

Pénurie

Evaluations

ANALYSE

Devoirs

Partenariats

FAPEO

Fédération des Associations de Parents de l'Enseignement Officiel

LA BIENVEILLANCE, ÇA NE FAIT PAS DE MAL !

France De Staercke

Joëlle Lacroix

Fédération des Associations de Parents de l'Enseignement Officiel – ASBL

Rue de Bourgogne, 48

1190 Bruxelles

Tel. : 02/527.25.75 Fax : 02/527.25.70

E-mail : secretariat@fapeo.be

Avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles



L'ANALYSE EN UN COUP D'ŒIL

MOTS-CLEFS

Bienveillance, empathie, bien-être, écoute active, compréhension, neurosciences, développement de l'enfant, communication non-violente, gestion de ses émotions, vie heureuse, résilience

La question de *la bienveillance qui serait nocive pour les enfants* se posait dans un magazine de l'été en des termes un peu rétrogrades prônant la discipline et la rigueur d'antan qui « manquent bien à la jeunesse de maintenant » ; face à l'inquiétude de voir trop de *bienveillance* portée aux enfants les empêchant de devenir des adultes responsables et autonomes. Ainsi, les pratiques visant le bien-être, la méditation, l'empathie, etc., seraient-elles nocives pour le développement de l'enfant ? Ces courants de pensées seraient-ils emprunts de douceur rose pastel, ringards et pour les « bobos » uniquement ? La *bienviellance*, ce serait mal ? Vouloir se faire du bien, à soi et aux autres, ce serait futile, gnanngnan, immature, dans notre société qui se veut efficace, rentable et performante ?

Cette façon sarcastique d'aborder un sujet somme toute très « à la mode », est un bon exemple pour traiter cette manière d'être, de vivre et de communiquer avec les autres. Penchons-nous sur cette question : *la bienveillance, c'est quoi et à quoi ça sert ?* Tout comme l'empathie, le sujet a fait l'objet de recherches neuro-psychologiques et est pris en compte par des professionnels de l'éducation, des pédiatres et des spécialistes de la petite enfance. Mais n'est-ce pas, depuis quelques années, devenu une construction sociale, un objet de consommation pour une niche de consommateurs ?



« Avant de faire du mal à quelqu'un prends une feuille de papier et froisse-la... ça y est c'est fait ? Maintenant essaie de remettre la feuille de papier comme avant bien lisse... Tu n'y arrives pas, n'est-ce pas ? Le coeur d'une personne est comme cette feuille de papier : une fois que tu lui as fait du mal il est difficile de le retrouver comme tu l'as connu. » Auteur inconnu

TABLE DES MATIERES

L'analyse en un coup d'œil	2
Pour guérir les maux de notre société, il me faut... ..	4
De la bienveillance ?.....	4
Mais plus précisément	4
L'imagerie médicale pour comprendre.....	5
Les neurosciences au service des praticiens ?	7
La star du web : Catherine Gueguen	7
Bienveillance, quand tu nous tiens : Isabelle Filliozat.....	9
Céline Alvarez, ça coule de source ?.....	10
Miroir, mon beau miroir ! Giacomo Rizzolatti.....	11
Alors, la clé de la <i>bienveillance</i> , serait-ce l'empathie ?.....	12
Est-ce culpabilisant d'être <i>empathique</i> et <i>bienveillant</i> ?	12
La <i>malveillance</i> , ça se répare ? Ou la résilience pour rebondir !.....	13
La bienveillance, une compétence professionnelle qui s'apprend ?	15
La bienveillance au travail, en entreprise et dans le cercle familial, partout ?	15
Management bienveillant: « sujet, verbe, compliment »	15
En famille, le quotidien peut être agréable...ou non.....	17
Une attitude bienveillante, ça ne coûte rien !	18
Bibliographie.....	19

POUR GUÉRIR LES MAUX DE NOTRE SOCIÉTÉ, IL ME FAUT ...

De la bienveillance ?

La *bienveillance*, en voilà un mot à la mode. Sur votre moteur de recherche Google, ce 27 octobre 2017, ce sont environ 9 620 000 résultats qui s'affichent. Rien que ça ! Avant d'en découvrir quelques-uns, un petit détour dans le dictionnaire Littré¹ s'impose pour tenter d'y voir clair.

Notre dictionnaire en donne la définition suivante : « *Disposition favorable de la volonté. La bienveillance avec laquelle vous m'écoutez. Avoir de la bienveillance pour quelqu'un. Gagner, se concilier ou s'attirer la bienveillance de quelqu'un* ». Le terme *bienveillance* est issu du latin *bene volens*, qui a donné par la suite *bénévole*, ou celui qui *veut du bien*. La *bienveillance* est donc de l'ordre des intentions et se traduit en actes ou paroles bienveillantes. »

À l'opposé, la malveillance est la *Mauvaise volonté pour quelqu'un*. Il s'agit de vouloir du mal. Animosité, antipathie, hostilité sont les contraires de *bienveillance*.

Pas très loin dans le dictionnaire, nous trouvons les termes « maltraiter » et « maltraitance » : maltraiter signifie *faire un mauvais traitement, en actions ou en paroles*. La maltraitance est-elle le résultat de la malveillance ?

Bonté, cordialité, gentillesse, sympathie, complaisance, compréhension sont des synonymes de *bienveillance*.²

Mais plus précisément ...

Assez rapidement les résultats affichés sur la toile vous apprennent que la bienveillance est un art, *une démarche qui se rapporte à soi et aux autres*.

Plus loin, on lit que la bienveillance s'applique aussi aux autres, à la vie politique, au travail et à l'école³. Et ensuite aussi à la vie de tous les jours en tant que facteur d'épanouissement. Mais est-ce un slogan ? Un mot d'ordre ? Une morale ?

Cet art devient encore discipline dès la page 4 de votre recherche sur l'écran quand Matthieu Ricard (Docteur en génétique cellulaire et moine bouddhiste) propose de s'entraîner à la *bienveillance*⁴. La *bienveillance* n'irait donc pas de soi, ce ne serait donc pas une disposition naturellement active, faut-il s'y entraîner ?

¹ LITTRÉ, « Bienveillance »

² LAROUSSE, « Bienveillance Synonymes »

³ GIMONET B., Cahiers pédagogiques, N° 532 - Justice et injustices à l'école « De la bienveillance éducative »

⁴ RICARD M., « Pourquoi ne pas s'entraîner à la bienveillance ? »

Encore plus loin, vous apprendrez qu'il s'agit d' « une valeur qui place la personne au cœur de l'action, c'est un état d'esprit et non un processus. Comme toute valeur, elle existe si elle est la fois valorisée, reconnue, vivante et vécue quotidiennement ». Et dans le monde de l'entreprise, les progrès numériques peuvent la favoriser : « Le digital participe à redonner du sens au travail en supprimant les tâches rébarbatives, en donnant plus de feedback de ses collaborateurs, de ses clients et même de son management. Il permet de se recentrer sur le cœur de son métier, sur la satisfaction de ses clients, internes ou externes et non sur le fait de remplir des tableaux de bord trop souvent non lus car désuets et ou redondants. En effet, le digital supprime des tâches en automatisant le reporting et en intégrant de l'analyse de données par exemple, comme chez Accord Hotel. »⁵. C'est ce que vend en tout cas cette société commerciale.

