

LE ZÈLE DU CŒUR

Transformer une passion profonde en un métier épanouissant

par M. Shalab Mittal

**(Tiré de Heart2Heart de novembre 2008,
le journal sur Internet des auditeurs de Radio Sai)**

Voici l'histoire d'un homme qui a une profonde expérience de la vie. M. Shalab Mittal, ancien étudiant de l'Université Śrī Sathya Sai, qui poursuit une carrière dans le domaine social, semble faire tous les bons choix pour développer les qualités de cœur. Qu'il s'occupe d'enfants de la rue ou de personnes atteintes du virus du sida, il relève le défi et améliore leurs vies. À force de diplômes durement acquis, il peut à présent garder la tête haute lorsqu'il rencontre ses anciens camarades de classe, qui sont maintenant très bien payés dans le monde de l'entreprise. À force de persévérance, il a fait de son Cœur le phare qui éclaire sa vie, tout en transformant les obstacles difficiles rencontrés sur son chemin en tremplins vers la croissance et la maturité. Lisons son fascinant récit appelé ...

Après avoir achevé sa licence de commerce et sa maîtrise en gestion financière (MBA) à l'université Śrī Sathya Sai en 1999, M. Shalab Mittal a fait des études de droit et a obtenu un diplôme en gestion des ONG (Organisation Non Gouvernementale). Il a travaillé plus de dix ans avec diverses organisations de développement social et travaille actuellement pour une grande ONG basée à Delhi, en Inde.

J'ai achevé ma maîtrise en gestion financière (MBA) à l'Université Śrī Sathya Sai (alors *Sri Sathya Sai Institute of Higher Learning*) en 1999. Cette institution, comme beaucoup le savent, dispense une éducation qui n'est pas seulement destinée à apprendre comment gagner notre vie ; elle donne des leçons de vie qui permettent aux étudiants de vivre une vie épanouissante, et pas seulement d'exister.



**« Les grands rêves des grands rêveurs
sont toujours transcendés. »**

~ Dr. Abdul Kalam

Pour mes parents, mon diplôme de troisième cycle de management accrut leurs espoirs de me voir accéder à un emploi gratifiant dans une société de premier plan et ainsi d'avoir une situation financière aisée. Même s'ils m'ont bien soutenu, leur aspiration, à l'instar d'autres parents, était de me voir réussir dans le monde des affaires.

Mais mon cœur était ailleurs. Mon âme aspirait déjà à faire quelque chose de très différent. Peu de personnes ayant mon cursus scolaire partageaient de telles idées. D'une manière ou d'une autre, j'avais toujours eu le vif désir de travailler pour le bien-être de la société et ainsi mon cœur était-il mû par le désir de travailler dans le secteur associatif. Assurément, il s'agissait là d'un objectif très improbable et sans avenir sur le plan financier pour un diplômé de troisième cycle en gestion financière.

Alors que les amis de mon âge et de ma qualification intégraient de grandes banques et des entreprises multinationales, je recherchais frénétiquement un emploi qui pourrait satisfaire mon moi intérieur. Ce n'était pas une partie de plaisir et c'était même très difficile pour moi, car je n'avais pas de pistes, si ce n'est cette aspiration profonde en moi.

**« Deux routes divergeaient dans un bois,
Et je pris la moins fréquentée,
Et c'est ce qui fit toute la différence. »**

~ Robert Frost

La Libération sous un arbre !

Il m'a fallu neuf mois pour trouver quelque chose qui m'intéressait. J'ai commencé à travailler pour une petite Organisation Non-Gouvernementale à Delhi en tant que manager d'un projet qui dispensait une éducation informelle et des qualifications à des enfants fugueurs.



Nous avons également un rôle de conseil auprès de personnes atteintes du virus du sida. Une journée type pour moi commençait par l'enseignement à un groupe d'enfants – habituellement des fugueurs - sous un arbre près de Hazrat Nizamuddin Dargah à New Delhi, la Capitale de l'Inde.

Ces enfants étaient essentiellement des chiffonniers qui gagnaient leur vie en récupérant tous les déchets que personne ne voulait toucher. Ils avaient quitté leur foyer pour maintes raisons, depuis des histoires insignifiantes de dispute avec un frère ou une sœur jusqu'à la maltraitance physique et psychologique par un père alcoolique ou la privation totale de nourriture. J'ai eu là l'opportunité d'interagir avec nombre de ces enfants qui venaient de différents États de l'Inde.

