

SARAH ROZENTHULER

# PARLER VRAI

## POUR CHANGER SA VIE

7 SOLUTIONS POUR EXPRIMER  
CE QUI COMPTE VRAIMENT

SARAH ROZENTHULER



PARLER VRAI  
POUR CHANGER SA VIE

7 SOLUTIONS POUR EXPRIMER  
CE QUI COMPTE VRAIMENT

Les Éditions  
Transcontinental 

PARLER VRAI  
POUR CHANGER SA VIE

Les Éditions Transcontinental  
TC Média Livres Inc.  
5800, rue Saint-Denis, bureau 900  
Montréal (Québec) H2S 3L5  
Téléphone : 514 273-1066  
1 800 565-5531  
[www.tcmédialivres.com](http://www.tcmédialivres.com)

Pour connaître nos autres titres, consultez [www.tcmédialivres.com](http://www.tcmédialivres.com). Pour bénéficier de nos tarifs spéciaux s'appliquant aux bibliothèques d'entreprise ou aux achats en gros, informez-vous au 1-855-861-2782 (faites le 2).

Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec et Bibliothèque et Archives Canada

Rozenthuler, Sarah

[Life-changing conversations. Français]

Parler vrai pour changer sa vie : 7 solutions pour exprimer ce qui compte vraiment

Traduction de : Life-changing conversations.

ISBN 978-2-89472-931-1

1. Communication interpersonnelle. 2. Conversation. I. Titre. II. Titre : Life-changing conversations. Français.

BF637.C45R6914 2014 153.6 C2013-942449-0

©Sarah Rozenthuler, 2012

Cette traduction du livre *Life-Changing Conversations* est publiée avec l'accord de Watkins Publishing.

Mise en pages : Anne-Laure Jean

Correction : Natacha Auclair

Conception graphique de la couverture : Marie-Josée Forest

Illustration de la couverture : Dreamstime

Impression : Marquis Imprimeur – Division Gagné

Imprimé au Canada

© Les Éditions Transcontinental, une marque de commerce de TC Média Livres Inc., 2014 Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 1<sup>er</sup> trimestre 2014 Bibliothèque et Archives Canada

TOUS DROITS RÉSERVÉS

Toute reproduction du présent ouvrage, en totalité ou en partie, par tous les moyens présentement connus ou à être découverts, est interdite sans l'autorisation préalable de TC Média Livres Inc.

Toute utilisation non expressément autorisée constitue une contrefaçon pouvant donner lieu à une poursuite en justice contre l'individu ou l'établissement qui effectue la reproduction non autorisée.

---

Les Éditions Transcontinental remercient le gouvernement du Québec – Programme de crédit d'impôt pour l'édition de livres – Gestion SODEC.

Nous reconnaissons l'aide financière du gouvernement du Canada par l'entremise du Fonds du livre du Canada pour nos activités d'édition. Nous remercions également la SODEC de son appui financier (programmes Aide à l'édition et Aide à la promotion).

---

Sarah Rozenhuler

# PARLER VRAI POUR CHANGER SA VIE

Traduit de l'anglais par Sylvain Michelet

Les Éditions  
Transcontinental 

# TABLE DES MATIÈRES

Préface de Neale Donald Walsch

## PREMIÈRE PARTIE : LES FONDATIONS

Introduction

Chapitre 1 : **Les petits changements font une grande différence**

Chapitre 2 : **Ce qui compte n'est pas ce que nous disons, mais comment nous le disons**

Chapitre 3 : **Introduction aux sept changements de conscience**

## DEUXIÈME PARTIE : LES SEPT CHANGEMENTS DE CONSCIENCE

Chapitre 4 : **Changement n° 1 : Rassemblez votre courage**

Chapitre 5 : **Changement n° 2 : Créez un espace de parole**

Chapitre 6 : **Changement n° 3 : Clarifiez vos intentions**

Chapitre 7 : **Changement n° 4 : Communiquez avec respect**

Chapitre 8 : **Changement n° 5 : Dites votre vérité**

Chapitre 9 : **Changement n° 6 : Délivrez-vous de votre histoire**

Chapitre 10 : **Changement n° 7 : Sachez conclure**

## TROISIÈME PARTIE : LE SAVOIR-FAIRE

Exercice 1 : **La marche arrière**

Exercice 2 : **Le pour et le contre**

Exercice 3 : **La vision intérieure**

Exercice 4 : **Le recentrage**

Exercice 5 : **Le discernement**

Exercice 6 : **Les bagages**

Exercice 7 : **Le seuil**

Exercice 8 : **Le répertoire**

Exercice 9 : **L'augmentation d'un cran**

Exercice 10 : **Les boutons**

Exercice 11 : **La connexion**

Exercice 12 : **L'ambiance**

Exercice 13 : **L'éléphant dans la pièce**

Exercice 14 : **La roue**

Exercice 15 : **Les quatre vérités**

Exercice 16 : **Les ressources**

Exercice 17 : **Le retour sur les événements**



Exercice 18 : **La table**

Postface

Bibliographie

Remerciements

Sarah Rozenhuler est psychologue, coach et consultante, avec plus de dix ans d'expérience auprès de grandes organisations telles que la Banque mondiale, la BBC, British Petroleum et l'administration gouvernementale anglaise. Spécialiste du dialogue, elle aide les dirigeants et les membres de leurs équipes à avoir des conversations plus efficaces et plus créatives, centrées sur ce qui compte vraiment.

Elle a coanimé plusieurs séminaires avec Neale Donald Walsch, auteur de l'ouvrage à succès *Conversations avec Dieu*, qui a qualifié Sarah de « deuxième meilleure chose qui me soit arrivée ». Elle a dirigé plusieurs événements favorisant l'harmonie corps-esprit depuis 2007, obtenant une reconnaissance mondiale.

Sarah a obtenu une licence en psychologie à l'Université de Nottingham et un diplôme en développement spirituel à l'Université du Surrey. Elle considère cependant que sa véritable maîtrise en gestion humaine et facilitation de groupe lui vient d'avoir réussi à survivre quatre ans comme actrice de rue en Espagne, où elle jonglait avec le feu lors des *fiestas*.

---

# PRÉFACE

Par Neale Donald Walsch

Toute ma vie j'ai eu l'occasion de ressentir – et de constater au quotidien – qu'entre des êtres qui s'aiment aucun problème ne résiste à la parole. La conversation a un pouvoir énorme. Pourtant, je peux aussi vous dire qu'en vingt-cinq ans de *coaching* auprès d'au moins 10 000 personnes, j'ai rencontré (davantage que je ne l'aurais cru et même entre des proches liés par beaucoup d'amour) une formidable réticence à échanger, face à face, des informations sur ce qui comptait vraiment pour elles.

En vérité, nombre de gens détestent tout simplement s'engager dans une discussion qui pourrait les conduire à révéler quelque chose sur eux-mêmes – et je ne parle même pas d'aborder des sujets légèrement désagréables ou polémiques. Ce fait m'a longtemps étonné car je sais qu'au fond, la plupart d'entre nous voudraient être *entendus* et *reconnus*. Comment ces deux attitudes contradictoires peuvent-elles cohabiter chez tant d'individus ?

J'ai commencé à le comprendre quand je me suis rendu compte que le problème n'est pas que les gens veulent rester secrets ou tolèrent difficilement la révélation de leurs différences, même légères. Le problème est qu'ils se sentent incompetents pour ce genre de conversation. Ils n'ont pas confiance dans leur capacité à « défendre leur point de vue », à « rester zen », à éviter les explosions émotives, les mots qui blessent, la mise en accusation ou la condamnation de l'autre.

C'est ainsi que beaucoup de gens se retrouvent dans une situation pénible, mal vécue et sans solution viable, uniquement pour éviter d'avoir à en parler – ce qui leur serait plus désagréable encore.

Heureusement, voici maintenant Sarah Rozenhuler pour nous dire que les conversations qui « assainissent l'atmosphère » ne sont pas nécessairement déplaisantes et peuvent même, en fait, créer des opportunités plus plaisantes

que jamais dans toutes sortes de situations, y compris des situations que nous voulons voir finir.

***Parler vrai pour changer sa vie*** lance une bouée de sauvetage à ceux qui sombrent en silence, qui vivent des moments (parfois des vies entières !) de « désespoir tranquille ». Voici des techniques, des approches et des formules qui marchent – bref, les outils que la plupart des gens voudraient avoir quand ils souhaitent que les choses aillent autrement.

Sarah nous rappelle que la compassion, l'attention, la patience, la compréhension et l'amour peuvent jouer leur rôle, même dans les conversations les plus difficiles. À vrai dire, ces sentiments peuvent leur servir de *base*.

Dans la vie, il y a conversation et *conversation*. C'est là que réside le truc : comment utiliser la conversation pour obtenir le résultat escompté – voilà quelque chose que nous aimerions tous savoir mieux faire. Un grand maître spirituel m'a dit un jour : « Dis ce que tu penses, mais baigne de paix tes paroles. » En une dizaine de mots, il avait résumé ce dont traite, de façon remarquable, le livre que vous avez entre les mains.

S'il vous est un peu difficile d'exprimer vos sentiments ou de défendre ce que vous croyez vrai, ce livre pourrait être l'un des plus importants de votre vie.

Merci, Sarah, pour cette extraordinaire contribution.

Neale Donald Walsch

À maman et papa, avec mes remerciements pour toutes nos  
conversations, petites et grandes.

PREMIÈRE PARTIE

---

# LES FONDATIONS

# INTRODUCTION

Si une conversation pouvait changer votre vie aujourd'hui, avec qui voudriez-vous qu'elle ait lieu ? Votre partenaire, un collègue, votre patron, un voisin ? Et si vous trouviez le moyen de communiquer, quelle différence cela ferait-il ? Est-ce que cela assainirait l'atmosphère, panserait les blessures, relancerait la relation ?

