



1

Qu'est-ce que la bienveillance ?

Allons à l'essentiel : le principe même de la bienveillance consiste dans le fait de « veiller au bien de... ». Une personne bienveillante est donc une personne qui pose de l'intention, de l'attention et des actes sur ce qui peut contribuer au bien-être d'autrui. Mais il s'agit là d'une définition tout de même limitante de la bienveillance. Je vous propose donc, dans les pages à venir, de vous plonger dans les subtilités de ce concept si inspirant, apaisant et puissant à la fois ! C'est parti !

Ce qu'est la bienveillance et ce qu'elle n'est pas !

La bienveillance, ce n'est pas...	La bienveillance, c'est...
Vouloir sauver le monde	Vouloir le bien, le bien-être, le bonheur
Imposer son aide, son soutien	Penser, réagir et agir dans ce sens
Se sacrifier pour les autres	Viscéral, sincère et spontané

LA PUISSANCE DE LA BIENVEILLANCE

La bienveillance, ce n'est pas...	La bienveillance, c'est...
De la naïveté, de la lâcheté ou de la faiblesse	Du bon sens et de bonnes intentions
Se mettre des œillères et voir la vie en rose	Un mélange subtil d'altruisme, de générosité et d'ouverture d'esprit
Se contenter de vouloir le bien pour autrui sans agir	Un équilibre entre une attention sur soi, sur les autres et sur le monde
Se forcer à faire le bien aux yeux des autres	Une attention de tous les jours et de chaque instant

Le monde des Bisounours

La bienveillance est souvent associée au monde des Bisounours, avec une connotation de naïveté, d'idéalisme enfantin. S'il suffisait d'être gentil et généreux pour que tout s'arrange, cela se saurait ! Pourtant, si nous nous intéressons de plus près à ces adorables ours, nous pouvons effectivement nous en inspirer. Saviez-vous que dans sa version originale, ce dessin animé s'intitule *Care Bears*, que l'on peut littéralement traduire en français par « les ours qui prennent soin de... » ou encore « les ours bienveillants » ?

Si vous avez déjà vu un Bisounours, vous avez certainement remarqué qu'il arborait un symbole spécifique sur son ventre : par exemple, avec son symbole de fleur, Harmonie est une artiste talentueuse qui réunit tous les Bisounours et les encourage à faire de leur mieux ; avec son symbole de gros cœur rouge, Toubisou est le plus âgé et le plus sage des Bisounours, et il a toujours de bonnes intentions, il sait comprendre et conseiller les autres pour les aider à partager leurs émotions ; ou encore avec son symbole de nuage, sous ses airs bourrus, Touronchon est un Bisounours au grand cœur, il est doué pour comprendre les autres et leur

QU'EST-CE QUE LA BIENVEILLANCE ?

rappeler que leurs proches les aiment même quand ils sont grognons. Chacun son caractère et chacun son talent, mais c'est ensemble que les Bisounours se lancent dans de belles aventures, s'entraident, défendent leur territoire, s'amusent et célèbrent leurs réussites ! Ils veillent les uns sur les autres.

Quel bel exemple de bienveillance, finalement, oui ! D'accord, il s'agit d'un dessin animé, pour les enfants qui plus est ! Et alors ? N'est-ce pas ce que nous recherchons tous, au fond : prendre soin les uns des autres, nous unir et nous entraider face aux aléas de la vie, nous amuser et profiter ensemble des bons côtés de la vie, avec chacun notre personnalité propre et spécifique ?

Une personne bienveillante

Une personne bienveillante n'est pas naïve. Elle sait que le monde n'est pas parfait et que les difficultés, les épreuves et les imprévus sont inévitables dans la vie. Elle ne se met pas d'œillères. Elle prend simplement et spontanément des décisions et des actes, afin de veiller à ce que chacun se sente le mieux possible dans les bons moments, comme dans les moins bons. En fin de compte, elle est même courageuse, car ce n'est pas si facile !

Il est possible d'observer une personne en difficulté, de ressentir de l'empathie ou de la compassion pour elle, mais de rester dans son coin, sans intervenir. Une personne bienveillante osera faire un pas vers cette personne, non pas pour lui imposer son aide, mais pour la lui proposer en lui demandant en quoi elle peut lui être utile pour qu'elle se sente mieux. Mais, ouverte d'esprit, cette personne bienveillante sera à l'écoute de l'autre et respectera ses demandes, ses besoins et ses limites.