Vous l'aurez compris, conférences, formations, reportages, coaching en développement personnel, livres, guides pratiques, vidéos, conseils à la pelle sur les réseaux sociaux, impossible d'y échapper. Neuro-psychologues, neuro-pédiatres, parents, sociétés commerciales, responsables marketing vous en rappellent les bienfaits. Alors que d'autres experts disent le contraire.

Et c'est à la page 6 que Google vous met en garde, que vous vous mettez à douter car là, sous vos yeux, vous lisez que *La bienveillance, ça n'existe pas* !⁶ alors que dans le même temps les progrès en imagerie médicale⁷ vous apprennent que les effets de la bienveillance sont lisibles dans les parties du cerveau, images scientifiques à l'appui. Avouez que c'est difficile d'y voir clair car la bienveillance est mise à toutes les sauces.

D'autres questions s'ajoutent encore. Cette bienveillance est-elle accessible à tous ? En voulant être des parents parfaits, ne risquez-vous pas le « burn out parental » ? L'éducation positive a-t-elle des limites ? Pour soi, pour les autres, à la maison, au travail, à l'école, dans les activités de tous les jours, la bienveillance... veillerait-elle et s'éveillerait-elle ?

L'IMAGERIE MÉDICALE POUR COMPRENDRE

Que se passe-t-il dans le cerveau quand on ressent des émotions ? Qu'est-ce qui est nécessaire pour que l'enfant se développe bien et soit heureux ?

L'imagerie médicale utilisée dans les neurosciences permet désormais « d'y voir plus clair », de comprendre les mécanismes cérébraux.

⁵ BARATOUX P., le 26/06/2017, « Le digital... pour plus de bienveillance ? »

⁶ DONZEL S., « La bienveillance, ça n'existe pas »

⁷ VICARINI N., « Education bienveillante : être à l'écoute des tout-petits et de leurs émotions »; JEFF, le 2 avril 2015, « Les immenses vertus d'une éducation bienveillante », avec C. Gueguen

Mais tout d'abord ouvrons une parenthèse sur les neurosciences. Est-ce une nouvelle conception de pseudo-médecine, une science alternative ou la discipline qui travaille sur les progrès scientifiques de la connaissance du système nerveux humain ?

« Les neurosciences sont les études scientifiques du système nerveux, tant du point de vue de sa structure que de son fonctionnement, depuis l'échelle moléculaire jusqu'au niveau des organes, comme le cerveau, voire de l'organisme tout entier. (...) Le champ de la recherche en neurosciences est un champ transdisciplinaire : la biologie, la chimie, les mathématiques, la bio-informatique ainsi que la neuropsychologie sont utilisées en neurosciences. L'arsenal conceptuel et méthodologique des neurosciences va de pair avec une diversité d'approches dans l'étude des aspects moléculaires, cellulaires, développementaux, neuroanatomiques, neurophysiologiques, cognitifs, génétiques, évolutionnaires, computationnels ou neurologiques du système nerveux. (...) Les neurosciences sont souvent présentées sous l'angle des neurosciences cognitives, tout particulièrement les travaux utilisant l'imagerie cérébrale : certaines applications des neurosciences cognitives peuvent être employées en économie, finance, marketing, droit et intelligence artificielle. »⁸

Ces travaux de recherches ouvrent des portes vers une infinité de fonctionnalités du cerveau humain, qui ne se cantonnent pas à des signaux électriques qui déclenchent des décharges hormonales et des contractions musculaires, mais qui sont autant responsables de notre mémoire, de nos sens, mais aussi de nos ressentis ; émotions, sentiments et de nos intuitions. Le domaine est vaste et les avancées scientifiques dans le domaine n'en sont qu'au début.

On citera Giacomo Rizzolatti⁹, directeur du département de neurosciences de la faculté de médecine de Parme et Vilayanur S. Ramachandran¹⁰, directeur du centre pour le cerveau et la cognition, professeur dans le département de psychologie et en neurosciences à l'Université de Californie, à San Diego, pour leurs travaux sur les *neurones miroirs*¹¹ qui jouent un rôle majeur dans l'empathie.

⁸ Neurosciences, sur wikipedia.org

⁹ Giacomo Rizzolatti (né en 1937, médecin et biologiste de nationalité italienne. Professeur de physiologie à l'université de Parme, en Italie. A l'origine de nombreuses découvertes en neuroscience intégrative. Il est élu associé étranger de l'Académie des sciences française.

¹⁰ Vilayanur S. « Rama » Ramachandran né en 1951, est un neuroscientifique connu pour ses travaux en neurologie comportementale et en psychophysique visuelle. Directeur du centre pour le cerveau et la cognition, professeur dans le département de psychologie et en neurosciences à l'Université de Californie, à San Diego.

¹¹ Neurones miroirs, sur wikipedia.org

LES NEUROSCIENCES AU SERVICE DES PRATICIENS ?

Si les neurosciences ont des fondements bien solides, ne perdez pas de vue que l'interprétation qui en est faite par certains n'est pas toujours rigoureuse et peut servir des théories très personnelles non scientifiques.

Aussi, nous nous y référons pour information.

Les découvertes en la matière sont véhiculées dans les pays francophones par quelques personnalités médiatisées, les incontournables de la question, les personnalités à la mode. Qui sont-ils ?

La star du web : Catherine Gueguen¹²

Dans les interviews à propos de la sortie de son livre « Pour une enfance heureuse » chez Laffont 2014, la Dr Catherine Gueguen rapporte les résultats de recherches en neurosciences affectives et sociales qui ont démarré depuis une quinzaine d'années en Chine, aux Etats-Unis et en France.

Catherine Gueguen, résultats des recherches en imagerie cérébrale¹³, à l'appui, rapporte donc le lien entre certaines molécules produites par l'organisme, les sensations de bien-être et de mal-être et leur impact sur les situations d'apprentissage. Elle explique : « *Quand on est empathique¹⁴, on comprend les émotions des autres ; quand on est bienveillant, soutenant, on va permettre à l'enfant de se sentir bien, d'avoir du plaisir d'être connecté à lui-même et au monde. Quand on le câline, on le console, ça fait « mûrir » son cortex préfrontal, siège des émotions, mais aussi l'hippocampe, zone primordiale pour la mémoire et les apprentissages. Des molécules comme l'ocytocine, entre autres, vont être sécrétées et vont améliorer les connexions dans le cerveau* ». ¹⁵

L'ocytocine, c'est cette molécule qui aide à être moins stressé, à être plus empathique et à gérer les émotions. Elle va permettre au cerveau de l'enfant de se développer au maximum de ses possibilités ; c'est-à-dire de construire des circuits, d'activer certaines zones du cerveau.