Je pense que la conversation est essentielle dans nos vies, et pourtant beaucoup d'entre nous se retiennent de parler. Ils craignent de perturber les autres, de perdre leur emploi, d'endommager la relation amoureuse... Ce livre vous offre le savoir-faire pour avoir, le moment venu, la vraie conversation qui vous permettra de lâcher ce qui vous pèse sur le cœur et d'aller de l'avant.

Améliorer notre capacité à parler ensemble nous permet de créer la vie que nous désirons avoir, pour nous-mêmes comme pour ceux que notre existence affecte. Si l'un de nous trouve le courage de parler, un autre suivra, puis un autre... Par effet domino, nous pourrions même changer le monde !

Nous vivons une époque de grande mutation technologique, sociale et économique. Nous sommes nombreux à subir des bouleversements que nous n'aurions jamais prévus il y a peu de temps encore. Que nous devons nous initier à un nouvel environnement de travail, tirer un trait sur une relation ou sortir du cocon familial, tout est plus difficile qu'avant.

Au milieu de ces turbulences, le besoin de véritables rapports, de rencontres d'être à être, de contacts vraiment humains nous tenaille de façon grandissante. Dévalant vers un futur plein d'incertitudes, nous nous trouvons de plus en plus désorientés. La technologie de demain arrive avant

que nous ayons maîtrisé celle d'aujourd'hui, nous nous sentons isolés devant nos écrans, hantés par toutes les conversations que nous n'aurons jamais.

Naviguer dans ces mers inconnues exige de nouvelles capacités. Il nous faut acquérir une vision plus large de l'être, de nouvelles compétences et des outils relationnels pour nous reconnecter les uns aux autres. Quelle que soit la forme du défi particulier qui nous occupe – une rupture amoureuse, un problème familial inattendu ou un choix de carrière –, nous pouvons nous équiper pour affronter l'onde de choc du changement. Nous pouvons apprendre à avoir des conversations transformatrices de vie.

Découvrir de nouvelles façons d'agir les uns avec les autres devient d'une importance cruciale. Beaucoup d'entre nous ont à faire face à des temps difficiles, à prendre des décisions importantes. Beaucoup aimeraient pouvoir parler de ce qui compte vraiment pour eux, se sortir d'engagements dépassés ou donner plus de sens à leur vie. Ces défis ont tous un point commun : l'interaction avec autrui. Et cette interaction implique une chose : la conversation.

---

## DIX-SEPT ANS ET MAIGRICHONNE

Je me souviens très bien de ma première conversation transformatrice de vie. J'étais une adolescente de dix-sept ans maigre comme un clou, sur le point de me présenter aux examens pré-universitaires. J'avais passé les quatre années précédentes à me demander avec anxiété quel programme j'allais privilégier – mes parents disaient que cette décision allait affecter toute ma vie. J'étais préinscrite en architecture à l'Université de Nottingham, une orientation que j'avais choisie dès l'âge de treize ans. J'avais donc sélectionné les math et les sciences comme matières principales à l'examen afin de remplir les conditions d'inscription à ce programme, alors qu'au fond j'étais plutôt de sensibilité artistique.

La veille de l'examen, à la maison, la conversation au souper a pris un tour inattendu. On était à la fin des années 1980 et, dans la petite ville de Shrewsbury où j'ai grandi, près de la frontière galloise, on soupait encore



en famille à cette époque. Ce soir-là, maman m'a regardée pendant un long moment avant de dire :

« Je ne crois pas que tu aies vraiment envie d'étudier l'architecture, en fait. »

J'étais sidérée. Je pensais savoir depuis des années ce que je voulais faire plus tard.

« Pourquoi tu dis ça ? ai-je demandé.

– Eh bien, a répondu maman d'un ton précautionneux, chaque fois que je parle de ton départ pour Nottingham, tu changes de sujet. D'un autre côté, je sais que tu te plairas à l'université, alors je me dis que la seule raison possible de ton silence, c'est qu'au fond, l'architecture ne te fait pas envie.

– Heu... »

C'est tout ce que j'ai trouvé à dire. J'ai quitté la table du dîner pour me réfugier dans ma chambre. J'ai rangé mes livres de math et mes notes de révision puis, assise à mon bureau, j'ai regardé par la fenêtre. Ma respiration s'est ralentie, j'ai senti mes épaules se relâcher et tout mon être se détendre. En y repensant, je me suis rendu compte que le désir d'être architecte était surtout celui de mon père. Il fallait bien admettre que la géométrie tridimensionnelle me donnait des boutons, que le dessin industriel ne m'était pas facile et que j'étais beaucoup plus intéressée par les êtres humains que par les plans d'occupation des sols. Je n'étais pas plus faite pour être architecte qu'ingénieure – la profession de mon papa, qui souffrait de ne pouvoir y exprimer toute sa créativité.

Assise là, immobilisée au seuil de ma vie adulte, je sentais la vérité des paroles de ma mère vibrer en moi. Elle venait de mettre des mots sur quelque chose que je savais mais, que je ne me savais pas savoir. J'ai ressenti un grand soulagement en réalisant qu'effectivement, je ne voulais pas être architecte. J'ai contemplé le coucher de soleil, sa disparition derrière la ligne d'horizon, sans savoir encore qu'à la suite de ce bref échange avec ma mère, mon existence allait prendre une tout autre direction.

---

Ce fut pourtant le cas : si courte qu'elle ait été, cette conversation a marqué un tournant dans ma vie. Sans elle, je n'aurais jamais changé d'orientation, choisi la psychologie, fait une spécialisation en psychologie des organisations et entamé une carrière de consultante spécialiste du dialogue. Je n'aurais jamais écrit ce livre, vous ne l'auriez jamais lu... et il y aurait sans doute quelques immeubles bizarres de plus quelque part dans le monde.

Bien que ses propos m'aient semblé surgir d'on ne sait où sur le moment, j'ai appris des années plus tard que, pour maman, il en était allé tout autrement. Après avoir discuté plusieurs fois avec mon père pour savoir si elle allait me parler ou non, elle avait pesé le pour et le contre, réfléchi à ce qu'elle pourrait dire et décidé qu'il fallait absolument aborder la question. Elle avait alors choisi son moment, trouvé les mots justes, puis m'avait laissé le temps de digérer leur impact. Maman est une championne en conversations transformatrices de vie.

Développer notre capacité à nous exprimer, surtout quand nous nous retrouvons face à des choix difficiles, c'est acquérir un outil qui améliore la vie. Je pense que pour évoluer, rien ne va plus vite que l'interaction avec autrui. Nos relations – personnelles, professionnelles ou intimes – sont nos meilleurs terrains de croissance. C'est en parlant les uns avec les autres que nous parvenons à savoir qui nous sommes.

Une conversation à un moment clé de notre parcours peut offrir une formidable occasion de faire un bond dans notre évolution. Plus important encore, elle peut nous permettre d'apporter notre contribution à l'évolution de l'humanité en ces temps incertains. Beaucoup rêvent aujourd'hui d'une société mondiale dans laquelle les besoins de chacun seraient satisfaits, mais ce rêve ne pourra se réaliser que si nous sommes capables de parler ensemble et de nous écouter les uns les autres.

---

## POURQUOI J'AI ÉCRIT CE LIVRE

Mon espoir est qu'il contribue à changer votre vie. Mon intention est de vous inspirer, de vous fournir des outils et de vous pousser à avoir vos propres vraies conversations. Qu'en le lisant, votre esprit puisse s'ouvrir à de nouveaux horizons, que votre vie s'élève vers de nouveaux sommets, que votre tâche dans le monde puisse s'accomplir. J'ai confiance qu'après avoir lu ces pages, vous serez capable de parler avec n'importe qui, n'importe où, n'importe quand et d'aborder sans esquiver ni perdre vos moyens les sujets qui comptent le plus pour vous.

Pour créer un monde où nous pourrions vivre bien tous ensemble, nous devons devenir des acteurs plus conscients de nos échanges. Selon mon expérience, les vraies conversations n'arrivent pas toutes seules. Il faut s'y préparer, se lancer, tenir la distance, rester présent. Il est très facile de mésestimer le pouvoir de la parole : c'est un outil social si humble et banal que nous le croyons évident. Mais si nous voulons qu'une conversation change notre situation, nous devons y jouer pleinement notre rôle et, pour cela, travailler à relier notre être intérieur et nos compétences relationnelles.

Ces compétences, ce sont les talents de communicateur que nous pouvons apprendre à développer, les outils que nous pouvons employer, les attitudes à adopter. Talents, outils et attitudes nous donneront la flexibilité nécessaire pour atteindre notre interlocuteur. Il est souvent difficile de « passer de l'autre côté » pour rencontrer l'autre par le dialogue tout en restant fidèle à soi-même.

Ces outils et lignes directrices augmenteront votre confiance et votre capacité à communiquer.

Cependant, le travail intérieur que nécessite une vraie conversation est plus important encore. Élargir la perspective, faire appel au meilleur de chacun et à son énergie positive, tout cela découle d'un approfondissement de la connaissance de soi. À l'origine de tout changement dans notre vécu, y compris dans nos conversations, il y a un changement de conscience. Un véritable dialogue, dans ses meilleurs moments, ne repose sur aucune technique.

Ce livre est donc comme une tapisserie, tissée de fils divers. Il a émergé de centaines de séances de *coaching* et de milliers de discussions – famille et

amis, collègues et clients aussi bien que grands pionniers du « dialogue ». Je l'ai aussi nourri de mes propres expériences.

Enfin, il rassemble des outils venus de la pratique du dialogue, des éclairages apportés par la psychologie et des conseils de sagesse issus de « la nouvelle spiritualité ». Ce puissant mélange pourrait transformer la façon dont nous parlons ensemble et dont nous agissons, dans le monde comme dans nos vies.

