

## Avant-propos

À l'heure où l'on évoque de façon de plus en plus aiguë le bien-être dans l'entreprise, les risques psychosociaux, la place de chacun dans une structure, prendre soin de soi est devenu un élément fondamental du bien-être. La question qui est posée est la suivante : est-ce que nous prenons vraiment soin de nous ? Est-ce que nous savons penser bien-être ?

Pas si sûr. Nous pouvons prendre soin de nous-mêmes de façon paradoxale : Positive de premier abord, elle se montre très vite néfaste. Un peu comme lorsque vous avez un petit bouton de moustique. Vous grattez, vous grattez... Dans un premier temps cela fait du bien et puis, au bout d'un moment, cela fait mal... Dans bon nombre de situations, nous sommes capables de nous « faire du bien » à court terme sans prendre en compte l'ensemble de qui nous sommes, sans prendre en compte notre vie dans sa continuité. Se défouler sur un collègue, faire une plaisanterie disqualifiante sur quelqu'un, fumer, insulter un automobiliste, manger trop, hurler en famille, dépenser trop, faire une remarque désobligeante, râler : On se soulage, on se « fait du bien » sans prendre en compte les conséquences pour soi. Penser à son bien-être, c'est se mettre en capacité de prendre soin de soi de façon pérenne, de façon écologique en respectant son environnement personnel. CARPE DIEM : Profite du temps présent en l'inscrivant dans la continuité de ta vie !

### *Une évolution sociale...*

Nous vivons dans un environnement difficile qui met souvent à mal notre bien-être. Nous assistons à des phénomènes qui ne sont étrangers à personne et qui laissent à penser que nous pensons mal à nous-mêmes. L'évolution sociale est sans précédent. Elle nous montre quatre tendances qui peuvent paraître effrayantes lorsque l'on regarde notre environnement proche : l'individualisme, la solitude, l'impatience et l'agressivité.

### **L'individualisme**

Dans le cadre du développement social, nous pensons d'avantage à nous et c'est tant mieux! Mais cela doit-il se faire au détriment du groupe? Doit-on oublier pour autant le cercle qui nous entoure? Le voisin dans le métro, les automobilistes, les piétons, les collègues... D'aucuns oublient de dire « bonjour », ou veulent passer systématiquement les premiers. Ils pensent alors plus souvent à satisfaire leurs besoins de consommation qui sont les plus aisés à acquérir: un DVD, un ordinateur, le dernier téléphone portable. Mais est-ce cela « bien penser à soi » ?

### **La solitude**

Nous assistons à une dissociation de la réponse à nos besoins et de l'acte relationnel. Les nouvelles technologies nous permettent, si on le souhaite, de faire nos courses au supermarché sans parler à personne, de commander sur Internet. Certains finissent par croire qu'ils n'ont plus besoin des autres. En prenant moins en compte la relation avec l'autre, ils ne font attention à l'autre que s'ils en ont directement besoin (et encore...). Nous assistons ainsi à une perte du collectif, à une perte du besoin de reconnaissance. Nous sommes moins à l'écoute de l'intelligence collective. Mais est-ce cela « vivre le bien-être » ?

### **L'impatience**

Nous supportons de plus en plus mal de différer la satisfaction de nos besoins, (nous ne supportons plus l'attente). L'attente aux feux tricolores, l'attente sur un passage protégé ou au supermarché est souvent mal vécue. Certains veulent être livrés tout de suite, ne veulent pas attendre qu'une place se libère, ils se garent n'importe où... En étant de plus en plus impatients, est-ce que nous prenons vraiment soin de nous de la sorte ?

### **L'agressivité**

La nouvelle tendance est de vouloir tout, et tout de suite. Si l'on n'obtient pas, on s'énerve, on ne supporte plus la frustration; avec l'impatience, l'émotion de colère est plus présente. Mal gérée, cette colère, se traduit en agressivité. Des mots blessants, une attitude d'arrogance ou un comportement d'attaque peuvent survenir lorsque l'interlocuteur devient une barrière à la satisfaction des besoins. L'interlocuteur apparaît alors comme un obstacle à nos besoins, un adversaire avec lequel nous ne pouvons construire une relation apaisée pour satisfaire nos attentes. Est-ce cela « penser à son bien-être » ?

