



Apprendre des personnes heureuses et résilientes

Brigitte Lavoie

www.lavoiesolutions.com

brigitte.lavoie@lavoiesolutions.com

(514) 241-0510

TABLE DE MATIÈRES

Introduction	2
Petite histoire de la psychologie positive	3
La gratitude donne du bonheur	6
Que le temps s'arrête	8
Les émotions positives, aussi importantes que les émotions négatives	9
Choisir L'optimisme pour traverser les moments plus difficiles	12
Arrêter de faire ce qui a moins de sens	15

INTRODUCTION

Il y a quelques années, une participante m'a demandé à quel moment j'allais écrire un livre. Je lui ai dit que ce n'était pas facile de trouver du temps. Elle m'a répondu avec un sourire taquin : *Je me demande à quoi ça ressemblerait si tu faisais un pas dans la direction d'écrire un livre.* C'est depuis ce temps que j'ai commencé à écrire des infolettres, quelques pages par mois. Je voulais écrire des textes sans prétention, qui permettraient de faire connaître plus rapidement des idées qui devaient sortir de l'ombre.

Vous trouverez dans ce document une petite collection d'infolettres qui porte sur les connaissances qui se sont développées en étudiant des personnes heureuses et résilientes. Ces contenus ont complètement changé ma façon d'aborder mon travail. J'ai aussi l'impression que je suis objectivement plus heureuse depuis que ces recherches m'ont inspirée à mettre mon attention et mon énergie au bon endroit. J'espère qu'elles apporteront un vent de fraîcheur et d'espoir à vos suivis. Je souhaite que vous viviez aussi des bénéfices personnels à les utiliser.

Il ne s'agit pas de courir après le bonheur, mais plutôt de savoir où il est (comme le dit la chanson populaire) et à quoi il ressemble. En le sachant, on peut plus facilement trouver un raccourci pour le trouver et on peut le reconnaître quand il traverse notre chemin.

Je partage donc humblement (et subjectivement) avec vous les idées qui m'apparaissent les plus intéressantes. J'espère qu'elles vous donneront envie d'en apprendre plus.

– Brigitte

PETITE HISTOIRE DE LA PSYCHOLOGIE POSITIVE

Si vous connaissez déjà la psychologie positive, cette infolettre sera un rappel. Mais puisque plusieurs personnes ne la connaissent pas encore, je prendrai un peu de temps pour préciser certains concepts et vous donner envie d'en savoir un peu plus. En fait, je vous propose de vous offrir ma compréhension tout à fait subjective de ce nouveau champ de recherche.

Qu'est-ce que la psychologie positive ?

La psychologie positive est un domaine de recherche qui vise à mieux documenter ce qui fonctionne bien chez l'être humain. Les Drs Martin Seligman et Christopher Peterson sont considérés comme les parents de ce courant. En effet, lorsqu'il était président de l'Association américaine de psychologie, le Dr Seligman a utilisé son mandat pour dénoncer le fait que pendant les 100 dernières années, la recherche en psychologie a surtout étudié la détresse psychologique, l'épuisement professionnel, la maladie mentale, les dysfonctions, les problèmes, les traumatismes, etc. Il a invité la communauté scientifique à étudier de façon aussi sérieuse et rigoureuse des sujets comme le bonheur, le bien-être au travail, la résilience, l'amour, la croissance post-traumatique, les forces qui permettent d'être heureux, etc.

Le Dr Seligman aime raconter qu'il a appelé son collègue Chris pour lui demander s'il avait des plans pour le reste de sa vie. Il souhaitait qu'il consacre les prochaines années à réaliser (entre autres) un manuel qui ferait une classification des forces qui permettent d'être heureux. Nous sommes maintenant à la 5e édition du DSM qui offre une classification des symptômes associés aux maladies mentales. Pourtant, aucun document n'avait été publié pour classer les forces qui permettent aux êtres humains de ressentir du bonheur et traverser l'adversité.

Certaines d'entre vous diront que ces deux hommes n'étaient pas les premiers à parler du côté plus lumineux de l'être humain. Boris Cyrulnik (entre autres) en a inspiré plusieurs. Je me souviens d'avoir lu avec admiration ces récits d'êtres humains d'exceptions qui réussissaient à survivre à des horreurs. C'est peut-être une des choses qui est en train de changer avec un plus grand nombre de recherches. Entre autres, le bonheur et la résilience ne seraient pas réservés à des gens exceptionnels, mais à une majorité de personnes. L'autre bonne nouvelle, c'est qu'il est possible de ressentir plus de bonheur quand on fait de façon volontaire et intentionnelle ce que les gens heureux font de façon spontanée et naturelle. Au cours des 20 dernières, la connaissance a donc fait un bond en avant. Le nombre de chercheurs qui s'intéressent à ces phénomènes a définitivement augmenté. En regroupant ces résultats, il est possible de générer plus d'applications dans la pratique.

Des discussions et des expériences sont réalisées dans toutes les régions du monde sur des sujets aussi variés que la compassion, l'optimisme, les relations, les passions. Dans les prochaines années, nous devrions mieux connaître ce qui rend les gens heureux et ainsi mieux aider nos clients à l'être davantage. Certaines recherches peuvent aussi nous aider à transmettre de l'espoir à nos clients. Parmi les résultats les plus impressionnants, j'ai appris que la croissance post-traumatique était le phénomène le plus souvent observé après un trauma (Tedeschi & Calhoun, 1996). En effet, après une tragédie, les êtres humains prennent des décisions, font des changements et se reconnaissent des capacités insoupçonnées. Ils vont tout de même reconnaître qu'ils n'auraient jamais souhaité un tel drame, mais plusieurs expriment qu'ils ont une appréciation de la vie plus grande suite à ce

drame. Pour des intervenants, il est nécessaire de connaître ces informations pour les transmettre aux clients et en favoriser l'émergence.¹

De l'ombre sur la psychologie positive

Certaines personnes associent à tort la psychologie positive aux ouvrages sur la pensée positive. J'espère qu'après avoir lu ce texte, vous ne pourrez plus confondre les deux. En effet, il peut y avoir des effets négatifs à laisser entendre aux clients qu'ils n'ont qu'à penser positivement pour que de bonnes choses leur arrivent. Des livres comme *Le secret font souvent vivre de la culpabilité* aux clients qui se sentent responsables de leurs malheurs ou de leur maladie. Je me porte en faux contre tous ces ouvrages qui tiennent les clients responsables de leur malheur. Il est plus difficile pour certains clients d'adopter des comportements et des pensées qui pourraient les aider. Nous n'avons pas tous le même bagage génétique, ni les mêmes expériences de vie. La psychologie positive ne nie pas l'adversité ou la souffrance humaine.