---

## COMMENT UTILISER CE LIVRE

Dans la première partie, je montre à quel point la conversation est le principal élément moteur de l'évolution de nos vies et comment de petits changements peuvent avoir de gros effets. Je débusque les erreurs à ne pas commettre. J'explique comment apprendre à devenir des participants plus conscients et plus créatifs afin de changer, pour le meilleur, notre façon de parler.

Dans la deuxième partie, je présente les sept changements de conscience qui permettent d'avoir des conversations transformatrices de vie. Pour illustrer ces changements, je prends comme exemple sept personnes qui sont vraiment allées au bout d'elles-mêmes pour trouver le moyen de parler à des moments critiques allant de la rupture amoureuse à la recherche d'un nouvel emploi.

Dans la troisième partie, je propose des exercices qui vous aideront à avoir votre propre vraie conversation. Savoir comment se préparer permet de parler plus facilement ensuite – même des sujets les plus difficiles. Il n'est pas nécessaire de faire tous les exercices, un seul peut suffire à produire le déclic. Utilisez votre intuition et choisissez ceux vers lesquels votre instinct vous porte.

---

## LES 7 CHANGEMENTS DE CONSCIENCE

Ce que j'appelle les sept changements de conscience constitue le cœur de cet ouvrage. Ils vous permettront d'avoir des conversations transformatrices

de vie, en vous rendant capable de :

- **rassembler votre courage**, pour redresser un tort, avoir de l’audace et aborder ce qui a été glissé sous le tapis ;
- **créer un espace de parole**, pour renouveler une relation, soigner une blessure et parler de ce qui a été perdu ou oublié ;
- **clarifier vos intentions**, pour aller de l’avant, débloquer une situation et parler de ce que vous voulez vraiment faire de votre vie ;
- **communiquer avec respect**, pour mettre davantage de sens dans l’existence, exprimer vos désirs profonds et parler de ce qui compte le plus tout en valorisant l’autre ;
- **dire votre vérité**, pour prendre la liberté de vivre la vie que vous avez choisie, dire « la dure vérité » et parler sans mentir sur vous-même ;
- **vous délivrer de votre histoire**, pour arrêter de jouer petit et prendre conscience de votre façon de saboter le dialogue, afin d’aborder de nouveaux possibles ;
- **savoir conclure**, pour restaurer la paix dans votre esprit, libérer votre énergie et faire de la conversation un nouveau départ.

Les récits de ce livre concernent des gens ordinaires vivant des vies ordinaires. C’est un choix délibéré. Bien que j’aie passé plus de dix ans à travailler comme psychologue consultante pour de grandes organisations telles que la fonction publique britannique, la Banque mondiale et la BBC, ce sont les discussions en tête à tête dans la cuisine ou dans la chambre – davantage que dans les salles de réunions – qui ont été les plus instructives.

Tout le monde n’est pas cadre supérieur, chef d’entreprise ou dirigeant administratif. En revanche, nous sommes nombreux à être mamans ou papas, partenaires ou amoureux, frères ou sœurs, amis ou voisins.

Chacun des sept récits s’appuie sur une histoire vraie, sans détails trop révélateurs. Quand il était nécessaire de protéger l’identité de la personne, j’ai composé le personnage principal à partir de plusieurs individus. Je suis profondément reconnaissante envers les personnes qui m’ont choisie pour les accompagner au moment où elles étaient bloquées dans leurs

interactions et avaient besoin de trouver une façon de communiquer. Aider chacune d'elles à préparer, à construire et à absorber l'impact de sa vraie conversation a été à la fois un honneur et un apprentissage.

Je crois que lorsque nous approfondissons notre conscience du monde, l'ordinaire devient extraordinaire et n'importe quelle rencontre peut donner lieu à une conversation transformatrice. Quand les esprits se rencontrent, les cœurs s'ouvrent et les âmes entrent en contact, parler ensemble nous donne un aperçu d'une réalité plus vaste. Nous nous rappelons qui nous sommes, combien nous sommes uniques et ce que nous sommes venus faire ici.

Avec sept milliards d'humains sur cette planète, il y a beaucoup de gros progrès à faire si nous voulons vivre en harmonie. La bonne nouvelle, c'est que les gros progrès s'accomplissent par des petits pas que chacun d'entre nous peut accomplir. Avoir des conversations transformatrices de vie est l'un d'entre eux.

## CHAPITRE 1

# LES PETITS CHANGEMENTS FONT UNE GRANDE DIFFÉRENCE

Dans ce chapitre, nous allons découvrir :

- **pourquoi la conversation est importante ;**
- **ce qu'est une conversation... et ce qu'elle n'est pas ;**
- **la question : « Est-ce qu'on peut se parler ? » ;**
- **qu'il est possible d'acquérir des compétences en dialogue ;**
- **que notre vie se déploie grâce aux conversations ;**
- **que les petits changements font une grande différence.**

---

## POURQUOI LA CONVERSATION EST IMPORTANTE

Converser est au cœur de la vie de la plupart d'entre nous. On pourrait même voir la vie tout entière comme une succession de conversations. Parler les uns avec les autres constitue l'activité majeure de beaucoup de gens, que ce soit autour de la table de la cuisine, au bureau ou lors de réunions en société. Apporter des changements dans la façon dont nous parlons pourrait donc avoir un grand impact sur nos vies.

Je me suis intéressée à la conversation dès l'enfance. En écoutant les adultes parler, j'ai découvert dans leurs conversations des modèles qui m'ont servi plus tard dans ma pratique du *coaching*. Plus importante encore pour moi fut la prise de conscience du rôle essentiel qu'elles jouaient dans la vie quotidienne, qui semblait tourner autour d'elles. Avant de partager

avec vous ce que j'en ai retiré, laissez-moi vous raconter comment je suis devenue experte en observation des conversations.

---

J'avais dix ans, j'étais malade et épuisée. Je venais de passer plusieurs semaines à étudier sans arrêt pour préparer l'examen d'entrée au secondaire que ma mère, professeure soucieuse d'accélérer mon éducation, voulait que je présente avec un an d'avance. Le docteur indiqua qu'il me faudrait rester en convalescence quelque temps. Comme mes parents travaillaient, c'est ma grand-mère qui s'est occupée de moi.

J'étais curieuse de découvrir comment Min (comme l'appellent famille et amis) passait son temps. À la retraite après plus de vingt-cinq ans passés comme réceptionniste à l'usine de caoutchouc locale, elle débordait d'occupations, avait une vie sociale intense, adorait jardiner. Bref, Min aimait s'activer.

Elle me fit vite partager le rythme de ses journées. La plupart du temps était consacré à faire la tournée de ses amies et à boire – quelle que soit l'heure – d'interminables « petits cafés du matin ». Je n'ai jamais su si ces femmes avaient des maris, je n'en ai jamais vu un seul. Perchée sur une chaise dans un coin de la pièce, sirotant un jus d'orange dans mon verre à bec en plastique, j'observais leurs échanges. Moi, quand j'étais avec mes amies, je jouais, je courais... Les adultes ne semblaient faire qu'une seule chose : *parler*.

Pour éviter de m'ennuyer, je m'inventais des jeux. Mon préféré était d'essayer de suivre le fil de la conversation. Je notais dans ma tête le premier domaine abordé puis tentais de ne rien perdre des différents sujets évoqués par la suite : les recettes de confiture de framboises, les supermarchés du quartier, la nouvelle bibliothèque municipale et autres jusqu'à la hanche de madame Jones et l'enterrement de l'oncle Fred.

À ma grande frustration, j'ai rapidement découvert que la plupart du temps, je n'arrivais pas à me souvenir de tout. Les femmes semblaient sauter du coq à l'âne, il devenait vite difficile de suivre les commérages, les échanges de recettes et les chuchotements en aparté. La conversation s'aventurait



dans des directions inattendues, revenait sur elle-même, trouvait soudain de nouveaux rivages à aborder.

Autre chose me surprenait également. Tandis que Min et ses amies commençaient souvent par des sujets apparemment sans importance, peu à peu, la discussion semblait s'orienter vers des registres davantage chargés de sens, comme la famille, la santé ou la mort. Alors que chacune parlait tour à tour et que la conversation semblait couler d'elle-même, elle atteignait inévitablement et naturellement une plus grande profondeur.

Quelques petits cafés du matin plus tard, j'en suis venue à comprendre que parler était le ciment qui liait ces femmes entre elles. C'était leur façon de se soutenir les unes les autres, de partager leurs histoires et, souvent, de se consoler de leur solitude. C'était ce qui les maintenait *en vie*.

---

Écouter ma grand-mère et ses amies m'a permis de me rendre compte que même une conversation apparemment triviale peut avoir de grands bénéfices. Parler ensemble :

- crée et nourrit l'amitié ;
- apporte un réconfort ;
- permet d'aborder nos problèmes ;
- nous informe sur nos décisions ;
- déclenche de nouvelles idées ;
- approfondit les liens ;
- change notre façon de voir les choses.

Pas étonnant que nous passions autant de temps en causeries ! La recherche le démontre : si l'on vous demandait combien de votre temps d'éveil vous consacrez à parler à d'autres personnes, que diriez-vous ? Quand je pose la question aux dirigeants et aux cadres lors des séminaires de dialogue que j'anime dans les entreprises, la réponse habituelle se situe entre 40 % et 80 % du temps. De plus, une constante émerge : plus un cadre est haut placé, plus il consacre de temps à interagir verbalement avec autrui.

Une enquête conduite en 2010 par *Courage Beer* sur 3 000 adultes britanniques a montré qu'en moyenne, ils avaient 27 conversations par jour, d'environ dix minutes chacune. Cela donne un total stupéfiant de quatre heures passées à parler chaque jour.