Une personne bienveillante n'est pas non plus un superhéros prêt à tout pour sauver le monde. Ce n'est pas non plus une victime qui se sacrifie en permanence pour les autres. Non, car cette personne prend autant soin d'elle que des autres. Elle reste à l'écoute de ses besoins tout autant que de ceux des autres et veille à son bien-être tout autant qu'au leur. Sa démarche est sincère et équitable, sans arrière-pensées ni intentions cachées. Elle ne fait pas le bien pour en récolter les lauriers ni pour être reconnue ou bien perçue. Oui, bien sûr, elle peut tout de même en tirer des bénéfices ensuite, mais ce n'est pas dans cette perspective qu'elle passe à l'action. Elle agit spontanément avec bon sens et bonnes intentions, avec sincérité et générosité.

Les micro-moments de bienveillance

Universitaire renommée dans le domaine de la neuropsychologie, Barbara Fredrickson anime des conférences sur la psychologie positive dans le monde entier et dirige un laboratoire entièrement dédié au rôle émotionnel et social des émotions positives. Dans son livre *Love 2.0*¹, elle évoque en particulier la notion de micro-moments d'amour, qu'elle définit comme des micro-moments de chaleur et de connexion entre deux ou plusieurs personnes. Selon le résultat de ses recherches, l'amour est momentané (il est éphémère et ne dure pas éternellement), renouvelable (on peut vivre et revivre ces micro-moments d'amour régulièrement) et non exclusif (on peut ressentir une forme d'amour pour plusieurs personnes). En revanche, l'amour n'est pas inconditionnel (il nécessite certaines conditions préalables). Une relation amoureuse privilégiée à deux n'est donc

1. Fredrickson Barbara (2014), *Love 2.0 : Ces micro-moments d'amour qui vont transformer votre vie*, Marabout.

QU'EST-CE QUE LA BIENVEILLANCE ?

que le résultat de l'amour, le fruit de multiples micro-moments d'amour partagés avec une même personne. Or l'un des facteurs favorisant l'émergence de ces micro-moments d'amour est une bienveillance mutuelle (motivation réciproque pour investir dans le bien-être de l'autre). Intéressant !

En fin de compte, la bienveillance ne serait-elle pas comme l'amour ? Ne devrait-on alors pas parler, plutôt que d'une bienveillance permanente, de micro-moments de bienveillance ? Une personne amoureuse est une personne qui multiplie les micro-moments d'amour partagés avec une même personne, de façon régulière et durable. Une personne bienveillante n'est finalement aussi qu'une personne qui multiplie les micro-moments de bienveillance pour elle-même, pour autrui et pour le monde, de façon régulière et durable. Mais personne n'est parfait. Et si, dans un couple, il existe des moments où l'amour semble presque avoir disparu, il peut tout aussi bien arriver à une personne bienveillante de vivre des moments durant lesquels cette fameuse bienveillance qui la caractérise paraît elle aussi avoir disparu : « Pour quelqu'un qui se dit bienveillant, il est plutôt critique quand il parle de son patron ! » Une personne ne se réduit pas à un seul acte, mais à ce qu'elle est et ce qu'elle fait le plus régulièrement et durablement.

L'échelle de la bienveillance

MALVEILLANCE

NEUTRALITÉ/PASSIVITÉ

BIENVEILLANCE



Comportements
malveillants fréquents

Absence fréquente de
comportements malveillants
ou bienveillants

Comportements
bienveillants fréquents

LA PUISSANCE DE LA BIENVEILLANCE

Il est facile de coller des étiquettes sur des personnes à partir d'un seul comportement observé. Et ces étiquettes sont souvent assez « binaires » : elle est gentille/méchante, il est beau/laid, elle est intelligente/stupide, il est bienveillant/malveillant. Heureusement, dans la réalité, nos personnalités sont un peu plus subtiles. Un bon moyen que les scientifiques utilisent souvent pour décrire ou mesurer les traits de personnalité d'un individu consiste à situer leur comportement le plus fréquent sur une échelle de comportement. À un moment donné, un individu n'est pas simplement introverti ou extraverti, mais il peut se situer sur une échelle dont les limites correspondent à ces deux extrêmes. De la même façon, il est possible d'évaluer son niveau de bienveillance sur une échelle dont les extrémités pourraient être « bienveillance/malveillance ». En fait, nous allons voir qu'il existe un niveau intermédiaire très important sur cette échelle : l'absence de bienveillance ou de malveillance.

