



La gentillesse

CE SUPERPOUVOIR

Je ne demande ni effort spectaculaire ni grands moyens. Et pourtant je possède un pouvoir quasi magique sur les autres. Je peux même changer le quotidien de ceux qui me reçoivent. Je suis... la gentillesse!

TEXTE **CHRISTELLE GILQUIN**

Un mot gentil peut réchauffer 3 mois d'hiver, selon un proverbe japonais. Tout est dit : la gentillesse est puissante ! Et pourtant elle n'exige ni effort spectaculaire ni grands moyens. Il peut suffire d'un petit geste attentionné, d'un mot d'encouragement, d'un compliment, d'une pointe d'empathie, d'une oreille attentive...

Ce sont des actes tout simples, d'autant plus simples qu'ils sont naturellement inscrits dans nos gènes. Selon de nombreux scientifiques, nous appartenons en effet à une espèce profondément sociale et empathique : c'est la coopération et l'entraide qui auraient largement contribué à notre survie, en nous permettant de faire front ensemble face aux dangers extérieurs.

"Le petit enfant le comprend très vite, estime Franck Martin, coach et auteur de plusieurs ouvrages sur la gentillesse. Très tôt, il apprend que pour survivre et obtenir ce dont il a besoin, il doit être gentil et faire plaisir."

Et pourtant, aussi innée soit-elle, la gentillesse ne va pas toujours de soi. "En matière de gentillesse, il y a plus de croyants que de pratiquants", observe Franck Martin. Elle peut être perçue comme une faiblesse – "On n'est pas au pays des Bisounours ici !" – voire une forme de naïveté. Pensons aussi à la réplique culte dans *Le père Noël est une ordure* : "Je n'aime pas dire du mal des gens, mais effectivement, elle est gentille".

PLUS BEAU CADEAU

À cela s'ajoutent des freins très concrets : le manque de temps et la peur d'être mal interprété, apprend-on dans le test *Kindness* mené en 2021 par la BBC auprès de 60.000 personnes dans 144 pays. "Le contexte social joue également un rôle majeur, constate Marie Bayot, psychologue clinicienne, docteure en psychologie et collaboratrice didactique à l'UNamur. Lorsque le niveau de stress augmente, on a tendance à se replier sur soi et à fuir la détresse des autres. Enfin, la gentillesse est largement sous-estimée. Plusieurs expériences ont montré que ceux qui donnent un compliment ou posent un geste bienveillant tendent à minimiser l'impact réel de leur action sur les personnes qui en bénéficient. Alors que... Peut-on imaginer plus beau cadeau ? Gageons qu'en découvrant les nombreux bienfaits de la gentillesse, vous serez convaincue de son pouvoir – et le mettez d'autant mieux en pratique.

EUPHORIE DE LA GENTILLESSE

Avez-vous déjà remarqué à quel point vos actes de gentillesse pouvaient susciter en vous une sensation de bien-être, voire une légère euphorie ? Cette impression porte un nom : le *helper's high* – en référence au *runner's high*, cette forme d'euphorie ressentie après un effort physique intense. Cet état particulier s'explique par des mécanismes neurobiologiques bien identifiés : libération d'endorphines (associées au plaisir), activation du système de récompense (via la dopamine), production d'ocytocine (hormone du lien social) et réduction du stress. Une expérience devenue célèbre,

menée par Elizabeth Dunn, professeure de psychologie à l'Université de la Colombie-Britannique, illustre ce mécanisme. Les participants recevaient une somme d'argent et devaient la dépenser, soit pour eux-mêmes, soit pour les autres. Résultat : ceux qui avaient dépensé pour autrui déclaraient un niveau de bonheur significativement plus élevé que les autres. Sur le long terme, on observe, chez les personnes régulièrement engagées dans des activités de générosité ou de bénévolat, une meilleure satisfaction de vie, une estime de soi plus élevée, davantage d'émotions positives, ainsi qu'un risque réduit de dépression (-30% selon certaines études). →

Trop gentille ?

La gentillesse est excellente pour la santé, le moral et les relations... à une condition : qu'elle ne se fasse pas au détriment de soi. Car lorsqu'elle devient systématique, presque automatique, elle peut basculer du côté de l'épuisement. "C'est parfois le cas, explique Charline Caron, coach, youtubeuse et autrice de *Vous êtes trop gentil*, lorsqu'on a appris, dès l'enfance, à ne pas faire de vague, à prendre sur soi, à faire passer les autres avant soi. On devient alors un adulte qui a du mal à poser ses limites." Même constat du côté de Marie Bayot : "Chez certaines personnes, la gentillesse est sous-tendue par une recherche de validation ou de reconnaissance. Elle devient une manière de se rassurer sur sa valeur." Une dynamique fréquente chez les soignants ou les parents très investis, où l'élan de prendre soin peut, à terme, conduire à une surcharge émotionnelle, voire à un véritable épuisement. Alors, faut-il cesser d'être gentil ? Au contraire. "Ne cessez jamais d'être gentil, mais soyez vrai", résume très justement Franck Martin. Autrement dit : apprenez à poser un cadre.

