

Extrait

Best Practices du Relationnel

Sourire, le premier lien humain



Auteur : Didier Reuter - ISBN 9791023710717

Free

BOOKINER 



Auteur : Didier Reuter

www.bookiner.com

Usage libre de droit (non marchand) avec mention «Bookiner.com»

BEST PRACTICES DU RELATIONNEL

Sourire, le premier lien humain

- . **Un mode essentiel dans les relations humaines**
 - . **Longtemps proscrit en public**
 - . **Une hérésie en entreprise**
 - . **3 grandes variantes du sourire**
- . **Les bienfaits du rire pour l'organisme**
- . **Le rire, c'est bon pour la productivité !**

Conditions d'usage libre de droits

Tout contenu gratuit ou payant peut être utilisé avec l'obligation d'indiquer la mention «Bookiner.com». L'acquéreur sur le site bénéficie d'un usage libre de droits à titre **PERSONNEL** (individuel, familial et privatif) dans un cadre exclusivement non marchand, non concurrentiel et non grand public. Il est autorisé à installer ce fichier sur tout équipement informatique et télécoms dont il est propriétaire ainsi que pratiquer éventuellement une duplication, un téléchargement, ou un envoi sous forme de fichier, à un maximum de 5 postes/utilisateurs internes. Ce droit ne s'applique pas à l'utilisateur qui reçoit gratuitement un contenu payant, lequel ne peut aucunement le diffuser autour de lui sans risquer de tomber sous le coup de la loi portant sur le copyright et/ou s'exposer aux conditions restrictives du droit d'auteur et de la protection intellectuelle.

Un mode essentiel dans les relations humaines

Avant de devenir un outil de travail et de promotion, le sourire est l'une des armes du «Langage muet par lequel les êtres humains communiquent». D'après Christian de Bartillat, «Le sourire est le témoignage essentiel de la civilisation. Celui qui ne sourit pas n'est pas totalement humain», un avis partagé par William De Gaston, sociologue, qui considère que le sourire reste un mode essentiel de relation entre individus car «Il construit la société. Vous me bousculez par accident, je vous réponds par un sourire. C'est une barrière contre la violence. Parce que j'ai souri, la personne a immédiatement compris que j'avais accepté ses excuses». De la même manière, lorsque l'on est déçu de ne pas être retenu à un entretien d'embauche, je considère alors que «J'ai perdu mais, en souriant, je montre que j'accepte votre décision et j'essaie, inconsciemment, d'alléger votre conscience». Bien sûr le sourire, comme le souligne le philosophe André Comte-Sponville, peut être aussi un masque, un moyen de tenir les gens «à une distance aimable». Dans ce cas, «Ce qui est laid, c'est le sourire que l'on n'ose pas» affirme le Pr Maurice Mimoun.

Longtemps proscrit en public

Pourtant jusqu'au XIX^e siècle on sourit en privé et rarement en public, surtout si l'on occupe une position élevée dans la société. Il est même contraire aux bons usages que mari et femme se sourient en dehors du foyer. Pour l'historien Angus Trumble «Montrer ses dents était considéré comme obscène. On attendait alors des gens un comportement public empreint de gravité». Ce sont les avancées de la science qui vont tout changer et notamment les progrès conjugués de la dentisterie, de l'invention de la photographie, du cinéma et de la télévision sachant que «L'énorme diffusion des images véhiculées par la télévision a créé des attentes différentes des comportements en public». C'est la raison qui explique que, pendant longtemps, seuls les commerciaux en contact avec la clientèle ont travaillé leur sourire. En cela, ils ont suivi à la lettre les préceptes de Dale Carnegie, le pape américain de la vente, qui affirme dans son 5^e commandement : «Ayez le sourire. Pendant une semaine et à chaque heure du jour, souriez à votre entourage dans vos affaires, sur votre route». En fait, selon William De Gaston, «L'échange de sourires crée une communauté communicationnelle car mis en confiance, le client est plus disposé à acheter.»

Une hérésie en entreprise

Dans l'entreprise, jusqu'au milieu du XX^e siècle, les visages sont fermés, car l'organisation pyramidale relativement rigide «Ignore, voire méprise les relations sociales. Il faut produire bien et vite, à moindre coût». Pour W. De Gaston, il faut donc attendre les années 60 pour que les Occidentaux découvrent le modèle Japonais prônant un management intégrant le bien-être du salarié et commencent à accepter le sourire comme outil relationnel. D'après lui, c'est ce nouveau rapport au management qui conduit à ce que «La gestion participative porte en son sein une dimension humaine qui exprime la cordialité et la convivialité au travail. Pour la première fois, on sourit entre collègues». De l'avis de Jean-Louis Muller, directeur à la Cegos, c'est même la grande distribution qui, à cette époque en France, est devenue le moteur de ce changement de comportement. Aujourd'hui «On réclame des salariés qui sourient spontanément, car le sourire commercial se remarque et les clients sont de moins en moins manipulables. Il s'agit-là d'un changement majeur dans le contrat de travail : On engage des gens parce qu'ils sont souriants». Pourtant, la manifestation des émotions dans toutes les entreprises reste encore une bataille à mener, notamment au sein des directions et du management des grandes entreprises, car «Certains dirigeants pensent que leur expression est une marque de faiblesse» faisant ainsi que tant que le dirigeant ne sourit pas le salarié contrôle négativement son expression.