Au contraire, quand l'enfant subit des situations de stress, des molécules de stress, le cortisol, vont être sécrétées et, en grande quantité ; elles peuvent détruire des cellules cérébrales dans les zones importantes du cerveau.

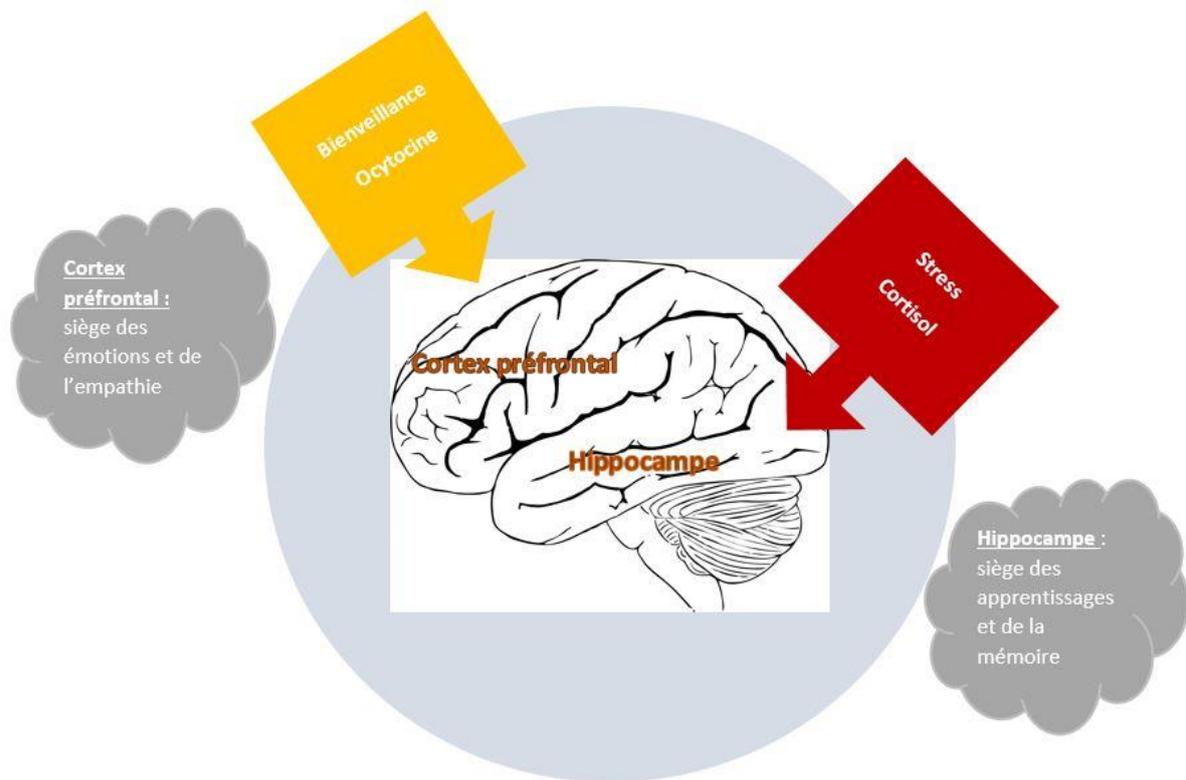
¹² Dr C. Gueguen, pédiatre, spécialisée dans le soutien aux parents, haptonomie, Communication Non-Violente, auteure de : « Pour une enfance heureuse », Laffont 2014

¹³ Op.cit.

¹⁴ Empathie : « Faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent. » Petit Larousse 2005

¹⁵ P:S • ARTS & ENTERTAINMENT, 26 juillet 2015, « Education et neurosciences affectives : les émotions ne comptent pas pour des prunes », et Interview sur Mistral TV Drôme Ardèche, 31 janvier 2016 : Conférence de C. GUEGUEN sur le thème de l'enfance, avec les résultats scientifiques très récents sur les études du cerveau

En résumé :



Des traumatismes, négligences et grandes détresses de la petite enfance auraient donc des conséquences irréversibles sur le développement de l'enfant. Outre les effets perceptibles détectables chez les enfants et adolescents, comme le retrait, le mutisme ou l'agressivité, les études scientifiques¹⁶ ont montré des différences de morphologie du cerveau au niveau de l'hippocampe et des altérations de la matière blanche, constituée de fibres nerveuses qui transmettent les informations entre les cellules nerveuses. Ces changements sont attribués à des modifications des niveaux d'hormones comme les hormones de stress.

Ce qui est nouveau, c'est qu'en plus des études sur le stress de l'enfant réalisées auparavant, l'IRM fonctionnelle nous a plongés au cœur de son cerveau et de son développement.

¹⁶ POLLAK S., Ph.D., University of Wisconsin at Madison, États-Unis, « L'impact de la maltraitance sur le développement psychosocial des jeunes enfants », Janvier 2005
PSYCHOMEDIA, « La maltraitance a un impact sur le développement du cerveau », Publié le 5 août 2012

L'imagerie par résonance magnétique fonctionnelle (IRMf) est une application de l'imagerie par résonance magnétique permettant de visualiser, de manière indirecte, l'activité cérébrale.¹⁷ De quoi recueillir une mine de données sur le fonctionnement réel de l'enfant, ses émotions et ce que notre comportement et nos actions provoquent chez lui.

La bienveillance influe en profondeur sur le système nerveux et améliore les dispositions du jeune enfant pour les apprentissages mais aussi pour son évolution comportementale et affective.

Bienveillance, quand tu nous tiens : Isabelle Filliozat¹⁸

« *Les neurosciences nous offrent des clés extrêmement intéressantes !* »¹⁹, précise Isabelle Filliozat. Et les observations, réalisées à l'aide de capteurs, sont très concrètes : quand nous fronçons les sourcils et que nous prenons une voix dure pour asséner un ordre, le tonus musculaire de l'enfant est automatiquement diminué et il se sent impuissant dans son corps. Nous stressons son cerveau. De quoi provoquer une inhibition de l'action, l'enfant semble paralysé, ou une colère. « *En parentalité positive, chaque fois que nous prenons en compte le besoin d'un enfant, que nous prêtons attention à ses émotions et que nous mettons des mots sur ce qu'il est train de vivre, nous construisons littéralement les réseaux de neurones dans son cerveau. Si le parent est autoritaire, qu'il punit et qu'il élève souvent la voix, l'enfant va avoir du mal à réguler ses impulsions. En revanche, quand le parent comprend, écoute, parle et tisse du lien, les réseaux de neurones qui se construisent permettent de calmer l'amygdale (qui déclenche la réaction de stress) et d'enterrer nos impulsions* »²⁰, nous explique Isabelle Filliozat.

Dans ses ateliers, la psychothérapeute enseigne à des parents de plus en plus curieux une méthodologie nouvelle pour fournir à l'enfant les ressources et les briques de construction qui lui permettent de se développer et de s'épanouir.