J'ai vite réalisé qu'ils étaient en fait vulnérables à de nombreux maux de la société. C'est ainsi que j'ai été confronté à de nombreuses réalités de la vie, nouvelles pour moi, étant donné que j'avais suivi des études dans l'environnement serein et protégé des institutions Śrī Sathya Sai.

Néanmoins, mon éducation à l'Université de Bhagavān m'avait préparé à la fois physiquement et émotionnellement à comprendre la situation et à la gérer.

Le pouvoir de la responsabilité

À cette époque, j'avais l'habitude de partir de chez moi à 6 h du matin afin de me rendre à la gare ferroviaire pour rassembler les enfants, et les emmener ensuite à notre « arbre d'éducation » (que j'avais l'habitude d'appeler affectueusement *kalpavriksha*, l'arbre à souhaits !). Cela, ajouté à mon activité de conseil aux hommes et femmes atteints du virus du sida, se révéla être autant une source d'accomplissement qu'un défi. Bien que n'ayant pas été formé à cela, dans mon éducation formelle à Puttaparthi, la formation émotionnelle et spirituelle m'avait bien préparé pour m'adapter à n'importe quel rôle et tendre vers la perfection dans ma recherche de l'excellence.

La démonstration de ma capacité a en fait renforcé la confiance du directeur de cette Organisation Non-Gouvernementale ; avec le temps, il a commencé à me confier de plus grandes responsabilités. L'on m'a demandé de rédiger les appels aux dons, d'interagir avec les donateurs et de faire, malgré mon âge relativement jeune, des présentations à des réunions parrainées par les Nations Unies. Il y avait maintes personnes plus âgées avec des diplômes en sciences sociales et qui avaient passé davantage d'années que moi dans cette organisation, mais avec confiance mon patron m'a chargé d'importantes tâches. Au fil des mois, mon rôle dans l'organisation s'est élargi.

Eh bien, c'était en fait une situation délicate parce que je courais le risque de m'attirer le courroux de toutes les personnes plus âgées de l'organisation qui pouvaient s'estimer tenues à l'écart. Ce qui me sauva durant cette période furent mes qualités humaines, pour lesquelles le crédit en revient à mon *alma mater*, l'Université Śrī Sathya Sai. C'est à Puttaparthi que j'ai appris les conseils essentiels tels que toujours parler obligeamment, respecter les personnes plus âgées, savoir écouter plus que parler et agir avant de parler. En

conséquence, avec le temps, je gagnai la confiance et la coopération de tous les membres de l'organisation. Et comme nous travaillions ensemble, je pouvais même parfois transformer leurs attitudes.

Le management par la collaboration

Un jour, notre organisation a pris la décision d'employer des personnes atteintes du virus du sida pour travailler avec nous, et j'ai été à l'origine de ce projet. Des murmures de résistance se sont élevés à bien des niveaux de l'organisation, et je pouvais le voir clairement lors des interactions quotidiennes avec le personnel. Nous n'étions pas un groupe énorme, juste huit personnes, et nous avions l'habitude de déjeuner ensemble à une table, partageant souvent notre nourriture. Mais j'ai réalisé que cela serait désormais difficile. Aussi ai-je pris de nouveau l'initiative de briser la glace. À la faveur de nombreux projets positifs, j'ai réussi à obtenir que le personnel en place et ces nouvelles recrues travaillent et mangent ensemble.

**« La solitude et le sentiment de ne pas être désiré
sont la plus terrible des pauvretés »**

~ Mère Teresa

J'en ai été capable uniquement grâce au dicton de Baba : « **La plénitude dans la vie se caractérise par l'harmonie de la pensée, de la parole et des actes.** » Lors des sessions de conseil conduites par notre organisation, nous avions l'habitude de souligner fortement que le virus du sida ne se transmettait pas par le contact avec autrui ou en partageant notre nourriture, et j'ai senti que c'était maintenant à nous de mettre en pratique nos propres propos. Cela a pris du temps, mais, lentement, nous sommes devenus une seule famille.



