

Compliments, pour le meilleur, mais aussi... pour le pire!

Ils galvanisent, rendent plus forts et confiants... mais à quelques conditions.

PASCAL SENK

ESTIME DE SOI Vous trouvez que vos amis sur Facebook ou Instagram ne sont pas assez laudatifs? Vous aimeriez être davantage « surliké »? C'est désormais possible, du moins en Chine, où des internautes paient pour être complimentés. Il suffit désormais de s'inscrire dans un « groupe laudatif » pour être, moyennant quelques euros, abreuvé de louanges. Mais ces faux compliments peuvent-ils avoir la même saveur que des déclarations spontanées? Ne sont-ils pas à l'estime de soi ce que l'amour tarifié est à la passion sincère? En zappant les échanges réels, ces ersatz risquent tout simplement d'accroître encore davantage le sentiment de solitude de ceux qui y ont recours.

Dans cette série contre-efficace existent aussi les « compliments manipulateurs », abondamment utilisés par les personnalités de type pervers narcissiques qui cherchent d'abord à séduire. C'est même l'un des comportements grâce auxquels on peut (éventuellement) les repérer : par moments, ils couvrent littéralement leur victime d'éloges, sur-souignant ses qualités, et, soudain, la dénigrent sur des points de détails ou, pire, semblent totalement indifférents à sa personne! En la matière, on n'a guère fait mieux que Jean de La Fontaine et son renard si flatteur...

L'« effet Pygmalion »

Des dérivés d'autant plus atristants que les éloges authentiques ont un réel impact sur celui qui en est l'objet. Une recherche en psychologie expérimentale a même abouti à lui donner un nom. C'est l'« effet Pygmalion », quand le simple fait de croire dans les potentiels et qualités d'un sujet améliore effectivement ses chances de succès. Particulièrement connue dans le domaine de la pédagogie, cette prophétie autoréalisatrice a été démontrée en 1968 auprès d'enfants défavorisés dont les maîtres avaient été amenés à penser qu'ils avaient un QI élevé. Du simple fait que leurs enseignants croyaient en eux, les résultats de ces enfants s'étaient sensiblement améliorés dans les mois qui suivirent.

Dina Scherrer, coach ayant dans son parcours personnel bénéficié de cet a priori positif, en a fait le cœur de son approche, « le regard pygmalion ». « Longtemps en situation d'échec, j'ai eu la chance en entreprise d'être regardée avec bienveillance et curiosité par l'un de mes chefs qui a jugé que j'étais une jeune fille dégourdie et tenace, confie-t-elle. Il voyait en moi des choses dont je ne savais pas que je les avais. »

Aujourd'hui, elle intervient en entreprise et à l'école, notamment dans des collèges et établissements dits « difficiles » ou, à raison de dix séances dans l'année, elle vient aider les élèves à trouver des ancrages positifs dans leur vie, leur personnalité, leur environnement. Car, à ceux-ci, ils pourraient se rattacher. « Tout ce qui nous fait du bien, on le modélise pour bien fonctionner », explique Dina Scherrer. Celui qui a du plaisir à jouer au foot en équipe et est capable de gagner le pourra ailleurs, c'est pour cela qu'un témoin doit le lui rappeler. »

Jean Pagès, coach et créateur de l'Institut français d'appréciative inquiry, estime que rien ne vaut la découverte par la personne elle-même, de l'intérieur, de ses points forts. C'est là le cœur de sa « démarche appréciative ». À un coaché qui s'en voulait de s'être mis en colère en comité de direction et avait eu la grande surprise de se voir finalement adoubi par son patron, il demande : « Qu'aviez-vous mis en œuvre



« Tout ce qui nous fait du bien, on le modélise pour bien fonctionner. Celui qui a du plaisir à jouer au foot en équipe et est capable de gagner le pourra ailleurs, c'est pour cela qu'un témoin doit le lui rappeler »

DINA SCHERRER, COACH

dans cette situation? Prenez-vous appui sur une de vos forces? » « Lorsque ce client m'a dit, après de nombreuses hésitations : "J'ai eu du courage", je pouvais mesurer son émotion, relate Jean Pagès. Toucher ainsi le meilleur de soi est toujours bouleversant. L'avouer à un autre, encore davantage. »

S'il est ainsi difficile de reconnaître ses qualités, c'est parce qu'il ne convient pas de s'en vanter socialement, l'esprit français étant fort rétif à la reconnaissance du positif. « Quand les clients viennent en coaching, ils sont essentiellement centrés sur ce qui leur manque, et persua-

dés que si on résout ce problème, ce sera déjà bien », observe le coach.

