

« Non, merci ! »

Fixer des limites,
Créer de la clarté

Table des matières

Introduction	p. 3
Pourquoi il est difficile de dire non	p. 5
Béni-oui-oui et people pleaser	p. 6
Limites personnelles	p. 10
Injonctions	p. 13
Comment sortir du piège du « béni-oui-oui »	p. 18
Culture d'entreprise	p. 28
Les prestations de Proitera	p. 30

Fixer des limites, créer de la clarté

Introduction

Dire non et fixer des limites

Anna est une architecte professionnelle et mère de deux enfants. Bien qu'elle ait bien réparti la garde des enfants avec son mari, son quotidien est marqué par un exercice d'équilibre entre famille et travail.

Le matin, elle se réveille tôt pour préparer le petit-déjeuner de ses enfants et planifier tranquillement sa journée. Mais aujourd'hui, son fils est tout excité dans la cuisine et lui demande de l'aider pour un projet scolaire qu'il a oublié de faire. Anna dit oui et l'aide, même si cela bouleverse son propre planning. Elle parvient néanmoins à arriver à l'heure au bureau et espère pouvoir cocher quelques points sur sa longue liste de choses à faire avant son prochain rendez-vous. Mais à peine a-t-elle démarré son ordinateur qu'un collègue vient la voir pour lui demander de l'aide sur un projet. Elle dit oui pour aider son collègue. Lorsqu'elle retourne à son bureau, sa patronne l'appelle et lui demande de préparer une présentation pour une réunion importante le lendemain. Anna dit à nouveau oui, même si elle sait que cela l'obligera à faire des heures supplémentaires le soir et lui laissera moins de temps pour sa famille.

Après le travail, son mari va chercher sa fille à la crèche, tandis qu'Anna ramène son fils de son entraînement de football. A la maison, son mari lui demande de préparer le dîner, car il doit encore terminer un projet. Bien qu'Anna soit épuisée, elle dit oui et s'occupe du dîner. Une fois les enfants couchés, Anna se réjouit d'avoir enfin un peu de temps pour elle. Mais une amie l'appelle car elle a désespérément besoin de quelqu'un à qui parler. Anna dit oui et passe la soirée à écouter son amie - bien qu'elle ne désire rien d'autre que de continuer à lire son livre.

Connaissez-vous des jours comme celui-ci ? Avez-vous parfois l'impression d'être sollicité de toutes parts et que vous vous négligez ? Auriez-vous, comme Anna, dit oui partout ou réussi à dire non de temps en temps ?

Anna veut plaire à tout le monde (ce qu'on appelle le « people pleasing ») : Elle veut être une mère aimante et une bonne partenaire, et être appréciée comme une collègue serviable. Elle veut être perçue comme travailleuse et efficace par sa patronne, car elle espère être prise en compte comme architecte en chef dans le prochain grand projet. Mais en réalité, Anna porte trop de poids et assume trop de responsabilités. Elle ne sait pas se démarquer et dire non, elle oublie ses principes et ses propres besoins.

De nombreuses personnes ont du mal à dire non. Elles n'ont jamais appris à reconnaître leurs limites et à les défendre. Elles pensent qu'il est égoïste de tenir compte de leurs propres besoins ou elles interprètent les signaux d'alarme internes et les attitudes défensives comme des signes de faiblesse, de paresse ou de peur de l'échec qu'il faut surmonter. Les people pleaser et les béni-oui-oui ont tendance à se charger de trop de choses. Au travail, ils se dispersent, accumulent les heures supplémentaires et, dans le pire des cas, glissent vers le burnout. Dans leur vie privée, ils ont souvent mauvaise conscience parce qu'ils ne satisfont pas tout le monde et ne peuvent pas répondre à leurs exigences élevées. Ce faisant, ils mettent leurs propres besoins de côté et perdent de vue leurs objectifs.

Le présent livre blanc explique pourquoi il nous est si difficile de dire non. Il fournit des connaissances sur les injonctions et met en évidence les conséquences auxquelles les béni-oui-oui doivent faire face dans leur quotidien professionnel et privé. Nous montrons comment reconnaître nos besoins et nos limites et comment les défendre. Enfin, des exemples et des solutions proches de la réalité aident à maîtriser progressivement le fait de dire non.

Pourquoi il est difficile de dire non

Nous, les êtres humains, sommes des êtres sociaux qui aiment interagir et appartenir. Nous aspirons au bien-être et à l'harmonie et la plupart d'entre nous essaient d'éviter les sentiments désagréables.

Dès notre plus jeune âge, nous sommes félicités lorsque nous faisons quelque chose de bien et, en règle générale, faire ce qu'on nous demande de faire semble correct. Nous voulons être fiables et ne pas décevoir nos proches. De plus, c'est un sentiment agréable d'être bien perçu, d'aider et de rendre nos proches heureux. Toutes ces raisons expliquent pourquoi il nous est si difficile de dire non. D'autres facteurs sont à prendre en compte :

- Nous craignons les conséquences : D'être rejeté, de perdre des points de sympathie, d'énerver quelqu'un, d'attirer le mécontentement sur nous.
- Nous voulons être à la hauteur des attentes et des normes sociales, par exemple dans le rôle d'une bonne mère ou d'un joueur d'équipe serviable.
- Nous ne voulons pas paraître égoïstes ou sans cœur.
- Nous ne voulons pas être perçus comme des paresseux ou des personnes réfractaires au travail.
- Nous apprécions le sentiment d'être utiles.
- Nous avons peur de manquer quelque chose.
- Nous ne voulons pas décevoir les autres.
- Nous nous sentons bien lorsque nous sommes reconnus, appréciés et populaires.
- Nous n'avons pas confiance en la capacité des autres.
- Nous n'avons jamais appris à dire non.

A cela s'ajoutent des attitudes intérieures ou des injonctions¹ qui font qu'il nous est difficile de dire non:

- Sens du devoir, assiduité, disponibilité
- Minutie, perfectionnisme
- Considération, besoin d'harmonie
- Soumission
- Loyauté / diplomatie
- Amabilité
- Rigueur / héroïsme / persévérance

¹ Pour en voir plus sur les injonctions, voir chapitre 5

Dire non et fixer des limites

Béni-oui-oui et people pleaser

Béni-oui-oui et people pleaser

Avez-vous du mal à dire « non » ?

Êtes-vous un « béni-oui-oui » et un « people pleaser » ?