Et maintenant, après sept ans, nous sommes toujours en contact les uns avec les autres, même si j'ai quitté cette organisation. Dans les moments de solitude, lorsque je regarde en arrière, je réalise que cette capacité à monter des équipes et à vivre harmonieusement en communauté a été l'une de mes forces depuis mes premiers jours à l'école, capacité qui a été renforcée durant mon séjour de cinq ans à l'Université de Baba. En fait, c'est cet aspect de ma personnalité qui m'a fait avancer dans ma vie aujourd'hui.

Pendant que je travaillais dans l'organisation ci-dessus, j'ai aussi réalisé que, si je devais accroître mon efficacité dans mon domaine d'action, il serait plus avantageux pour moi de poursuivre des études formelles dans le domaine du développement social. Je m'imaginai que tous les cursus duraient 2 ou 3 ans et étaient très difficiles ; j'en ai recherché un qui soit court, intégré et global.

Mon expérience professionnelle jusque-là m'avait donné des perspectives sur le « travail social » dans les domaines de l'entreprise, du volontariat aussi bien que dans le domaine académique. J'étais convaincu que pour mieux comprendre le contexte plus vaste, l'influence et les mécanismes du travail social, je devais me spécialiser à fond dans ce domaine.

Apprendre à diriger

Je suis tombé sur une publicité envoyée par courriel à plus de 600 Organisations Non-Gouvernementales en Inde, une offre de recrutement d'étudiants professionnels, bien formés à la gestion des Organisations Non-Gouvernementales. Au départ, j'ai écarté le courriel estimant qu'il y avait plusieurs autres écoles de Travail Social qui étaient plus réputées. Mais quelque chose en moi m'a poussé à visiter le site web de cet institut. Et c'est ainsi qu'a eu lieu mon premier contact avec l'Institut Indien de Développement de l'Entreprenariat (EDI).

Je me suis inscrit au cours en 2003 et je suis heureux d'avoir fait le bon choix. Prendre la décision de quitter son travail pour suivre un cours n'est pas chose facile, et j'avais pesé le pour et le contre de nombreux faits, tels que le coût, la durée des études et les perspectives de trouver un emploi. Il y a plusieurs instituts en Inde qui offrent une variété de cours de ce type, mais avoir trouvé ce cours et m'y être inscrit était, rétrospectivement, une sage décision. Ce cours avait pour objectif spécifique de préparer à la fonction de cadre dirigeant au sein des Organisations Non-Gouvernementales.

Les organisations volontaires sont souvent regardées comme étant seulement des organisations charitables et la science sous-jacente à la gestion de ces organisations est souvent négligée. Nombre de ces institutions sont dirigées par un seul individu qui apporte beaucoup de capital social par sa passion et sa personnalité, mais lorsque la personne s'en va, elles dépérissent et finissent par disparaître. L'institutionnalisation des pratiques, des approches des innovations et des idées nécessitent des personnes professionnellement formées susceptibles de relever les défis du secteur.

**« Tout travail qui aide l'humanité a de la dignité et de l'importance.
Il doit donc être entrepris avec une perfection qui ne recule pas devant la peine. »**

~ Martin Luther King, Jr

Une fois engagé dans le secteur du développement social après mes études, j'ai souvent dû faire face à des questions de ma famille, comme : « Est-ce réellement ce que tu veux faire dans ta vie ? » Mais, en même temps, je dois avouer que ma famille a été mon meilleur soutien et m'a laissé suivre mon cœur. Durant mes moments difficiles, mes proches ont été à mes côtés et m'ont donné la force de persévérer.

Mon père me répétait toujours : « Si ton cœur te dit que tu as raison et que c'est ce qui te rendra heureux sans causer de peine à autrui, alors tu dois suivre cette voie, aller de l'avant et la réaliser. » C'était ce que je faisais et tout semblait se passer comme je l'avais souhaité, lorsque je reçus un grand coup. Je perdis mon père. J'étais parvenu à la moitié de ma formation d'un an à Ahmedabad (dans l'État du Gujarat) et ma mère était maintenant seule à Faridabad dans l'État de Haryana, à une distance de plus de 300 kilomètres.

