

La reconnaissance au quotidien – Bonjour !

Par Olivier Hoeffel le 9 novembre 2016



A l'occasion de la publication de la 2^{ème} édition de 10 gestes de reconnaissance au quotidien sur mon blog lesverbedubonheur.fr, je vous propose de décliner ces gestes dans la vie au travail. Voici la deuxième partie d'une série. Cet article est consacré au deuxième de ces 10 gestes de reconnaissance : « **Bonjour !** ».

La série que j'ai entamée le 26 octobre dernier est conçue comme une progression sur la journée de travail :

- Je te vois au loin ... je peux te sourire ([premier article de la série](#))
- On se rapproche et dès que tu es à portée de voix, je peux te lancer un « *Bonjour !* »
- Et puisque nous évoquons la reconnaissance au travail, viens ensuite un « *Bienvenue* » – dans le sens « *Bienvenue pour cette journée, ça va être super de travailler avec toi* ». Avec dans la foulée un « *Je te fais confiance* ». Et pour compléter les ingrédients de la coopération, c'est le développement de l'attention réciproque : « *nous nous portons attention mutuellement* ».
- Les cinq signes de reconnaissance suivants se rapportent au fruit du travail, à l'énergie dépensée, ...
L'objet de cet article est la prise de contact verbale ... ou non verbale.

Verbale ou non verbale

Dans un monde où l'on est poussé à économiser du temps dans nos interactions non créatrices de valeur ... immédiate (la création de valeur constituant probablement l'objectif premier dans les organisations à notre époque), prendre le temps de se rapprocher de quelqu'un, de lui adresser la parole fait prendre le risque indéniable de l'amorce d'un dialogue – même s'il est de sourds – et donc de faire exploser le timing de la journée.

Et c'est pourquoi, le bonjour prend la forme quelques fois d'un geste de la main aux interprétations diverses; par exemple : « *Bonjour, mais là je ne peux pas plus que ce geste, parce que tu vois bien que je suis pressé, mais la prochaine fois, promis, je m'arrêterai, et peut-être même qu'on se fera une bouffe !* ». Les mimiques vont aider à la compréhension du message. Une autre mimique non maîtrisée enverra peut-être le message « *Ne m'approche surtout pas parce que je n'ai pas vraiment envie de discuter avec toi* ». Sachant que par ailleurs, en fonction de notre personnalité et de notre historique avec la personne qui fait son geste de la main, l'interprétation du geste va aussi varier.

Le bonjour non verbal, ça n'est pas le top, mais c'est mieux que rien : c'est un signe de reconnaissance en soi : « *tu existes, je t'ai vu et je te le fais savoir* ».

« **Bonjour !** », « **Salut !** », « **Hello !** », « **Ca va ?** »...

Il fallait bien pour ce signe de reconnaissance choisir un mot, et c'est donc le plus courant que j'ai choisi. Mais il y a d'autres mots ou expressions pour se saluer, qui manifestent plus ou moins de familiarité. Le « *Bonjour !* » étant souvent associé à la politesse et aux usages, ce signe de reconnaissance peut être une lame à double tranchant

: un mauvais choix du mot ou de l'expression ou un ton inapproprié (pour celui qui le reçoit) peuvent conduire à un effet contraire : ce qui devait être une manifestation du bien vivre ensemble peut être considéré comme une impolitesse.

Certaines personnes prennent ombrage qu'on ne leur serve pas un « *Bonjour MONSIEUR* » ou « *Bonjour MADAME* », voire leur titre (ex « *Bonjour Docteur* ») ou qu'on leur dise « *Hello !* » d'un ton nonchalant. Par ailleurs, un « *Bonjour tout le monde !* » peut être reçu de manière très variable en fonction des personnes.

Dans certains contextes, un « *Bonjour !* » peut être reçu comme fort court s'il n'est pas suivi par le prénom. Car en réalité, le bonjour permet de donner deux niveaux différents de reconnaissance :

1. tu existes en tant qu'être humain (ex : « *Bonjour !* »)
2. tu es unique et tu t'appelles ... et je devrais bien m'en souvenir puisqu'on a déjà eu l'occasion de nous rencontrer (ex : « *Bonjour Isabelle !* » ou « *Bonjour Alain !* »)

Voire un 3ème signe de reconnaissance quand il s'agit de mentionner un titre.