Prenons un exemple de situation : un patron énervé s'en prend en particulier et à intervalles réguliers à une de vos collègues, qui termine souvent ses journées en pleurs. La malveillance pourrait vous pousser à juger, critiquer et même chercher une façon de venger votre collègue en rendant la pareille à votre patron. La bienveillance pourrait vous pousser à prendre soin de votre collègue, mais aussi peut-être à exprimer calmement et intelligemment votre ressenti à votre patron, pour tenter d'améliorer la situation de façon que tout le monde se sente mieux. Mais la passivité ou la neutralité peut aussi vous pousser à faire comme si de rien n'était, à observer de loin et ne pas intervenir, ni dans un sens ni dans l'autre. À l'extrême, cette posture de neutralité pourrait être considérée comme de la lâcheté ou

QU'EST-CE QUE LA BIENVEILLANCE ?

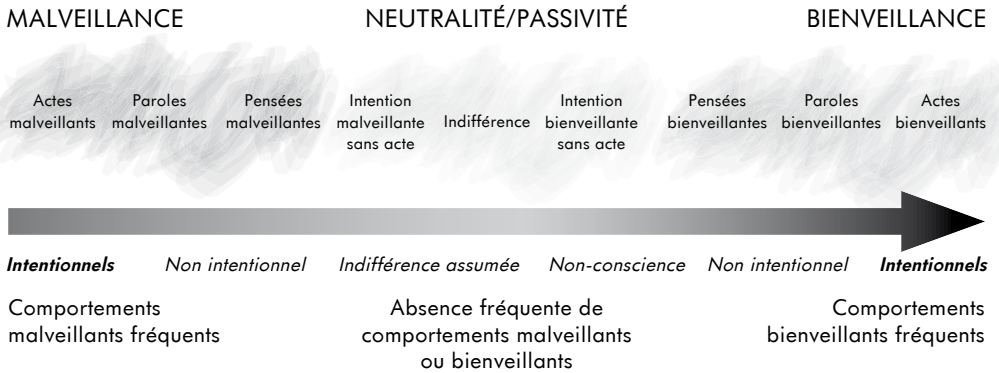
même de la « non-assistance à personne en danger », selon la situation.

Pour bien comprendre, voici plusieurs autres exemples de situations et les trois types de réactions possibles pour chacune d'elles :

SITUATION	COMPORTEMENT MALVEILLANT	COMPORTEMENT NEUTRE OU PASSIF	COMPORTEMENT BIENVEILLANT
À la sortie de l'école, des enfants se moquent d'un autre enfant.	Se moquer aussi de cet enfant, c'est vrai que c'est amusant.	Passer son chemin ou observer sans réagir, cela ne vous regarde pas, après tout.	Intervenir pour que ces moqueries cessent, apaiser l'enfant moqué.
À la sortie du métro, une personne semble en difficulté pour monter les escaliers avec ses deux grosses valises.	La bousculer pour passer : elle n'est pas douée, et en plus, elle entrave la circulation.	L'éviter et continuer votre chemin : vous n'avez pas le temps, quelqu'un d'autre l'aidera.	Lui proposer poliment votre aide et l'aider si elle est d'accord.
À la maison, votre partenaire rentre du travail avec une bonne nouvelle à vous annoncer alors que vous regardez Netflix.	Vous l'agressez, lui reprochez de faire exprès de vous déranger et lui hurlez dessus de se taire.	Vous l'écoutez d'une oreille tout en continuant à regarder Netflix.	Vous mettez en pause votre série, l'écoutez attentivement et célébrez ensemble la bonne nouvelle.
Sur l'autoroute, une voiture veut vous couper la route pour récupérer une sortie.	Vous klaxonnez, l'insultez et cherchez même à l'empêcher de passer.	Vous voyez qu'elle cherche à récupérer la sortie, mais gardez votre cap : elle n'avait qu'à anticiper.	Vous ralentissez pour la laisser passer, avec un sourire et même un geste de soutien de la main.

LA PUISSANCE DE LA BIENVEILLANCE

Il est même possible de détailler encore plus cette échelle de bienveillance en tenant compte des pensées, des paroles ou des actes, mais aussi du niveau d'intention ou d'attention.