Plus révélateur encore, l'enquête indique que ces conversations, si fréquentes soient-elles, sont pour quasiment la moitié (43 %) considérées comme sans intérêt. Si nous donnions plus de sens à nos échanges, cela changerait considérablement la qualité de nos vies. Ce qui nous conduit à la question : qu'est-ce qu'une bonne conversation ?

---

## CE QU'UNE CONVERSATION EST... ET CE QU'ELLE N'EST PAS

Interagir verbalement ne signifie pas forcément avoir une conversation. Un échange d'invectives n'est pas une conversation. Un débat à l'Assemblée nationale non plus. Pas plus que ne l'est une conférence en public, même suivie de questions. Enfin, quand deux personnes se parlent sans s'écouter, ce n'est pas non plus une conversation.

Venant du latin *cum* signifiant « avec » et *versare* signifiant « tourner », l'essence d'une conversation est de « tourner ensemble ». Le rythme d'une bonne conversation n'est pas prescrit d'avance comme pour le cha-cha-cha ou la salsa : c'est une improvisation permanente dans laquelle chacun agit en réponse à l'autre. Nul ne sait où cela mènera, personne n'est aux commandes... il n'y a qu'à danser !

En m'appuyant sur mon expérience des petits cafés matinaux de mon enfance, voici ce qui me semble faire d'un échange de paroles une véritable conversation :

- tout le monde participe ;
- chacun dit ce qu'il pense ;
- chacun est écouté ;
- on parle de ce qui compte vraiment ;

- personne n’essaie de contrôler la conversation ;
- les différences de chacun sont respectées.

Une vraie conversation ouvre de nouveaux horizons. En discutant ensemble, on arrive à des réponses qu’on n’aurait jamais pu prévoir, à résoudre des situations bloquées, à prendre de nouvelles directions. Les idées surgissent de l’espace entre nous et prennent force, nos vies se réveillent.

Cela dit, la conversation n’est pas non plus la panacée. Il faut parfois se lancer dans l’action sans discuter davantage. Parfois, il faut aussi savoir faire profil bas et attendre que la tempête du changement se déclenche. Dans ces périodes de silence cependant, il est sage de se demander si la fuite est la meilleure stratégie ou si c’est la seule possible – ce qui est loin d’être la même chose, comme nous le verrons.

---

## EST-CE QU’ON PEUT SE PARLER ?

Cette question devient essentielle à certains moments critiques de notre vie, quand nous devons décider avec qui nous marier, pour quelle entreprise ou organisation travailler, si nous voulons ou non des enfants... Formule rituelle pour inviter à la discussion, « Est-ce qu’on peut se parler ? » signifie souvent que certaines choses importantes doivent être dites.

Cependant, cela peut aussi vouloir dire : « Sommes-nous *capables* de nous parler ? » Est-il possible de continuer cette conversation sans que l’un de nous sombre dans le mutisme ou la violence verbale ? L’incapacité à rester dans la même pièce pour discuter ensemble est la source de beaucoup de problèmes entre maris et femmes, parents et enfants, diplomates de toutes nations.

Beaucoup de nos échanges verbaux sont loin de mériter le titre de conversation. Nous restons polis, ne disons rien de ce qui se passe réellement. Quand nous ne sommes pas écoutés, nous nous mettons à l’écart ou, tel le touriste à l’étranger, nous parlons plus fort dans l’espoir d’être mieux compris. Il y a de multiples façons de saboter une conversation.

Ce qui nous sauve, c'est que nous pouvons apprendre à parler ensemble avec plus d'efficacité. Avoir une conversation transformatrice de vie est à la portée de tous. Comme pour les autres arts, la clé est de s'entraîner correctement. Posséder ces savoir-faire augmente notre capacité à faire participer l'autre. Voici comment je l'ai appris.

---

Après ma maîtrise en psychologie, mon petit ami et moi sommes partis pour l'Espagne dans une vieille camionnette aménagée en campeur. J'avais laissé tomber une occasion de passer mon doctorat et décidé que le soleil, la sieste et la sangria étaient davantage ma voie. Mais mon projet de vivre en enseignant l'anglais a commencé à mal tourner quand notre camion est tombé en panne et que toutes nos affaires ont été volées. Je ne réussissais pas à trouver du travail et mes économies maigrissaient. Je traînais dans les rues de Valence, liant connaissance avec des musiciens, artisans et artistes de rue.

Même si mes diplômes universitaires m'avaient coûté beaucoup d'efforts, ils ne pouvaient malheureusement pas me servir. Mes nouveaux amis, en revanche, réussissaient à gagner leur vie dans la rue grâce à la musique, au mime ou à la fabrication d'objets. J'étais particulièrement envieuse envers Jan, un jeune routard *new age* allemand de quatorze ans passé maître dans l'art du diabolo qu'il lançait et réceptionnait sur une ficelle tendue entre deux bâtons. Comme je n'allais pas tarder à me retrouver sans une pesète, j'ai suivi son exemple et me suis mise à apprendre à jongler.

Avec de l'entraînement, j'ai assez vite réussi à garder une cascade de balles en l'air sans trop en faire tomber. J'ai commencé à « aller au boulot », comme disaient les copains, en jonglant sur le trottoir d'une rue fréquentée par les promeneurs, le soir. Au bout d'environ deux heures, j'avais gagné presque mille pesetas (à peu près neuf dollars), ce qui suffisait à l'époque pour un passage au supermarché.

Quelques mois plus tard, quand la chaleur méditerranéenne est devenue trop intense, nous avons décidé de remonter vers Pampelune, au Pays basque, pour tenter notre chance à la Saint-Firmin, la *fiesta* où, chaque année, un

touriste américain meurt d'avoir couru dans les rues au moment du lâcher de taureaux.

Traversant la place principale un après-midi, j'ai remarqué un collègue, El Mago (« le Magicien »), qui commençait à s'installer. Il a surveillé la rue, ouvert son sac et sorti ses affaires. En un quart d'heure, il avait rassemblé autour de lui une bonne foule qu'il faisait rire avec ses tours – attacher et détacher des ficelles, dégrafer le soutien-gorge d'une dame sans qu'elle s'en aperçoive... – pour finalement se retrouver avec des poignées de billets dans son chapeau. Pas de doute, me suis-je dit, voilà un vrai magicien.

Il s'avéra que cet expert de la rue, truculent New-Yorkais de cinquante-cinq ans, avait fait plusieurs fois le tour du monde en se finançant uniquement grâce « au chapeau ». En échange du transport de ville en ville dans notre camion, j'ai proposé à El Mago de m'apprendre à améliorer mon jeu et à faire fortune.

La première chose qu'il m'a dite a été : « Tu ne vas pas au boulot, tu fais un *show* ! »

Pendant les mois suivants, El Mago m'a enseigné comment rassembler une foule, la divertir et en récolter de l'argent. J'ai découvert combien il était agréable de faire rire les gens, de les voir applaudir et crier – bien plus agréable que de rester seule au coin de la rue à jongler. Impliquer les gens signifiait aussi gagner beaucoup plus. Je me faisais en quinze minutes de « *show* » ce que je gagnais auparavant en deux heures en « allant au boulot ».

L'autre grand déclic s'est produit quand mon coach magicien m'a transmis son truc pour vraiment réussir : « Trouve un volontaire et tu feras doubler le chapeau ! »

El Mago m'a montré comment choisir dans la foule quelqu'un prêt à marcher, comment en faire le centre du spectacle. J'ai appris à lui demander son nom, à proposer aux gens de l'applaudir. Quand j'étais le tapis et demandais à Pedro, Paco ou Pablo de s'allonger, tout pouvait arriver. Certains se jetaient dessus sans arrière-pensée, d'autres hésitaient, une fois au moins le bougre s'est enfui !

Quand je sortais mes couteaux à lancer, l'incertitude montait encore d'un cran. Certaines de mes victimes riaient, d'autres protégeaient leurs parties intimes, d'autres enfin abandonnaient. Mon spectacle se terminait par *el Camino de la Muerte*, « le Chemin de la Mort ». Je jonglais au-dessus de mon volontaire, allant des pieds jusqu'à la tête, couteaux brillant dans le noir sous les hurlements de la foule.

Tout comme El Mago l'avait prédit, j'ai effectivement vu doubler l'argent du chapeau – et même davantage. En faisant appel à un volontaire, je rendais le spectacle imprévisible, spontané, participatif. Je devais improviser, me montrer futée et gérer la situation quoi qu'il arrive. Je gagnais maintenant 20 fois plus qu'en faisant mon « boulot » sur le trottoir. Mon monologue était devenu dialogue. J'avais trouvé la mine !

---

À mon retour dans le monde du travail normal quelques années plus tard, j'ai commencé à relier ce que j'avais appris dans la rue quant à la façon de capter l'attention des gens avec ce que j'étais en train de découvrir sur le dialogue.

Devenue psychologue consultante, j'ai eu l'occasion d'entrer en contact avec beaucoup d'organisations et d'agences gouvernementales, de travailler avec des gens très divers et dans des environnements variés. J'ai vite remarqué comment un projet pouvait s'écrouler ou réussir en fonction de la façon dont les gens parvenaient à travailler ensemble, façon qui n'était elle-même que le reflet de leur capacité à se parler.

Il y a souvent, entre membres d'une équipe, des disputes sur la stratégie, des débats sur la mise en œuvre et des mésententes sur l'allocation des ressources. Si les relations sont fortes, les gens peuvent supporter la pression des conversations les plus difficiles. Mais si les relations sont fragiles, les conversations à risque seront soit évitées, soit génératrices de plus d'antagonismes.