J'étais alors face à un dilemme — soit continuer le cours, soit le quitter à mi-chemin pour être avec ma mère. Heureusement pour moi, mon frère aîné, qui vivait à Washington DC, et avait devant lui une carrière pleine de promesses, décida à ce moment-là de rentrer en Inde pour vivre avec ma mère. C'est uniquement grâce à son sacrifice que j'ai pu terminer la formation. Je suivais mon cœur et je savais que Dieu trouverait toujours une solution pour moi. S'il avait été nécessaire que j'interrompe le cours à ce moment-là pour aider ma mère, je l'aurais fait aussi, en l'acceptant comme étant la volonté de Dieu. Dans toutes les situations où la vie m'a placé, je n'ai jamais oublié Dieu. La prière était et est une part essentielle de ma vie et cette attitude consistant à ne compter sur nul autre que le Suprême est un aspect important que j'ai assimilé à l'Université Śrī Sathya Sai, et qui m'a servi toute la vie.

Le pouvoir de la prière

Voici un exemple. À un moment donné, j'ai été régulièrement confronté à un membre influent de notre Comité de direction. À chaque échange, il déchargeait sa colère sur moi et certains de mes collègues. Cela minait le moral de mon équipe et, en dépit de mes efforts sincères, la situation ne s'améliorait pas. À l'une des réunions suivantes, je devais présenter une proposition de futures stratégies pour lesquelles l'approbation du Comité de direction était déterminante. C'était donc une session tout à fait cruciale.

J'étais très anxieux et dubitatif quant à l'issue et, par conséquent, la veille de la réunion, j'ai sincèrement prié Dieu avant de m'endormir. Le lendemain, à mon grand étonnement, la réunion se déroula sans heurt et tous les membres du comité sont venus à mon aide et se sont tenus à mes côtés pour faire passer la proposition. C'était là un complet retournement de situation et, pour moi, une réponse claire à mes prières.

« Dieu, notre Créateur, a déposé dans notre esprit et notre personnalité une grand force et une grande capacité potentielles. La prière nous aide à exploiter et à développer ces pouvoirs. »

~ Dr Abdul Kalam

Le doux résultat de la responsabilisation

En 2005, je travaillais pour une ONG à Ahmedabad en tant que Coordinateur Senior, dirigeant une équipe de plus de 22 personnes et de 108 organisations membres. C'était un travail difficile et à vrai dire un tremplin pour ma carrière. Dans ce bureau, nous avions une réceptionniste, qui avait pour tâche journalière d'être à son bureau, de répondre aux messages téléphoniques, de transférer les appels et de transmettre les messages. Son travail de bureau n'était guère excitant et elle s'était attiré bien des fois les foudres de l'administration, au point d'être même étiquetée d'« actif non performant ». Je me demandais souvent pourquoi.

Par conséquent, un jour je lui ai parlé et lui ai demandé s'il elle aimerait se charger d'un tableau de « Pensée du jour ». Et elle a volontiers accepté. Au départ, je lui ai trouvé quelques citations à écrire chaque jour et bientôt elle s'est montrée intéressée et a continué à le faire par elle-même. Au fil des jours, de plus en plus d'employés ont commencé à s'arrêter à son bureau pour lire la pensée, et ces quelques lignes sont souvent devenues des sujets de discussion lors des repas. En fait, les conversations habituelles ont commencé à prendre une tournure philosophique et spirituelle. Peu de temps après, le profil de la réceptionniste a changé dans l'esprit des employés ; elle avait maintenant vraiment trouvé une place particulière dans le cœur de chacun d'eux.

**« Ne vous imaginez que l'amour, pour être authentique, doit être extraordinaire.
Ce dont nous avons besoin, c'est d'aimer sans nous lasser.**

~ Mère Teresa

Ce que j'ai pratiqué dans cette situation était ce que j'avais appris de Bhagavān Baba. Le 'Management de l'homme', dit Baba, est le *summum bonum* du management. Et cela a été mon objectif tout au long de ma vie professionnelle. En fait, en m'appuyant sur ce principe, j'ai développé au fil du temps mon propre style de management dans lequel je conduis des ateliers d'évaluation avec mon équipe. Ces sessions aident tous les membres de l'équipe à faire le point sur le travail d'une manière ouverte.

En outre, de cette façon, chacun a l'impression de s'appropriier le travail, ce qui à son tour renforce la confiance et donne un objectif à l'équipe. Et l'une des choses uniques à propos de ces ateliers est que cela sert de tremplin pour interagir avec le personnel depuis le sommet de la hiérarchie jusqu'à la personne travaillant à la base. S'il y a des problèmes à résoudre à n'importe quel stade, ils peuvent être alors résolus séance tenante.