Les béni-oui-oui et les people pleaser investissent plus d'énergie que la moyenne dans l'établissement et le maintien de relations interpersonnelles. Ils ont un grand sens du devoir, ne veulent pas décevoir ou se faire remarquer. Les craintes de ne plus être appréciées ou aimées trouvent généralement leur origine dans l'enfance. Mais les people pleaser ne font pas plaisir à leur entourage uniquement par altruisme et les béni-oui-oui n'évitent pas de dire « non » uniquement par peur des conflits et de la disharmonie : ils se sentent mieux lorsqu'ils sont bien accueillis et ils se sentent appréciés et utiles lorsqu'ils font ce que l'on attend d'eux (ou lorsqu'ils font ce qu'ils pensent que l'on attend d'eux). Selon la psychologue et thérapeute Dr Ulrike Bossmann, les peop-

le pleaser ont un besoin accru d'augmenter ou de protéger leur estime de soi². Ils ont le désir de se savoir bons et aimables, d'être reconnus et appréciés. Ils ont de nombreuses qualités positives, sont compréhensifs et amicaux. La difficulté : ils ne veulent pas décevoir ou froisser leur vis-à-vis. Ils s'inquiètent toujours de ce que les autres pensent d'eux et ont besoin d'un feedback positif pour se sentir bien. Ils se sentent responsables du bien-être de tous et oublient leurs propres besoins. Et ils disent régulièrement « oui » alors qu'ils devraient dire « non ».

Ai-je tendance à être un people pleaser et un béni-oui-oui ?³

Avez-vous l'impression que vous pourriez être un people pleaser ou un béni-oui-oui ? Lisez les questions ci-dessous et cochez les cases qui correspondent à votre situation :

- Je ne sais pas bien dire non.
- Je me sens responsable des sentiments et du bien-être des autres.
- Je m'excuse, même si ce n'est pas nécessaire.
- Je justifie mes actions et mes décisions.
- J'écoute les préoccupations des autres même si je n'ai pas le temps.
- Je me laisse facilement influencer et changer d'avis
- Je prétends être d'accord avec les autres, même si je ne le suis pas.
- J'exprime rarement des critiques.
- J'évite les conflits et les disputes.
- Je cède rapidement.
- Je cherche toujours l'erreur chez moi en premier.
- Je souris et je plaisante, même quand je n'en ai pas envie.
- Je me compare souvent aux autres.
- J'exprime rarement mes souhaits.
- Je demande rarement de l'aide aux autres.
- Je n'aime pas prendre de décisions de manière autonome.

Quatre de ces affirmations ou plus s'appliquent à vous ? Alors ce livre blanc est fait pour vous !

² Cf. Dr Ulrike Bossmann (2023) : People Pleasing. Éditions Beltz, Weinheim. p. 16.

³ D'après le Dr Ulrike Bossmann (2023) : People Pleasing. Éditions Beltz, Weinheim. Page de couverture.

Conséquences pour les béni-oui-oui

Les béni-oui-oui et les people pleaser sont appréciées par leur entourage professionnel et privé pour leur empathie, leur serviabilité et leur gentillesse. Rien d'étonnant à cela, puisqu'ils sont experts dans l'art d'explorer les besoins de leur entourage avec leurs fines antennes et d'agir en conséquence.

La quête de reconnaissance, d'attention et d'amour est une composante essentielle de notre nature sociale. Mais quand cela devient-il un problème ?

Tôt ou tard, la plupart des people pleaser et des béni-oui-oui souffrent des conséquences négatives de leurs actions : plus ils en font pour les autres, plus on attend d'eux qu'ils en fassent autant. Des déclarations telles que « Tu as toujours fait ça d'habitude », « Je compte sur toi » ou « Tu ne peux pas nous laisser tomber maintenant » leur sembleront familières. Les listes de choses à faire s'allongent et après une dure journée de travail, passer du temps avec sa famille et ses amis devient soudain un fardeau.

Les béni-oui-oui et les people pleaser s'imposent trop de contraintes - émotionnelles, professionnelles et, selon les cas, physiques. En fin de compte, ils n'ont plus d'énergie pour les choses qui leur feraient du bien et rechargeraient leurs batteries. Les hobbies et les bons moments passés avec des proches sont négligés parce que d'autres choses sont plus importantes ou que les besoins des autres sont plus importants.

Le fait de se faire justice soi-même est dangereux, car cela conduit à des dépendances émotionnelles et à un contrôle par autrui : L'estime de soi dépend du feedback des autres et croît avec le sentiment d'être nécessaire. Le comportement et les caprices des autres commencent à entraîner des répercussions extrêmes sur sa propre vie. Les béni-oui-oui et les people pleaser perdent de plus en plus le contrôle de leur vie : leurs propres besoins sont négligés et ils perdent de vue leurs objectifs.

La plupart du temps, les personnes concernées ne se rendent pas compte qu'elles font passer leurs propres opinions, sentiments et rêves au second plan. Elles obtiennent un boost d'ego et une sensation de chaleur dans le ventre lorsqu'elles rendent les autres heureux et reçoivent des félicitations pour des tâches qu'elles exécutent selon les directives des autres. Ils n'ont pas nécessairement le sentiment de se sacrifier constamment pour les autres et de nier leur personnalité. Cependant, ils souffrent souvent - plus ou moins consciemment - de symptômes tels que :

Mauvaise conscience

Avec la perte d'énergie pour les choses que l'on aimerait faire pour soi et pour ses proches, vient la mauvaise conscience.

Insomnie

Rester éveillé la nuit et se souvenir de situations dans lesquelles on n'a pas réagi de manière « appropriée » et, dans le pire des cas, on a blessé les sentiments des autres.

Épuisement

Les béni-oui-oui dévorent leur colère et leurs soucis au lieu de les communiquer. Cela entraîne une surcharge interne, de la frustration et des insomnies, suivies dans les cas extrêmes par une dépression et un burnout. Physiquement, le stress permanent se manifeste par de l'hypertension, des maux de tête, des douleurs dorsales, etc.

Conséquences pour les béni-oui-oui

Frustration et colère contre soi-même

La frustration est grande lorsque nous nous donnons à fond pour rendre les autres heureux et que nous ne recevons pas le retour attendu. Lorsque la reconnaissance ou les remerciements ne sont pas au rendez-vous, un sentiment de rejet s'installe. Cela se traduit par de la colère envers nous-mêmes, d'être à nouveau tombés dans le piège de l'harmonie. Nous nous sentons exploités et insuffisamment appréciés.