Nous nous donnons de plus en plus d'importance, nous développons notre ego, notre intelligence. Mais nous vivons un paradoxe formidable : Plus nous grandissons en nous donnant une part personnelle importante, plus nous nous perdons en abandonnant le groupe dans ce qu'il nous donne pour notre construction. Nous nous devons de trouver un équilibre entre nos besoins individuels et ceux du groupe qui sont en réalité une réponse différée à nos propres besoins. Alors en nous laissant dériver vers ces comportements d'impatience, d'individualisme, de solitude ou d'agressivité, avons-nous toujours une juste perception de notre valeur humaine ?

### *Trois valeurs externes, une valeur interne*

Dans la complexité de cette évolution sociologique, nous pouvons regarder notre identité au travers de trois valeurs personnelles majeures : la valeur technique, la valeur économique et la valeur sociale. Ces valeurs sont qualifiées de valeurs externes.

La valeur technique s'appuie sur nos compétences. Ce sont des éléments concrets qui offrent des certitudes ; ce peut être nos diplômes, nos savoir-faire ou nos savoirs acquis par l'expérience ou par les études. Cette valeur technique reste assez large. Cela va de : « Ce que je sais faire de mes dix doigts » à « Ce que je suis capable de gérer » ou encore de « L'ensemble de mes connaissances » à « Mes capacités d'analyse ». Cette valeur technique est l'ensemble de nos expertises. Au XXI<sup>e</sup> siècle, l'évolution technologique est telle que notre valeur technique est sans cesse remise en question. Nos repères sur notre valeur technique sont mouvants et même si : « Je sais cuisiner, conduire », si « Je suis érudit », si « Je sais utiliser un logiciel », si « Je sais gérer un service », nous sommes très vite confrontés à la somme de choses que nous ne maîtrisons pas, que « Je ne connais pas ». Les changements dans les organisations remettent en cause nos savoirs faire de façon quasi permanente et ainsi peuvent nous amener à réviser notre perception de notre valeur technique.

La valeur économique, elle, repose sur la place que la société nous permet de prendre. À quoi nous est-il possible de postuler ? À quelles opportunités avons-nous accès ? Dans la plupart des cas, cette place est un emploi ; ce peut être aussi la possibilité de créer un commerce, de s'installer comme indépendant. Dans les méandres de la crise financière, les perspectives sont réduites. Là encore, la période ne favorise pas une perception sereine de notre valeur économique.

## OBJECTIF BIEN-ÊTRE !

Quant à la valeur sociale, elle se traduit par la place sociale que nous prenons. Il s'agit de la priorité que nous nous donnons dans la vie sociale, de l'image que nous avons de nous, face aux autres mais aussi de la valeur qui nous est attribuée par les autres; reconnaissance du métier, de la cellule familiale, du logement et même du véhicule, des signes sociaux externes. Cette valeur sociale est aussi dévalorisée, notamment par les représentations des médias, dans le décalage existant entre ce que nous vivons au quotidien et l'image que nous renvoie la télévision censée représenter la réalité sociale. Voyez comme tout paraît simple lorsque l'on regarde le petit écran: nous percevons des personnes qui parlent facilement, qui se parlent facilement, qui plaisantent, qui analysent. Tout cela est une illusion de facilité des rapports sociaux. Tout ce que nous y voyons est une représentation, comme une scène de théâtre, beaucoup d'interviews sont tronquées; on ne prend que la partie qui fonctionne. Ce sont des rapports sociaux virtuels car la communication est sortie des enjeux du quotidien et nous les prenons pour réels. Cela met à rude épreuve la perception de notre valeur sociale.

Après les valeurs externes, abordons la valeur interne. Elle s'appuie sur le regard que nous nous portons, sur l'image que nous avons de nous-mêmes. Elle concerne la relation de soi à soi; sans lien direct avec le social, c'est un jardin secret qui ne supporte ni la comparaison ni la compétition. Cette valeur interne prend de multiples formes et de multiples dimensions comme l'amour de soi dans un regard sur soi bienveillant, la confiance en soi à travers ses pensées et ses décisions et la vision de soi par une perception juste de soi.

