l'université de Columbia, qui m'a expliqué l'existence de liens directs entre les stimuli sensoriels et l'amygdale, le centre des réactions émotives du cerveau. Ainsi, quand un événement extérieur nous perturbe, il suscite immédiatement une émotion. Il n'en demeure pas moins que l'émotion brute n'est jamais de bon conseil quand vient le temps de prendre une décision. Mais comment faire taire ces émotions qui nous envahissent pour arriver à penser de façon rationnelle ?

En fait, au moment même où vous êtes en conflit avec quelqu'un, un autre conflit surgit, dans votre cerveau cette fois, et qui vous oppose à vous-même : le cortex préfrontal tente de maîtriser l'amygdale. Imaginez l'amygdale comme ce petit démon qui vous suggère de frapper le malotru qui vient de vous apostropher, tandis que le cortex préfrontal joue le rôle du petit ange qui vous ramène à l'ordre en vous rappelant qu'il s'agit d'un client, après tout.