Je me suis toujours attachée à aider les équipes en déroute à avoir les conversations, parfois brutales, qui leur étaient nécessaires. Pour guider

mon intervention, je me nourrissais de ce que j'avais appris sur les interactions humaines :

- quand nos rencontres se font plus interactives, nous nous sentons dynamisés ;
- quand nous laissons place à l'improvisation au lieu de suivre un script à la lettre, la conversation prend vie ;
- quand nous nous sentons soutenus et respectés, nous acceptons plus volontiers d'aller vers l'inconnu ;
- quand nous rassemblons nos énergies, nous pouvons atteindre des résultats inaccessibles à une personne seule.

Comme une bonne petite psychologue, j'ai décidé un jour de voir s'il existait des recherches corroborant ou infirmant mes observations sur le terrain. Après tout, malgré mes efforts pour échapper aux rigueurs d'une éducation scientifique, j'avais été entraînée à demander : « Où sont les preuves ? » Alors, les yeux fixés sur l'horizon empirique, je me suis lancée pour voir ce que je pouvais trouver sur la conversation du côté des experts.

---

## IL EST POSSIBLE D'ACQUÉRIR DES COMPÉTENCES EN DIALOGUE

À mon grand plaisir, je suis rapidement tombée sur une recherche formidable menée par Marcia Losada et Emily Heaphy, publiée dans *l'American Behavioral Scientist* en février 2004. Ces chercheuses ont observé les conversations de 60 équipes managériales, chacune d'environ 8 membres, dans une grande entreprise de traitement de l'information. Les échanges étaient enregistrés puis évalués selon trois critères que nous allons voir.

Les chercheuses ont trouvé que les équipes performantes communiquent différemment de celles qui le sont moins. Dans celles qui étaient reconnues pour leur meilleure rentabilité, leur meilleur taux de satisfaction des clients et leur meilleur score à l'évaluation par les collègues, les membres faisaient

preuve d'une plus grande capacité à se parler selon des modalités clairement observables.

J'ai analysé de plus près la façon dont les savoir-faire conversationnels faisaient une différence pour les équipes au sommet. Leurs membres avaient développé leurs capacités dans **3 domaines** – les critères de l'enquête :

1. ils posaient autant de questions qu'ils exprimaient d'opinions personnelles (un ratio de 1/1 entre enquête et plaidoirie) ;
2. ils montraient autant d'intérêt pour les autres que pour eux-mêmes au lieu d'être absorbés par leur propre situation (un ratio de 1/1 entre focalisation sur autrui et focalisation sur soi-même) ;
3. ils faisaient beaucoup plus de commentaires positifs que négatifs, de sorte que l'enthousiasme, les encouragements et le soutien surpassaient de loin les sarcasmes, la critique ou le cynisme (un ratio de 3/1 entre positivité et négativité, l'idéal étant 6/1).

Quand ces trois comportements étaient adoptés, ils créaient un « espace d'expansion émotionnelle » à l'intérieur duquel l'équipe interagissait. L'atmosphère devenait bouillonnante, confiante et solide. À l'opposé, dans les équipes moins performantes, où les gens ne se sentaient pas liés les uns aux autres, l'atmosphère était au cynisme, à la méfiance et aux tensions. Les équipes capables de parler ensemble étaient les plus productives et les plus appréciées des clients. Elles avaient trouvé le moyen de doubler le chapeau.

En étudiant cette enquête, une chose m'est apparue clairement : ces capacités à avoir des échanges productifs peuvent s'apprendre. Plus encore, ces compétences ne sont pas destinées seulement aux cadres supérieurs ou à leurs équipes, mais à *tout le monde*. Me sentant inspirée, je me demandais ce que je pourrais apprendre d'autre sur le dialogue. La réponse fut : « Plein de choses ! »

---



# NOTRE VIE SE DÉPLOIE GRÂCE AUX CONVERSATIONS

J'ai découvert que le dialogue constituait une véritable discipline au cours d'un séminaire sur la théorie de la complexité. Je voulais en savoir plus sur cette « science des systèmes complexes » qui m'intéressait depuis ma dernière année à l'université. Cette année-là, le professeur avait jeté à la poubelle le programme prévu – un compte rendu de vingt-cinq ans de recherches en psychologie appliquée – pour nous initier à cette nouvelle approche scientifique. Face aux protestations, il s'était écrié :

« Ce sera bien plus passionnant et utile. Vous êtes des étudiants, soyez radicaux ! »

Cette pensée de pointe a émergé de conversations entre scientifiques de différentes disciplines, biologistes, économistes et météorologues. En discutant ensemble, ils se sont rendu compte que les systèmes complexes qu'ils étudiaient – qu'il s'agisse d'une fourmilière, du marché boursier ou d'une zone de basse pression – avaient des caractéristiques communes importantes. Par exemple, tous étaient imprévisibles à long terme. Le plus puissant des ordinateurs ne pourrait prévoir avec fiabilité s'il va faire beau ou pleuvoir dans un mois à tel ou tel endroit (et ce n'est pas seulement vrai pour l'été anglais !).

En lisant certains des premiers livres et articles publiés par les chercheurs de l'Institut Santa Fe au début des années 1990, je me sentais gagnée par un sentiment d'excitation ; au fond de moi, tout ceci me parlait. J'apprenais qu'une autre caractéristique des systèmes complexes est de fonctionner parfois « au bord du chaos », un état suffisamment stable pour que le système perdure, mais doté en même temps d'un certain degré de désordre créateur le rendant intensément vivant. C'est dans cette zone d'« instabilité limitée » que l'évolution d'un système accélère. Il faut donc comprendre l'ambiguïté, les accidents et la synchronicité comme ce qui pousse les systèmes complexes à se réinventer sans cesse, de façon imprévisible et parfois extraordinaire. Là, me disais-je en lisant, la science s'attaque enfin à la vie dans le monde réel.

Mon professeur avait raison non seulement à propos de la révolution scientifique que cette approche allait déclencher, mais aussi au sujet de son utilité. En Espagne, tandis que je me débattais dans ce tourbillon qu'est la vie sur la route, je me suis souvent retournée sur ce que j'avais appris de l'incertitude comme catalyseur et accélérateur d'évolution. Ma propre vie flirtant avec le proverbial « bord du chaos », je trouvais un réconfort dans l'idée que pour les systèmes complexes, c'est précisément l'état présidant aux véritables évolutions. Si je réussissais à envisager la fluidité de ma vie (qui me semblait, à moi, un système fort complexe !) comme l'environnement parfait pour apprendre, je pourrais retirer le meilleur de cette aventure au lieu de rentrer en Angleterre vaincue.

La théorie de la complexité m'avait aidée à conserver ma stabilité au milieu de toutes ces turbulences. À mon retour à une vie plus conventionnelle quatre ans plus tard, j'étais donc très curieuse de savoir quels en étaient les derniers développements. Au Royaume-Uni, un *think tank* de la London School of Economics appliquait ces idées, au-delà des sciences naturelles, à la dynamique des organisations, attirant un mélange éclectique de gens venus des quatre coins du monde. Et c'est pendant l'un de ces séminaires, alors que je racontais à l'un des participants que je travaillais pour l'administration, que s'est engagée une autre des conversations fondamentales de ma vie.

« Vous êtes psychologue et la théorie de la complexité vous intéresse ? Vous devriez fouiller du côté d'un domaine en plein essor : le dialogue. On cherche à savoir comment les interactions entre les gens peuvent aboutir à des résultats nouveaux et inattendus. »

Avant d'aller plus loin dans l'exploration du dialogue, laissez-moi partager avec vous une autre histoire. Il s'agit d'une conversation qui résultait directement de mon intérêt pour cette pensée de pointe en psychologie.

---

À mon retour d'Espagne, il m'a fallu un an avant de trouver le courage de chercher un emploi. Je me disais que mon expérience espagnole, vivante et riche, m'avait certes apporté beaucoup mais qu'il y avait peu de chances qu'un employeur la considère ainsi. J'hésitais pendant des mois à rédiger

mon CV, ne sachant que mettre pour remplir le blanc après « expérience professionnelle ».

J'ai finalement trouvé une place au service des retraites de la Ville de Sheffield. Je voulais rattraper le temps perdu et j'ai décidé de me mettre au travail et d'obtenir mon accréditation comme spécialiste des organisations. Je pensais que cela me donnerait une certaine crédibilité qui contrebalancerait l'impression que je m'étais enfuie avec un cirque.

Après trois ans de dur labeur à mettre au point des procédures de recrutement justes et ouvertes, j'ai décidé qu'il était temps de me lancer dans de nouvelles aventures. J'avais envie de bouger, non seulement pour faire avancer ma carrière, mais aussi pour soutenir mon mari qui était (et est encore) chanteur de jazz et de tango. Il avait quitté son Buenos Aires natal pour vivre avec moi, et je savais que le Yorkshire ne le retiendrait pas longtemps. L'appel de Londres !

Régulièrement, je devais prendre le train du matin à Sheffield pour me rendre au Bureau du Cabinet\*, à côté de Trafalgar Square à Londres. J'étais une habituée des réunions trimestrielles d'un réseau de recrutement transgouvernemental. Lors de l'une de ces rencontres, j'appris que le Cabinet Office désirait mettre en œuvre une réforme radicale du programme de recrutement rapide des diplômés dans l'administration. Ce programme constitue l'un des plus anciens systèmes de recrutement au monde – et une légende dans le monde des psychologues organisationnels.

J'ai soigneusement préparé mon coup. J'ai cherché auprès de qui je devais m'adresser, réfléchi à ce que j'allais demander et à quel moment. J'avais appris, en lisant les ouvrages des chercheurs de Santa Fe, l'importance des interactions et surtout combien elles dépendent des « conditions initiales », des premières impressions. Un petit changement apporté tôt au comportement d'un système peut conduire, avec le temps, à de profondes mutations.