Autodépréciation et autocritique

Les people pleaser ont le sentiment de n'être aimés et appréciés que lorsqu'ils satisfont les autres. La pression constante de plaire et de tout faire correctement entraîne une « lutte contre soi-même » permanente. Ils sont facilement déstabilisés et se rejettent toujours la faute en cas de conflit. Ils se focalisent sur leurs caractéristiques négatives et souffrent d'une estime de soi instable. Au lieu de reconnaître ce qu'elles accomplissent déjà, elles se focalisent sur ce qu'elles pourraient encore améliorer. Ces exigences élevées à l'égard de soi-même entraînent une forte autocritique.

Sacrifice de soi et dissolution de soi

Celui qui met toujours ses besoins de côté se perd lui-même, ses principes et ses propres objectifs. Le manque de délimitation et d'amour de soi nous amène à trop nous épauler et à prendre trop de responsabilités. Les people pleaser se sentent responsables du bien-être et du bonheur de leur entourage. Dans les cas extrêmes, ils ne fonctionnent plus que pour le bien-être des autres et n'arrivent plus à réaliser leurs propres désirs et à profiter de leur vie.⁴



⁴ Cf. Dr Ulrike Bossmann (2023) : People Pleasing. Éditions Beltz, Weinheim. p. 25.

Fixer des limites, créer de la clarté

Limites personnelles

Limites personnelles

Dire oui à tout, c'est négliger ses propres besoins et ses limites personnelles. Mais qu'est-ce que cela signifie exactement ?

Fixer des limites personnelles n'est pas une mesure égoïste, mais une question de survie. Si nous disons oui à tout, nos besoins sont négligés et nous risquons de nous imposer plus de contraintes que nous ne pouvons en supporter. Dans ce contexte, il n'est pas contradictoire d'être serviable et aimable tout en se portant garant du respect de ses propres limites.

Toute personne a le droit de:

- Ses propres pensées et opinions (limites intellectuelles).
- Ses propres sentiments dans une situation donnée (limites émotionnelles).
- Son propre espace, aussi grand soit-il (limites physiques).
- Ses propres amis, activités et hobbies (limites sociales).
- La foi (ou l'incrédulité) et la spiritualité (limites spirituelles).⁵

Il y a des personnes pour qui il est facile de fixer et de maintenir des limites. Elles savent ce qui est important pour elles et ne se sentent pas obligées de « faire justice ». Lorsque nous communiquons clairement nos limites, cela peut par exemple se traduire ainsi :

Le mercredi soir, je ne peux pas. Je joue toujours au badminton.

N'entre pas dans mon bureau sans prévenir.

Je n'achète pas de cadeaux de Noël cette année et je ne souhaite pas en recevoir.

Il n'est cependant pas toujours facile de connaître ses propres limites et de les défendre à l'extérieur. Certes, nous savons avec quasi-certitude quels sont les aliments que nous aimons et quels sont les plats pour lesquels nous fixons des limites. Mais qu'en est-il de nos limites émotionnelles ? Pourquoi un sentiment de malaise nous envahit-il dans certaines situations et quand décidons-nous de l'écouter ?

Souvent, nous agissons automatiquement dans le contexte social et nions nos propres limites (émotionnelles) par peur d'être rejetés, critiqués ou de perdre des points de sympathie. Nous avons appris à nous percevoir à travers le regard des autres et à nous définir en fonction des réactions de notre entourage. Beaucoup d'entre nous font dépendre leur valeur du jugement des autres. Cela rend difficile le fait de dire non et de défendre nos limites.

⁵ Voir Chris Bloom (2024) : Fixer des limites : Wie du lernst, Grenzen zu ziehen, <https://chrisbloom.de/blog/grenzen-setzen/>

Lorsque les limites sont dépassées

Les comportements qui dépassent les limites sont multiples : une étreinte non désirée, une déclaration inappropriée, une demande qui nous dépasse. Il porte atteinte à notre intimité, à nos sentiments, à nos valeurs, à notre vie privée et donc à notre bien-être général.

Cela fait qu'une situation « ne nous convient pas », que nous nous sentons dépassés, blessés, pas respectés ou même menacés. En voici quelques exemples :

Livia et Rahel

travaillent dans la même équipe et partagent le même bureau. Dans sa vie privée, Livia souffre de graves problèmes relationnels. Dans son désespoir, elle donne à Rahel une mise à jour quotidienne de la situation actuelle et lui demande conseil. Après le travail, Rahel se sent épuisée. Les problèmes de Livia la préoccupent et elle n'arrive plus à se concentrer correctement sur son domaine d'activité. Les échanges personnels sont trop nombreux pour elle, mais elle ne sait pas comment se démarquer sans blesser Livia.

Reto

a repris un nouveau domaine d'activité et consacre beaucoup de temps à se familiariser avec celui-ci. Par conséquent, il néglige un projet qu'il devrait encore mener à bien. Lors de la réunion d'équipe, le chef le met en cause devant tout le monde et conclut en disant que Reto est manifestement dépassé par son nouveau domaine. Reto est honteux, blessé et furieux d'avoir été traité de la sorte devant ses collègues.

Diego

est le nouvel apprenti de l'entreprise dans laquelle Sabine travaille également. Ces derniers temps, Sabine a commencé à ébouriffer les cheveux de Diego lorsqu'ils se croisent. Elle dit qu'il lui rappelle son fils aîné. Cela met Diego mal à l'aise - le comportement de Sabine est trop proche de lui, physiquement et émotionnellement.

Un comportement transgressif n'est pas nécessairement intentionnel ou malveillant. Mais il peut nuire à long terme à la relation entre les deux personnes impliquées. Les personnes concernées éprouvent des sentiments d'infériorité, d'insécurité, de vulnérabilité, voire de mécontentement et d'irritation. Selon la personnalité de la personne concernée, cela n'est pas toujours visible. Certaines personnes réagissent avec agressivité ou colère lorsque leurs limites sont violées, d'autres sont déstabilisées et impuissantes. Elles se sentent incomprises, attaquées personnellement ou harcelées, se retirent et prennent leurs distances. Si la confiance est rompue, un malaise généralisé peut s'installer en présence de l'autre, et dans les cas extrêmes, les personnes concernées se sentent harcelées ou durablement sous pression. Cela peut finalement conduire à l'épuisement et favoriser un burnout.

Fixer des limites, créer de la clarté

Injonctions

Injonctions

Notre capacité à bien dire non et à défendre nos besoins dépend entre autres de nos « injonctions ».