Bien sûr, cette valeur prend corps grâce aux valeurs externes, économique, technique, sociale. Mais elle est avant tout ancrée dans la façon dont nous vivons nos échanges avec l'extérieur et donc sur le regard que nous portons sur ces valeurs externes. Nos trois valeurs externes sont souvent mises en difficulté, en déséquilibre. Le risque est alors qu'elles nous masquent notre relation à nous-mêmes. Appuyer notre estime de façon trop marquée sur ces valeurs externes nous impose la comparaison, la compétition, le contrôle avec les autres et notre entourage. Cela gêne une relation intime avec soi-même. La recherche de valeurs externes trop marquées incite à se centrer sur l'image que nous donnons plutôt que sur la recherche de la satisfaction de nos besoins, de notre équilibre, de notre bien-être. « Je n'achète plus tel produit parce que j'en ai besoin mais pour ce que cet objet représente socialement » - « Je ne mène pas telle action parce qu'elle répond à une motivation profonde mais parce qu'elle me permettra d'être comme les autres ou de me singulariser » - « Je n'achète pas tel produit parce qu'il me plaît mais parce qu'il me donnera une certaine image ».

Le danger est alors que nous ne percevons notre valeur qu'en fonction de l'extérieur. Nous en devenons dépendants et sommes très perméables à toutes sollicitations. Il nous faut donc renforcer notre valeur interne pour trouver le bien-être.

Face aux trois valeurs externes, notre valeur interne ne se compare pas, ne s'additionne pas, elle est en nous-mêmes. Elle est le ferment de notre bien-être. Grâce à cette valeur que nous nous donnons, nous pouvons affronter les joies et les difficultés de la vie. Nos valeurs externes peuvent alors être remises en cause sans danger. C'est pour vous permettre de la renforcer que je vous propose cet ouvrage.

## *De l'importance de bien penser à soi*

Dans le monde du travail, ces dimensions de valeur personnelle prennent une importance particulière car les facteurs de déstabilisation sont nombreux et sont facteurs de stress : Responsabilités mal définies, interruptions dans le travail, délais de réalisation très courts, absence de communication, absence de travail d'équipe, lourde charge de travail, contradictions internes, communication difficile... Autant de facteurs qui vont à l'encontre de notre bien-être, qui vont mettre à mal notre capacité à penser, décider, ressentir par nous-mêmes. Ces éléments déclenchent un déséquilibre, une perception brouillée de notre valeur intrinsèque (en tant qu'humain), de notre valeur technique (les connaissances, les compétences) de notre valeur économique (sur le marché du travail). Penser par soi-même est la réponse de base qui permet de renforcer son socle personnel et de faire face aux différents enjeux de l'organisation.

À travers ce livre, je vous propose d'être un miroir. Le miroir de votre bien-être... Que vous soyez gestionnaires des ressources humaines, managers, agents d'accueil, techniciens... Quelle que soit votre mission, vous êtes amené à être exposé de plus en plus souvent aux situations difficiles. Pour affronter sereinement les enjeux de votre poste, vous devez vous préserver, trouver des ressources afin de renforcer un positionnement personnel solide. Cet ouvrage vous propose de recadrer les éléments essentiels de votre place personnelle.

Cela vous permettra d'y trouver un double bénéfice : le premier est de renforcer votre bien-être intérieur, de vous créer un socle pour affronter les problématiques délicates sans être déstabilisé, un socle pour affronter les situations difficiles avec efficacité. Le deuxième est d'être à votre tour un vecteur de bien-être dans l'organisation, d'augmenter votre efficacité et de progresser dans la structure.

## OBJECTIF BIEN-ÊTRE !

C'est un outil qui se veut personnel. Il vous propose d'entrer avec plus de facilité dans l'intimité de vos trois sens : donner du sens dans la compréhension de vous-même (la pensée juste), du sens dans la direction et les décisions à prendre (l'action efficiente), du sens dans le ressenti de vos émotions (l'émotion authentique).

L'objectif de ce livre est de vous permettre de vous approcher de vous-même, son format, son ton vous étonneront peut-être. Laissez-vous entraîner.