Être gentil, ce n'est pas tout accepter. Charline Caron propose une technique simple pour recadrer l'autre sans conflit : feindre la surprise. "Quoi ? Je n'ai pas bien compris... Tu peux répéter ?" Une manière douce, mais efficace de signaler qu'une limite a été franchie. Elle recommande aussi de travailler sa posture, avec la méthode AOE ("awé!") : Ancre (bien posée dans le sol), Ouverture (épaules dégagées) et Élévation (regard et menton relevés). Une posture qui envoie un signal clair : "Quand on voit une personne ancrée physiquement, spontanément, on va penser qu'elle est ancrée psychologiquement, et donc qu'il ne faut pas abuser." Dernier point : évitez de vous justifier excessivement. "On a tendance, quand on est trop gentil, à entrer dans de longues justifications : 'Je suis désolée, je ne peux pas venir, j'espère que tu comprends', histoire de recevoir une validation ou un pardon de son interlocuteur." Dire non ne nécessite pas de longues excuses, ni de validation extérieure. Parce qu'elle sera plus ancrée, votre gentillesse n'en sera que plus précieuse, car elle sera choisie et non subie.

LES EFFETS DE LA GENTILLESSE PARTICIPENT À UNE MEILLEURE SANTÉ CARDIOVASCULAIRE

→ À VOTRE BON CŒUR

Votre santé bénéficie elle aussi des bienfaits de la gentillesse. En réduisant le stress, elle contribue notamment à faire baisser la tension artérielle, à limiter l'hypertension et à moins solliciter le système immunitaire. À long terme, ces effets participent à une meilleure santé cardiovasculaire et sont associés à un risque de mortalité plus faible (-23% selon certaines études longitudinales). Autrement dit, votre gentillesse aura tendance à vous faire vivre plus longtemps et en meilleure santé.

Autre aspect de la gentillesse: elle joue également un rôle dans la relation patients-soignants. "Quand les patients perçoivent de l'authenticité, de l'engagement et de la chaleur humaine de la part de l'équipe soignante, note Marie Bayot, qui enseigne par ailleurs l'empathie aux futurs médecins, on observe un meilleur suivi du traitement et une meilleure évolution des symptômes. C'est un véritable levier thérapeutique."



FLUIDIFIER LES ÉCHANGES

Cela n'étonnera personne: la gentillesse vient mettre une sacrée dose d'huile dans les rouages des relations humaines. Elle fluidifie les échanges, désamorce les tensions et facilite la coopération. Mieux encore, elle constitue une forme de ciment social: en renforçant les liens, elle contribue à créer des relations plus solides et durables. La preuve dans le cadre familial. "Chez les parents qui possèdent des qualités d'empathie, une sensibilité à la détresse et

une chaleur humaine naturelle, explique Marie Bayot, les enfants développent plus souvent un style d'attachement sécure et présentent un risque moindre de troubles psychopathologiques. La gentillesse est aussi un levier dans l'éducation des enfants." Cerise sur le gâteau: la gentillesse est contagieuse. Comme nous avons tendance à reproduire les comportements observés autour de nous, être témoin d'un acte de générosité ou de bienveillance augmente significativement la probabilité d'en accomplir un à son tour.

Comment rendre nos enfants plus empathiques ?

Dire merci, prêter ses jouets, faire attention aux autres... Autant de réflexes qu'on aimerait voir chez nos enfants. Mais l'empathie ne va pas toujours de soi, et c'est normal. Les recherches montrent pourtant que les bases sont bien là: dès 14 mois, les enfants manifestent spontanément une envie d'aider et de soutenir les autres. "Certains plus que d'autres, précise Marie Bayot. Cela dépend en partie de

facteurs génétiques." Mais heureusement, l'empathie se cultive dès le plus jeune âge. Marie Bayot nous explique comment, en tant que parent, on peut la développer.

• **Montrez l'exemple** "L'apprentissage implicite est bien plus puissant que l'explicite", souligne Marie Bayot. Autrement dit, inutile de multiplier les discours si les actes ne suivent pas. Un parent qui fait preuve d'écoute, de respect et de

bienveillance transmet ces valeurs sans même avoir à les nommer. L'enfant apprend avant tout en observant.