Ceux-ci déterminent ce qui nous motive dans notre quotidien privé et professionnel. Ils nous ont été transmis dans l'enfance par nos parents, nos proches et nos enseignants et ont joué un rôle central dans notre éducation. Elles se manifestent souvent par des expressions préférées, des « aides à la vie » et des directives que nous entendions régulièrement et que l'on nous montrait en exemple, par exemple :



Autotest

Vous pouvez facilement effectuer vous-même le test de motivation. Nous mettons à votre disposition sur notre site Internet le PDF correspondant à télécharger.

Autotest Analyse de vos « injonctions »

[CLIQUEZ ICI POUR L'AUTO-TEST](#)

Vous y trouverez les exercices de test ainsi que l'évaluation qui vous montrera quels sont les injonctions qui vous correspondent. Ce qui rend les choses particulièrement difficiles, c'est que nous ne sommes généralement pas conscients de ces

injonctions. Nous les considérons comme tellement évidents que nous ne les remettons généralement pas en question. Le test des injonctions nous aide à découvrir selon quels principes nous menons notre vie.

Un aperçu des cinq injonctions:

« Sois parfait/e ! »

Tu dois tout faire correctement / tu n'as pas le droit à l'erreur. Tu dois toujours être le/la meilleur/e.

« Fais vite ! »

Tout doit être fait immédiatement. Tu ne dois pas traîner. Tu dois être rapide.

« Satisfait tout le monde ! »

C'est mon travail de satisfaire tout le monde.

« Fais un effort ! »

Tu dois travailler dur pour arriver à un bon résultat. Il ne faut pas s'amuser. Si tu persévères, tu arriveras au succès.

« Sois fort/e ! »

Tu dois être dur/e et ne pas montrer de sentiments. Tu dois être un modèle pour tous.

Les injonctions nous poussent à donner le meilleur de nous-mêmes, au travail comme dans la vie privée. Mais ils peuvent aussi nous être fatals. Les enfants de parents qui se sont toujours efforcés de plaire à tout le monde deviennent des people pleaser, les personnes qui ont pour devise « fais un effort » ont du mal à abandonner leurs responsabilités. « Sois fort/e » peut nous amener à considérer comme une faiblesse le fait de dire non ou de demander de l'aide. Ces tendances sont encore renforcées par les tendances actuelles telles que l'intensification du travail, l'auto-optimisation et l'évaluation permanente, et la croyance qu'avec les bons outils et une auto-organisation disciplinée, nous pouvons faire encore plus et nous améliorer continuellement, nous conduit encore plus à l'insatisfaction et à l'épuisement.⁶ Connaître ses injonctions personnelles aide à comprendre ses propres modèles de comportement et à savoir s'ils nous servent dans notre quête d'accomplissement et de bonheur. Voici quelques pistes de réflexion à ce sujet :

Quel est l'impact sur notre bien-être si, après un décès dans la famille, nous continuons à suivre la devise « Sois fort/e ! », bien que nous aimerions nous confier à quelqu'un ?

Quelle est l'utilité de la voix dans notre tête qui nous pousse à nous dépêcher lorsque nous préparons des gâteaux avec les enfants le dimanche ?

Dans quelle mesure la quête de perfectionnisme nous rend-elle heureux lorsque nous suivons un cours de peinture avec une amie ?

Est-ce que je trouve l'épanouissement professionnel lorsque j'essaie de plaire à tout le monde au travail ?

⁶Cf. Dr Ulrike Bossmann (2023) : People Pleasing. Éditions Beltz, Weinheim. p. 62 et suivantes.

Un échange avec un spécialiste peut aider à identifier les modèles de comportement qui font obstacle, à les repenser et à les « reprogrammer ». Pour (re)trouver notre bien-être et atteindre nos objectifs personnels, nous pouvons développer de nouveaux principes de vie et sortir de nos anciens schémas. Même s'il n'est pas toujours facile de les mettre en pratique, la répétition consciente de mantras intérieurs peut déjà entraîner de petits changements :

Pour les perfectionnistes
« **Il y a de la place pour l'erreur. »**
« **Tout va bien. »**
« **Ça va très bien comme ça. »**
« **J'ai le droit de me montrer tel que je suis et de développer mon propre style. »**

Pour les personnes qui vont vite
« **Je peux prendre le temps et je peux le faire à ma manière. »**
« **Je peux m'engager tout en profitant de la vie. »**
« **Je n'ai pas besoin d'être rapide pour être considéré. »**

Pour les people pleaser
« **J'ai le droit de me prendre au sérieux et décider de ce que je veux pour moi. »**
« **J'ai le droit de réfléchir et de faire les choses à ma manière. »**
« **J'ai le droit d'avoir ma propre opinion. »**
« **Je n'ai pas besoin de la reconnaissance des autres. »**

Pour les personnes qui se donnent du mal
« **Je n'ai pas besoin de penser à la place des autres. »**
« **Je peux me réjouir de ce qui a été réalisé. »**
« **Je peux accepter de l'aide. »**
« **Je suis détendu. »**

Pour ceux qui ne montrent aucun signe de faiblesse
« **Je peux être fort et aussi avoir des sentiments et des besoins. »**
« **Je n'ai pas besoin d'impressionner les autres pour être apprécié. »**
« **Je peux avoir confiance aux autres. »**

Ces « Injonctionss positives » sont le premier pas vers le changement.

Fixer des limites, créer de la clarté

Comment sortir du piège du béni-oui-oui

Comment sortir du piège du béni-oui-oui

Une meilleure compréhension de nos injonctions nous permet de comprendre plus facilement pourquoi nous avons du mal à nous démarquer.

En principe, les représentants de tous les injonctions peuvent avoir du mal à dire non : En tant qu'aspirant(e)s à la perfection, nous avons du mal à déléguer nos responsabilités et partons du principe que nous sommes les meilleurs pour effectuer notre travail. En tant que personnes endurcies, nous considérons le fait de refuser des tâches supplémentaires comme un signe de faiblesse et les éternels « bureaucrates » pensent qu'ils doivent toujours gagner les belles choses de la vie en travaillant dur.

Mais ce sont surtout les people pleaser qui rencontrent des difficultés à se démarquer et à défendre leurs propres besoins. Ils ont l'habitude d'être tiraillés entre les deux. En effet, ceux qui s'efforcent de prendre en compte les besoins de toutes les personnes impliquées ont fort à faire : il s'agit de prendre en considération différentes options et d'évaluer les conséquences de ses propres actions. Une tâche énergivore et

ingrate, car il est généralement impossible de contenter tout le monde.