Comme prévu, à la fin de la réunion suivante, j'ai attendu que le responsable du programme de recrutement rapide prenne congé. Mon cœur battait la chamade, ma bouche était si sèche que j'avais du mal à l'ouvrir. Au moment où il s'est mis à rassembler ses papiers, je me suis avancée, j'ai

pris une grande inspiration. J'étais déterminée à imprégner notre échange de l'énergie des audacieux.

« Michael, ai-je dit, pourrions-nous parler quelques minutes ?

– Bien sûr », a-t-il répondu.

Je me suis raclé la gorge, trahissant ma nervosité.

« Les changements que voulez apporter au processus de sélection et recrutement rapide ont l'air passionnants. Quels sont vos délais ?

– Nous avons environ un an pour finir, a-t-il répliqué. Nous venons d'embaucher un psychologue en chef qui commence dans un mois et va mener l'affaire.

– On dirait qu'il va y avoir beaucoup de travail. » J'étais lancée maintenant.

« Je me demandais si vous auriez besoin de psychologues supplémentaires ? Nous avons dans mon service un nouveau dispositif qui permet les transferts et j'aimerais beaucoup travailler pour le Cabinet Office pendant quelques mois. Seriez-vous d'accord pour en discuter ? »

---

Jamais je n'aurais eu le courage d'engager cette conversation avec Michael si je n'avais pas eu l'intuition qu'elle pouvait me catapulter vers un avenir complètement différent.

Il faut dire qu'à ce moment-là, j'avais déjà lu le texte fondateur de William Isaacs, *Dialogue and the Art of Thinking Together* (1999), et une autre pièce du casse-tête s'était mise en place. À ma grande joie, j'avais trouvé dans ce livre à la fois une théorie du dialogue et des modèles pratiques permettant de l'appliquer. La lecture en était longue mais éclairante, et une idée m'avait particulièrement frappée : le concept de « déploiement » élaboré par David Bohm, avec qui William avait travaillé pendant des années.

Selon ce physicien, tout ce que nous voyons dans l'univers vient de et retourne à une réalité invisible qu'il a appelée « ordre impliqué ». Cette idée un peu abstraite a pris vie pour moi grâce à un exemple donné par Bohm et

rapporté par William Isaacs. Habituellement, disait Bohm, quand nous plantons un gland et qu'il devient un chêne, nous voyons dans le gland la source de l'arbre. Il serait pourtant plus exact de considérer que c'est tout un environnement qui donne l'arbre : l'humidité de l'air, les éléments nutritifs présents dans le sol, l'énergie du soleil. « La graine est l'*ouverture* à travers laquelle l'arbre déploie sa forme », écrivait William (l'italique est de moi).

*Ouverture*. Ce mot excitait mon imagination et réveillait en moi toutes sortes de questions. Et si je me mettais à voir, pensais-je, chaque conversation comme une ouverture à travers laquelle ma vie se déploie ? Comment changerait ma vie si j'arrivais, en entrant en contact avec les autres, à créer entre nous un élan aussi créatif que possible ? Comment avoir des conversations qui soient des ouvertures permettant à la vie de se renouveler ?

M'inspirant des travaux de William et des idées de David Bohm, j'ai commencé à faire plus attention aux conversations dans lesquelles je me retrouvais. Les considérer comme des ouvertures permettant d'accéder à une réalité plus vaste me rendait plus attentive à mes interactions quotidiennes. Réaliser qu'une seule conversation pouvait ouvrir ou refermer la porte vers un futur totalement nouveau – pour moi comme pour mes proches – me forçait à devenir beaucoup plus *consciente* de ma façon de parler et d'échanger.

Pour en revenir à mon entretien avec Michael, il s'avéra qu'il était tout à fait intéressé par ma proposition. Quelques mois plus tard, mon mari et moi étions devenus londoniens. Ce bref échange avait entraîné pour nous un changement de vie complet. Je commençais à mesurer combien une chose toute bête comme la conversation constitue un moyen incroyablement puissant de créer le changement.

---

LES PETITS CHANGEMENTS FONT UNE  
GRANDE DIFFÉRENCE

L'un des grands avantages du changement par la conversation, c'est qu'on peut l'accomplir par soi-même. Pas besoin de permission ni d'encouragement. Pas besoin de budget ni d'ordre. Encore plus encourageant : même petit, un changement dans notre façon de parler peut avoir un impact d'une grande portée.

Les scientifiques ne cessent de se rendre compte de l'effet considérable des petits événements. Les théoriciens de la complexité ont décrit avec éloquence comment, dans un monde où tout est interconnecté, un petit changement en un endroit peut en provoquer un gros ailleurs. Avec le temps, le comportement d'un système prendra une voie complètement différente suite à un événement indétectable au début. Le battement des ailes d'un papillon à Pékin peut affecter le parcours d'un cyclone vers Haïti une semaine plus tard. Ce schéma petite différence-gros impact s'applique aussi à nos conversations.

---

Il y a quelques années, on m'a demandé de faciliter la réunion annuelle d'une vaste équipe travaillant dans une administration gouvernementale. L'équipe comptait une trentaine de fonctionnaires de différents niveaux, allant du chef de service au personnel administratif. Leur chef voulait qu'ils s'impliquent tous dans une discussion sur les moyens de générer une vision partagée du futur. Afin de découvrir quelles étaient les préoccupations majeures du reste de l'équipe, j'ai profité du trajet vers la réunion pour interroger quelques personnes. Bien que nos échanges aient été très informels, j'ai vite compris que si une vision nouvelle était effectivement nécessaire, les membres de l'équipe avaient aussi besoin d'exprimer leur anxiété à propos d'éventuels licenciements, un sujet ne figurant pas à l'ordre du jour.

Après le discours de bienvenue, ce matin-là, nous avons passé un bon moment en présentations, chacun partageant un peu de son ressenti et de ce qu'il avait en tête. Ensuite, en petits groupes, les gens ont été chargés de discuter de ce qui rendait unique leur travail en équipe et de ce qu'ils avaient en commun avec le reste de leur administration.

Vers la fin de la matinée, nous nous sommes retrouvés tous en cercle pour une discussion générale. Un membre de l'équipe a demandé si nous allions avoir une séance de thérapie de groupe et je l'ai rassuré, ajoutant qu'il n'y aurait pas non plus d'embrassades à la fin. J'avais appris qu'on peut s'attendre à toute une gamme de réactions quand on place les gens en cercle. Pour certains, c'est un abandon trop radical de la disposition habituelle avec un responsable à un bout de la pièce face au reste de l'assistance assise en rang.

Après avoir laissé le groupe discuter un moment, je suis intervenue. J'étais là pour apporter des éléments au dialogue et je sentais que le moment était propice. J'ai expliqué les concepts clés d'une conversation productive, notamment l'ouverture de perspective que permettent les observations d'une personne extérieure sur la conversation.

Pour ancrer ces concepts dans l'expérience de chacun, j'ai demandé si les discussions qu'ils avaient eues en groupe depuis le matin avaient bénéficié de la perspective d'une personne extérieure. Nous sommes tombés d'accord : ce n'était pas le cas.

« Quelqu'un voudrait-il faire une observation ? », ai-je demandé.

Silence. Au bout de quelques secondes, l'un des plus anciens membres de l'équipe a commencé à parler d'une voix calme :

« Nous avons tenu exactement les mêmes propos que lors de chaque réunion annuelle depuis sept ans. »

J'ai senti une vague d'approbation circuler dans la pièce. Personne n'a osé ouvrir la bouche, mais je voyais des gens opiner de la tête, d'autres se redresser sur leur siège. L'heure du repas approchant, nous avons décidé de poursuivre la discussion dans l'après-midi. Pendant le repas, j'ai suggéré au chef de service d'abandonner le programme pour le reste de la journée, de façon à donner aux gens l'occasion de parler de ce qu'il fallait *réellement* aborder.

---

Voilà comment un petit changement peut faire une grande différence lors d'une conversation. Une simple observation peut recentrer une discussion qui sort de piste. Un sourire aidera quelqu'un à continuer de parler au lieu de se taire. Un rire fera exploser la tension accumulée dans une pièce. Une main posée sur l'épaule apportera un réconfort que les mots ne savent pas transmettre.

Lors de ce rassemblement de fonctionnaires, une simple observation a suffi à enclencher une toute autre conversation après le repas. La remarque courageuse du senior de l'équipe avait créé une atmosphère d'authenticité qui a permis au groupe d'exprimer ses inquiétudes quant aux licenciements, d'échanger sur ce que cela entraînait pour chacun et pour l'équipe. Sans effort ni accrochage, une vision a émergé de la « réalité » de cette conversation et l'équipe s'est engagée à se réunir plus souvent.

C'est ainsi que j'en suis venue à apprécier, dès le début de mon exploration au pays du dialogue, l'importance des petites choses.

Tout en travaillant au Cabinet Office, j'ai commencé une formation auprès de quelques pionniers du dialogue. Je suis entrée en contact avec Peter Garrett, qui avait travaillé avec William Isaacs et David Bohm. J'avais entendu dire que c'était un facilitateur de dialogue hors pair, spécialement dans les groupes de grande taille, et je brûlais d'en savoir plus.

La formation de trois jours a commencé par les présentations. Nous étions 20, assis en cercle, sans table. Chacun s'est présenté, a dit d'où il venait et ce qui l'avait amené ici. À mesure que les présentations progressaient, on sentait la pièce se remplir de la richesse de toutes ces expériences et de la joie de se trouver des points communs.

Entre les cours, nous avions du temps pour des conversations informelles. Leur fluidité m'étonnait. Comparée aux réunions engoncées et pesantes dont j'avais l'habitude dans mon service, la créativité des idées et des raisonnements qui émergeaient de ce groupe m'enflammait l'esprit. Jamais, depuis les petits cafés matinaux de mon enfance, une conversation en groupe ne m'avait paru aussi vivante.