Il existe donc des niveaux de bienveillance et de malveillance liés à la nature du comportement. Prenons l'exemple d'un adolescent qui vient de faire tomber une assiette alors que, pour une fois, il aidait à débarrasser la table. De nombreuses réactions sont possibles de la part de son père. Par exemple :

- **Acte malveillant** : très agressif et colérique, le père peut s'énerver et gifler son fils en l'insultant.
- **Parole malveillante** : plutôt agressif et colérique, le père peut s'énerver et insulter son fils.
- **Pensée malveillante** : plutôt agressif et colérique contenu, le père peut s'énerver intérieurement et fusiller son fils du regard en pensant qu'il est un bon à rien.
- **Intention malveillante sans acte** : énervé intérieurement, le père peut se contenir malgré son envie de crier contre son fils, prendre une respiration et ramasser l'assiette cassée sans rien dire ni exprimer sur son visage.

QU'EST-CE QUE LA BIENVEILLANCE ?

- **Indifférence** : indifférent, le père peut continuer à regarder son émission à la télé ou à lire son journal, sans même réagir à l'incident.
- **Intention bienveillante sans acte** : empathique, le père peut ressentir de la compassion pour son fils, mais ne pas réagir spécialement sur le moment, le laisser faire sans dire ou faire quoi que ce soit.
- **Pensée bienveillante sans acte** : empathique et rassurant, le père peut sourire à son fils pour le rassurer et le soutenir d'un regard solidaire à la suite de sa maladresse.
- **Parole bienveillante** : complice et aimant, le père peut exprimer des mots de soutien à son fils, l'encourager à ramasser les morceaux et le rassurer en lui disant que cela arrive, que lui aussi a cassé un bol il y a quelques jours, qu'ils devraient être plus attentifs tous les deux quand ils débarassent la table.
- **Acte bienveillant** : aimant et solidaire, son père peut se lever pour aider son fils à ramasser les morceaux, tout en discutant ensemble de la façon d'éviter que cela se reproduise, et pourquoi pas même avec un ton d'humour et de légèreté, lui faisant un « check » de la main à la fin pour célébrer leur collaboration face à cet incident.

Évidemment, le résultat sur le bien-être du fils, comme du père d'ailleurs, n'est pas du tout le même, vous l'aurez bien perçu. Et si le père venait à avoir un incident à l'avenir, la réaction du fils ne serait pas du tout la même non plus. La bienveillance attire la bienveillance (et le bien-être), tout comme la malveillance attire la malveillance (et le mal-être) ou l'indifférence attire l'indifférence (et une forme de malaise).

Par ailleurs, il arrive parfois qu'une personne puisse faire preuve de bienveillance ou de malveillance sans même s'en rendre compte. Selon son niveau de conscience de ses pensées, de ses paroles ou de ses actes, sans le vouloir, elle peut faire du bien ou du mal, autant à elle-même qu'à autrui ou au monde. Prenons cette fois l'exemple de deux amies qui discutent au restaurant pour célébrer la promotion de l'une d'entre elles dans son travail. Son amie peut avoir différentes réactions plus ou moins bienveillantes ou malveillantes, mais aussi plus ou moins conscientes ou inconscientes :

- **Malveillance intentionnelle** : impulsive et excessive, son amie éclate de rire avec un ton moqueur, sous-entendant que cela cache forcément quelque chose, qu'elle s'est encore fait avoir par son patron, qu'elle est trop naïve et qu'elle ne lui donne même pas un mois pour tenir à ce nouveau poste.
- **Malveillance non intentionnelle** : un peu jalouse, car de son côté, elle attend une promotion depuis longtemps, son amie l'écoute, mais ne parvient pas à se réjouir pour elle. Elle coupe rapidement court à la discussion qui la met mal à l'aise et change de sujet sans s'en rendre compte et avant d'avoir entendu les détails.
- **Indifférence assumée** : tellement préoccupée par ses propres histoires, son amie écoute une minute la bonne nouvelle, et se sentant très vite ennuyée par le récit, elle ramène la discussion, volontairement et dès qu'elle le peut, sur ses aventures à son travail à elle.
- **Indifférence non consciente** : préoccupée par une difficulté personnelle, son amie ne l'écoute que d'une oreille, présente sans l'être à la discussion. Malgré toute son

QU'EST-CE QUE LA BIENVEILLANCE ?

amitié pour elle, elle ne parvient pas à garder son attention sur la bonne nouvelle et regarde sans s'en rendre compte régulièrement son téléphone pour vérifier qu'elle n'a pas reçu un SMS qu'elle attend impatientement.

- **Bienveillance non intentionnelle** : attentive et empathique, son amie l'écoute et lui sourit sincèrement durant toute la discussion. Elle s'intéresse naturellement à elle, à cette bonne nouvelle, lui pose des questions, sans avoir conscience du bien que cette simple attention peut lui faire.
- **Bienveillance intentionnelle** : complice et aimante, son amie l'écoute avec attention, lui sourit sincèrement, s'intéresse à elle, pose des questions et voyant sa joie et sa fierté, elle la félicite et la prend dans ses bras, la remerciant aussi de sa confiance de partager cette bonne nouvelle avec elle.