Nous pouvons cependant choisir à qui nous voulons plaire et quelles personnes nous sommes prêts à décevoir. Réconforter tout le monde est une tâche que nous nous sommes imposés et dont nous pouvons nous débarrasser progressivement. Pour s'en sortir, il faut reconnaître que le fait de se focaliser sur les besoins de notre entourage et de donner trop d'importance aux avis des autres ne tient pas compte du point le plus important : Nous-mêmes. La vie est courte et celui qui se définit par rapport aux autres passe à côté de sa propre vie. Les besoins de nos interlocuteurs peuvent changer. Si nous nous y conformons, nous devons, dans le pire des cas, nous réinventer chaque jour. Si nous nous mettons toujours dans la tête des autres, nous perdons la nôtre.



(Re)connaître ses propres besoins

Souvent, les béni-oui-oui et les people pleaser ne prennent conscience des effets négatifs de leur comportement que lorsqu'ils se sentent de plus en plus dirigés par d'autres et qu'ils ont perdu de vue leurs besoins et leurs objectifs.

Dans les cas extrêmes, nous pouvons avoir l'impression de perdre le contrôle de notre vie. Pour éviter d'en arriver là, il est important de fixer des limites à temps et de défendre ses propres besoins. Mais pour cela, nous devons d'abord les connaître : Les people pleaser peuvent avoir du mal à

formuler leurs propres souhaits et objectifs indépendamment des besoins de leur entourage proche. Mais écouter sa boussole intérieure ne signifie pas ignorer son entourage et devenir égoïste. Le Dr Ulrike Bossmann nous montre les différences subtiles entre les personnes altruistes, conscientes d'elles-mêmes et égocentriques⁷ :

Altruiste

(dévoué)



- ne pas être conscient/e de ses propres besoins
- connaître les besoins des autres
- insister pour aider les autres - même si nous n'avons pas l'énergie/les ressources pour le faire
- ne pas fixer des limites
- ne pas avoir d'objectifs personnels, se conformer uniquement aux autres

Confiance en soi

(bon équilibre entre soi-même et les autres)



- être conscient/e de ses propres besoins
- connaître les besoins des autres
- aider quand on nous demande de l'aide et quand nous avons de l'énergie / des ressources
- fixer des limites adéquates
- poursuivre ses propres objectifs sans passer outre ceux des autres

Centré sur soi

(égoïste)



- être conscient/e de ses propres besoins
- ne pas connaître ou ignorer les besoins des autres
- ne pas aider, même si nous avons de l'énergie / des ressources
- fixer des limites très dures
- poursuivre obstinément ses propres objectifs sans tenir compte des autres

⁷ Cf. Dr Ulrike Bossmann (2023) : People Pleasing. Beltz Verlag, Weinheim. p. 106.

(Re)connaître ses propres besoins

Connaître ses propres limites et besoins, c'est savoir qui nous sommes réellement et ce que nous voulons.

Pour le savoir, vous pouvez répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qui est important pour moi ?
Qu'est-ce qui m'intéresse ?
- De quoi ai-je besoin pour travailler de manière efficace et productive ?
- De quoi ai-je besoin pour me sentir bien et heureux ?
- De quoi ai-je besoin pour recharger mes batteries ?
- Qu'est-ce que je veux ? Qu'est-ce que je souhaite ?
- Qu'est-ce que je ne veux pas ?

Si vous connaissez les réponses à ces questions centrales, vous avez une bonne vue d'ensemble de vos propres besoins et vous pouvez les formuler davantage en fonction du domaine de vie. Cela peut par exemple ressembler à ceci :

Pour la vie professionnelle :

Besoin

Je veux être productif et utiliser efficacement mon temps de travail.

→ Formulé

J'ai besoin de calme pour pouvoir me concentrer sur mon domaine d'activité.

→ Action

Je bloque dans mon agenda des créneaux horaires pendant lesquelles la porte de mon bureau reste fermée et les messages push sont désactivés.

Pour la vie privée :

Besoin

Je veux mener une vie heureuse et sans soucis.

→ Formulé

Je suis le plus heureux lorsque je suis dans la nature.

→ Action

Deux fois par semaine, je prends le temps de me promener dans la nature.

Plus nous pouvons formuler nos besoins de manière précise, plus il nous devient clair dans quelles situations nous pouvons dire oui et quand il est important de refuser avec estime.

« Décide quelle vie tu veux vraiment. Et ensuite, dis non à tout ce qui ne l'est pas ».

– Chris Bloom

→ Dans le chapitre suivant, vous trouverez d'autres exemples sur la manière de poser des limites par des actions concrètes afin de répondre à vos besoins.

Fixer des limites

Se délimiter intérieurement, c'est protéger ses propres besoins, désirs et objectifs et se préserver de l'irritation, de la frustration et de l'épuisement. En fixant des limites, vous évitez de vous charger de trop de choses, d'être inutilement distrait et de prendre de mauvaises décisions.

→ Sur le lieu de travail, le manque de capacité à faire la part des choses entraîne une baisse des performances : les perturbations permanentes et le multitâche se traduisent par une augmentation des taux d'erreur, une baisse de l'efficacité et des états d'épuisement.

Si vous dites oui à tout, vous n'êtes justement pas la meilleure version de vous-même, ni la plus productive. En disant non de temps en temps, vous gagnez du temps pour les choses essentielles et importantes. Vous êtes plus équilibré, plus présent et plus concentré. Cela n'est pas seulement précieux dans la vie privée, mais constitue également une valeur ajoutée essentielle pour votre employeur. Lorsqu'il s'agira à l'avenir de prendre une décision, vous pouvez vous poser les questions suivantes pour vous démarquer intérieurement :

Dans le travail quotidien :

- Ai-je suffisamment de ressources pour m'en occuper ?
- Cela fait-il partie de mes attributions ?

- Y a-t-il une autre personne dans l'équipe qui dispose de plus de ressources et qui peut s'en charger ?
- Puis-je, en tant que supérieur hiérarchique, déléguer cette tâche à mes collaborateurs ?
- Pourquoi mon interlocuteur veut-il que je m'occupe de cette demande ?
- Quelle est ma motivation (inconsciente) pour accomplir cette tâche ?