Avec mes clients, je veux reconnaître la souffrance et le niveau de difficulté associé aux drames qu'ils traversent. Mais je m'engage aussi à travailler à partir de leurs forces. Comme clinicienne, je devrais disposer d'un bagage de connaissances aussi grand sur ce qui rend les gens heureux que sur la détresse et la maladie mentale. On peut (et on doit) utiliser les connaissances sur le bonheur tout en faisant preuve de compassion envers les clients qui y arrivent plus difficilement.

Pour vous inspirer

Si vous désirez en savoir plus, je vous propose quelques idées. Si vous voulez identifier vos forces personnelles pour le bonheur, vous pouvez remplir un questionnaire autoadministré en allant sur le site viacharacter.org. Vous obtiendrez ainsi un profil et vous pourrez connaître vos 5 forces signatures. Si vous le préférez, vous pouvez sélectionner le questionnaire en français. L'hypothèse actuelle, c'est que vous serez plus heureux si vous donnez de l'espace à vos forces signatures (celles qui obtiennent la cote la plus élevée).

Pour un 15 minutes avec le Dr Seligman, je vous invite aussi à écouter son [Ted Talk](#). N'oubliez pas de mettre les sous-titres en français si nécessaire. Ce vidéo est bien vulgarisé et nous aide à comprendre son point de vue. Vous pouvez aussi devenir membre de l'Association canadienne de psychologie positive (ACPP) ou de l'Association internationale de psychologie positive (IASP). Vous pouvez aller explorer ce que fait le [Regroupement québécois de psychologie positive](#).

De mon côté, j'ai choisi d'apporter ma contribution en intégrant ces contenus dans mes formations, particulièrement celles qui portent sur les deuils, les traumatismes, et la dépression. Je trouvais important de rendre ces connaissances accessibles pour que nous puissions mieux aider les clients qui traversent une épreuve ou qui se battent contre la dépression.

J'espère que cette infolettre vous a permis de mieux connaître la psychologie positive et vous donnera envie d'en apprendre davantage. J'ai envie de terminer en vous disant que c'est plutôt excitant d'être une contemporaine de ces résultats de recherche et de découvrir un autre versant de la connaissance sur l'expérience humaine. Les prochaines années seront très intéressantes!

¹ Pour savoir plus, téléchargez [COEURS et APRÈS: Guides et matériel d'accompagnement](#)

Tedeschi, R. G., & Calhoun, L. G. (1996). The posttraumatic growth inventory: Measuring the positive legacy of trauma. *Journal of Traumatic Stress*, 9 (3), 455-471.

Questionnaire sur les forces : <http://www.viacharacter.org/Survey/Account/Register>

Ted Talk de Dr. Seligman: http://www.ted.com/talks/martin_seligman_on_the_state_of_psychology?source=email&language=fr

ACPP : <http://www.positivepsychologycanada.com/bienvenue/~French>

Regroupement québécois de psychologie positive: <https://www.rqpp.ca>

LA GRATITUDE DONNE DU BONHEUR

Chaque mois d'octobre, je ressens une grande vague de gratitude. C'est à l'Action de grâce que j'ai eu la chance de rencontrer ma fille. Il n'y aurait pas pu y avoir un moment plus significatif pour faire sa connaissance. Je n'ai jamais autant senti le besoin de dire merci. J'étais heureuse, bien sûr, mais je me sentais chanceuse. Je sentais que la vie m'avait fait un cadeau. C'est un peu plus tard que j'ai appris que les gens heureux ressentaient, exprimaient et cultivaient la gratitude. Ce phénomène a été étudié par des chercheurs qui s'associent au courant de recherche qu'on appelle la psychologie positive. Cette dernière représente l'étude scientifique du bien-être psychologique et du bonheur.

L'Action de grâce est maintenant une fête qui passe plutôt inaperçue. Pour la plupart des gens, c'est une longue fin de semaine (un congé de trois jours pour fermer le chalet ou faire de la randonnée). Pourtant, cette action-de-remercier peut produire des effets bénéfiques tout au long de l'année. Je vous propose ici certains exercices pour pratiquer la gratitude.

L'exercice de gratitude

À la fin de chaque jour, après le repas ou avant d'aller au lit, écrivez de trois à cinq choses qui se sont bien passées pendant la journée. Faites cet exercice pendant deux semaines. Ces trois choses peuvent être petites ou grandes. Après chaque événement positif, répondez à la question suivante dans vos propres mots. *Pourquoi est-ce que cette bonne chose est arrivée ?* Cet exercice a permis d'augmenter le sentiment de bonheur des sujets et de diminuer des symptômes de dépression plusieurs mois après l'avoir complété. 60 % des participants ont développé cette habitude après avoir participé à la recherche.

La visite de gratitude

La visite de gratitude est une autre activité qui a été proposée à des sujets. Si vous souhaitez la faire, prenez le temps d'identifier une personne qui a été importante dans votre vie. Écrivez-lui une lettre pour la remercier. Dans ce texte, prenez le temps d'expliquer ce qu'elle a fait et l'impact qu'elle a eu dans votre vie. Prenez ensuite un rendez-vous avec elle et lisez-lui cette lettre. Cette technique a eu des effets positifs qui ont duré dans le temps (chez la personne qui a écrit la lettre et chez celle qui l'a reçue).