**Je ne laisse pas ce livre entre vos mains, je vous livre entre ses mains !**

*« Bien sûr dit le renard. Tu n'es encore pour moi qu'un petit garçon tout semblable à cent mille petits garçons. Et je n'ai pas besoin de toi. Et tu n'as pas besoin de moi non plus. Je ne suis pour toi qu'un renard semblable à cent mille renards. Mais si tu m'apprivoises, nous aurons besoin l'un de l'autre. Tu seras pour moi unique au monde. Je serai pour toi unique au monde... »*

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY, LE PETIT PRINCE

## Introduction

Dans votre cadre professionnel, vous souhaitez vivre confortablement les différentes situations, que cela soit avec votre hiérarchie, vos collègues, vos subordonnés ou avec vos clients. Et peut-être même souhaitez-vous éprouver du plaisir dans vos rencontres, vivre les situations difficiles dans un confort moral légitime ? Vous trouvez que souvent tout cela n'est pas facile et vous vivez des découragements, vous manquez de solutions, d'idées, de méthodes ? Vous perdez de l'énergie, vous avez besoin de soutien, d'aide, de réconfort ?

Très bien, comptez sur moi pour vous accompagner. Je pense avoir les valeurs intrinsèques nécessaires pour vous soutenir et vous aider dans votre recherche de progression. Tout ce qui fait ce que je suis, les explications, les exercices, les idées, les réflexions, a été écrit pour vous ! Je ne vous offrirai pas de solutions toutes faites, mais je m'engage à vous aider à trouver vos propres remèdes, à réfléchir sur vous-même, à cheminer en utilisant de nouveaux itinéraires, de nouvelles manières de penser les choses, à vous aider à panser les petites et les grandes douleurs de la vie.

Vous pouvez compter sur moi, mais avant tout, comptez sur vous, comptez sur vos ressources : elles sont nombreuses, insoupçonnées, souvent cachées.

Comptez sur votre capacité à mettre en œuvre, je ne suis que 350 grammes de papier, je ne pourrai faire les choses à votre place, comme la carte routière qui vous montre des chemins et vous laisse le soin de choisir votre itinéraire et de vous déplacer. Je serai là pour vous indiquer des pistes possibles, pour placer quelques éclairages dans les zones obscures pour vous.

Nous prendrons tout le temps nécessaire pour nous connaître, pour cheminer tranquillement vers le changement et éprouver le plaisir de vous amener à prendre soin de vous. Je pense que vous avez des envies, des envies de voir

## OBJECTIF BIEN-ÊTRE !

évoluer des choses dans votre vie, dans votre manière d'être, d'appréhender les événements et les personnes, dans votre façon de voir le monde et de le vivre.

Avant de tourner la page vers le premier chapitre, tournez en une autre, plus abstraite cette fois, sur les idées reçues: « On est comme on est, on ne peut pas changer » - « J'y peux rien, c'est mon caractère » - « Ce n'est pas à mon âge que je vais changer » - « C'est ma nature ». Bien sûr vous êtes unique, vous avez votre personnalité et il n'est pas question d'en changer. Mais ce n'est pas changer de caractère ou de personnalité que de faire de nouveaux choix dans vos façons de faire ou de penser ou de ressentir. C'est grandir, se développer, s'épanouir et prendre soin de soi!

Vous pouvez changer les choses sans pour autant vous perdre. Ajustez vos lunettes si vous en avez, accordez-vous un peu de disponibilité et mettons-nous au travail.

Pour commencer, je formulerai deux souhaits:

- Pour me lire, vous allez avoir besoin d'écrire. Alors choisissez avec soin un stylo ou un crayon que vous appréciez plus particulièrement et qui va devenir un lien entre nous;
- Vous ne me lirez sûrement pas en une seule fois. Je ne fais pas partie de ces livres dans lesquels on se plonge avec délice sans réussir à faire surface avant d'avoir atteint la dernière page. Mais je pense que je vais réussir à vous passionner tout autant. Chaque chapitre correspond à une étape qui vous amènera à réfléchir, à expérimenter, à ressentir, à vous regarder. Cela prend du temps... Et je vous propose donc de me lire par étapes; aujourd'hui, demain, après-demain ou cette semaine, la semaine prochaine, la suivante... Je suis composé de quinze chapitres qui représentent quinze étapes. À vous de décider du rythme auquel vous souhaitez me lire. Pour toujours savoir où vous en êtes, choisissez un marque-page qui représente quelque chose pour vous: pourquoi pas l'une de vos photos ou une photo d'un moment où vous sentiez plein de ressources en vous...