Dans la vie privée :

- Cette rencontre/cette discussion/cette occasion me fait-elle plaisir ou répond-elle aux besoins et aux attentes d'une autre personne ?
- Est-ce que je ressens l'accomplissement de cette tâche comme pertinent et urgent ou est-ce que je souhaite ainsi répondre aux attentes d'autrui / aux normes sociales (par ex. un jardin parfaitement entretenu, un gâteau fait maison pour la fête de l'école, un menu gastronomique de plusieurs plats pour les invités, un corps tonique, etc.)

Dites non aux choses ou aux situations qui ne vous conviennent pas.

Dites oui aux choses qui sont importantes pour vous et qui correspondent à vos valeurs (privées et professionnelles).

Fixer des limites

Si vous savez ce que vous êtes prêt à faire pour les autres, il vous sera automatiquement plus facile de choisir entre un oui et un non.

En prenant des décisions claires et en poursuivant vos actions, vous pouvez manifester vos propres limites et vous empêcher de vous épuiser inutilement. Cela pourrait par exemple ressembler à ceci :

- « J'ai pris en charge trop de tâches et je dois à nouveau en céder une partie ».
- « Je bloque dans mon calendrier des moments fixes pour travailler avec concentration. Mes collègues savent qu'ils ne doivent pas me solliciter pendant ces périodes ».

- « Je vais me coucher, je n'ai pas besoin de nettoyer la cuisine ».
- « J'annule l'événement de ce soir et je me mets à l'aise à la maison à la place ».

Exercice de réflexion

Posez-vous les questions suivantes afin de mieux comprendre votre comportement dans des situations décisionnelles :



Communiquer clairement

Il est tout aussi important de reconnaître ses propres limites que de les communiquer clairement à l'extérieur.

Nous ne pouvons pas partir du principe que les autres ont les mêmes limites ou qu'ils savent automatiquement où se trouvent les nôtres. De même, notre vis-à-vis ne sait pas forcément comment réagir à nos limites. Il est donc utile d'esquisser une procédure optimale avec des propositions de changement clairement formulées. Réfléchissez à ce à quoi doit ressembler un certain scénario pour que vous vous sentiez à l'aise.

Par exemple :

« Cette demande me prend un peu de court. J'ai besoin d'un temps de réflexion avant d'accepter des tâches supplémentaires. Téléphonons à nouveau demain ».

« J'ai du mal à me concentrer lorsque tu te tiens derrière moi et que tu regardes mon écran. Laisse-moi élaborer une proposition en toute tranquillité. Je te contacterai dès que possible ».

« Quand je rentre chez moi après le travail, j'aimerais m'asseoir une demi-heure avant de m'occuper du programme du soir ».

« Si nous travaillons ensemble sur un projet, il faut définir précisément qui assume quelles tâches. Si nous adaptions nos rôles par la suite, nous devons tenir compte des ressources existantes ».

Il faut un peu d'entraînement pour communiquer et revendiquer ses propres limites. Mais il est tout à fait possible de les communiquer à notre entourage de manière amicale, respectueuse et ferme.

Comment réussir à dire non

Les collaborateurs ou les proches qui veulent nous persuader d'accomplir une tâche ou une activité peuvent avoir de multiples raisons. Ils partent peut-être du principe que leur demande est une reconnaissance des intérêts ou du domaine d'activité de leur interlocuteur. Mais il se peut aussi qu'ils soient eux-mêmes surchargés ou qu'ils veuillent se débarrasser d'un travail pénible. Avec leurs propres besoins en ligne de mire, ils poursuivent différentes stratégies (conscientes ou inconscientes) pour nous « faire faire » quelque chose :

- Ils font appel à nos sentiments de culpabilité ou nous font culpabiliser avec des déclarations telles que « Cela fait si longtemps que nous ne nous sommes pas vus. Penses-tu que ça va enfin se faire ce week-end ? ».
- Ils nous « font du chantage » sur les conséquences possibles ou nous menacent de perdre la face, par exemple : « Si tu ne livres pas ça à temps, ça fera mauvaise impression ».
- Ils mettent la pression, par exemple : « J'aimerais vous promouvoir, mais je ne sais pas si vous êtes suffisamment résistant ».
- Ils nous prennent de court pour éviter une réponse réfléchie : « Pouvez-vous faire cela rapidement ? C'est urgent ! »
- Ils misent sur la flatterie : « Tu peux de toute façon le faire bien mieux que moi ».
- Ils misent sur la compassion : « Si tu ne me débarrasses pas de ceci, je vais devoir travailler tout le week-end ! »
- Ils se présentent comme des incapables : « Je ne peux pas le faire, fais-le-toi ».

Au début, il peut être particulièrement difficile de dire clairement non et de défendre ses propres besoins. Voici une aide sous forme de quelques moyens sympathiques pour les béli-béli-oui-oui de se démarquer et de dire non :

- « Donne-moi un peu de temps pour y réfléchir. »
- « C'est une offre intéressante, mais ... »
- « Je t'apprécie beaucoup et je suis flatté, mais ... »
- « Je suis désolé pour toi. »
- « Ce n'est pas le moment. » / « Je ne suis pas disponible à cette date. »
- « Hum ... Non. »
- « Ce n'est malheureusement pas de mon ressort. »
- « Tu es doué pour ça. » (faire appel à la responsabilité personnelle)

Formulé de manière plus concrète, cela pourrait ressembler à ceci :

- « Je veux être honnête avec toi : En raison de ma charge de travail et de mes priorités actuelles, je n'ai pas actuellement les ressources nécessaires pour assumer cette tâche supplémentaire. »
- « Peut-être pourrions-nous déléguer cette tâche à quelqu'un qui a actuellement plus de capacités, ou bien nous pourrions repousser le délai afin que je puisse m'en charger plus tard. »
- « Je veux m'assurer que je m'occupe des projets les plus importants en premier. Pourrions-nous passer en revue ensemble les priorités actuelles afin de voir comment nous pouvons intégrer cette nouvelle tâche ? »
- « Je suis très désireux de contribuer au succès de ce projet. Cependant, en ce moment, je suis très occupé. Y a-t-il une possibilité que je puisse apporter mon soutien sous une autre forme ? »
- « Pour maintenir la haute qualité de mon travail, je dois m'assurer que j'ai suffisamment de temps et de ressources pour chaque projet. Actuellement, ce n'est malheureusement pas possible. »
- « Je voulais faire savoir suffisamment tôt que je ne dispose pas de ressources supplémentaires pour le moment, afin que nous puissions trouver une solution à temps. »

Dire non apparaît-il toujours comme une opération risquée ? Un exercice de réflexion peut vous aider à vous préparer aux réactions possibles de votre interlocuteur :

Décidez de ce que vous voulez faire ou ne pas faire et communiquez sans ambiguïté. Les demimesures (« mouais ») ne sont satisfaisantes ni pour vous ni pour les autres et ne font qu'engendrer des malentendus. Trouvez un oui ou un non clair et communiquez votre position de manière claire, déterminée et amicale.