Proposez à un client de remercier une personne qui l'a aidé

Après une période difficile, il n'est pas rare que les clients ressentent de la culpabilité face à leurs proches. En connaissant les effets positifs de la gratitude, j'ai suggéré à certains clients de faire un geste pour remercier les personnes qui les avaient aidés. Certains clients ont fait un souper à leur conjointe, un autre a invité son meilleur ami à un voyage de pêche, d'autres ont gardé des enfants, d'autres ont écrit une lettre. Tous ont confirmé que cette action a eu des effets bénéfiques. Ils ont eu le sentiment de reconnecter avec leur proche. Comme si la culpabilité mettait de la distance alors que la gratitude rapproche et rétablit l'équilibre.

Suite à une perte ou à une tragédie

De façon assez surprenante, j'ai souvent entendu des personnes exprimer de la gratitude après une tragédie. Par exemple, après le tremblement de terre à Haïti : J'ai été bénie, c'est moi qui aurais pu mourir si je n'étais pas arrivée en retard au bureau. Après un décès : J'ai tellement reçu de beaux témoignages, j'ai été touchée. Je me sens privilégiée d'avoir ma famille. Après un accident : J'ai l'impression d'avoir une autre chance, j'ai choisi de la prendre. Cette stratégie permet d'ailleurs de rebondir après une tragédie. Lorsqu'un client ne voit pas sa chance, ce serait irrespectueux et gauche d'essayer de le convaincre du contraire. Cependant, lorsqu'il exprime de la gratitude, on peut lui permettre d'amplifier ce sentiment en lui disant :

- *Quand tu te sens plus triste, tu peux repenser à ces témoignages, les écrire, les relire.*
- *Quand tu sens que tu as reçu une deuxième chance, permets-toi d'imaginer que tu en profites pleinement. Qu'est-ce que tu en fais ?*
- *Tu me dis que tu te trouves chanceuse d'avoir ta famille, veux-tu prendre un moment cette semaine pour passer du temps avec eux ?*

Apprendre d'un modèle

Au moment d'écrire ses lignes, j'ai appris le décès d'une tante de 85 ans qui aurait dû faire partie des recherches sur le bonheur. D'un point de vue objectif, un observateur aurait pu dire qu'elle n'avait pas eu une vie facile. Elle n'a pas été épargnée par l'adversité, et pourtant, à chaque fois qu'elle avait l'occasion de le faire, elle exprimait de la gratitude. D'autres auraient pu voir qu'elle avait davantage donné qu'elle avait reçu. Je ne pense pas qu'elle le voyait ainsi. Elle appréciait avec sincérité le moindre geste de bonté. Elle ressentait de la gratitude quand une personne faisait quelque chose pour elle, pour un de ses enfants ou un de ses petits-enfants.

Il y a peut-être autour de vous des personnes qui sont des modèles de gratitude. Sans inviter des chercheurs à aller les étudier, observez-les. Demandez-vous ce que cette personne aurait fait, aurait dit dans tel ou tel contexte. Demandez-vous à quoi cette personne aurait porté attention. Imitiez-les.

Lorsque j'ai appris le décès de ma tante, je me suis sentie un peu coupable. Je me suis dit que je ne la voyais pas assez souvent, que j'aurais pu l'appeler davantage. Rapidement, je me suis demandé ce qu'elle aurait souhaité et j'ai changé mon discours. Elle aurait voulu que je m'attarde à ce que j'avais reçu. C'est à ce moment que je me suis dit à quel point j'ai été chanceuse d'avoir partagé des moments avec elle. Plus encore, elle m'a appris que c'était possible de vivre de cette façon. Depuis longtemps, elle a été une source d'inspiration et elle le restera. Elle m'a donné envie de marcher dans ses pas. En pensant à elle, c'est de la gratitude que je ressens. Merci Béa.

1. Emmons, R.A., & McCullough, M.E. (2003). Counting blessings versus burdens: experimental studies of gratitude and subjective well-being in daily life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 377-389.

2. Seligman, M.E.P. (2002). *Authentic happiness: Using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment*. Free Press. P. 75.

QUE LE TEMPS S'ARRÊTE

Je manque de temps, le temps file, il m'échappe, il va trop vite, je ne l'ai pas vu passer, je cours après le temps, je gère mal mon temps, je n'ai pas le contrôle de mon temps, je gaspille mon temps, je perds mon temps ou je gagne du temps, je n'ai plus de temps pour moi. Est-ce que ces phrases sont familières? Pendant qu'on essaie de le rattraper, j'ai parfois l'impression que le temps passe près de nous avec un regard amusé. Pourvu que le temps puisse sourire, bien sûr.

Quand le temps s'arrête, on est plus heureux

Et si on pouvait arrêter le temps, qu'est-ce que vous feriez? En fait, ce serait plutôt le contraire. C'est en faisant certaines activités que l'on pourrait vivre cette sensation que le temps s'est arrêté, qu'il a été suspendu. Le psychologue Mihaly Csikszentmihalyi a appelé cet état le flow (l'expérience optimale) qui procure du bonheur à ceux qui le vivent. Il s'agit d'un état un peu altéré que l'on peut ressentir quand on est tellement absorbé par une activité qu'on en oublie tout le reste. Ce genre de moment est décrit par certains comme un moment de grâce. Il peut être très différent d'une personne à l'autre. Certains le vivent en faisant du sport, de la musique, dans la nature, avec des enfants ou même en travaillant. Vous auriez pu ressentir cet état avec un client ou un groupe. On peut donc ressentir cet état de bonheur en faisant une activité qu'on aime et dans laquelle on se sent compétent et absorbé. Notre concentration est au maximum. On perd un peu contact avec l'extérieur et avec nos propres sensations physiques (comme la faim ou la fatigue).