• **Aidez-le à se mettre à la place de l'autre** Développer l'empathie, c'est aussi apprendre à changer de point de vue. "Utilisez l'imaginaire et les souvenirs, conseille la psychologue. Par exemple: 'Tu te souviens de ce que tu as ressenti quand ton copain ne voulait plus jouer avec toi?' Faire appel à une

émotion vécue permet à l'enfant de mieux comprendre celle des autres."

• **Offrez-lui un cadre sécurisant** Un enfant ne peut développer de l'empathie que s'il en fait l'expérience. "Si l'on grandit dans un climat de sécurité affective et relationnelle, l'empathie émerge naturellement", explique Marie Bayot. Se sentir écouté, compris et respecté est la base pour être capable d'offrir la même qualité de présence aux autres.

Et vous, quel a été votre dernier acte de gentillesse ?

“Ma voisine déménage. Je l’ai aidée à vendre les objets dont elle n’avait plus besoin.”

Élodie

“La gentillesse est un talent à part entière. Je cultive la gentillesse et j’en suis fière. Bravo à ceux qui croient que c’est la plus belle énergie au monde.”

Emily

“Vendredi, je me suis arrêtée pour aider des personnes âgées à traverser alors que tout le monde râlait sur la route.”

Roxane

“Accueillir ma voisine de table au resto, car son mari s’attardait trop longtemps à une autre table. Nous avons fini la soirée à 6 au lieu de 4, et c’était un moment très sympathique.”

Enza

“Il y a 20 minutes, j’ai demandé à la dame qui faisait la manche devant le supermarché ce qui lui ferait plaisir. Elle m’a dit qu’elle avait à manger, mais qu’elle avait une petite fille de 5 mois. Je lui ai acheté un body, des chaussettes et un hochet. Comme je le dis au quotidien à mon fils: ‘Aide ton prochain, sans rien attendre, et la vie te récompensera’”.

Marine

“Quand je vois une personne plus âgée ou ayant des difficultés à se déplacer, je lui propose mon aide pour emballer ses courses et je l’aide également à remplir son coffre et aller ranger son caddie. On ne s’imagine pas le bien qu’on leur fait en les aidant et leur accordant un peu de notre temps et de notre attention.”

Frédérique

AIDER À S'ÉPANOUIR

Selon Carl Rogers, le célèbre psychologue américain, cité par Franck Martin dans son livre, 3 conditions sont requises pour contribuer à l'épanouissement d'une personne (et, par extension, à la réussite d'un projet) : une relation d'authenticité, de l'attention et le sentiment d'être compris. Un élève donnera le meilleur de lui-même si son professeur l'accompagne avec une véritable attention relationnelle, un sportif ne sera jamais aussi bon que si son entraîneur prend le temps de créer une relation de confiance et l'employé fera des étincelles face à un manager qui sait l'écouter, le respecter et le laisser autonome. “On ne peut pas faire autrement que de manager par la bienveillance, affirme Franck Martin. Parce que si on choisit de rentrer dans une forme d'autoritarisme, on aura sans doute un certain nombre de résultats, mais qui ne seront pas durables.” En 2012, le projet *Aristote* de Google avait pour but de répondre à cette question fondamentale : qu'est-ce qui fait qu'une équipe fonctionne vraiment bien ? Après analyse de toutes les

variables, la conclusion est apparue, limpide : la gentillesse est le facteur le plus puissant de performance collective, et plus particulièrement l'écoute, l'empathie et les encouragements. Ce ne sont pas les qualités individuelles d'une équipe qui font sa force, mais l'entente relationnelle dans l'équipe. Attention ce cocktail est prodigieusement efficace, mais il est aussi très fragile : il suffit d'un seul épisode suffisamment marquant, pour “perdre la relation” et faire disparaître la confiance. En cas d'incivilité au travail (refus d'écoute, remarques désobligeantes, manque de considération), 48% des salariés ont affirmé réduire volontairement leurs efforts et 38%, la qualité de leur travail (*Harvard Business Review*). ●

ALLER PLUS LOIN

- *Le pouvoir des gentils et Gentillesse... mes fesses*, Franck Martin, éd. Eyrolles.
- *Gentil... et pas con ! La bienveillance comme moteur de succès en entreprise*, Franck Martin, éd. De Boeck.
- *Vous êtes trop gentil*, Charline Caron, éd. Le Courrier du Livre.
- *La force des paroles positives. Pourquoi et comment les mots peuvent illuminer votre vie et celle des autres*, Céline Hess-Halpern, éd. Eyrolles.