Voilà, je me considère maintenant comme votre accompagnateur et je veux être aussi votre confident. Partons ensemble à la conquête de votre bien-être!



« Hâte-toi de bien vivre et songe que chaque jour  
est à lui seul une vie. »

SÉNÈQUE

## Chapitre 1

# Apprenons à nous connaître !

Dans ce chapitre, nous allons nous apprivoiser peu à peu, nous allons nous dévoiler. Pour cela, je vais me présenter, puis je vous proposerai de vous présenter. Votre présentation sera la première étape de notre travail.

### *Je me présente*

Ma gestation commença un mois de septembre. En pleine rentrée scolaire, mon auteur venait de terminer un test permettant de mesurer le niveau de bien-être au travail et de déterminer les risques psychosociaux potentiels dans une organisation. Il me rédigea à partir d'une idée simple en se disant : « Je ne suis pas le propriétaire de mes ouvrages, je les écris et puis ils vivent chacun leur vie avec plus ou moins de bonheur. Maintenant, je vais en fabriquer un en mettant tout en œuvre pour qu'il possède, dès son émancipation, les qualités pour vivre en parfaite harmonie avec son lecteur. »

Partant de ce projet ambitieux, il me rédigea. Puis, comme Gepetto fabriqua Pinocchio, il pria longtemps les fées pour qu'elles me donnent vie et elles lui répondirent : « À chaque fois que quelqu'un verra ton livre et s'y intéressera, alors une fée lui donnera la vie ! »

## OBJECTIF BIEN-ÊTRE !

Et me voilà en vie puisque je suis entre vos mains! Merci!

Ma rédaction fut assez aisée car mon auteur, à chaque fois qu'il s'interrogeait sur mon devenir, me questionnait; « Qu'écrirais-tu maintenant? Quel est le problème? Comment vois-tu la cohérence de ce travail? » Et comme je suis très bavard, je lui répondais. Lui, paresseux, notait mes réponses. Ce sont elles que vous trouverez au fil de mes pages. Il m'a utilisé et m'a donné une forme, une existence qui va vous permettre à votre tour de m'utiliser.

Je suis avant tout un livre pratique. Vous vous êtes peut-être déjà intéressé à la communication, aux différentes facettes de la personne et vous avez peut-être lu des ouvrages abordant les aspects théoriques de la communication et de la personne. Ce n'est pas mon objet, et même si de temps à autre j'inclus des explications, des modèles, ils se veulent avant tout des points de repère, des balises vous permettant de garder le bon cap.

Ces repères seront suffisants. Vous n'avez pas besoin de prérequis, de connaissances particulières concernant les domaines de la communication et de la personne. Soyez confiant: je vous apporterai toute l'aide nécessaire à ma compréhension.

Pour me rédiger, mon auteur s'est aussi appuyé sur son expérience et sur un certain nombre de références, notamment sur ce que l'on appelle « le courant de la psychologie humaniste » qui place le développement de la personne au centre de son approche. Ce choix résulte de longs échanges entre nous et est essentiellement dû au fait que ces approches sont porteuses de valeurs. Je vous « livre » les valeurs que mon auteur m'a transmises et qui sont aujourd'hui les miennes.

Je considère chaque personne comme unique, singulière, ayant tout au long de sa vie la capacité de grandir, de se développer, je crois au développement personnel de chacun.

Je crois au respect de la liberté de chacun, et notamment de faire, de penser, de ressentir comme chacun le souhaite. Cette liberté s'accompagne pour chacun de la responsabilité de ses pensées, de ses émotions et de ses actes, de la responsabilité de sa vie.

Je crois en la capacité de tout être humain de créer et de construire un système social qui permet à chacun d'avoir les moyens d'assumer ses responsabilités et de bien vivre. Chacun a une responsabilité sociale.