

Débats Ripostes

● A l'initiative du World Kindness Movement (Mouvement mondial de la gentillesse, Ndlr) qui compte des millions de membres dans 19 pays, le 13 novembre est depuis 1998 la Journée mondiale de la gentillesse.

● Il s'est inspiré du Small Kindness Movement (Mouvement de la petite gentillesse, Ndlr) apparu au Japon dans les années 1960 dans le but d'enrayer la montée de la violence à l'université de Tokyo.

La gentillesse est-elle toujours payante ?



Oui

■ La gentillesse, la vraie, c'est une forme d'attention qu'on a aux autres, de souci des autres et de comportement qui va leur faire du bien. Ça fait partie de notre nature. C'est utile aux individus et à la société. Il faut mettre en valeur ces côtés lumineux de l'être humain trop souvent occultés par ses côtés sombres.

Depuis 1998, le 13 novembre est consacré Journée mondiale de la gentillesse. Qu'est-ce qu'être gentil ?

Lorsqu'on dit de quelqu'un qu'il est gentil, c'est souvent péjoratif. On pense à une personne sans caractère, qui se laisse faire, etc. Mais pour moi, la gentillesse c'est une attention qu'on porte aux autres doublée d'une intention positive et d'un comportement positif. C'est une forme d'empathie qui nous amène à avoir des comportements positifs envers les autres.

Comment cela se concrétise-t-il ?

De plein de manières différentes : tenir la porte à quelqu'un, aider une personne qui a des difficultés pour porter ses achats, céder sa place dans les transports en commun à qui en a le plus besoin, etc.. Ça peut aussi être très simple comme sourire dans la rue ou plus important comme aider à changer une roue.

Est-ce qu'être gentil est payant pour celui qui l'est ?

C'est payant et la science qui étudie la gentillesse le démontre. On sait que les gens qui sont plus généreux sont plus heureux que les autres; et que les gens heureux sont plus généreux. La science s'est posée la question de la causalité et constate qu'en demandant à des gens de pratiquer des petits gestes gentils pendant 10 semaines, ceux-ci se sentent de meilleure humeur et sont plus heureux que ceux qui ne les ont pas pratiqués. La gentillesse améliore aussi les relations sociales. Être gentil ça nous fait du bien, mais ça fait aussi du bien aux autres. Quelqu'un qui est témoin d'un acte de gentillesse ressent un sentiment positif qu'on appelle élévation. Des études montrent que les personnes qui s'investissent dans des associations et le bénévolat sont en meilleure santé que les autres. Il y a une meilleure qualité de vie, une meilleure perception de soi, un plus grand niveau de bonheur. Il semblerait même que ces personnes soient moins touchées par la maladie d'Alzheimer.

Dès lors, pourquoi avons-nous cette image péjorative qui s'impose lorsqu'on dit de quelqu'un qu'il est gentil ?

On confond parfois la gentillesse avec une forme d'"agréabilité" qui serait présente parce qu'on a peur de



ILIOS KOTSOU
Chercheur en psychologie à l'ULB.

“La gentillesse authentique ne naît pas d'une attente qu'on a par rapport aux autres, mais d'une intention réellement généreuse vis-à-vis d'eux.”

déplaire aux autres. Elle serait liée à la comparaison et au regard social. Dans ce cas, ce ne serait pas une gentillesse authentique, mais le fait de complaire aux autres pour le bénéfice qu'on va en retirer. Or, la gentillesse authentique ne naît pas d'une attente qu'on a par rapport aux autres, mais d'une intention réellement généreuse vis-à-vis d'eux.

Décide-t-on d'être gentil ou l'est-on par essence ?

On peut décider d'être gentil parce qu'on l'est. La gentillesse est au cœur de la nature de la plupart d'entre nous. Mais dans un monde où on est sollicité en permanence et pris par le temps, on n'y fait plus attention. Dans certaines situations, quand c'est possible, on constate que la plupart des êtres humains se comportent gentiment et généreusement envers les autres. C'est le cas lors des catastrophes. Les études faites suite à l'ouragan Katrina à La Nouvelle-Orléans montrent que la plus grande partie des comportements des gens étaient désintéressés. C'étaient des comportements de gentillesse et d'altruisme contrairement à ce qui a parfois été véhiculé.

N'aurions-nous pas tout à gagner à être gentils tout le temps ?