Le matin du dernier jour, je me suis réveillée tôt. Il faisait encore nuit. Je me suis assise toute droite dans mon lit, je sentais l'énergie monter le long



de ma colonne vertébrale. « Voilà ce que je veux faire », me suis-je dit alors qu'apparaissait l'aurore. Il me semblait tellement plus sensé de communiquer dans ces conditions, où la parole de chacun est valorisée, permettant aux pensées nouvelles d'émerger et parfois, aux existences de changer.

Un an plus tard, quand Peter Garrett m'a proposé un emploi à plein temps, j'ai décidé de poursuivre mon rêve et d'être consultante en dialogue à part entière. Pendant les années suivantes, j'ai facilité les discussions dans des groupes de différentes tailles, allant de 2 à 200 personnes. Je me suis retrouvée assise en cercle avec des syndicalistes de raffineries pétrolières, des détenus en quartier de haute sécurité, des patrons dans des hôtels de luxe.

Qu'il s'agisse de trouver une nouvelle stratégie, de sortir les membres d'une équipe de leurs bunkers respectifs, de reconstruire des relations brisées, le dialogue servait de clé. Que la conversation ait lieu dans la salle du conseil d'administration ou dans la chambre, nous pouvons changer quelques petites choses dans la façon dont nous parlons ensemble, avec des conséquences très favorables :

- pour commencer, laissez chacun exprimer comment il se sent et ce qu'il a présentement à l'esprit (phase appelée en dialogue le « *check-in* ») ;
- écoutez et appuyez-vous sur ce que la personne vient de dire pour que la conversation ait un fil conducteur ;
- signalez tout désaccord, clairement et respectueusement, afin que cela soit réglé dans la pièce et non lâché dehors quand on ne peut plus rien faire ;
- faites part de vos remarques sur la façon dont la conversation se déroule, spécialement si elle sort de piste ou demande un recentrage.

Autant de petites charnières qui permettent d'ouvrir en grand les portes...

---

\* Le Bureau du Cabinet est un département exécutif britannique chargé du soutien au premier ministre (NdT).

## CHAPITRE 2

# CE QUI COMPTE N'EST PAS CE QUE NOUS DISONS, MAIS COMMENT NOUS LE DISONS

Dans ce chapitre nous allons comprendre :

- **comment la technologie change notre façon de communiquer ;**
- **pourquoi il est bon de savoir que parler peut être un défi ;**
- **quels comportements tuent une conversation ;**
- **pourquoi ce qui compte n'est pas ce que nous disons, mais comment nous le disons ;**
- **comment nos croyances anéantissent le dialogue.**

C'est grâce à la conversation que nous nous sentons reliés les uns aux autres. Les amitiés ne débutent-elles pas souvent par une discussion ? Une bonne conversation peut déboucher sur une amitié éternelle, être le premier pas vers une vie de famille heureuse et harmonieuse ou aboutir à un fructueux partenariat commercial.

Dans nos sociétés de plus en plus numériques, les conversations de qualité ont tendance à se raréfier. Beaucoup trouvent plus facile d'envoyer des courriels, des SMS ou des *tweets*. La technologie bouleverse la façon dont nous communiquons et le fait que nous soyons de plus en plus en contact les uns avec les autres ne veut pas dire que ce contact soit réel et que nous échangions vraiment – sans parler de communiquer « d'âme à âme ».

Prendre conscience de tout ce qui rend aujourd'hui la conversation si difficile n'éloigne pas ces difficultés, mais peut nous rendre plus réceptifs à

la façon dont nous les gérons et moins sujets à saboter les rares conversations que nous finissons par avoir. Comprendre ce qui peut saper une conversation – nos comportements, nos croyances, l'énergie que nous transmettons – nous permet d'interagir plus efficacement.

À certains moments de la vie, des conversations en tête à tête s'avèrent nécessaires. Quand l'un se détourne et s'esquive alors que d'importants sujets sont sur la table, cela indique généralement que la relation touche à sa fin.

---

## COMMENT LA TECHNOLOGIE CHANGE NOTRE FAÇON DE COMMUNIQUER

J'ai grandi pendant les années 1970, et le téléphone portable n'existait pas encore. On sortait pour jouer toute la journée et nos parents ne s'inquiétaient pas de savoir où on était. Quand j'ai commencé à travailler au début des années 1990, il n'y avait pas d'ordinateurs. Les chefs dictaient leurs lettres à des secrétaires qui les notaient en sténo et les tapaient à la machine.

Maintenant nous sommes tous cachés derrière un écran et envoyons des courriels à la collègue assise à côté de nous. Loin du bureau, nous restons en contact permanent par téléphone. Nous pouvons avoir plusieurs interactions en même temps sans qu'aucune ne soit une véritable conversation. À l'ère de la connexion numérique, beaucoup se sentent déconnectés.

La communication numérique n'est pas mauvaise en soi. Des outils comme les courriels ou les textos sont pratiques, efficaces et rapides. Ils sont parfaits, par exemple, pour :

- organiser une réunion ;
- demander un renseignement ;
- dire à quelqu'un ce qui se passe ;
- partager une blague ;

- faire savoir à quelqu'un que l'on pense à lui ;
- envoyer un message sans déranger le destinataire.

Au travail, la communication électronique permet de conserver la trace de nos échanges, de revenir en arrière. Dans notre vie sociale, elle nous permet d'échanger des photos, des liens vers des sites ou des vidéos sur YouTube, des nouvelles *via* Facebook.

Il y a cependant de sérieux revers à cette « communication mince », comme on l'appelle parfois. Ces désavantages deviennent particulièrement problématiques quand nous voulons aborder un sujet qui nous tient à cœur :

- **Il est plus difficile d'établir une relation de confiance.** La communication électronique ne nous transmet pas les indices sociaux grâce auxquels notre espèce sait décoder les messages ; l'expression du visage, regard, position corporelle. En échangeant par courriel ou texto, on perd tout ce que peut exprimer le son de la voix.
- **Les gens peuvent plus facilement éviter d'être honnêtes.** Puisqu'on peut se cacher derrière courriels et textos, il devient plus tentant de mentir. Le destinataire n'étant pas en face de nous, il est facile de tricher ou de garder pour soi des informations qu'autrement nous nous serions sentis obligés de transmettre.
- **Il est aussi plus facile de mettre fin à l'échange.** Comme la communication se fait à distance, nous pouvons nous déconnecter plus facilement. Ce n'est pas sans certains avantages, mais cela peut empêcher une relation de devenir ce qu'elle aurait pu être. Quand on sent que l'autre peut se débrancher quand il veut, on a moins envie de se livrer.
- **Par ailleurs, les incompréhensions sont plus fréquentes.** Comme il y a généralement un délai entre l'envoi du message et la réponse, la communication coule moins facilement. La réponse peut nous sembler totalement hors sujet, simplement parce que nous avons changé d'état d'esprit depuis le moment où nous avons appuyé sur le bouton d'envoi.

Les êtres humains aspirent à communiquer face à face quand ils en sont privés. À l'ère de l'informatique, nous essayons de compenser avec ce que nous avons sous la main : ajouter à nos messages des émoticônes censées représenter des expressions du visage, écrire certains mots en majuscules ou les mettre en couleur pour leur donner de l'importance. Mais envoyer un *smiley* ne remplacera jamais la chaleur d'une embrassade, aucun « LOL » ne vaudra jamais un bon éclat de rire entre nous, aucun 😞 ne transmettra jamais notre tristesse face à de mauvaises nouvelles. À certains moments, nous avons juste besoin de parler.

---

## POURQUOI IL EST BON DE SAVOIR QUE PARLER PEUT ÊTRE UN DÉFI

Avant même l'explosion des médias sociaux, beaucoup évitaient déjà les conversations directes. Pourquoi ? Parler n'est-il pas d'une extrême simplicité ? Comment cela pourrait-il être difficile ? J'avoue que, personnellement, il m'est arrivé d'attendre des années avant de dire certaines choses à quelqu'un. Pas des jours, ni des semaines, ni des mois : des années ! Mais l'envie de parler, elle, ne partait pas. C'est seulement quand je n'arrivais plus à supporter ce désespoir tranquille que je trouvais enfin le moyen d'aller vers l'autre et de dire : « Est-ce qu'on peut se parler ? »

En pratiquant le *coaching*, j'ai vu client après client se tourmenter pour la même raison : faut-il avoir cette conversation ? J'ai vu des carrières s'embourber, des mariages se dissoudre, des amitiés se déliter seulement à cause d'une incapacité à parler.

La conversation est pourtant au cœur des relations humaines. Elle les alimente, les renforce, les rend vivantes. L'académicien André Maurois appelait un bon mariage « une longue conversation qui semble toujours trop courte ». Les héroïnes des romans de Jane Austen se demandent souvent, à propos de leurs éventuels prétendants, s'ils sont « de bonne conversation » – celui dont ce n'est pas le cas n'a pas une chance de les séduire.

La science confirme que parler rend plus heureux. Une étude récente, publiée dans *Psychological Science* en 2010, montre qu'une vie heureuse est une vie remplie de conversations profondes et riches, les échanges superficiels ne suffisant pas. Les psychologues ont trouvé qu'un plus grand bien-être était lié à moins de temps de solitude et plus de temps passé à parler avec autrui. Les sujets les plus heureux passaient 70 % plus de temps en conversations que les plus malheureux et avaient deux fois plus de conversations chargées de sens. Ces données laissent penser que pour avoir une vie heureuse et se sentir bien, l'être humain a besoin de contacts sociaux plutôt que de solitude et de conversations vraies plutôt que superficielles.