Vous connaissez l'activité qui vous met dans cet état? Vous connaissez l'activité qui permet à vos clients de ressentir ce genre de bonheur? Je vous invite à vous y intéresser et à y donner plus de place. Voici quelques idées pour mettre ce concept en pratique :

1. Aidez vos clients à se rappeler une ou des activités où le temps s'est arrêté. Demandez-leur de vous décrire ce moment en détail pour leur permettre de se rappeler ce bien-être. En les écoutant, vous pourriez ainsi en apprendre plus sur leur langage, leurs valeurs et leurs solutions.
2. Aidez vos clients à redonner de la place à une activité qui leur a déjà procuré ce genre d'expérience (surtout s'ils ne vont pas bien en ce moment). S'ils donnent de la place à ce genre d'activités, ils pourraient oublier (et moins ressentir) leurs soucis, leur douleur et leur souffrance.
3. Proposez à vos clients de profiter d'une période de congé pour explorer de nouvelles activités et être attentif à ce qui leur permet de ressentir ce genre d'état.
4. Et vous, est-ce que vous savez de ce qui vous permet d'arrêter le temps? Est-ce que vous pouvez donner de la place à cette activité? Si vous voulez en savoir plus sur le flow, je vous invite à lire : *Vivre : la psychologie du bonheur* par M. Csikszentmihalyi.

LES ÉMOTIONS POSITIVES, AUSSI IMPORTANTES QUE LES ÉMOTIONS NÉGATIVES

Je vous souhaite de vivre des émotions positives et je vous en propose 10 pour plus de diversité. Ces émotions positives pourront vous apporter du bonheur et elles vous permettront aussi d'avoir plus de robustesse psychologique pour traverser les moments difficiles. En effet, les émotions positives contribuent à améliorer notre système immunitaire psychologique.

Ce concept a été étudié rigoureusement par Barbara L. Fredrickson (professeure de psychologie et de neuroscience à l'Université de Caroline du Nord). Sa théorie de l'élargissement et de la construction des émotions positives (broaden-and-build theory of positive emotions) met en évidence que l'expérience des émotions positives ne s'additionne pas, elle est plutôt exponentielle.

Si vous me permettez une analogie, il y a un produit dans le domaine de la construction qui me fait penser à ce phénomène. Vous savez, ce produit que l'on prend pour isoler les murs et qui gonfle au contact de l'air libre. Il va rejoindre tous les interstices et prend tout l'espace. C'est un peu le même principe avec les émotions positives. Elles peuvent nous protéger contre le froid et les intempéries de nos vies.

Ici, vous pourriez penser qu'il suffit de vivre de bons moments pour accéder à ces émotions et que ceux et celles qui n'ont pas cette chance devront s'en passer. Bien sûr, il est plus facile de vivre des émotions positives quand ça va bien (et on peut faire des réserves pour les temps plus durs.) Mais on peut aussi choisir d'accéder à des émotions positives (et en retirer les bénéfiques) dans une période plus difficile. Et c'est là que ça devient vraiment intéressant pour aider nos clients.

Quand un client vit des épreuves, certains professionnels hésitent à parler d'émotions positives par crainte de manquer de sensibilité. Pourtant, il n'est pas nécessaire d'attendre la fin d'une dépression ou d'un deuil pour ressentir l'amour, la fierté, la gratitude, l'espoir, l'intérêt, l'inspiration, l'amusement, l'émerveillement, la sérénité ou même la joie (qui ont été identifiés comme les 10 émotions positives). Je vous propose ici quelques idées pour aborder ces émotions qui peuvent procurer du bien-être sans attendre la fin d'une période difficile.

Remarquez les moments où ces émotions sont déjà présentes et donnez-leur de la place

J'ai un ami qui fait de la randonnée et qui se surprend lui-même à avoir des bouffées d'émotions quand il arrive de façon inattendue devant un paysage magnifique. Il doit s'arrêter, ses yeux se remplissent d'eau et il dit avec la voix un peu enrouée : *attendez... là, j'ai une poff*. Il ne peut plus avancer. En fait, il n'a pas envie d'avancer, il s'arrête pour profiter pleinement de ce moment.

C'est un exemple parfait de l'émerveillement dont parle Fredrickson. Selon notre personnalité, nous aurions plus facilement des poffs de certaines émotions positives. Personnellement, j'ai plus facilement des poffs de gratitude, d'amour, d'inspiration. Je suis assez facilement amusée. Et vous, parmi ces 10 émotions positives, lesquelles vous viennent plus facilement? Connaissez-vous celles qui sont plus accessibles à vos clients?

Les émotions positives peuvent arriver sans prévenir, mais quand elles arrivent, on peut aussi choisir de leur donner encore plus de place. La dernière fois que j'ai ressenti de la gratitude, j'ai envoyé un

texto pour le partager avec une amie. Ensemble, nous nous sommes donné la réplique sur différentes raisons qui nous remplissent de gratitude. Cet échange m'a permis d'amplifier cette émotion et d'ajouter de l'amour à ce moment. En effet, l'amour ne correspond pas seulement à l'amour romantique qui sera célébré à la Saint-Valentin.

Pour Fredrickson, l'amour est dans tous ces micros moments de connexion. On peut les ressentir au contact d'autres êtres humains, que ce soit nos proches ou même certaines personnes avec qui on pourrait avoir un échange court, mais significatif.

Remarquez les moments où les clients ressentent des émotions positives même s'ils traversent un moment difficile (ou parce qu'ils traversent un moment difficile)

Quand vous demandez aux clients ce qui a commencé à changer en mieux ou quand vous vous intéressez aux meilleurs moments qu'ils ont vécu pendant la semaine, remarquez les émotions positives qui sont à l'avant-plan. Intéressez-vous à la façon avec laquelle ils réussissent à donner de la place à l'une d'entre elles. Rappelez-vous que ce n'est pas parce qu'un client vit quelque chose de difficile qu'il devra attendre la fin de cet épisode pour ressentir des émotions positives. Par exemple, il n'est pas rare qu'un client ressente et exprime encore plus d'amour pour ses proches parce qu'il vient d'échapper à la mort. Comme si cet accident venait mettre en surbrillance ce qui avait plus d'importance à ses yeux. Ce n'est pas parce que l'amour refoule les autres émotions. C'est parce que c'est l'amour qui prend toute la place.