Que se passerait-il si je ne faisais pas plaisir aux autres dans cette situation ?

Que se passerait-il si je disais quelque chose qui ne conviendrait pas aux autres ?

Prendre la responsabilité

Il est de la responsabilité de chacun de connaître ses propres besoins et d'agir en conséquence pour assurer son propre bien-être.

Dire non, se défendre et fixer ses propres limites, c'est aussi assumer la responsabilité de ses besoins et de ses actes. Ce qui semble aller de soi peut entraîner de nouveaux défis. Celui qui prend des décisions autodéterminées doit aussi les assumer si l'autre n'est pas d'accord.

Mais cette nouvelle responsabilité s'accompagne aussi de nouvelles libertés : c'est justement parce que nous agissons de manière autodéterminée que nous pouvons répondre de nous-mêmes et de nos actes. Celui qui se respecte et respecte ses besoins cesse de se courber constamment pour les autres ou de se consumer dans l'autocritique en l'absence de feedback positif.

L'estime de soi doit également subsister lorsque nous ne satisfaisons pas tout le monde. Les people pleaser peuvent apprendre à ne pas se définir en fonction du bonheur qu'ils apportent aux autres. Ils ont aussi le droit d'exister s'ils veillent à leur propre bien-être.

Phrases utiles pour intérioriser la démarcation personnelle :

- Ce n'est pas seulement ma responsabilité de faire en sorte que tout le monde se sente bien.
- Mes besoins sont au moins aussi importants que ceux de mon interlocuteur.
- J'écoute mon interlocuteur et j'exige d'être écouté.
- Les erreurs sont permises – même de la part des autres.

- Tout ne doit pas toujours être fait immédiatement.
- J'ai le droit de montrer mes faiblesses et de demander de l'aide.
- J'ai aussi le droit de m'arrêter et de me taire. Je ne dois pas toujours réagir et répondre immédiatement.
- Je prends mon temps et je laisse du temps aux autres.
- Je peux supporter de déplaire à quelqu'un par ma décision.
- Je ne veux pas être aimé pour mes faveurs, mais pour la personne que je suis.
- Les gens peuvent avoir des opinions différentes et s'apprécier malgré tout.
- Je n'ai rien à prouver – la productivité ne fait pas ma vraie valeur.⁸

Dans une situation concrète, cela pourrait ressembler à ceci :

« Je fais du très bon travail dans mes projets et j'obtiens toujours une grande satisfaction de la part des clients. C'est pourquoi ma patronne tiendra compte de moi pour la prochaine promotion, même s'il m'arrive de dire non à une tâche. Elle connaît mes qualités ».

⁸ Cf. Dr Ulrike Bossmann (2023) : People Pleasing. Beltz edition, Weinheim. p. 133.

Culture d'entreprise

Les bons employeurs créent de l'espace pour les besoins de leurs collaborateurs, une culture d'entreprise centrée sur l'être humain respecte leurs limites personnelles.

Lorsqu'il est de bon ton dans une entreprise d'être stressé et surchargé, les collaborateurs ont du mal à dire non. L'obligation d'être le plus performant possible et de s'investir à 100 % a pour conséquence de faire passer ses propres besoins au second plan. Les supérieurs ont un rôle important à jouer pour montrer l'exemple d'une culture d'entreprise respectueuse. Avoir de la compréhension et de la compassion pour l'autre, c'est respecter un « non ».

Questions intéressantes pour les supérieurs :

- En tant que supérieur hiérarchique dans une entreprise à responsabilités, comment gérez-vous les collaborateurs qui disent oui et amen à tout ?
- Dans quelle mesure êtes-vous capable, en tant que supérieur hiérarchique, d'accepter un « non » ?
- Donnez-vous le bon exemple à vos collaborateurs et dites-vous parfois non lorsque quelque chose est trop difficile à gérer ou que vous n'avez pas les ressources nécessaires ?
- Votre entreprise tient-elle compte des besoins et des opinions de ses collaborateurs ?

Une entreprise qui tient compte de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée de ses collaborateurs n'a pas seulement la faveur auprès de ses employés - une culture d'entreprise centrée sur l'être humain a également un rayonnement positif à l'extérieur. Ainsi, il est de plus en plus courant aujourd'hui d'envoyer des réponses automatiques par e-mail en dehors des heures de bureau, en faisant référence aux limites individuelles des collaborateurs.

Par exemple :

« Bonjour. Merci pour votre message, auquel je répondrai volontiers dans les deux jours ouvrables. Notre entreprise soutient le rythme de travail individuel de ses employés. Je travaille en général le soir, mais vous pouvez me répondre quand cela vous convient personnellement ».

Et si, en tant que supérieur, vous écrivez exceptionnellement un e-mail le soir ou le week-end, programmez son envoi pour le matin du jour ouvrable suivant, afin de ne pas mettre vos collaborateurs sous pression inutilement. Les limites personnelles sont individuelles et dépendent de la situation : Ce qui est trop pour l'un est tout à fait acceptable pour l'autre. Si nous n'acceptons pas un non, nous rabaissons les valeurs, les sentiments et l'attitude de notre interlocuteur ou nous les classons comme non pertinents et inférieurs. Une culture d'entreprise centrée sur l'être humain tient compte des besoins et des limites des collaborateurs, les supérieurs responsables regardent de plus près si quelqu'un dit non à tout ou oui à tout. Dire non n'est pas synonyme de manque de motivation. Cela peut être un signe de surcharge lorsque les collaborateurs refusent des tâches qui relèvent en fait de leur responsabilité. Dans ce cas, les collègues et les supérieurs devraient y regarder de plus près : Pourquoi la personne demandée a-t-elle l'impression que la tâche refusée est en dehors de son domaine d'activité ou de sa capacité ? S'agit-il d'un malentendu ou le collaborateur est-il surchargé de travail ou de vie privée ?

