



# BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL FOCUS SUR LA DOUCEUR

Par Cléo FRANGUIADAKIS  
Développement des performances & potentiels.  
Facilitation du changement & de  
la coopération. Bordeaux

## ABORDER LA QUESTION DE LA DOUCEUR EN ENTREPRISE SUSCITE DIVERSES RÉACTIONS. FOCUS AUJOURD'HUI SUR UN SAVOIR-ÊTRE QUI CONTRIBUE AU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL.

### LA DOUCEUR ÉVOQUE...

Sourire, présence et attention à l'autre, amitié, amour, accueil, poésie, harmonie, générosité, respect, lumière, protection, relations fluides, compréhension, empathie, bienveillance... Et un carré de chocolat noir ! Cependant, beaucoup considèrent qu'elle n'a pas sa place en entreprise et est contre-productive.

*Qu'en pensez-vous ?*

### DÉFINITION DU LAROUSSE :

« Qualité de ce qui est doux, agréable sans heurts. Caractère ou comportement doux et affectueux de quelqu'un ou d'un animal. ». La douceur a pour **synonymes** : velouté, moelleux, paix, sérénité, bonheur, clémence, tendresse. Jetez maintenant un œil sur ses **contraires** : dureté, âpreté, rigueur, brusquerie, brutalité, cruauté, impétuosité, indifférence, méchanceté, rudesse, violence. Des comportements bien présents en entreprise !

### POUR OU CONTRE LA DOUCEUR ?

**POUR !** Elle est, comme la bienveillance, une posture incarnée depuis des siècles par l'être humain, source de richesse et coopération, qui comble nos besoins de sécurité, fraternité, reconnaissance et estime de soi. Elle est l'affaire de tous en toute situation.

**CONTRE !** Elle serait incompatible avec autorité, discipline, rigueur et effort, empêcherait de se préparer à la dure et impitoyable vie, amènerait trop d'affectif en entreprise.

*Qu'avez-vous à perdre en exprimant de la douceur ? ...et à gagner ?*

### LA DOUCEUR POUR PRÉVENIR LE STRESS

Gérer une micro-entreprise ou société est complexe. La douceur ne peut se décliner avec chacun ni en permanence. L'équilibre est difficile à trouver : il est courant de s'oublier soi et d'être maladroit avec autrui. En outre, 1 dirigeant ou collaborateur sur 2 dit ressentir du stress au travail, avec des symptômes et conséquences d'ordre physique, émotionnel, intellectuel ou comportemental, ce qui coûte cher à l'entreprise. La douceur s'avère alors une alternative intéressante pour prévenir le stress, et ce sur 3 dimensions :

### DOUCEUR POUR MOI-MÊME

- Apprendre à **m'accepter** inconditionnellement et développer ma sécurité intérieure.
- Veiller sur mes **besoins** fondamentaux.
- Ralentir, observer mon état mental, émotionnel et corporel, **respecter mon rythme** grâce à mes 5 sens.
- **Remettre du sens dans le non-sens** : mission de vie, contribution, valeurs, projets qui me tiennent à cœur.

« NOUS SOUS-ESTIMONS SOUVENT LE POUVOIR D'UN CONTACT, D'UN SOURIRE, D'UN MOT GENTIL, D'UNE OREILLE ATTENTIVE, D'UN COMPLIMENT SINCÈRE, OU D'UNE MOINDRE ATTENTION. ILS ONT TOUS LE POUVOIR DE CHANGER UNE VIE. »

Leo Buscaglia

### DOUCEUR DANS MES RELATIONS

- **Nouer des liens sincères.**
- **Oser la reconnaissance et gratitude.**
- **Pratiquer écoute, empathie, reformulation et questionnement**, qui favorisent confiance en soi, responsabilité et liberté d'expression. Laisser de côté, dans un premier temps, les ennemis de l'écoute que sont solution et conseil, ordre, jugement et évaluation, interprétation et diagnostic. Car si les effets sont positifs en termes de résultats, efficacité et progrès, ils sont négatifs pour l'individu : sentiment de rejet ou infériorité, dépendance, repli sur soi, perte de confiance, culpabilité, irritation, blocage, non-responsabilisation.
- **Passer du mode Chacal en mode Girafe** (registre de la Communication Non Violente) **en supprimant les paroles qui mettent de l'huile sur le feu** et génèrent le conflit : accuser ou agresser, juger ou reprocher, exiger ou ordonner, faire chanter ou menacer, ironiser ou ridiculiser, faire la leçon ou faire taire, feindre d'être d'accord et manipuler, manquer de respect ou insulter, refuser le dialogue ou se soumettre, terminer les phrases de l'autre à sa place, avoir toujours raison, aider l'autre sans demande.
- **Adopter le mode OSBD** : Observation de la réalité et problématique, Sentiments, Besoins à combler, Demande.

### DOUCEUR EN TERMES D'ORGANISATION

- **M'autoriser à améliorer** mon organisation, mon environnement et à mieux concilier temps de vie privée/travail.

La douceur profitera à tous : l'entreprise, son dirigeant, ses managers et collaborateurs, et clients, à la fois en termes de bien-être, énergie, créativité, résultats, qualité.

1,2,3... partez et osez la douceur !