Reflétez des émotions positives (comme vous avez appris à refléter des émotions négatives).

Il y a une cliente qui traversait une période difficile à qui j'avais demandé : *qu'est-ce qui te rend plus fière en ce moment ?* Elle m'avait répondu spontanément : *que je réussisse à survivre dans les circonstances!* Je lui ai demandé comment elle y arrivait, ce qui l'aidait. Nous avons passé la majeure partie de la rencontre à parler de ce qui la rendait fière. Je ne lui ai pas demandé de voir les choses positivement. Les événements demeuraient tragiques, mais elle était impressionnante. Elle avait de bonnes raisons de ressentir de la fierté et je l'ai validé. Avant de m'en parler, elle n'avait pas réalisé qu'elle était forte. Elle a enchaîné naturellement sur ce qui lui donnait l'espoir de s'en sortir.

Si nous avions seulement parlé des événements, nous serions passées à côté de ces émotions qui lui font du bien et qui étaient tout aussi légitimes que les inquiétudes qu'elle pouvait ressentir.

Apprenez le concept d'émotions positives à vos clients et aidez à faire l'inventaire de ce qui leur permet de ressentir chacune d'elles

Il y a quelques années, j'avais revu mon neveu après la séparation de ses parents et je lui ai dit spontanément : *je me suis ennuyée de toi, ça fait trop longtemps!* Il m'avait répondu : *je ne le connais pas ce mot-là, alors il ne peut pas m'arriver.* Vous comprendrez qu'il n'avait pas trop envie de l'apprendre. Pourtant, de la même façon qu'un enfant peut avoir besoin d'apprendre à reconnaître et à nommer qu'il est triste ou qu'il s'ennuie de son père par exemple, il serait peut-être utile d'apprendre à reconnaître, ressentir pleinement et exprimer les émotions qui procurent du bien-être.

Je vous suggère donc d'en parler ouvertement avec vos clients et de les inviter à se rappeler ce qui leur a déjà permis de vivre ces émotions. Au lieu de simplement demander : *parle-moi d'un moment*

où tu étais un peu mieux, vous pouvez leur demander : *comment es-tu déjà arrivé à ressentir ___?* (mettre ici une des émotions positives) Intéressez-vous ensuite aux conditions qui ont permis de créer ce moment :

- *Comment y es-tu arrivé?*
- *Quel était le contexte?*
- *Qu'est-ce que tu t'es dit à ce moment-là?*
- *Qu'est-ce que tu as fait? Qu'est-ce qui t'a aidé à le ressentir?*
- *Quoi d'autre t'a permis de le savourer?*
- *De t'arrêter?*
- *Tu t'en es rendu compte sur le coup ou tu l'as réalisé après?*

Plus les clients connaissent ce qui les aide à vivre ces émotions, plus ils pourront reproduire ces moments.

En conclusion

Une amie a eu un cancer l'an passé. Nous avons beaucoup discuté de tous ces moments passés à l'hôpital. Bien sûr, il peut y avoir des *poffs* d'anxiété et de découragement, de peur, de colère et de tristesse. Mais il y a aussi beaucoup de moments d'amour, de micro connexion, des fous rires face à des situations ridicules, des moments de gratitude face à la compassion des infirmières. Elle m'a raconté des exemples de chacune de ces émotions, y compris la sérénité (ce qui m'a beaucoup impressionnée). En plus d'être inspirante, cette amie est psychologue et nous avons échangé sur le fait que nous avons davantage appris à valider la souffrance, à être empathique à la tristesse, à la peur.

Au début de notre carrière, nous pensions que nous étions dans le vrai et l'authentique quand le client pleurait. Avec l'expérience, nous croyons maintenant qu'on ne peut rien faire si le client ne se sent pas validé, comme personne, avec son expérience complète et subjective; avec ses inquiétudes et ses espoirs, avec sa tristesse et sa fierté, avec ce qui le décourage et ce qui l'inspire.

Ces émotions (l'amour, l'émerveillement, l'intérêt, l'amusement, la fierté, la gratitude, la sérénité, l'espoir, l'inspiration et la joie) sont tout aussi vraies et authentiques. J'espère que cette infolettre vous donnera envie de leur redonner une place prépondérante, de remarquer quand elles arrivent sans prévenir ou de prendre la décision de créer des contextes qui favorisent leur apparition.

MISE EN GARDE : En cherchant la version française du livre «Positivity» de Barbara Frederickson, j'ai réalisé que l'éditeur l'avait intitulé «*Mieux vivre grâce à la pensée positive*». Ce titre n'est pas une représentation juste de son contenu et c'est malheureux. Je dénonce personnellement le genre de livre qui laisse entendre qu'il suffit de penser positivement et qui culpabilise les clients qui n'y arrivent pas. Je ne peux rien à ce choix éditorial, mais je voulais au moins vous signifier que l'auteure est une chercheuse sérieuse qui n'appartient pas à ce courant de psychopop. Comme anglophone, elle n'a pas pu intercepter ce qui a été changé dans la traduction en français.

CHOISIR L'OPTIMISME POUR TRAVERSER LES MOMENTS PLUS DIFFICILES

Lors du premier déconfinement en 2022, j'ai acheté un magnifique hibiscus. Certains diront qu'il était un peu cher, mais il a fait sourire les gens de notre quartier pendant tout l'été. Certains le cachaient derrière un masque, mais les yeux ne pouvaient pas dissimuler leur joie. Plus ils souriaient, plus mon hibiscus prenait de la valeur.