Sauf que notre mémoire nous joue parfois des tours; ou alors la susceptibilité de la personne en face fait qu'elle s'attend à ce qu'on se souvienne de son prénom alors qu'en fait, la seule fois où on a interagit avec elle, les prénoms n'ont pas été mentionnés. Donc, il s'agit aussi ici d'un **risque que le signe de reconnaissance dérape et fasse effet inverse**.

J'ai consacré un article au **Ca va ?** qui ne s'entend pas forcément en mode interrogatif et interactif. Je vous invite à le lire ou à le relire pour faire la part des choses entre vrai et faux signe de reconnaissance en la matière.

Entrée en matière ... ou pas

En réalité, un « *Bonjour !* » peut constituer une entrée en matière, **une invitation à discuter, à cultiver de la convivialité, à se porter intérêt et attention mutuellement. Et ce n'est pas un mince enjeu.**

Mais il peut être aussi un signe de reconnaissance qui donnera lieu à un écho simple.

Et dans le deuxième cas, ce qui fera que le signe de reconnaissance jouera correctement son rôle, c'est si la personne qui lance le « *Bonjour !* » et celle qui fait écho, se trouvent satisfaites l'une et l'autre que l'interaction n'aille pas plus loin ... pour le moment (car une interaction plus longue peut être remise à un peu plus tard).

L'absence de « Bonjour ! »

J'ai évoqué dans l'article **La non-reconnaissance à la loupe** en quoi l'absence d'un « *Bonjour !* » peut être interprétée comme un signe de non-reconnaissance avec une possible lecture de pensée pouvant amener de manière simplifiée à deux perceptions possible, aux impacts émotionnels très différents :

1. une **vision apaisante** : « *il-elle n'a pas dû me voir* » ou « *il – elle doit être pressée* »
2. une **vision entraînant peur ou colère** : « *il-elle a fait exprès de ne pas me dire bonjour ... parce que ... (ou ce qui veut dire que ... ou à cause de)* »

Ce qui appelle à une double vigilance :

- en tant que personne en capacité de dire bonjour : **être tant que faire se peut présent et avec l'attention et l'esprit ouvert** quand on croise d'autres personnes, particulièrement celles qu'on connaît. Pour ne pas les zapper et passer sans les voir, donc sans les saluer; ce qui pourrait les offenser
- en tant que personne en attente de reconnaissance d'autrui : **ne pas sur-interpréter** le fait que telle ou telle personne ne nous ait pas dit « *Bonjour !* »

Les bénéfices émotionnels d'un « Bonjour ! »

Avant de terminer la lecture de cet article, je vous propose de fermer les yeux, de vous remémorer des moments (récents ou lointains et bien ancrés) où vous avez pris du plaisir à dire bonjour et à recevoir un bonjour, et de revivre les émotions que vous avez ressenties.



J'en partage quelques-uns avec vous :

- Quand je suis à Paris, j'aime bien être interpellé par un-e touriste, qu'elle-il me dise bonjour et qu'elle-il me demande une aide pour s'orienter.
- Je reçois fortement un signe de reconnaissance de personnes qui ne m'ont vu qu'une seule fois et qui se rappellent de mon prénom.
- J'ai reçu un accueil formidable il y a quelques temps d'une personne que je ne connaissais pas mais qui, elle, me connaissait à travers mes articles de ce site.
- J'aime bien qu'une personne que je ne connais pas à qui je dis bonjour, me fasse écho avant un sourire.
- J'aime bien dire bonjour au cours de mes promenades aux rares personnes que je croise. Quelques fois, c'est l'occasion de démarrer une conversation, et généralement, elle est plaisante.
- Quand je vais dans une conférence, participer à un atelier ou suivre une formation, j'aime bien que l'on puisse se dire bonjour entre participant-e-s.
- J'aime ce moment où on se retrouve avec des personnes avec qui je coopère régulièrement. Moment où le « Bonjour xxx ! » s'accompagne d'une bise, d'une accolade, d'une tape dans le dos, d'une poignée de mains, de mimiques joyeuses ou surprises, ...

A travers les moments qui vous seront revenus en mémoire et les moments que je relate, on voit bien en quoi ce signe de reconnaissance – l'instar de beaucoup d'autres – est de l'ordre du **gagnant-gagnant** : **il porte un potentiel d'émotion positive pour l'émetteur et pour le destinataire.**

Au revoir ! En vous souhaitant de partager pleins de « Bonjour ! » ou variations, **dans l'authenticité et en étant présents à ce signe de reconnaissance. Un « Bonjour ! » à une meilleure Qualité de Vie au Travail (QVT).**