Dans les situations difficiles que pourraient vivre les enfants alors que leur cerveau n'a pas terminé son développement, à savoir jusqu'à 25 ans environ, Isabelle Filliozat considère qu'il va être très important de les accompagner, de verbaliser, de les consoler et de les soutenir pour apaiser les émotions qu'ils ne pourraient pas encore gérer seuls.

¹⁷ Imagerie par résonance magnétique fonctionnelle, sur wikipedia.org

¹⁸ Isabelle Filliozat, auteure et psychothérapeute française

¹⁹ GROSSE A., « Parentalité positive : le nouveau dogme éducatif ? », MilK N°51, sur milkmagazine.net

²⁰ FILLIOZAT I., « Fini les crises de nerfs ! Devenez enfin le parent que vous avez toujours rêver d'être...Grâce à l'accompagnement "pas à pas" d'Isabelle Filliozat vers une Parentalité Consciente et Respectueuse ! », sur parentalite-consciente.com

Céline Alvarez²¹, ça coule de source ?

L'auteure et conférencière française, linguiste de formation, en s'appuyant sur les neurosciences, parle, elle, de « *Plasticité cérébrale* »²². L'enfant naît, selon elle, avec un potentiel énorme, une infinité de synapses, ou connexions de neurones, et c'est sous l'influence de son environnement, qu'il construit ses connexions et ses circuits. C'est en jouant et en faisant ses expériences, confronté à des situations aussi diverses qu'approfondies, qu'il procède en quelque sorte à un tri, à un « *élagage* » de toutes les « *branches* » de son système nerveux. Les connexions les plus utilisées sont renforcées et le cerveau de l'enfant va se spécialiser en grandissant. À l'opposé, l'enfant « *négligé* » auquel peu d'attention a été portée, durant la *période critique* (de 0 à 2 ans), peu sollicité tant au niveau de ses sens, que de ses émotions, et des stimulations intellectuelles, n'aura pas pleinement pu construire les structures fondamentales de son « *architecture cérébrale* ».

En faisant référence aux études faites, notamment à Bucarest après l'ère Ceausescu²³, lorsque les orphelinats remplis d'enfants vivant dans des conditions d'extrêmes négligences ont été découverts, Céline Alvarez explique que les structures fondamentales du système nerveux central des enfants n'ont pas pu « *se nourrir* », se développer et que la taille du cerveau n'a pas atteint un volume normal.

Passé les deux premières années de vie de l'enfant, Céline Alvarez estime qu'il est très difficile, de « *remodeler* » ses capacités tant intellectuelles que psychiques. C'est avant l'âge de deux ans que la résilience est encore possible si l'enfant est changé d'environnement. Le cerveau se construit donc très tôt que ce soit grâce à des expériences positives ou négatives, il est conditionné par l'environnement extérieur ; « *l'adulte a la responsabilité de fournir à l'être humain qui vient de naître les conditions qui lui offrent le meilleur, et lui évitent le pire* »²⁴.

Dans *Les lois naturelles de l'enfant*²⁵, elle relate une expérimentation menée entre septembre 2011 et juin 2014 dans une école maternelle de Gennevilliers placée en « *zone d'éducation prioritaire* », qui aurait abouti à un développement impressionnant de la personnalité et des compétences cognitives des enfants. Toutefois, l'expérience a été interrompue et les résultats de l'étude n'ont pas été mesurés.

La plasticité cérébrale est également évoquée dans une étude scientifique publiée le 21 juin 2016 dans la revue «*PLoS Computational Biology*»²⁶ celle-ci vient appuyer le travail de Céline Alvarez pour expliquer que les adolescents ne sont pas encore prêts à discerner les

²¹ Céline Alvarez, « *Les Lois naturelles de l'enfant* », 2016

²² ALVAREZ C., « *Plasticité – pour le meilleur ou pour le pire* », sur celinealvarez.org

²³ Pour en savoir plus : « *Le handicap des enfants abandonnés* », sur pouirlascience.fr

²⁴ ALVAREZ C. op.cit.

²⁵ ALVAREZ C. op.cit.

²⁶ JOLLIEN N., « *Avec les ados, mieux vaut appliquer la carotte que le bâton* »

conséquences négatives de leurs actes et captent plus volontiers les bénéfiques qu'ils pourraient tirer plutôt que la punition qui leur serait infligée. Un cerveau adolescent n'est pas encore entièrement mature, indique Sébastien Urben, psychologue au Service universitaire de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent du CHUV, il faut attendre l'âge adulte pour que toutes les zones cérébrales soient complètement fonctionnelles.²⁷

Ces récentes découvertes rajoutent encore de l'eau au moulin de la bienveillance, et certes, cela vous demandera beaucoup de patience pour ne pas réagir à chaud aux comportements de votre ado que vous pourrez percevoir comme dérangeants voire provocants.

Miroir, mon beau miroir ! Giacomo Rizzolatti²⁸

Faisons un petit test :

L'air de rien, vous regardez votre collègue qui travaille et vous baillez. Que se passe-t-il ? Rien ? Alors essayez sur quelqu'un d'autre. Bon, là vous voyez ? Cette personne ne résiste pas, elle se met à bailler elle aussi. Sans se baser sur quoi que ce soit de scientifique, vous pourriez dire que c'est quelqu'un qui a un bon potentiel d'empathie. Vous baillez, elle/il voit que vous baillez, il/elle ressent une grande envie de bailler.



²⁹

Dans le même ordre d'idées, vous avez sans doute essayé de communiquer avec un bébé nouveau-né, le tenant face à vous soit en récitant des « areuh areuh » ou encore en tirant la langue pour démarrer une petite conversation avec ce petit qui ne parle pas encore mais déjà vous répond et vous a aussi montré la langue, comme un miroir !

²⁷ JOLLIEN N., « Avec les ados, mieux vaut appliquer la carotte que le bâton »

²⁸ Giacomo Rizzolatti, médecin et biologiste de nationalité italienne. Professeur de physiologie à l'université de Parme, en Italie. Il est à l'origine de nombreuses découvertes en neuroscience intégrative.

²⁹ Neurones miroirs, images, sur ecosia.org

Ce scientifique italien identifie les neurones miroirs au cours des années 90. Son confrère le Professeur Ramachandran³⁰, les appelle les *neurones empathiques*³¹. C'est en observant les singes et grâce à l'imagerie médicale (résonance magnétique fonctionnelle) qu'ils ont pu mettre en évidence que les neurones miroirs ont une activité lorsqu'un individu exécute une action, observe une action ou même imagine une action. Ces neurones joueraient un rôle dans la cognition sociale par imitation mais aussi dans les processus affectifs, tels que l'empathie.

ALORS, LA CLÉ DE LA BIENVEILLANCE, SERAIT-CE L'EMPATHIE ?

Bien qu'étant très liées, *empathie et bienveillance* peuvent être définies séparément.

Bienveillance³² : « Disposition favorable de la volonté. La bienveillance avec laquelle vous m'écoutez. Avoir de la bienveillance pour quelqu'un. Gagner, se concilier ou s'attirer la bienveillance de quelqu'un ».