De même, en tant que collaborateur ou supérieur, il est conseillé de tendre l'oreille lorsque des collègues ou des membres de l'équipe disent oui à tout et en font trop. Être un bon joueur d'équipe signifie partager la charge de travail, mais pas se charger de la charge de travail des autres.

Se démarquer en tant que supérieur(e)

○ Reconnaître ses propres limites : Prenez conscience de vos propres limites et dites parfois non lorsque vous constatez qu'elles sont dépassées. Celui qui veut fixer des limites doit d'abord savoir où se situent les siennes.

○ Comment pouvez-vous, en tant que supérieur hiérarchique, gérer le fait que vous devez souvent dire non du point de vue de l'entreprise et comment vous démarquez-vous de cela ? Des déclarations utiles peuvent être :
« Sur le plan personnel, je peux très bien le comprendre. Mais du point de vue de l'entreprise, je suis obligé de... » ou : « J'ai pour mission de traiter tous les collaborateurs de la même manière. C'est pourquoi je ne peux malheureusement pas faire d'exception ici ».

Demander du soutien : Nos assistants sociaux vous aident, vous et vos collaborateurs, à mener des discussions ouvertes, à clarifier les malentendus et à parer à temps aux situations pesantes. Nos méthodes aident à comprendre votre relation avec l'environnement et à la percevoir avec plus de précision et d'attention.

Fixer des limites, créer de la clarté

Les prestations de Proitera

Étude de cas tirée de la pratique du conseil

M., un sociologue de 31 ans, contacte Proitera en raison d'un niveau élevé de stress au travail et dans ses relations privées. Il constate une insatisfaction croissante, des troubles du sommeil et de l'irritabilité chez lui, ce qui l'inquiète.

Lors du premier entretien (PE), il apparaît qu'il considère chaque personne comme précieuse et qu'il est très important pour lui d'offrir aux autres personnes de son entourage le temps et le soutien qu'elles méritent. Actuellement, cela lui met une forte pression, tant au travail que dans sa vie privée. Il suppose qu'il ne se distingue pas assez de ses collaborateurs ou de ses amis sur le plan thématique, temporel et émotionnel. En même temps, il ne veut pas « rejeter » ses collègues de travail, ses amis et sa partenaire. Être là pour les autres a une valeur très élevée et importante dans sa vision du monde et de l'être humain et il se trouve à cet égard face à un dilemme - cela apparaît à la fin du PE.

M. remplit le test de comportement et, lors de l'évaluation, il n'est pas étonnant que les injonctions « Satisfais tout le monde ! » obtienne le meilleur score, suivi de près par « Sois parfait ».

M. a du mal à développer des « injonctions positives ». Il n'est pas prêt à remettre en question sa position selon laquelle il faut des gens comme lui pour s'engager en faveur des autres en cas d'injustice ou de crise existentielle. Ces croyances sont profondément ancrées en M. et offrent peu de marge de manœuvre pour le changement.

L'assistante sociale de Proitera propose un exercice de visualisation. M. voit maintenant à quel point ses valeurs concernant le travail, la collaboration et les relations influencent ses symptômes de stress. Il reconnaît la partie idéologique de sa conception de l'être humain, qu'il souhaite défendre à tout moment au quotidien. Cependant, cela n'est pas toujours réalisable en fonction de sa situation de vie et des ressources dont il dispose. Motivé par cette prise de conscience, il prépare pour l'entretien suivant une liste d'activités et de relations pour lesquelles il ne peut en aucun cas s'imaginer se démarquer, ainsi que des activités pour lesquelles il peut s'imaginer s'exercer à se démarquer.

Lors du troisième entretien, M. a un déclic : en analysant ses listes, il s'avère que dire non ferme certes une porte dans certaines situations, mais signale en même temps à son interlocuteur que la procédure envisagée doit être adaptée. Il ouvre ainsi la voie à de nouvelles solutions dont toutes les personnes concernées peuvent profiter. Si M. ne se démarque pas et laisse tout se dérouler comme d'habitude, la possibilité de trouver une nouvelle voie est manquée. Le fait de se démarquer de manière réfléchie et en fonction de la situation implique donc aussi une force d'innovation et favorise une collaboration d'égal à égal.

Cette expérience correspond bien à l'image que M. se fait de l'homme et du travail, et il peut maintenant se donner la permission de s'entraîner à dire non. La variante « Non, pas maintenant » lui offre une voie médiane praticable. Jusqu'à présent, M. a suivi une politique de porte ouverte à presque 100 % et a ainsi encouragé ses collaborateurs à frapper à sa porte à tout moment. En appliquant le « non, pas maintenant », il peut initier des changements à deux niveaux :

- Sa disponibilité réduite lui laisse plus de temps pour planifier et organiser ses interventions au travail.
- Dans le domaine des relations interpersonnelles, un « non » donne à l'autre la possibilité d'explorer de nouvelles voies et d'élargir ainsi sa propre flexibilité et sa capacité d'innovation.

Conclusion

Nos assistants sociaux observent régulièrement que les clients ayant un grand besoin d'harmonie et des difficultés à se démarquer ne font pas confiance à leur interlocuteur pour gérer un refus. Ils pensent que la délimitation est également perçue dans l'environnement de travail comme un refus personnel et non comme une méthode objective pour mieux s'organiser. La capacité à différencier est nécessaire à l'adaptation du comportement.

Prévention, solutions et assistance

En tant que service social d'entreprise, nous soutenons les entreprises et leurs collaborateurs dans la prévention des crises professionnelles et privées et sommes à leurs côtés en cas de conflits et de difficultés personnelles en leur proposant des solutions et de l'aide.

Vous n'êtes pas sûr(e) d'avoir bien réagi ? Des personnes extérieures et neutres peuvent peut-être vous aider à évaluer les situations et à clarifier vos doutes personnels. Ne vous mettez pas sous pression et cherchez du soutien – par exemple auprès de bons amis, de la famille ou d'un point de contact neutre sur le lieu de travail, comme l'assistant(e) social(e) de Proitera. Nos assistants sociaux vous aident, vous et vos collaborateurs, à fixer des limites – que ce soit par le biais d'un coaching ou d'un entretien de conseil.

N'hésitez pas à aborder les difficultés à un stade précoce. Si vous n'êtes pas sûr de la meilleure façon de l'aborder, vous pouvez toujours vous adresser à nous. Nos assistants sociaux se feront un plaisir de vous aider.

N'hésitez pas à nous contacter !

T +41 61 366 10 20
info@proitera.ch