

La reconnaissance au quotidien – Merci !

Par Dominique Poisson le 13 décembre 2016



A l'occasion de la publication de la 2ème édition de 10 gestes de reconnaissance au quotidien sur le blog lesverbedubonheur.fr, nous vous proposons de décliner ces gestes dans la vie au travail pour viser l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail (QVT). Voici la quatrième partie d'une série. Cet article est consacré au septième de ces 10 gestes de reconnaissance : « Merci ! ».

Vous est-il arrivé d'interpeller un inconnu pour lui demander un renseignement, « *Pardon, Monsieur* » ou « *Excusez-moi, Madame* » ? A ces mots, vous êtes estourbi par un « *Bonjour !* » réprobateur. Le manque d'aménité de votre interlocuteur est en totale contradiction avec ce « *Bonjour !* », pour lui l'unique entrée en matière possible. Les Anglo-saxons ont créé un mot pour cela : « *Politerudness* ». La politesse grossière. Parce que, sur la défensive, on craint un « manque de respect », ce qui se produit trop souvent au travail.

Ces petits mots qui huilent les rouages de la communication se manient avec tact pour témoigner d'un mutuel respect.

Les petits mots de la civilité : des pièces en chocolat ?

« *Un seul mot, usé, mais qui brille comme une vieille pièce de monnaie : merci !* » écrit Pablo Neruda.

Dans le cadre du travail, « *Merci !* » reste une **marque de reconnaissance formidable de la personne en tant que telle, de ses compétences, de sa pratique, de ses résultats.**

L'impact d'un « *Merci à vous !* » est fort sur les collectifs qu'il soude, comme sur les individus.

Mais on s'en méfie aussi. A cause de l'usure, de l'insincérité, de l'amour-propre, des non-dits et du non verbal, certains préfèrent ne rien dire. Dire merci présente des risques.

Les raisons de l'ambiguïté du « *Merci !* » : une pièce à pile et face

Pour plusieurs raisons, « *Merci !* » évoque une position basse, ou des motifs suspects :

- C'est l'idée d'une compensation qu'évoque son origine latine *mercedem* (salaire, récompense), et par glissement merci exprime la reconnaissance. Mais le merci qui signifie aussi la pitié (guerre sans merci), ou la soumission à la toute-puissance (à la merci de, à la disposition de), renvoie à des relations brutales.
- « *Fais pas ci, fais pas ça, dis merci !* », les apprentissages autoritaires de la vie sociale suscitent parfois l'envie rebelle de ne surtout jamais dire merci.
- Dans la panoplie du trop poli pour être honnête : s'il vous plait, pardon, excusez-moi, merci et merci encore, courbettes et entourloupes ?
- Remercier, c'est aussi renvoyer. Et de manière subliminale, l'anagramme de merci c'est ... crime !

De la difficulté de dire « *Merci !* »

Au Japon, dans le domaine professionnel, on remercie par un petit présent son employeur, quand il vous permet un congé, prévu pourtant légalement. D'une manière générale, on peut refuser un cadeau, si on n'a pas les moyens de rendre l'équivalent pour remercier.

Il peut être pesant de se sentir redevable.

Certains en sont si embarrassés qu'ils sont incapables de dire merci. Au point qu'ils refusent les cadeaux, les dons, les aides – ou plus simplement, font comme s'ils ne les avaient pas reçus. Au travail, si c'est un collègue qui agit ainsi, il est possible de mettre les choses au clair, mais si c'est un supérieur ?

De la nécessité de dire merci

Il arrive que l'entourage estime que la tâche accomplie ne mérite aucun signe de reconnaissance puisqu'elle est contractuelle et rémunérée. Mais le salaire suffit rarement à récompenser l'investissement, le savoir-faire et les résultats au long cours. **Sans encouragements, et les remerciements en sont comme les bravos, les tensions s'accroissent. La qualité du travail risque de se dégrader** : « *Puisque c'est comme ça, qu'on ne me dit rien, ni zut, ni merci, je passe en mode minimum* ». Ma QVT, déjà malmenée par le manque de reconnaissance s'en trouve altérée davantage. Celle de mes collègues également, qui doivent rattraper ce que je fais à minima, ou sont gagnés par le manque de zèle. **S'amorce un cercle vicieux.**

A moins que comme pour Amélie Nothomb (toujours au Japon dans son livre « Stupeur et tremblement »), il soit préférable de ne pas produire un travail de trop belle facture, de peur d'humilier son chef de service !

Donner et recevoir

Beaucoup de raisons, donc, pour lesquelles il n'est pas facile de dire merci autrement qu'en marmonnant et en passant à autre chose.

Accepter un merci, ce n'est pas facile non plus : encore une dette (d'où la réponse « *Je vous en prie* »). Et puis est-ce normal, est-ce sincère ?

Pour savoir dire merci et accepter des remerciements, il faut faire la preuve de maturité et d'estime de soi. Cela met en jeu une communication claire, dans la cohérence du verbal et du non verbal, la simplicité et la sincérité, l'écoute de l'autre. C'est un repère explicite qui nourrit la confiance pour continuer à coopérer.

Les remerciements sont parfois mis en scènes lors de réunions, mais au quotidien les modalités sont variées, messages écrits, téléphone, de vive voix, **ne nous en privons pas et mettons-y du cœur !**

Les signes de courtoisie sont souvent pris pour des marques de faiblesse, alors que ces mots induisent des comportements qui favorisent la QVT au quotidien. Encore faut-il que tout le monde joue le jeu, et que le cadre soit sans cesse réaffirmé et protégé par l'ensemble du management. Les remerciements, comme les excuses que l'on présente quand on admet qu'on s'est trompé et qu'on (s') accorde le droit à l'erreur, sont des mots justes, indispensables à la fluidité des relations de travail.

Les autres articles de la série :

1. **Le sourire**
2. **Bonjour !**
3. **Bienvenue !**