

## Pratiquez-vous des actes de gentillesse spontanés ?

« La gentillesse constante peut accomplir des miracles. Comme la glace fond au soleil, l'incompréhension, la méfiance et l'hostilité se dissipent au contact de la bonté. » – Albert Schweitzer

« La véritable mesure d'un individu se trouve dans la façon dont il traite quelqu'un qui ne peut lui rendre la pareille. » – Ann Landers

« Il n'est pas nécessaire d'être extrêmement méchant pour causer beaucoup de tort. L'absence d'empathie et de compréhension suffit. » – Charles Blow

« Faites tout le bien que vous pouvez, de toutes les manières possibles, dans tous les lieux possibles, à tout moment, envers toutes les personnes possibles, aussi longtemps que possible. » John Wesley

Selon le dictionnaire *Collins*, la gentillesse se définit comme « la qualité d'être doux, attentionné et serviable ». Les personnes gentilles sont prévenantes et attentives envers les autres. La gentillesse est une caractéristique innée de l'être humain et témoigne de sa force plutôt que de sa faiblesse. Elle ne se limite pas à être « doux » ou à céder aux demandes des autres. En réalité, parfois, la gentillesse consiste à prendre position pour ce qui est bénéfique à long terme pour quelqu'un, même si cela entraîne un mécontentement momentané à votre égard.

Il est trop facile de nous laisser emporter par nos préoccupations personnelles et d'ignorer ceux qui nous entourent, surtout ceux qui nous ont rendu service. Trop souvent, nous négligeons les besoins des autres. Nous pouvons commettre des actes de violence subtile en parlant négativement des autres, en étant jaloux ou même par nos omissions comme ne pas sourire, ne pas saluer ou ne pas complimenter. Omettre de dire un mot gentil à quelqu'un qui le mérite, refuser d'aider ceux qui en ont besoin ou ne pas écouter vraiment ceux qui nous parlent sont des signes d'indifférence. Nous ne devrions pas manquer une chance de faire le bien lorsque l'occasion se présente.

La gentillesse attire la gentillesse. Les gens imitent ce qu'ils voient et vivent. Il y a un effet de contagion : faire du bien nous fait du bien ! En fait, la gentillesse stimule la production de sérotonine, d'ocytocine et d'endorphine (les harmonies du bonheur, du lien et de la guérison) chez ceux qui sont gentils, ceux qui reçoivent la gentillesse et ceux qui l'observent. N'est-ce pas un argument suffisant pour intégrer plus souvent la bienveillance dans nos interactions avec les autres ?

Selon une tradition bouddhiste, avant de faire part de votre opinion sur quelque chose, il est recommandé de vous poser quatre questions :

- Est-ce que ce que je vais dire est gentil ?
- Est-ce vrai ?
- Est-ce nécessaire ?

- Est-il préférable de me taire ?

Si vous pouvez répondre oui à ces quatre questions, n'hésitez pas à faire part de votre opinion. Sinon, il vaut mieux vous abstenir !

## Autoévaluation rapide

Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure êtes-vous naturellement enclin à être gentil ? Expliquez votre réponse dans votre journal d'apprentissage.

### Votre défi en deux parties

#### Partie 1

Nous vous invitons à renouer avec votre sens de la bienveillance. Commencez par penser à un moment où quelqu'un a été particulièrement gentil avec vous :

1. Qu'a-t-il fait pour vous ?
2. Comment avez-vous réagi à cet acte de gentillesse ?
3. Comment cela a-t-il influencé le reste de votre journée ?
4. Cela vous a-t-il incité à être gentil en retour ?

Écrivez vos réponses dans votre journal d'apprentissage.

#### Partie 2

Gardez cette expérience à l'esprit chaque jour cette semaine et essayez de trouver au moins trois occasions de communiquer de manière bienveillante avec quelqu'un qui vous rend service au travail ou dans votre vie personnelle. N'attendez pas une occasion spéciale pour montrer votre appréciation aux personnes qui vous entourent. Chaque jour, des centaines de moments invitent à la bienveillance ; soyez simplement attentif. Vous pouvez exprimer beaucoup de choses avec de petits gestes et des mots simples : dire « merci », aider les autres, montrer de l'intérêt pour leur vie, saluer, sourire et faire des compliments sont autant d'actions qui démontrent que vous vous souciez des autres.