Empathie³³: « Faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent. ». Trois volets sont différenciés³⁴ :

- **L'empathie affective** : sentir, partager les sentiments et les émotions d'autrui.
- **L'empathie cognitive** : comprendre les émotions et les pensées de l'autre.
- **La sollicitude empathique** : ce qui nous incite à prendre soin du bien-être d'autrui.

Ces trois composantes de l'empathie font une vraie relation empathique selon Catherine Gueguen; « *C'est un dopant pour le développement intellectuel de l'enfant* ». ³⁵

Est-ce culpabilisant d'être *empathique et bienveillant* ?

En tant que jeunes parents, vous avez envie de faire tout ce qu'il y a de mieux pour vos enfants et c'est tout à votre honneur. Etre un parent positif, bienveillant, empathique, à l'écoute... tout cela en plus de pouvoir assurer la logistique quotidienne, entre la maison, le boulot et toutes les autres occupations, un temps limité... N'est-ce pas épuisant ? Vous culpabilisez de ne pas être « les parents parfaits » ? Vous frôlez le burn-out parental ? Rassurez-vous, vous n'êtes pas seuls à penser que l'on vous en demande trop !

³⁰ Vilayanur S. « Rama » Ramachandran, né en 1951, est un neuroscientifique connu pour ses travaux en neurologie comportementale et en psychophysique visuelle. Directeur du centre pour le cerveau et la cognition, professeur dans le département de psychologie et en neurosciences à l'Université de Californie, à San Diego.

³¹ Neurones miroirs, sur wikipedia.org

³² op. cit.

³³ Petit Larousse 2005

³⁴ op. cit C. Gueguen

³⁵ ibidem

Un article de Marc-André Cotton, paru dans la revue PEPS³⁶ parle de cette charge vécue par les parents qui veulent coller à un modèle de parentalité positive mais qui portent le poids d'une éducation dispensée par leurs propres parents, à mille lieues des besoins de la société actuelle et qui éprouvent des difficultés à s'en libérer. Est-il possible d'éduquer sans conflits ? Atteindre les limites de la bienveillance donnerait un sentiment d'échec ? Quel rôle chacun doit-il prendre dans le couple ou la famille ? Tirailés par ces modèles d'un côté et les jugements des plus virulents qui dénoncent le « laxisme », la « surprotection » de l'autre, difficile de ne pas douter.

Notre esprit est constamment bousculé par des contradictions ; tout en étant en colère, on aimerait tellement expliquer les choses calmement à son enfant plutôt que de lui donner une punition. Les fessées, un souvenir bien ancré aujourd'hui et qui se rappelle peut-être à vous comme une solution ? Une belle-maman qui vous reproche des enfants qui « *ne savent plus rester à table !* » ? Et ces conflits de générations transparaissent à tous les niveaux et de façon parfois très insidieuse.

L'invitation est ainsi faite de laisser la place à une vraie réflexion sur soi, sur l'enfance comme on l'a vécue soi-même et comment laisser tout ça aux générations antérieures. Il est recommandé de faire tri dans l'héritage pour libérer le nouveau parent qui est en vous et qu'il puisse devenir le « parent idéal » même s'il reste imparfait.

Force est de constater que les parents d'aujourd'hui sont en transition dans une société en transition.

La malveillance, ça se répare ? Ou la résilience pour rebondir !

Non, le tableau n'est pas tout noir et le monde n'est pas parfait ! Et tous les êtres humains sont le résultat de l'éducation reçue, imparfaite comme il se doit. Vous aurez souvent entendu que l'on « *apprend de ses erreurs* », que « *ce qui ne nous tue pas nous rend plus forts* », que « *l'important c'est de pouvoir rebondir* »... L'être humain aurait cette capacité de reconstruction ; il peut « *renaître de ses cendres, tel le phénix* » ?

Ces dictons et proverbes sont-ils fondés sur des études ?

La résilience est le terme employé en psychologie pour « *l'aptitude d'un individu à se construire et à vivre de manière satisfaisante en dépit de circonstances traumatiques* ».³⁷

C'est avec Boris Cyrulnik³⁸, neuropsychiatre, directeur d'enseignement à l'Université de Toulon que nous allons chercher des explications.

³⁶ COTTON, Marc-André, enseignant et rédacteur du site « *regard conscient.net* »

Revue PEPS No 19 été-automne 2017

³⁷ LAROUSSE 2005

³⁸ CYRULNIK B., sur *wikipedia.org*

CYRULNIK B. Cours étudiants en soins infirmiers, « La résilience, ou ce qui ne nous tue pas... »

Selon lui, une personne sur deux subit un traumatisme au cours de son existence : guerre, inceste, viol, abandon, maladie grave, perte d'un être cher... les causes d'une atteinte profonde sont malheureusement nombreuses et variées. Si la personne traumatisée reste isolée dans ses tourments, l'impact de la blessure se verra renforcé et l'empêchera d'évacuer cette blessure qui s'ancrera alors dans son cerveau. Par contre, si elle peut l'exprimer, que ce soit en parlant, en dessinant, en écrivant, en jouant ou en se mettant en scène, cette personne s'adaptera positivement et diminuera les effets du traumatisme.³⁹

Le terme « *résilience* » est à la base un terme utilisé en physique et concerne la résistance des matériaux. En psychologie, c'est la *capacité à vivre, à réussir, à se développer en dépit de l'adversité*. Boris Cyrulnik prend l'exemple d'un incendie de forêt qui a détruit la flore et la faune. Quelques années après, la forêt aura repoussé mais l'écosystème ne sera pas le même qu'avant l'incendie, ni plus riche ni plus pauvre, ni plus fragile ni plus fort. L'être humain réagit aussi avec son vécu. Rien n'est effacé, mais il peut continuer un chemin, son chemin. Il pourra prendre de la distance.

La résilience n'est pas toujours innée.

Certains facteurs peuvent favoriser la résilience et c'est là que la bienveillance est importante.

- **Des facteurs individuels** qui sont plus de l'ordre de la génétique, de la faculté d'adaptation, de l'autonomie, de la sublimation dans l'écriture, le théâtre, les causes humanitaires...
- **Des facteurs familiaux** : un cercle familial sécurisant, une place pour l'écoute et pour la communication, des valeurs idéologiques, une famille d'accueil pour les orphelins...
- **Des facteurs sociaux** : sport, réunions de soutien, groupes de parole, organisation sociale d'une communauté...