Là encore, l'impact de la réaction de son amie ne sera pas le même sur les deux amies et sur leur relation à court, moyen et long terme. Ce micro-moment de bienveillance, de malveillance ou d'indifférence influencera le plaisir du moment présent, mais aussi la relation entre les deux amies et le bien-être de chacune au-delà de cette soirée.

Vivre en conscience de nos pensées, de nos paroles et de nos actes peut faire une différence sur nos comportements. Et faire le choix d'adopter une posture bienveillante dans sa vie influence aussi forcément nos pensées, nos paroles et nos actes, limitant nos comportements malveillants et indifférents, et multipliant consciemment ou non nos comportements bienveillants.

La bienveillance est-elle innée ou acquise ?

Une question se pose alors : au départ, sommes-nous tous égaux au sujet de la bienveillance ? Sommes-nous nés bienveillants ou avons-nous appris à le devenir ? Cette qualité est-elle innée ou acquise ?

Les théoriciens spécialisés en psychologie du développement ont longuement été influencés par l'hypothèse de Jean Piaget selon laquelle l'empathie ne se développe chez l'enfant qu'à partir de 6-7 ans, après la période préopératoire. S'appuyant sur cette hypothèse, plusieurs autres recherches¹ ont ensuite démontré que jusqu'à la fin de la troisième année de maternelle environ, un enfant reste centré sur son propre point de vue, incapable de sortir de cet égocentrisme et donc de prendre conscience du point de vue de l'autre.

Cependant, cette hypothèse reposait principalement sur l'analyse du développement cognitif de l'enfant et donc sur sa faculté à raisonner, ne tenant pas compte de l'aspect émotionnel. Depuis, de nombreuses nouvelles recherches² ont montré que l'empathie, la coopération et l'aide désintéressée se manifestent bien plus tôt chez l'enfant : dès ses premiers mois !

Par exemple, de tout jeunes enfants encore en couche et à peine capables de parler ou de marcher offrent spontanément leur aide à un expérimentateur, lui apportant un objet tombé par terre ou dont il semble avoir besoin, ce qui suppose une

1. Piaget et Inhelder (1980) ; Boyd et Bee, (2017) ; Bouchard, Fréchette et Gravel, (2008) ; Piaget et Inhelder, (1980) ; Papalia et Martorell, (2018). Lawrence Kohlberg (1976).
2. Michael Tomasello et Felix Warneken à l'Institut Max-Planck de Leipzig (2006).

QU'EST-CE QUE LA BIENVEILLANCE ?

compréhension des besoins de l'autre, et cela, en l'absence de toute récompense.

Autre exemple, si l'expérimentateur accroche du linge, fait tomber une pince à linge et peine à la récupérer, presque la totalité des enfants de dix-huit mois réagit en moins de cinq secondes, comme tout adulte, se déplaçant pour ramasser la pince à linge et la lui tendre. Mieux encore, si l'expérimentateur jette volontairement la pince à linge au lieu de la faire tomber par inadvertance, les enfants ne réagissent pas. Ils sont capables de reconnaître dès leur plus jeune âge lorsque l'autre a réellement besoin d'aide ou non.

Dès dix-huit mois, le jeune enfant est aussi capable de constater qu'un adulte se trompe dans une tâche simple et de lui venir en aide. Par exemple, si un enfant voit un expérimentateur faire tomber une petite cuillère dans une boîte puis tenter maladroitement de le reprendre en passant par un petit trou au-dessus, alors qu'il y a une ouverture plus grande sur le côté, les enfants vont se déplacer pour récupérer la cuillère par l'ouverture du côté et la tendre à l'expérimentateur. Mais là encore, les enfants ne se déplacent pas s'ils ont observé qu'il avait volontairement jeté la petite cuillère dans le trou.

Si un expérimentateur avec les bras chargés de livres se trouve embêté, car il n'arrive pas à ouvrir la porte d'un placard pour y déposer les livres, les jeunes enfants se déplacent rapidement pour venir ouvrir la porte du placard.

Et c'est à peine un peu plus tard que le jeune enfant adopte spontanément un comportement totalement empathique et non instrumentalisé par des objets, mais uniquement guidé par les émotions, en allant de lui-même consoler une personne qui semble triste, par exemple.