Vous pensez peut-être que vous êtes déjà une personne très gentille, mais nous vous encourageons à fournir un effort supplémentaire pour être particulièrement gentil avec les autres, pour que vos actions soient facilement perceptibles. Libérez votre penchant pour la gentillesse et notez vos expériences dans votre journal d'apprentissage.

### Réflexion

Répondez aux questions suivantes dans votre journal d'apprentissage.

1. Sur une échelle de 1 à 10, comment évalueriez-vous votre niveau de confort lors de cet exercice ? Expliquez votre note.
2. Comment ont réagi les personnes à qui vous avez parlé avec gentillesse ?

3. L'exercice était-il facile ou difficile à réaliser ? Pourquoi ?
4. Diriez-vous que vos relations interpersonnelles ont été plus satisfaisantes cette semaine ? Expliquez votre réponse.
5. En regardant vos notes, quels thèmes récurrents observez-vous ?
6. Comment les leaders peuvent-ils être gentils avec les autres sans être « mous » ou excessivement permissifs ? Être gentil implique parfois d'avoir le courage de ne pas céder aux demandes qui pourraient nuire à long terme.
7. Quels sont quelques exemples de situations auxquelles les leaders pourraient faire face où la gentillesse nécessite de prendre des décisions impopulaires ?
8. Nommez trois avantages de la gentillesse pour les leaders.
9. Comment les leaders peuvent-ils encourager les membres de leur équipe à développer leur aptitude à être gentils ?

Faites part de vos réflexions à votre équipe de rétroaction.

### **Plan d'action**

Dans votre journal d'apprentissage, décrivez trois actions spécifiques que vous entreprendrez dès maintenant pour faire preuve de gentillesse envers les autres, (a) en communiquant de manière agréable, (b) en encourageant les autres à faire de même et (c) en exprimant régulièrement votre appréciation.

**Roger** : Souvent, je ressens une tension dans mon milieu de travail. Il semble que chacun travaille de son côté sans beaucoup d'interactions. Ça affecte souvent mon moral. Aujourd'hui, j'ai décidé de relever le défi d'être particulièrement gentil avec mes collègues pour voir comment ça pourrait améliorer l'ambiance. Tu veux savoir comment ça s'est passé ?

**Roxanne** : Oui ! Comment tes collègues ont-ils réagi à ta gentillesse ? Étaient-ils méfiants, contents ou indifférents ?

**Roger** : C'était vraiment enrichissant comme expérience. Au début, je ne savais pas trop par où commencer. Il peut être difficile de donner des compliments dans un environnement où ce n'est pas habituel. Mais je me suis dit que je le fais naturellement dans ma vie personnelle, alors pourquoi pas aussi au travail ? J'ai remercié une collègue pour son aide précieuse sur un dossier, en lui exprimant verbalement mon appréciation. Elle a semblé surprise, mais contente que son travail soit reconnu. Elle m'a même fait un compliment en retour. Tout au long de la journée, je l'ai vue plus souriante et confiante. Et au dépanneur où je prends mon café, j'ai souri au commis et je l'ai remercié pour son excellent service. Il était surpris au début, mais m'a souri en retour. Quand il a servi le client suivant, il semblait plus heureux. Ça m'a encouragé à continuer.

**Roxanne** : Waouh, c'est inspirant ! Tu m'as convaincue : je vais essayer moi aussi de montrer plus de reconnaissance dans mon travail. Parfois, je ne fais pas assez savoir aux personnes qui me rendent service à quel point je les apprécie. Les remerciements peuvent vraiment renforcer la confiance.

Lorsque les gens se sentent appréciés, ça *booste* leur estime de soi et les motive à continuer dans cette voie. Qu'en penses-tu ?

**Roger** : Oui, mon expérience le confirme. Je t'encourage vraiment à le faire. La gentillesse est comme un boomerang : elle revient toujours vers nous d'une manière ou d'une autre.