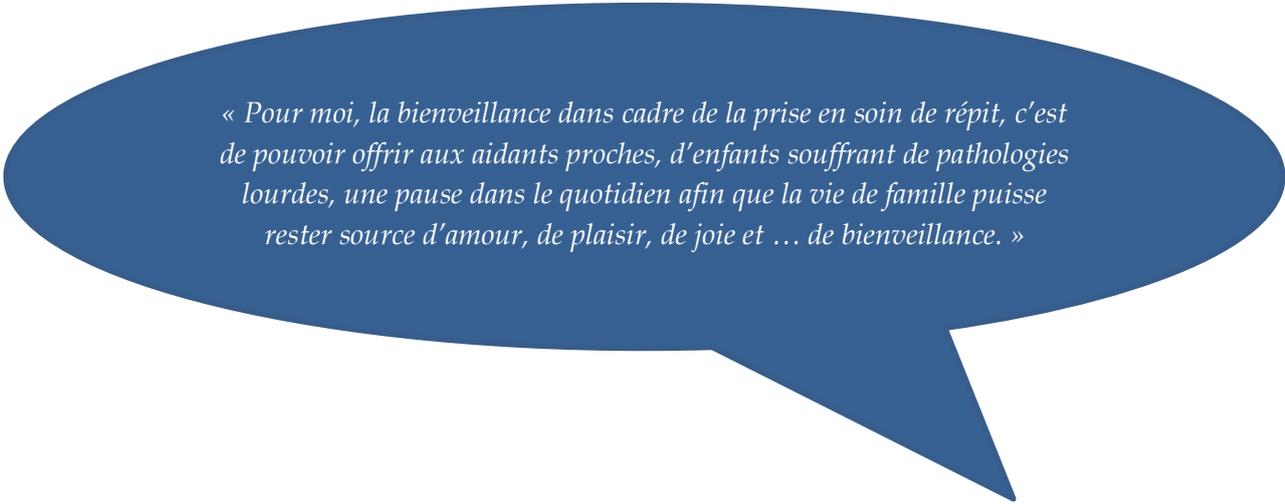
Les enfants ou les personnes qui ont subi des traumatismes devraient pouvoir être accueillis avec bienveillance, écoutés et accompagnés pour rebondir, utiliser leur énergie vitale dans une optique positive et avoir une nouvelle « fenêtre » sur leur avenir.

Pour le Professeur Cyrulnik, « *dire bonjour dans un couloir ou échanger deux phrases peut paraître banal. Pour l'enfant maltraité, c'est un événement extraordinaire* ». ⁴⁰

La nature est donc bien faite et donne une « seconde chance », mais il faut pouvoir l'attraper au bon moment, l'utiliser à bon escient et s'offrir le temps pour trouver les moyens de se réparer, de se reconstruire.

³⁹ ibidem

⁴⁰ CYRULNIK B., « Les vilains petits canards »



« Pour moi, la bienveillance dans cadre de la prise en soin de répit, c'est de pouvoir offrir aux aidants proches, d'enfants souffrant de pathologies lourdes, une pause dans le quotidien afin que la vie de famille puisse rester source d'amour, de plaisir, de joie et ... de bienveillance. »

Jordaan,
Infirmier spécialisé en pédiatrie, coordinateur
de soin, Villa Indigo.

La bienveillance, une compétence professionnelle qui s'apprend ?

En tout cas, pour qui s'intéresse à la question, les guides pratiques et formations foisonnent. Les *formés* en parlent aux autres, des émissions et autres médias répercutent les pratiques. Difficile d'y échapper.

Au-delà d'une « éducation à la bienveillance » dont les plus jeunes pourraient bénéficier dès les premiers pas dans la relation, cette écoute active et bienveillante, les actes positifs, bien expliqués, même s'ils sont très techniques, tout cela ne devrait-il pas faire partie de la formation de base à de nombreux métiers ?

Il semble que ce soit dans l'air du temps, un nouveau business y voit déjà le jour !

LA BIENVEILLANCE AU TRAVAIL, EN ENTREPRISE ET DANS LE CERCLE FAMILIAL, PARTOUT ?

Management bienveillant: « sujet, verbe, compliment »

Tant il est vrai que nous sommes en droit d'attendre de nos collègues, de nos employés, de nos supérieurs... une communication courtoise et polie, une collaboration attentionnée, positive, il est important de se renvoyer la question : « Et moi ? Quelle attitude ai-je envers les autres personnes qui travaillent dans la même entreprise ? ».

Ne pourrions-nous pas chacun agir à notre niveau pour induire une bienveillance au quotidien qui porterait ses bienfaits sur le long terme, que ce soit au niveau des relations interpersonnelles ou de la productivité dans le travail et l'ambiance générale ?

Pour surmonter les pressions que l'on rencontre dans une équipe de travail telles que les relations, prises de décision, respect des engagements, délais, coûts, qualité, une nouvelle approche commence à s'installer : *le management bienveillant* ⁴¹.

Quels sont les principaux éléments de ce management d'un nouveau genre ?

Chercher ce qu'il y a de positif chez l'autre ou dans la situation présente, ne pas voir systématiquement le mal dans l'action et considérer qu'une erreur est rattrapable, ne pas coller des étiquettes sur les autres, ne pas les « mettre dans des cases », dépasser la simple recherche de la performance pour exceller dans le « mieux travailler ensemble ».

Mais c'est également respecter l'autre avec ses différences, faire preuve d'humanité et de confiance dans les relations inter-personnelles, ne pas se mettre systématiquement en avant, mais au contraire considérer l'autre comme important, se mettre à la place de l'autre pour mieux le comprendre, pour mieux apprécier sa réaction.

Faire preuve d'empathie et reconnaître l'autre, le lui dire, l'exprimer régulièrement, le féliciter dans ce qu'il fait de bien.

C'est être coopératif ; trouver, ensemble, la solution satisfaisante pour les deux parties, trouver un compromis acceptable pour tous et qui sera différent pour chacun.

Poser les fondements solides d'une bonne communication à tous les niveaux, mais aussi dans l'organisation de l'entreprise où la hiérarchie est présente sans être écrasante mais respectueuse et constructive. Chacun réalise qu'il pourrait être au poste de l'autre et personne ne dénigre la tâche d'autrui. Il reste juste et équitable pour chacun.

Nous ne sommes pas non plus au « Pays des Bisounours », gentils et laxistes ; un manager bienveillant est exigeant, clairvoyant et assertif : il est compréhensif vis-à-vis de l'erreur mais ne tolèrera pas la faute.

« Le bon manager sait faire rimer bienveillance avec exigence en parlant simplement : sujet, verbe compliment... »⁴²

Oui mais bon !

En théorie, c'est toujours plus simple et chacun a son tempérament. Le tout est de prendre conscience à temps de son attitude et de pouvoir reconnaître ses dérapages, quitte à s'excuser.