Alors, oui, certaines manières de complimenter ceux qu'on apprécie portent leurs fruits. « Quand ils sont sincères, factuels et circonstanciés, les éloges ont une réelle consistance », rappelle Jean Pagès. D'ailleurs, celui qui les reçoit vit alors une expérience émotionnelle. Tout comme celui qui les émet. Cela s'appelle l'empathie. ■

* R. Rosenthal et L. F. Jacobson, « Teacher Expectation for the Disadvantaged », Scientific American, vol. 218, n° 4, 1968, p. 19-23.



ILONA BONNIWELL
Psychologue et enseignante

« Des encouragements plutôt que des louanges »

Le Dr Ilona Bonniwell dirige le master en psychologie positive appliquée à l'université Anglia Ruskin (Grande-Bretagne) et enseigne le management positif à l'École centrale et à HEC Paris. Elle est aussi la fondatrice de Positrain, qui propose des outils de transformation positive pour les organisations.

LE FIGARO. - La psychologie positive s'intéresse-t-elle à l'art de complimenter?

ILONA BONNIWELL. - Oui, beaucoup, mais en distinguant les louanges, qui ne sont pas toujours bénéfiques, des encouragements. Car les compliments peuvent être restrictifs. Dire « Tu es belle » n'a que peu à voir avec l'identité de la personne. Être beau est une chance, pas le fruit d'un acte délibéré. Les encouragements, eux, mettent en avant la part active de la personne. Dire « La couleur de ta robe met bien en valeur ton teint » est différent de « Ta robe est belle ». Cela implique que l'on a bien choisi sa tenue, et mettre en avant l'autonomie de la personne renforce l'estime de soi. D'autre part, si les compliments figent la représentation de soi, les encouragements sont constructifs à long terme. Ils font grandir le sentiment de fierté, le désir d'approfondir

une qualité, la motivation intrinsèque, le sens de l'effort...

Pour vous qui vous intéressez particulièrement à l'éducation, cette distinction est-elle utile auprès des enfants? Absolument. Les parents qui répètent à leur enfant « Tu es le meilleur » font erreur : ce que l'on

« La psychologie positive apprend à regarder la singularité d'une personne à travers ses forces, à lui donner des feedbacks, mais sans jamais figer ce qu'on a identifié »

dit de positif ne produit pas forcément du positif! Le « petit roi » perçoit que son estime de lui-même n'est pas fondée sur un accomplissement réel; celle-ci en devient instable. Face aux difficultés, il fera tout pour préserver cette dose de gratification immédiate, quitte à devenir agressif, capricieux. Rien à voir avec l'estime de soi basée sur un réel investissement

des faits concrets: « Tu as bien travaillé, bravo! »

Ignorons-nous l'art d'encourager?

Oui, particulièrement en France où l'esprit critique est à son maximum! D'ailleurs toutes les études montrent que la confiance en soi des écoliers anglo-saxons, plus haute que celle des petits Français, vient de cette différence dans l'éducation. Aux États-Unis cependant, la tendance à dire des compliments, poussée à l'extrême par la culture de la réussite, peut produire des contre-effets, notamment en favorisant une estime de soi narcissique.

Est-ce pour cela que la psychologie positive préfère aux qualités ce qu'elle nomme les « forces »?

L'avantage des forces, c'est que ce ne sont pas des étiquettes à coller sur l'enfant. La psychologie positive apprend à regarder la singularité d'une personne à travers ses forces, à lui donner des feedbacks, mais sans jamais figer ce qu'on a identifié. Car nos forces changent, évoluent et notamment selon le contexte. Certaines, que l'enfant montrait à 7 ans, disparaissent après 10 ans tandis que de nouvel-

les apparaissent à la puberté. C'est pour cela qu'on ne peut prédire le profil d'un enfant. L'un des miens, par exemple, montrait dans son jeune âge une grande capacité à l'optimisme, à l'organisation; de l'humour, beaucoup de spiritualité, de créativité... De cette époque (il a aujourd'hui 18 ans), il a gardé l'humour et la créativité. Mais son sens de l'organisation a disparu! Et sa spiritualité s'est transformée en une éthique de l'égalité. Quant à son optimisme, l'interaction avec le système éducatif français l'a malheureusement effacé!