3 grandes variantes du sourire

De manière assez tranchée, le sociologue Jean-François Amadiou affirme lui que «*Les inégalités qui résultent de l'apparence sont considérables. On rémunère maintenant les gens non plus sur leur diplôme, mais sur leur savoir-être*». Un constat que nuance Hubert L'Hoste, DG du cabinet de recrutement Mercuri Urval, qui considère que la culture hexagonale est plus compassée que celle de nos voisins anglo-saxons et que le culte du sourire n'a pas encore triomphé partout. En effet, «*Chez nous, ceux qui portent une charge importante ont tendance à créer une distance, même si cela commence à changer. Or, plus la charge est élevée et plus le sourire est nécessaire, parce qu'il met les gens sur un pied d'égalité. Sourire, c'est reconnaître que l'autre est humain. C'est presque un acte de soumission, cela nécessite d'avoir confiance en soi.*» Il existe 3 variantes du sourire, en dehors du sourire à l'américaine avec dents bien alignées et blancheur parfaite :

. Le sourire authentique : Il libère des émotions vraies, spontanées, naturelles et saines. La personne dégage naturellement et généreusement la lèvre supérieure qui découvre ainsi clairement les dents du haut. C'est le bon sourire à 100% qui s'accompagne d'une émotion sincère dans le regard.

. Le sourire cynique ou contraint : Il permet de préserver son honneur ou son image devant la difficulté, le refus, l'adversité ou lorsque tout va mal. La personne dégage alors la lèvre inférieure en montrant principalement les dents du bas comme si elle était prête à mordre, démontrant ainsi qu'elle se contrôle de manière crispée, retenue et/ou tendue. Le sourire est à 50% naturel en associant des rides de crispation sur le front, le nez et/ou autour de la bouche avec un relatif vide dans le regard.

. Le sourire manipulateur : On le retrouve souvent dans les sièges sociaux, lieux où se déroulent habituellement des stratégies de pouvoir rarement sincères et loyales. Le sourire est alors un mix entre l'émotion vécue dans le relationnel (plaisir de s'exprimer, d'être écouté) qui flatte l'ego et un contrôle de soi, préfigurant ainsi une relation intellectuelle et/ou psychologique de domination. Le sourire est alors plus une mimique artificielle tirant sur les zygomatiques comme peut l'être le sourire «médiatique», lequel consiste à sourire mécaniquement et rapidement à la fin de chaque phrase. Ce type de sourire ne s'accompagne généralement pas d'une émotion conviviale dans le regard.

Les bienfaits du rire pour l'organisme

Les médecins affirment que nous ne rions pas assez souvent. Un adulte ne rit qu'une vingtaine de fois par jour, en moyenne, contre 400 fois pour l'enfant, alors qu'il faudrait s'adonner au moins 10 minutes par jour à cet exercice pour pouvoir bénéficier d'un effet optimal sur le psychisme et le métabolisme. Alors que dans les années 30 on s'octroyait 20 minutes d'hilarité quotidienne on atteint, aujourd'hui, à peine une minute ! D'après le neurologue Henri Rubistein, auteur de *La Psychosomatique du rire* (Robert Laffont), «*Au même titre que la relaxation, la méditation ou le yoga, le rire est une technique de lutte contre le stress*». Le rire agit sur l'organisme et le psychisme de 5 façons :

1. Il crée d'abord une onde de choc qui se propage de muscle en muscle avec une intensité progressive.
2. Le visage, le cou et le dos se contractent et se relâchent, en rythme, ce qui masse en profondeur et libère des tensions accumulées. La sollicitation des abdominaux facilite également la digestion.
3. Les artères qui se sont rétrécies au moment du rire se dilatent à nouveau engendrant une sensation de bien-être.
4. Le volume d'air inspiré est multiplié par 4 faisant que le corps est mieux oxygéné. Cela favorise l'élimination des sucres et des graisses, notamment le cholestérol.
5. Cette série d'actions-réactions agit simultanément sur le moral en déclenchant la sécrétion de dopamine et d'endorphines. Ces substances diminuent le stress et la douleur, préviennent la déprime et renforcent le système immunitaire.

Pour Véronique Lorey, animatrice du club du rire à Paris, «*Le rire représente un bon antidote aux effets négatifs du stress. Quand on rit, on augmente sa capacité respiratoire d'un tiers, donc on oxygène beaucoup plus le sang. C'est un jogging profond qui fait travailler tous les muscles, y compris ceux du visage*». Alors que l'on rit moins de 6 minutes par jour, certains médecins s'intéressent de près aux vertus du rire, car «*Si le rire est le propre de l'homme*» (Bergson), il contribue surtout à un ensemble de bienfaits pour le patient : massage naturel des viscères, libération des anticorps, renforcement des défenses immunitaires, augmentation de la production de globules blancs, travail sur la tension et le rythme cardiaque... De leurs côtés, les professions paramédicales et les coaches d'entreprises y voient une bonne façon d'améliorer la communication au travail par d'autres vertus psychologiques, à pouvoir ainsi mieux s'épanouir et communiquer avec les autres. Afin de bénéficier des bienfaits du rire, il n'est même pas nécessaire de rire de bon cœur comme l'avoue Véronique Lorey pour qui «*Notre corps profite du rire, même si on se force. Ici, on ne subit pas le rire comme devant un être un spectacle comique. On est initiateur de sa propre hilarité.*»

LE RIRE, C'EST BON POUR LA PRODUCTIVITÉ !

Une enquête menée en Australie par la société de conseil Customer Care Solutions a fait apparaître que le rire au bureau aide fortement à diminuer le stress, notamment pour 93% des interviewés. 81% d'entre eux estiment même, qu'une ambiance gaie et fun au travail, les rend encore plus productifs. Plus fort encore, 55% des salariés interrogés se disent prêts à gagner moins pour s'amuser davantage dans leur job. Un enseignement *a priori* très instructif qui montre que s'amuser en travaillant n'est pas antinomique avec productivité et qu'être trop sérieux et coincé dans son travail n'est pas du tout synonyme de salarié productif.