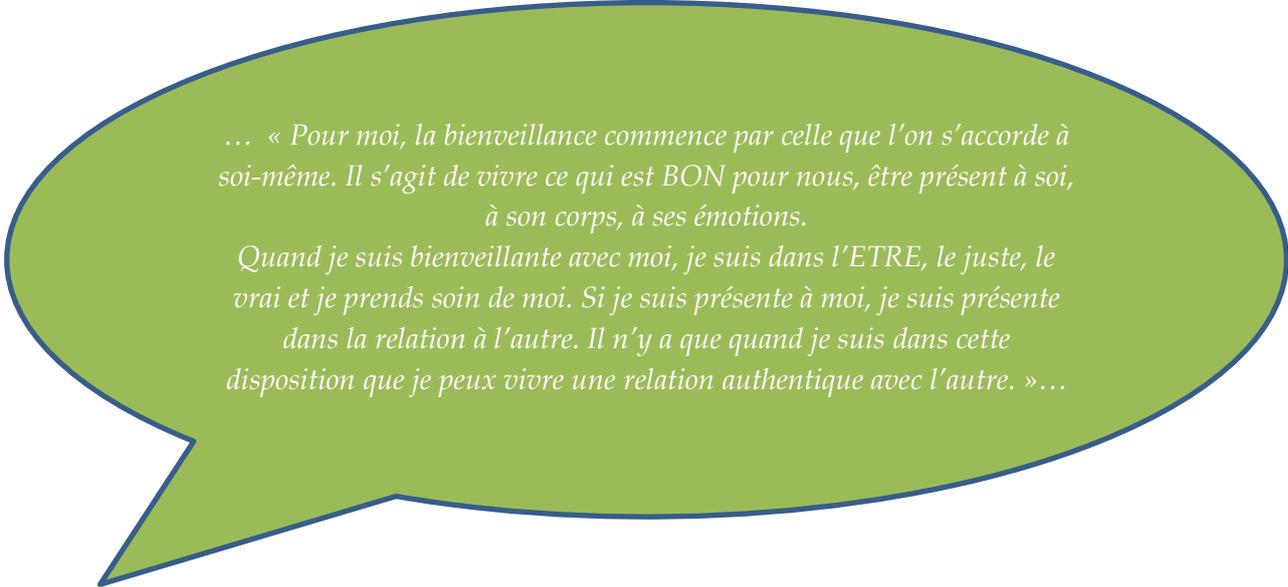
⁴¹ MANTIONE F., « Le management bienveillant : sujet, verbe, compliment »

⁴² MANTIONE F., op.cit.

En famille, le quotidien peut être agréable...ou non...

Parfois, souffler un bon coup, penser aux priorités du moment et tourner quelques fois sa langue dans sa bouche avant de lâcher une remarque qui fera l'effet d'une bombe et vous fera vivre une journée d'enfer, serait bénéfique pour tout le monde.

Là, prenez des idées de piste dans les « Quatre Accords Toltèques »⁴³, la Communication Non-Violente⁴⁴, ou les bons conseils de certains pédiatres... Il vous faudra bien tout ça pour gérer votre tribu entre le réveil, les couches, le petit-déjeuner équilibré pour tous, votre douche, les cartables et... bref, restez zen ! En amont, organisation, préparation et responsabilisation seront quand même des atouts indispensables !



... « Pour moi, la bienveillance commence par celle que l'on s'accorde à soi-même. Il s'agit de vivre ce qui est BON pour nous, être présent à soi, à son corps, à ses émotions.

Quand je suis bienveillante avec moi, je suis dans l'ETRE, le juste, le vrai et je prends soin de moi. Si je suis présente à moi, je suis présente dans la relation à l'autre. Il n'y a que quand je suis dans cette disposition que je peux vivre une relation authentique avec l'autre. »...

Elise,
Coordinatrice du Planning Familial Leman, Maman d'Alexandre et Olivia

⁴³ RUIZ M., « Les quatre accords toltèques », 1999

⁴⁴ ROSENBERG M., « Dénouer les conflits par la Communication Non-Violente », 2006

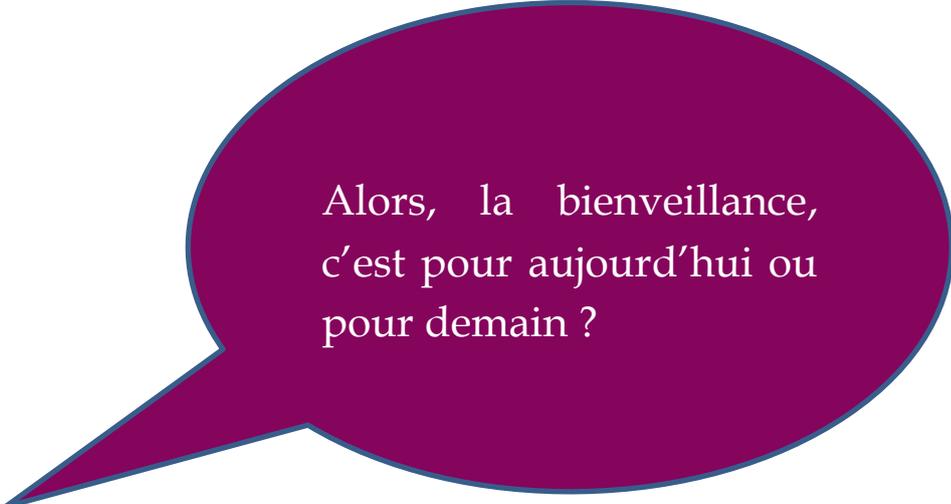
Une attitude bienveillante, ça ne coûte rien !

Avouez que c'est plus agréable d'être traité avec dignité et respect et ça ne fait pas de nous des êtres inadaptés. Le sentiment d'être considéré pour ses qualités, et même pour ses défauts, peut aider à progresser et à mieux vivre au quotidien.

Croire en l'autre et en ses potentialités tout en l'accompagnant, n'est pas de l'ordre du semblant. La vie de tous les jours nous le montre, et nous montre aussi combien cela peut être difficile. Etre bienveillant, ce n'est pas arborer, en permanence, un large sourire et irradier du positif : n'est-ce pas plutôt poser les fondements d'un bon terreau pour la communication ? Personnel soignant, infirmier, travailleurs sociaux, psychologues, éducateurs, enseignants, etc. Tous concernés ? Cela vaut pour tous les postes où l'on est amené à être en contact avec le public et des collègues, au téléphone, par courriels, en face à face, en réunion.

Si l'employé de banque est bienveillant, ne serait-ce pas plutôt pour des raisons commerciales ? Ou tout simplement par bienveillance ou empathie ; cela peut arriver aussi et ce n'est certes pas désagréable d'avoir en face de soi une personne compréhensive et aimable. C'est un investissement à long terme, les commerciaux l'ont bien compris puisque nous aurions tendance, en nous fiant à cette bonne expérience, à revenir pousser la porte d'une agence dans laquelle nous aurions ressenti cette expérience agréable. Cette situation n'est-elle pas transposable à de nombreux moments de notre quotidien ? Disponible à la rencontre, cette attention portée à l'autre, comblerait la relation sans laisser l'autre dans le besoin de réponse, de soin, de frustration voire même de colère. Que risque-t-on à pouvoir entendre et être entendu ?

Et puis gardons en tête que ce que nous vivons depuis notre enfance reste imprimé au fin fond de notre cerveau et a un véritable impact sur notre futur.



Alors, la bienveillance,
c'est pour aujourd'hui ou
pour demain ?

