

Le pouvoir de quatre petits mots

Une infirmière m'introduisit dans la chambre de ma grand-mère. Allongée sur son lit d'hôpital, comme elle me semblait petite ! Elle avait les yeux fermés. Je m'assis sans bruit...

J'allais m'engager dans une carrière qui déplaisait à ma famille, et je doutais de moi-même. À la désapprobation générale, je venais de renoncer à une bourse qui couvrait la totalité de mes études en médecine. Je désirais très fort connaître l'avis de ma grand-mère, mais l'infirmière m'avait averti qu'il fallait la ménager car elle était très faible.

Au bout d'une demi-heure, grand-mère n'ayant pas bougé, je me mis à lui parler. Soudain, elle se réveilla : "Danny, c'est bien toi?", me demanda-t-elle. Elle me raconta alors comment, toute sa vie, sa foi l'avait guidée. Au bout de quelques minutes, une grande paix nous enveloppa. Je l'embrassai et, au moment de partir, je l'entendis chuchoter quelques mots. Je me baissai pour écouter. "Je crois en toi", dit-elle.

Grand-mère mourut cette nuit-là, mais au cours de mes vingt ans de carrière comme psychologue chrétien, je me suis souvent remémoré ses paroles. Quatre petits mots peuvent changer une vie. (Dan Montgomery)

Je considère comme mon plus grand atout l'aptitude que j'ai à susciter l'enthousiasme chez les hommes de mon entreprise. Pour aider quelqu'un à donner le meilleur de lui-même, il faut savoir l'apprécier et l'encourager.

Il n'y a rien de tel que les critiques d'un supérieur pour détruire les ambitions d'un homme. Je ne critique jamais personne. Je crois qu'il faut motiver les gens à travailler. Alors je cherche à complimenter, et j'évite d'accuser. Si j'aime quelque chose, j'approuve chaleureusement et je prodigue mes éloges.

(Charles Schwab, industriel américain, 1862-1939)

Si vous applaudissez ne serait-ce qu'un seul être humain, vous verrez de grandes choses arriver !

(Samuel Johnson, écrivain anglais, 1709-1784)

Le désir le plus profond de la nature humaine est d'être apprécié. (William James, philosophe, 1842-1920)

L'Art de l'Éloge

Prendre le temps de remercier les gens qui nous aident est un principe de politesse élémentaire qui devrait s'appliquer à toute relation humaine. Mon ami Mike Somdal est spécialiste en la matière. Il sait faire valoir ses partenaires car il maîtrise l'art délicat de dire merci. Et c'est la raison principale de son succès en affaires. Par exemple, il téléphonera souvent à des clients pour les remercier d'une commande passée la semaine précédente, alors qu'il les a déjà remerciés ; ou bien, il les remerciera de l'avoir recommandé auprès d'un nouveau client, ou d'une invitation à déjeuner... Pour lui, toute occasion est bonne. Et fréquemment, avant même la fin de la conversation, Mike reçoit une nouvelle commande. Bien entendu, s'il n'appelait que pour des motifs intéressés, ses clients se méfieraient. Mais, chez Mike, la gratitude est une habitude de longue date, et une qualité grandement appréciée de ses partenaires. D'ailleurs, ils le lui rendent bien.

L'art de l'éloge — ce qu'on appelle dans le jargon psychologique actuel le renforcement positif — est un art essentiel à tout enseignant, tout cadre ou quiconque est impliqué dans les relations humaines. S'il y a une doléance de la part des employés qu'on entend souvent, c'est bien celle-ci : " Le patron, je l'entends seulement quand il y a quelque chose qui ne va pas." Et les ados qui défilent à mon cabinet me répètent souvent: "Mon père fait toute une histoire quand ça ne va pas bien à l'école, mais pour peu que je décroche une bonne note, il fait comme si de rien n'était, comme si c'était normal". Il serait bon de vous interroger : "À quand remonte mon dernier compliment à mon fils ou ma fille, à ma secrétaire ou mes subordonnés ?"

Que quelqu'un nous fasse preuve d'une sincère reconnaissance, nous le suivrons jusqu'au bout du monde ! (Alan Loy McGinnis)

Si vous avez aimé cet article, pourquoi ne pas vous abonner à notre revue « Activé », en nous contactant par e-mail ? Vous pouvez également visiter les sites : active@activated.org (anglais) Ou : www.thefamilyeuropa.org/fr (français)