Je l'ai rentré à l'intérieur le soir de la conférence de presse qui annonçait de nouvelles restrictions, celle du 28 septembre. J'aurais dû le placer plus loin de la télévision, j'ai sous-estimé la sagesse des plantes. Il a évidemment perdu toutes ses feuilles, comme plusieurs d'entre nous cette semaine-là. Elles tombaient pendant la nuit, pour l'effet dramatique du matin. C'était triste de les voir se recueillir en silence sur le plancher. Mais c'était encore plus triste de regarder tous ces bourgeons, sur le point d'éclorre et qui restaient en dedans. Ils semblaient dire : vous ne voulez pas qu'on sorte, alors on ne sortira pas du tout!

Et un matin, sans avertir, deux de ses fleurs égaillaient la pièce, de jeunes pousses recouvraient ses branches. Comme si mon hibiscus avait réalisé qu'il pouvait profiter de la lumière d'automne et qu'il était chargé d'une mission : nous aider à traverser l'hiver. Parce qu'il n'y a rien de plus optimiste qu'un hibiscus qui fleurit dans une saison morte.

En fait, il y a peut-être aussi mon chien qui croit que le fromage tombe du ciel et qui anticipe cette possibilité avec bonheur même s'il s'agit d'un phénomène assez rare. Mais vous admettez que l'image d'un bichon frisé qui s'échappe du confort du divan au son du gruyère, c'est un peu moins poétique qu'un hibiscus qui fleurit en hiver. Mais si vous aimez les chiens, leur optimisme vous a peut-être aussi aidé à vous dégager d'un fauteuil où vous vous sentiez enfoncer dans les périodes de découragement.

Je vous offre ce texte en espérant que certaines idées pourront vous aider à pratiquer l'optimisme, peut-être aussi important que l'exercice.

Choisir d'imaginer une meilleure fin

On vous a peut-être déjà dit : *tu as intérêt à te dire que de mauvaises choses vont t'arriver, comme ça, tu vas être moins déçue si ça n'arrive pas*. Cet énoncé n'a jamais été prouvé scientifiquement. C'est plutôt le contraire qui a été observé. Les gens résilients sont aussi optimistes. Ils savent que des événements tragiques peuvent se produire. Ils ne sont pas naïfs ni stupides (ils prennent des assurances et des REER), mais ils choisissent d'anticiper que l'avenir sera meilleur s'ils traversent un moment difficile. Ils croient que les bons et les mauvais épisodes finissent par passer. Quand ils sont frappés par l'adversité (parce que leur optimisme ne les met pas à l'abri) ou qu'ils se sont trompés (c'est plus dur qu'ils l'avaient imaginé), ils ont plus de robustesse psychologique pour passer à travers et se relever.

Bien sûr, ils sont déçus, mais pas plus. C'est comme s'ils n'avaient pas épuisé leur pile à anticiper le pire. Comme si le fait de se préparer au meilleur renforçait leur système immunitaire psychologique. Ces croyances ne représentent pas une garantie, mais elles leur permettent de se lever le matin avec

plus d'enthousiasme et de mieux vivre le présent. Et il arrive aussi que certaines de leurs actions donnent des résultats et influencent le futur.

Fabriquer du sens et trouver des bénéfices

L'optimisme nous permet aussi de choisir à quoi accorder de l'importance dans le présent. Les personnes optimistes font du «*sense-making*» et du «*benefit-finding*». J'aime ces deux expressions. Elles fabriquent du sens, se demandent ce qui pourrait en donner dans la situation actuelle. Elles n'essaient pas d'en chercher dans le passé. Elles en construisent dans le présent, avec les matériaux disponibles, comme des artisans. Elles recherchent aussi des bénéfices réels. Vous avez peut-être entendu des artistes qui ont raconté que grâce à la pandémie, ils ont arrêté leur rythme effréné et évité un épuisement professionnel. Est-ce que c'est vrai? Peut-être, peut-être pas. Ce qui est important, c'est qu'en se disant cela, c'est moins difficile d'avoir une perte de revenu importante et de ne pas pouvoir faire leur métier.

Une invitation, pas une injonction

Quand j'ai voulu vous parler d'optimisme, j'ai hésité. J'ai pensé au personnage de Lucy dans Charlie Brown. Vous vous rappelez le comptoir de limonade où elle vendait des conseils à 5 cents? Je voyais Charlie Brown qui lui disait qu'il s'inquiétait pour le futur et Lucy qui lui aurait répondu : *sois optimiste!* Le prochain dessin aurait montré Charlie Brown, avec un visage défait. Le contraire de ce que je vous souhaite. Je voudrais vous inviter à être optimiste comme une amie qui insiste pour que vous alliez dehors quand vous vous sentez moins bien. Parce que l'effet de l'optimisme est cumulatif, plus on le pratique, plus c'est facile, plus ça devient une habitude. Comme il m'arrive souvent, quand je ne sais pas comment transmettre une idée, je raconte une histoire. Celle-ci illustre comment j'ai pu intégrer ce concept dans ma vie.

Une illustration

Au mois de janvier 2020, je me sentais un peu moins bien. Je terminais mes traitements en février, j'aurais dû être soulagée, mais j'avais de la difficulté à imaginer un meilleur avenir. Quand je laissais mon cerveau décider par lui-même, il n'avait rien de mieux à me proposer que la perspective d'un deuxième congé de maladie. Même si le premier n'avait pas été si difficile, je n'avais pas envie de recommencer. Ce scénario rendait mes journées plus lourdes.

J'ai décidé d'aller explorer la possibilité de faire partie d'une équipe de Bateau Dragon, pour bouger un peu. Il y a en effet des équipes de survivantes de cancer, et ce partout dans le monde. Pas besoin d'être en forme pour faire partie de l'équipe, juste besoin d'avoir eu le cancer. Facile. Et je me suis retrouvée en présence d'une vingtaine de femmes qui parlaient avec enthousiasme de la compétition internationale qui se déroulerait en Nouvelle-Zélande en 2022. Il y a des milliers de participantes, de tous les horizons, aux 4 ans. Elles avaient été à Florence en 2018, étaient fières de me raconter qu'elles étaient arrivées 9e.