Exactement. A l'école, les enfants qui ont des difficultés scolaires et à qui on propose de se porter volontaires pour en aider d'autres à faire leurs devoirs améliorent grandement leurs résultats, mais aussi ceux de leurs camarades. Ça montre que le fait de se soucier des autres est positif pour nous et pour autrui. Quand on est témoin d'un acte pro social de gentillesse ça engendre en nous un sentiment positif qui nous donne aussi l'envie de faire à notre tour de tels actes. Celui qui bénéficie de l'acte de la gentillesse ressent de la gratitude. La gratitude est un sentiment positif qui nous donne envie d'être à notre tour plus altruiste. Quand à celui qui regarde, ça le motive aussi à être plus généreux. Tout en restant les pieds sur terre, on peut dire que la gentillesse fait partie d'une chaîne d'événements potentiellement positifs pour l'individu et pour la société.

Entretien : Charles Van Dievoet



Non

■ La gentillesse n'est jamais payante. Elle est un gage de faiblesse tant dans le chef d'un employeur que d'un employé parce qu'elle n'assure pas le respect. Elle ne mène ni à la prospérité de l'entreprise ni à la réalisation de ses objectifs personnels. La gentillesse a ses limites : celles de la fermeté et de la rigueur.

Vous affirmez que la gentillesse n'est jamais payante. Pourquoi ?

Tant qu'on n'a pas une fonction de meneur d'hommes, la gentillesse n'est pas vraiment un facteur négatif. D'ailleurs être gentil est une qualité et non un défaut. Seulement, dans le monde très concurrencé de l'entreprise, dans le système économique que l'on connaît, elle est vite transformée en un point faible. Elle n'est alors jamais payante car elle nous rend vulnérables. Une personne gentille se fera directement croquer par ses collègues, ses collaborateurs ou ses clients. Elle ouvre la porte à tous les débordements. Ne pas être gentil n'équivaut cependant pas à être méchant mais à être ferme et rigoureux.

Un dirigeant ne peut-il pas être à la fois gentil et ferme, tout en garantissant la prospérité de son entreprise ?

On ne travaille jamais aussi bien que dans une bonne ambiance. Mais au-delà d'un certain degré de gentillesse, il convient d'être ferme. Il en va de la prospérité de l'entreprise. La gentillesse peut être un frein au management et mener au laxisme. Un manager ne peut par exemple pas octroyer des augmentations à tout va car alors c'est l'entreprise qui est mise à mal. Le boulot de l'employeur est d'en assurer la bonne gestion, celui de manager est de superviser le travail des autres. Le job doit être fait !

Ne pensez-vous pas qu'un employeur empathique et gentil suscite la motivation de ses employés et dès lors améliore leur efficacité ?

Certainement, mais uniquement dans une certaine mesure. L'entreprise a un but lucratif. Les gens qui y travaillent sont là pour faire gagner de l'argent à l'entreprise ou en gagner eux-mêmes. Regardez les patrons du CAC40, je ne pense pas qu'ils soient nombreux à être empathiques et gentils envers leurs employés. Au contraire, on voit que les gens qui réussissent sont ceux qui ont les dents qui raclent le sol et qui sont prêts à pousser les autres sur le bas-côté.

L'employé aussi doit-il éviter d'être gentil s'il veut arriver à ses fins ?

Tout à fait. S'il n'apprend pas à dire non, il risque lui



TWITTER
BENJAMIN TARRACCA
Entrepreneur et blogueur.
Fondateur du site
www.revolutionnezvotrecarriere.com

“La gentillesse n'est payante ni professionnellement ni socialement parce qu'elle ne contre pas ceux qui dictent les règles du jeu.”

aussi de se faire déborder tant par son travail que par celui des autres et ainsi être le dindon de la farce. La gentillesse n'apporte pas un plus lorsqu'il est question de satisfaire ses ambitions personnelles. Pour parvenir à graver les échelons et atteindre une position de pouvoir, il n'est pas question de collaboration mais davantage de compétition. Il en va de même lors de négociations salariales. Si vous ne faites pas preuve de fermeté, vous n'obtiendrez pas ce que vous demandez. Une étude montre que les salariés jugés sympathiques sont moins promus que les autres et gagnent en moyenne 18 % de moins que leurs collègues rugueux.

Votre analyse s'applique-t-elle dans la vie privée ?

Ce qui se passe dans le monde de l'entreprise vaut pour la vie privée. Être gentil est une qualité, être trop gentil est un danger. Sollicitée par ses amis, une personne gentille n'osera pas refuser. En fin de compte, la gentillesse exprime le besoin d'être aimé. A être trop aimé, on est baladé à droite à gauche. La gentillesse n'est payante ni professionnellement ni socialement parce qu'elle ne contre pas ceux qui dictent les règles du jeu.

Entretien : Valentine Van Vyve