Il faut donc régulièrement identifier ses forces?

Oui, et selon les différentes classifications utilisées en psychologie positive il y a 24, 34, 60 ou 80 forces... Mais si les connaître est important, cela n'est pas suffisant. Savoir comment trouver un travail ou un mode de vie qui nous permette d'être en congruence avec ces aspects de nous-même est essentiel aussi. D'ailleurs, à la quarantaine, beaucoup viennent nous voir car ils ressentent ce besoin impérieux de « faire quelque chose de leurs forces ». Ou de découvrir celles qu'ils ne connaissent pas encore. ■

PROPOS RECUEILLIS PAR P. S.

Le bonheur conjugal, c'est simple comme une équation différentielle

$P'(t) = b \times P(t) - d \times P(t)$. L'amour, c'est (presque) aussi simple que ça, nous racontent les mathématiciens. Spécialiste des systèmes dynamiques, Laurent Pujot-Menjouet nous promet grâce aux équations de jouer à s'aimer tout en déjouant les vicissitudes de l'amour. Et sous couvert de nous parler de plus doux des sentiments, il nous plonge avec délices dans sa discipline. « Les mathématiques sont complexes, les relations amoureuses aussi. Les deux étaient donc faits pour s'entendre. » Tout commence dans les années 1970, avec Thomas Malthus. Le prêtre anglican et économiste se fiche comme d'une guigne des délices du sentiment amoureux. Mais il s'inquiète de l'accroissement incontrôlé de la population, craignant que les Anglais

n'en soient réduits à « boire leur thé le coude dans l'œil de leurs voisins ». Malthus élabore alors un modèle pour calculer le taux de croissance d'une population. « Et l'amour dans tout ça ? », s'interroge Laurent Pujot-Menjouet. De même que l'évolution d'une population dépend du bilan entre naissances et décès, la variation de l'amour ($P(t)$ dans l'équation indiquée plus haut) évoluerait en fonction de l'attrait ($b \times P(t)$) et de la répulsion ($-d \times P(t)$) pour l'autre. Le décompte est certes « mamichéen », convient notre mathématicien. « Le modèle de Malthus n'offre guère de choix : soit nous nous aimons jusqu'à la folie, soit nous tombons inexorablement vers l'indifférence. » Il faudra donc introduire l'idée que comme les populations,

LE PLAISIR DES LIVRES

PAR SOLINE ROY
sroy@lefigaro.fr

l'amour ne peut croître indéfiniment, et qu'en deçà d'un seuil critique plus rien ne peut être sauvé. C'est ainsi que le dodo, le rhinocéros ou les histoires d'amour finissent parfois mal. Puis le « tout premier modèle dynamique de l'amour fut construit », par un certain Steven Strogatz. Le mathématicien de Harvard voulait éveiller l'intérêt de ses étudiants, chose pas toujours aisée quand on enseigne les équations différentielles. En 1987, il appliqua donc

aux relations amoureuses un vieux modèle des années 1920 décrivant les interactions entre proies et prédateurs. Strogatz « ne se doutait pas qu'il ouvrirait ainsi une brèche ». L'Italien Sergio Rinaldi reprit le flambeau pour étudier la passion de Pétrarque envers l'indifférente Laure, puis les amours de Cyrano et Roxane, La Belle et la Bête, Scarlett O'Hara et Rhett Butler... Tout s'accéléra ensuite, et les modèles s'enrichissent des subtilités de l'âme grâce notamment à la neuroscientifique polonaise Natalia Bielczyk (elle introduit le délai de réflexion ou de rumination avant une dispute) ou à l'économiste espagnol José Manuel Rey (il s'intéresse au seuil d'effort nécessaire et acceptable pour maintenir son couple à flot), pour aboutir au Dr John Gottman, alias

« Dr Love », qui bâtit un empire grâce aux équations amoureuses. Chez tous, un objectif : trouver les secrets de l'équilibre amoureux, qui a « ses raisons que la raison ne pourra désormais plus ignorer! ». Quant à Laurent Pujot-Menjouet, il a continué à enrichir les équations de ses prédécesseurs afin de mieux « prendre en compte les nombreuses vicissitudes qui jalonnent notre existence ». La création d'une application serait en cours pour permettre au grand public de calculer ses amours...

LE JEU DE L'AMOUR SANS LE HASARD
Laurent Pujot-Menjouet
Équations-sciences