C'est comme si j'avais entendu une porte qui claquait dans le vent. J'ai senti une bouffée d'air chaud et je me suis mise à imaginer que je pourrais faire partie d'une compétition internationale. Moi, qui étais toujours la dernière choisie quand on faisait les équipes, dans la cour d'école de St-Anaclet. Quelle ironie du sort! J'ai parlé à ma famille et mes amis de ce projet, tous étaient excités pour moi.

Personne ne m'a dit que j'avais intérêt à ne pas me faire d'attentes. Je me suis remise à m'entraîner et j'ai fait du bateau dragon dans le bassin olympique (à 5 plutôt qu'à 2) pour respecter la distanciation physique. Ça m'a permis d'apprendre le rythme sans frapper mes coéquipières (il y avait quand même de bonnes raisons pour que Charles Lavoie ne m'ait jamais choisi au ballon chasseur). Ça se passe au coucher du soleil, avec le pont Jacques-Cartier en arrière-plan, un moment magnifique!

À cause de la COVID-19, l'équipe n'ira probablement pas en Nouvelle-Zélande. J'étais déçue, mais je ne suis jamais retournée à l'état d'esprit de janvier 2020. J'étais assez loin pour ne pas retomber. Le reste de l'année a été plus facile parce que j'avais retrouvé l'optimisme. Quand on se sent moins bien, c'est le premier rêve qui est plus difficile à libérer. Une fois la porte décoincée, les autres peuvent s'échapper. Ils peuvent même se bousculer, comme s'ils attendaient le signal. Quand un futur possible nous lance une corde pour sortir d'un trou, il n'a pas besoin de se réaliser pour que nous puissions en tirer les bénéfices. Il a joué son rôle, celui de nous aider à nous relever la tête, regarder devant. Tous les rêves ne se réalisent pas. Ils existent pour nous montrer où est la lumière, pour nous rappeler qu'elle existe.

Je vous invite donc à considérer ces idées. En espérant qu'en pratiquant l'optimisme, le présent soit plus facile.

1. Arrêtez de passer du temps à vous demander pourquoi c'est arrivé.
2. Imaginez, ruminez, partagez un rêve qui pourrait se réaliser d'ici 5 ans.
3. Choisissez avec qui vous parlerez de ce rêve. Évitez de le faire avec les personnes qui vous diront que c'est mieux d'imaginer le pire.
4. Dans un moment difficile, cherchez ce qui a du sens pour vous. Si vous n'en trouvez pas facilement, demandez-vous : *qu'est-ce qu'il y a autour de moi qui pourrait m'aider à en fabriquer?*
5. Cherchez et savourez les bénéfices qu'il y a dans un épisode moins facile. Faites une liste. Qu'est-ce que vous pouvez faire en ce moment, dont vous parlerez avec nostalgie dans le futur?
6. Svp, pratiquez l'autocompassion quand vous n'arrivez pas à être optimiste.

Lectures utiles

Hone, L. (2017). *Resilient grieving: Finding strength and embracing life after a loss that changes everything*.

Seligman, M. (1990). *Learned optimism*.

Seligman, M. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*.

Seligman, M. (2018). *The hope circuit: A psychologist's journey from helplessness to optimism*.

ARRÊTER DE FAIRE CE QUI A MOINS DE SENS

À chaque début d'année, l'auteur du livre *Good to Great* (Jim Collins) fait une liste de choses à arrêter-de-faire. Il ne s'agit pas ici d'arrêter de manger trop de desserts ou d'arrêter de boire ou de fumer. Il ne s'agit pas ici de prendre une résolution qui ne dépassera pas février. Il s'agit au contraire d'identifier ce qui prend trop d'énergie ou qui ne fait plus partie de nos priorités et que nous continuons à nous imposer sans y réfléchir. Qu'est-ce que vous voudriez arrêter de faire cette année ? Qu'est-ce que vous pourriez aider vos clients à arrêter de faire ? Pourquoi faire cet exercice ? Parce que les êtres humains sont plus heureux quand ils ont une vie qui a du sens. Ils n'ont pas nécessairement un horaire moins chargé, mais ils sont surtout occupés à faire ce qui a le plus de valeur à leurs yeux, ce qui est vraiment significatif.

Quand un client souhaite ajouter une tâche dans sa vie, il n'est pas rare que je propose de vérifier son agenda avec lui. Ce n'est pas du scepticisme à l'égard de sa motivation ; c'est une question de physique. La plupart du temps, ce qu'ils souhaitent faire (et qui est important pour eux) n'entre tout simplement pas dans leur horaire. Avant d'introduire un élément nouveau dans votre vie ou dans celle de vos clients, il faudrait peut-être identifier ce qui doit être enlevé.

À une époque, il était facile pour moi d'enlever des heures de sommeil. Si vous pouvez encore couper à cet endroit, vous n'avez peut-être pas encore besoin de faire cet exercice. Vous pourriez lire cette infolettre dans quelques années. Si comme moi, vous avez été rattrapées par le temps, laissez-moi vous raconter cette histoire inspirante tirée du livre *Decisive* (un livre à lire quand vous aurez gagné du temps).