Le dirigeant d'une organisation peut élaborer un plan fabuleux, avec tous les rouages bien conçus, mais si cela n'inspire pas la personne responsable de sa mise en œuvre, le plan ne se matérialisera jamais. Ainsi ces rencontres au cours de chaque projet aident les individus à être plus performants puisqu'ils disposent d'une opportunité de s'exprimer, d'être écoutés et de voir leurs points de vue clarifiés.

La mère passe toujours en premier

En mettant en pratique toutes ces idées sur le management de l'homme, j'ai très bien réussi dans ma nouvelle organisation en 2005. Mais, la même année, mon frère a décidé de rejoindre, en tant que partenaire, une société dirigée par des amis à Mumbai. Cela l'obligeait à déménager de Faridabad et j'ai senti que c'était désormais mon tour d'être aux côtés de ma mère. En fait, je devais être promu Directeur exécutif du Conseil d'Administration de l'organisation pour laquelle je travaillais — un poste auquel beaucoup aspirent et un véritable exploit pour un jeune professionnel comme moi.

Mais j'ai décidé de quitter l'organisation et d'être avec ma mère. Je suis revenu dans ma ville et ai pris un travail à Delhi, qui se trouve à près de 20 km de la maison. Aujourd'hui, je n'ai pas de



regrets, mais ma mère se sent souvent désolée du fait que j'aie quitté pour elle une carrière intéressante. Mais je crois que je n'ai fait que mettre en pratique l'enseignement de Bhagavān selon lequel nous nous devons d'être toujours reconnaissant envers notre propre mère et d'être à ses côtés lorsqu'elle a besoin de nous et, en particulier, au soir de sa vie.

Une Histoire de cœur ...

Je crois personnellement que tout ce que je suis aujourd'hui, je le dois aux bénédictions de ma mère et, bien sûr, aux précieuses leçons que j'ai apprises en étudiant dans la sainte université Śrī Sathya Sai. Il y a huit ans, j'ai débuté avec pour salaire 4.000 Rs par mois, un salaire ridicule pour un diplômé de troisième cycle en finance. Mes proches, y compris ma famille au sens large, ont réagi très négativement à cela. Certains d'entre eux m'ont taxé d'irresponsable. J'ai passé de nombreuses nuits à pleurer. Mais je n'ai jamais manqué d'écouter mon cœur et de suivre la voie que j'avais choisie. Et aujourd'hui, en tant que « Directeur du Développement des Affaires » pour une ONG, je soutiens la comparaison avec mes collègues qui travaillent en entreprise. Et ce n'est pas tout, il n'y a pas de différence entre mon travail et ma passion ; chaque moment de ma vie professionnelle est épanouissant. La vie ne peut jamais aller mal lorsque nous laissons les commandes à notre cœur.

« Un individu n'a pas commencé à vivre tant qu'il ne s'élève pas au-dessus des limites étroites de ses préoccupations personnelles pour se soucier du bien de l'humanité toute entière. »

~ Martin Luther King, Jr.

Illustrations : Mlle Lyn Kriegler Elliott



Vous devriez tous rechercher avec sérieux la présence de la Divinité dans la vie humaine. La reconnaissance de votre devoir est équivalente à la reconnaissance de la Divinité dans la vie quotidienne. Dans le monde moderne, personne n'a le sens de la gratitude. Certains d'entre vous n'arrivent pas à manifester de la gratitude même aux médecins qui les ont guéris quand ils étaient malades. Vous argumentez en disant que vous n'avez pas besoin d'être reconnaissant envers le médecin, car c'est son devoir de soigner un patient souffrant. Mais souvenez-vous, en tant que patient, vous avez également un devoir. Une flagrante violation à votre devoir ne vous mène nulle part. Votre devoir est de montrer de la gratitude envers votre mère qui vous a nourri dans ses entrailles et qui a favorisé votre bien-être. Mais, étrangement, nombre de personnes se demandent même si elles devraient être reconnaissantes envers leur mère qui, selon leur opinion, est tenue, de par son devoir, à prendre soin de ses enfants. S'il vous plaît, intériorisez le fait que votre principal devoir est de prendre soin de votre mère qui vous a donné naissance et vous a élevé.

SATHYA SAI BABA

(Summer Roses on Blue Mountains - 1996 – Chap. 1)