BIBLIOGRAPHIE

- ALVAREZ C., « Les Lois naturelles de l'enfant », 2016.
- ALVAREZ C., « Plasticité – pour le meilleur ou pour le pire », sur celinealvarez.org, consulté le 7 novembre 2017- www.celinealvarez.org/plasticite-pour-le-meilleur-ou-pour-le-pire
- BARATOUX P., le 26/06/2017, « Le digital... pour plus de bienveillance ? », sur rhinfo.com, consulté le 27/10/2017- www.rhinfo.com/thematiques/strategie-rh/digital-rh/le-digital-pour-plus-de-bienveillance
- COTTON, Marc-André, Revue PEPS No 19 (été-automne 2017), sur « regardconscient.net » www.regardconscient.net/archi17/1710peps19.html
- CYRULNIK B., « Les vilains petits canards », 2001
- Neurones miroirs, images, sur ecosia.org, consulté le 17 novembre 2017- www.ecosia.org/images?q=neurones+miroirs&license=share
- CYRULNIK B., sur wikipedia.org, consulté le 6 novembre 2017- https://fr.wikipedia.org/wiki/Boris_Cyrulnik
- CYRULNIK B. Cours étudiants en soins infirmiers, « La résilience, ou ce qui ne nous tue pas... », 27.04.17, consulté le 6 novembre 2017- www.infirmiers.com/etudiants-en-ifsu/cours/cours-esi-resilience-nous-tue-pas.html
- DONZEL S., « La bienveillance, ça n'existe pas », sur blog.scommc.fr, consulté le 11 septembre 2017- <http://blog.scommc.fr/la-bienveillance-nexiste-pas/>
- FILLIOZAT I., « Fini les crises de nerfs ! Devenez enfin le parent que vous avez toujours rêver d'être...Grâce à l'accompagnement "pas à pas" d'Isabelle Filliozat vers une Parentalité Consciente et Respectueuse ! », sur parentalite-consciente.com, consulté le 7 novembre 2017- www.parentalite-consciente.com/programme-promo/
- GIMONET B., Cahiers pédagogiques, N° 532 - Justice et injustices à l'école « De la bienveillance éducative », sur cahiers-pedagogiques.com, consulté le 27/10/2017- www.cahiers-pedagogiques.com/De-la-bienveillance-educative
- GROSSE A., « Parentalité positive : le nouveau dogme éducatif ? », Milk N°51, sur milkmagazine.net, consulté le 6 novembre 2017- www.milkmagazine.net/parentalite-positive/
- GUEGUEN C., « Pour une enfance heureuse », Laffont 2014.
- Imagerie par résonance magnétique fonctionnelle, sur wikipedia.org, consulté le 7 novembre 2017- https://fr.wikipedia.org/wiki/Imagerie_par_r%C3%A9sonance_magn%C3%A9tique_fonctionnelle
- JEFF, 2 avril 2015, « Les immenses vertus d'une éducation bienveillante, avec C. Gueguen, sur anti-deprime.com, consulté le 21/10/2017- <http://anti-deprime.com/2015/04/02/les-immenses-vertus-dune-education-bienveillante-avec-catherine-gueguen/>

- JOLLIEN N., « Avec les ados, mieux vaut appliquer la carotte que le bâton », sur letemps.ch, consulté le 10 novembre 2017-
www.letemps.ch/sciences/2016/06/22/ados-mieux-vaut-appliquer-carotte-baton
- LAROUSSE, « Bienveillance synonymes » sur larousse.fr, consulté le 27/10/2017-
www.larousse.fr/dictionnaires/francais/bienveillance/9179/synonyme
- LII N. C., FOX N., ZEANA C. Jr., « Le handicap des enfants abandonnés », sur pouirlascience.fr, consulté le 15 novembre 2017-
www.pouirlascience.fr/ewb_pages/a/article-le-handicap-des-enfants-abandonnes-32652.php
- LITRE, « Bienveillance » sur littre.org, consulté le 27/10/2017-
www.littre.org/definition/bienveillance
- MANTIONE F., « Le management bienveillant : sujet, verbe, compliment », sur florianmantonie.com, consulté le 18 septembre 2017-
www.florianmantonie.com/actualites/editos/247-le-management-bienveillant-sujet-verbe-compliment
- MISTRAL TV DROME ARDECHE, Interview de C. GUEGUEN , 31 janvier 2016 :
www.youtube.com/watch?v=H1a64qQRFtE&t=321s, consulté le 2 octobre 2017
- Neurones miroirs, sur wikipedia.org, consulté le 13 octobre 2017-
https://fr.wikipedia.org/wiki/Neurone_miroir
- Neurosciences, sur wikipedia.org, consulté le 31 octobre 2017-
<https://fr.wikipedia.org/wiki/Neurosciences>
- PETIT LAROUSSE 2005, « Empathie ».
- POLLAK S., Ph.D., University of Wisconsin at Madison, États-Unis, « L'impact de la maltraitance sur le développement psychosocial des jeunes enfants », Janvier 2005, sur enfant-encyclopedie.com, consulté le 30 octobre 2017-
www.enfant-encyclopedie.com/maltraitance-des-enfants/selon-experts/limpact-de-la-maltraitance-sur-le-developpement-psychosocial
- P:S • ARTS & ENTERTAINMENT, 26 juillet 2015, « Education et neurosciences affectives : les émotions ne comptent pas pour des prunes », sur esukudu.wordpress.com, consulté le 5 octobre 2017-
<https://esukudu.wordpress.com/2015/07/26/education-et-neurosciences-affectives-les-emotions-ne-comptent-pas-pour-des-prunes/>
- PSYCHOMEDIA, « La maltraitance a un impact sur le développement du cerveau », Publié le 5 août 2012, sur psychomedia.qc.ca, consulté le 30 octobre 2017-
<http://www.psychomedia.qc.ca/sante-mentale/2012-0805/maltraitance-developpement-cerveau>
- RAMACHANDRAN S.V., sur wikipedia.org, consulté le 31 octobre 2017-
https://fr.wikipedia.org/wiki/Vilayanur_S._Ramachandran
- RICARD M., « Pourquoi ne pas s'entraîner à la bienveillance ? », sur matthieuricard.org consulté le 11/11/2017-
www.matthieuricard.org/articles/pourquoi-ne-pas-s-entraîner-a-la-bienveillance
- RIZZOLATTI G., sur wikipedia.org, consulté le 30 octobre 2017-
https://fr.wikipedia.org/wiki/Giacomo_Rizzolatti

- ROSENBERG M., Dénouer les conflits par la Communication NonViolente, 2006
- RUIZ M., « Les quatre accords toltèques », Éditions Jouvence, traduit par Olivier Clerc, 1999.
- VICARINI N., « Education bienveillante : être à l'écoute des tout-petits et de leurs émotions », modifié le 11 octobre 2017, sur lesprosdela petiteenfance.fr, consulté le 21 octobre 2017- <https://lesprosdela petiteenfance.fr/bebes-enfants/psycho-pedagogie/education-bienveillante-etre-lecoute-des-tout-petits-et-de-leurs-emotions/les-decouvertes-sur-le-cerveau-essentielles-pour-mieux-comprendre-le-jeune-enfant>