En 1996, le Capitaine Abrashoff prit le commandement du USS Benfold, un navire de l'armée américaine. Il rencontra les 310 membres de son équipage et leur demanda : *Qu'est-ce que vous aimez le plus ? Le moins ? Qu'est-ce que vous changeriez si vous le pouviez ?* Il divisa toutes les tâches sur le bateau en 2 catégories. La liste A contenait les tâches importantes, celles qui étaient centrales à la mission, celles qui apportaient de la satisfaction à son personnel. La liste B contenait des actions qui devaient être faites, mais qui étaient répétitives, moins intéressantes et qui n'utilisaient pas les compétences des marins. Par exemple, sur un bateau, beaucoup de temps est passé à peindre. La rouille est l'ennemi no 1, mais vous pouvez soupçonner que ce n'est pas la tâche préférée des militaires. Le capitaine déclara donc la guerre à la liste B. Ils trouvèrent des écrous et des vis qui rouillaient moins facilement ; une peinture plus permanente. Les solutions n'ont pas pu être mises en place immédiatement et ils ont rencontré des embûches administratives. Mais tout l'équipage savait que leur Capitaine souhaitait qu'ils passent la majorité de leur temps à devenir meilleurs.

Ses efforts ont été récompensés lorsque l'équipage s'est présenté à un programme obligatoire de 6 mois qui devait être réussi par tous les membres de la marine. L'équipage du Capitaine Abrashoff a passé l'examen final après une semaine seulement ! Leur performance était meilleure que la moyenne, et ce, même après le programme de 6 mois. Pourquoi ? Parce que l'équipage passait la majorité de leur temps à s'entraîner et à réaliser des manœuvres en équipe. Le Benfold est devenu un exemple pour toute la marine et un indispensable dans la guerre du Golf.

Pour nos équipes de travail, nos familles et nos clients, il ne s'agit pas de gagner la guerre. Tout de même, ne serait-il pas important de passer plus de temps à faire des actions satisfaisantes, en accord avec nos priorités ? Des actions qui nous permettraient d'être davantage utiles et heureux ? Est-ce que le fait de s'attaquer à ce qui se trouve sur les listes B pourrait nous aider à diminuer certains symptômes d'anxiété et de dépression ? Il me semble que c'est une guerre aussi importante à gagner. Pour nos clients et pour nous-mêmes, c'est souvent le sens des responsabilités, la loyauté et le désir de remplir ses engagements qui nous empêchent d'arrêter de faire certaines tâches ou de nous retirer d'un projet.

Ce thème me rappelle une cliente qui avait fait un épuisement professionnel, entre autres, parce qu'elle croyait qu'elle devait finir tout ce qu'elle avait commencé. Ensemble, nous avons fait une liste de ce qui était prioritaire

pour elle. Nous avons identifié les moments où elle avait le sentiment de faire ce qui avait de l'importance dans sa vie. Nous avons précisé un futur où elle passait plus de temps à vivre en accord avec ses valeurs. Elle a réussi à quitter un engagement qu'elle poursuivait même si ce n'était plus satisfaisant depuis longtemps. Elle a gagné du temps en passant un peu moins de temps avec certains membres de sa famille.

Le plus impressionnant pour moi, c'est que malgré cette croyance nuisible, elle avait réussi à enseigner une autre croyance à sa fille de 8 ans. Elle lui avait appris qu'il était important de terminer la majorité de ce que l'on commençait (la majorité). Elle avait un exemple très précis avec sa fille. Elle avait aidé sa fille à manquer certains cours de patinage artistique parce qu'elle avait réalisé qu'avec le violon et les examens de fin d'année, celle-ci commençait à être trop stressée. Nous avons utilisé cet exemple pour placer un rappel dans son ordinateur. Tous les 6 mois, elle identifie ce qu'elle doit arrêter. Il ne suffit pas de prendre moins d'engagements. C'est parfois en faisant le test de la réalité qu'on se rend compte que c'est trop. Ce qui est aussi difficile, c'est de faire la différence entre ce qui est très important et ce qui est important. Ce n'est pas noir ou blanc, il y a souvent plusieurs nuances de gris.

Voici 6 façons d'aider vos clients à arrêter de faire des actions qui prennent trop de temps ou d'énergie dans leur horaire.

1. Faites une liste A et B. Cette liste peut être faite avec la famille, une équipe de travail, avec un client ou pour vous-même. Identifiez un plan pour attaquer une tâche qui est sur la liste B. Donnez-vous un échéancier réaliste pour passer moins de temps à faire cette tâche ou pour terminer cet engagement.
2. Proposez à vos clients de commencer leur semaine en identifiant ce qu'ils ne feront pas parce que c'est physiquement impossible de le faire.
3. Posez (doucement) la question : *S'il vous restait un an à vivre, qu'est-ce que vous arrêteriez de faire ?* C'est une façon d'aider les clients à se rappeler leurs priorités.
4. Programmez une alarme dans votre téléphone qui sonnera chaque heure. Cet exercice a été réalisé avec des gestionnaires. Lorsque l'alarme sonnait, ils devaient identifier s'ils étaient en train de passer du temps sur ce qu'ils considéraient comme important.
5. Avant de laisser partir votre client, vérifiez s'il est humainement possible d'ajouter une tâche supplémentaire à son horaire. Aidez-le à identifier ce qu'il doit enlever avant d'en ajouter.
6. Proposez à certains clients d'arrêter de changer. Ceci n'est pas une tâche paradoxale. Il s'agit bien de proposer à certains clients d'arrêter de faire des changements parce que c'est le temps de s'apprécier tel quel. Si vous proposez à certains clients de prendre une pause de croissance personnelle ; ils pourraient être soulagés.

Et si je vous proposais à vous aussi d'arrêter de faire des changements ? Ça ne vous empêchera pas de recommencer. Puisque vous lisez ces infolettres, c'est que vous êtes intéressé à l'amélioration de votre pratique. Je vous souhaite aussi des moments où vous arrêtez de travailler sur vous-mêmes et où vous prenez le temps de vous apprécier tel quel !

Collins, J. (2013). *De la performance à l'excellence : devenir une entreprise leader*. Pearson Education. (Traduction de *Good to great: why some companies make the leap ... and others don't.*)

Heath, C., Heath, D. (2013). *Comment prendre des meilleures décisions : faire tomber ses oeillères pour trouver l'option gagnante*. Transcontinental. (Traduction de *Decisive : how to make better choices in life and work.*)