Avant d'épouser Brad Pitt, Angelina Jolie avait divorcé de son collègue acteur Billy Bob Thornton. Dans une interview du magazine *Sunday Times* (18 juillet 2010), elle raconte qu'un jour, ils s'étaient regardés et s'étaient rendu compte qu'ils n'avaient plus rien à se dire : *game over*.

Mais qu'est-ce qui rend donc la conversation si difficile ? Je crois qu'on peut trouver un indice dans la définition du mot conversation, que j'ai adaptée du *Dictionnaire du Diable* d'Ambrose Bierce : « Une foire aux produits intellectuels mineurs, où chacun est trop occupé à étaler ses propres marchandises pour regarder celles des voisins. »

Plusieurs facteurs contribuent à faire de l'échange verbal une sacrée affaire. Quand on les comprend, le jugement que l'on porte sur l'incapacité (de soi-même ou des autres) à parler devient plus tolérant. Car la conversation pose de sérieux défis :

- **s'avancer vers l'autre** : il faut écouter l'autre et être réceptif plutôt que rester dans le « selon mes conditions » ;
- **accepter de perdre le contrôle** : il faut répondre sur le vif plutôt qu'en suivant un scénario écrit d'avance ;
- **s'ouvrir à l'autre** : il faut accepter de se montrer vulnérable en partageant ses propres pensées et véritables sentiments plutôt que se cacher derrière un masque.

On comprend que la conversation puisse sembler à certains une chose dangereuse, imprévisible, incontrôlable. Quand il s'agit de sujets qui «

tiennent aux tripes », pas étonnant que parler puisse paraître davantage qu'un défi – une véritable épreuve.

Accepter de ne pas pouvoir soumettre l'autre à notre volonté, perdre en partie le contrôle et devoir prendre le risque de l'ouverture sont autant de pas difficiles à franchir. Mais quand nous acceptons de lâcher les rênes, de vraies conversations arrivent, qui peuvent changer notre vie.

---

## LES COMPORTEMENTS QUI TUENT LA CONVERSATION

Quand avez-vous fui quelqu'un pour la dernière fois ? Qu'est-ce qui vous a fait reculer ainsi ? Était-ce à cause de ce que la personne avait dit, ou à cause de ce qu'elle n'avait pas dit ? Nous mettons souvent fin à des relations uniquement à cause d'une mauvaise communication. Une conversation qui tourne mal peut nous laisser avec un sentiment de déprime, de colère, de déception.

Il existe trois types de comportements qui minent les échanges verbaux. Selon mes observations, nous avons tous tendance, sous pression, à en adopter un.

Aucun n'est pire que les autres, – mais chacun est problématique à sa façon. Une conversation devient impossible quand nous nous mettons à :

- **combattre** – attaquer ou condamner l'autre en crachant ce qu'on veut dire ;
- **fuir** – battre en retraite en ravalant ce qu'on veut dire ;
- **caler** – se retrouver muet, voire tétanisé faute de trouver les mots.

Il est assez facile de comprendre que l'attaque risque fort de ruiner la conversation. Quand on « pète les boulons », réparer ensuite les dégâts peut se révéler difficile. On peut détruire en quelques minutes une amitié qu'il a fallu des années pour construire. Bien qu'un court accès de colère puisse constituer une décharge d'énergie salutaire, des cris qui durent plus de quelques secondes entraînent le risque d'endommager la relation.



Quoi qu'on en pense, la fuite peut être tout aussi blessante. Quand quelqu'un refuse de nous parler, nous nous sentons niés. J'ai un ami qui a mis des années à se remettre d'avoir été quitté sans un mot. Il m'en parlait et m'en reparlait sans cesse, à moi, juste parce qu'il n'avait jamais pu parler avec la femme qui lui avait tourné le dos. Avoir été privé d'une conversation qui aurait pu ne durer que quelques minutes l'a fait souffrir pendant des années.

Enfin, quand nous calons lors d'une conversation, notre cerveau tombe en panne et les mots ne sortent plus. Le regard se glace, le corps se tend, les pensées deviennent floues, nous ne savons même plus ce que nous ressentons. Nous perdons tout contact avec l'autre. Quand nous nous débranchons ainsi, il n'y a plus de conversation.

---

## CE N'EST PAS CE QUE NOUS DIIONS QUI COMPTE, MAIS COMMENT NOUS LE DIIONS

Un homme à la barbe grise est assis sur un carton posé sur le trottoir. Les gens passent en l'ignorant. De temps en temps, une pièce tombe dans la soucoupe placée près d'un panneau en carton où l'on peut lire :

Je suis aveugle Aidez-moi SVP
-------------------------------------

Arrive une femme en hauts talons bruyants, qui s'arrête, prend le panneau, écrit quelque chose dessus, le repose et s'en va. Tandis qu'elle s'éloigne, on entend les pièces qui tombent dans la soucoupe de plus en plus vite, puis de plus en plus régulièrement. Un peu plus tard, la femme repasse, l'aveugle reconnaît son pas et lui demande :

« Qu'est-ce que vous avez fait avec mon panneau ? »

Elle se penche, lui touche l'épaule et dit :

« J'ai écrit la même chose, mais autrement. »

Le nouveau panonceau dit :

C'est une belle journée, et je ne peux pas la voir.
--

Ce court métrage, *Changez vos mots, changez le monde*, a été visionné plus de sept millions de fois sur YouTube, au moment où j'écris. Création des fournisseurs de contenus Internet de Purple Feather, sa popularité témoigne de la puissance de son message : ce n'est pas tant ce que nous disons qui compte que la *façon* dont nous le disons.

L'importance du comment est confirmée par la recherche scientifique. Le professeur John Gottman, psychologue à l'Université de Washington, peut prévoir avec 95 % de certitude si un couple sera encore marié quinze ans plus tard rien qu'en s'appuyant sur l'enregistrement vidéo d'une heure de conversation à propos d'un désaccord. Quand des époux se montrent sur la défensive, font preuve de critique, d'obstruction ou de mépris, le chemin coûteux du divorce n'est pas loin.

Lors d'une intervention que j'ai conduite en tant que consultante en dialogue dans une raffinerie de pétrole, j'ai appris comment le ton d'une voix pouvait faire toute la différence. La menace d'une grève avait poussé la directrice des opérations à faire appel à nous pour parler avec les délégués syndicaux, qui contestaient sa décision de restructurer la hiérarchie. Les deux parties avaient essayé de discuter du problème, mais avaient fini par se retirer dans leur coin, chacune accusant l'autre de revenir sur des accords passés. L'équipe dirigeante voyait les délégués comme des perturbateurs et des individus difficiles, et ceux-ci voyaient les cadres comme irrespectueux et incompetents.

Un round de négociation de trois jours approchait et le risque d'une rupture augmentait. En cas d'échec, une grève était prévisible. L'arrêt de la raffinerie allait coûter des millions de dollars, et parvenir à un accord devenait une affaire d'importance.

Pour préparer la rencontre, mon collègue et moi nous sommes entretenus avec les deux parties séparément. Nous voulions entendre les préoccupations de tous afin de commencer à créer une atmosphère plus constructive leur permettant de se parler. Pour rencontrer les ouvriers, nous avons revêtu casque, combinaison de travail et grosses bottes de protection et nous sommes allés de baraque de chantier en baraque de chantier pour boire le thé et écouter leurs doléances. Après nous avoir sondés, décidant qu'ils pouvaient nous faire confiance, ils nous ont expliqué leurs griefs tout en plaisantant à propos de nos vieilles bottes décrépies.

Le premier jour des négociations, on nous a emmenés dans une pièce sans fenêtre au beau milieu de la raffinerie. Les dirigeants et les délégués se sont assis face à face, de chaque côté d'une grande table rectangulaire. L'atmosphère était tendue. J'avais la bouche sèche et mal au cœur. Une grosse pile de dossiers était posée devant moi, avec tous les détails sur les carrières des employés, les procédures syndicales et les directives de l'encadrement. J'ai rassemblé mes forces : en route pour trois dures journées !

Avant que mon collègue ne commence la réunion, un membre du syndicat, le président de la commission sécurité, s'est levé en s'éclaircissant la gorge. Le silence s'est fait dans la salle. Une feuille de papier à la main, il a commencé à lire un texte qu'il nous a dit avoir écrit pour un ancien collègue : « Il y a tout juste un an, Tom prenait son service en plaisantant avec les copains, quand soudain sa vie a changé pour toujours... »

Il nous a raconté l'accident grave qui avait failli coûter la vie à Tom, un ouvrier qui venait d'être qualifié. La procédure de l'intervention avait été suivie à la lettre, mais le syndicaliste ne pouvait s'empêcher de se demander s'il aurait pu faire les choses autrement, si un contrôle de plus aurait pu éviter l'accident. Son discours ne plaidait pas pour qu'on change le fonctionnement de la raffinerie, c'était un appel du cœur pour que la sécurité soit prise au sérieux et pour que l'on se souvienne d'un homme qui avait perdu sa santé et son gagne-pain dans un accident.

Quand il s'est assis, tout le monde est resté silencieux. Mon collègue et moi ne bougions pas. La directrice a rapidement remercié le syndicaliste d'avoir rappelé ce triste événement et d'avoir insisté sur ce qui importe vraiment.

Plus doucement que je ne m’y attendais, elle a lu l’ordre du jour et, moins sèchement que je le craignais, a énoncé les règles de la réunion. Quand le délégué syndical suivant a pris la parole, elle l’a écouté attentivement, marquant une pause avant de répondre.

La négociation a duré trois jours entiers. Chaque partie a sorti ses « arguments qui tuent », chaque côté a demandé une suspension de séance quand la tension devenait trop forte. Pendant ces pauses, mon collègue et moi encourageons les deux parties à s’écouter l’une l’autre. Au tout dernier moment, ils ont trouvé un accord autour du rôle du nouvel échelon instauré. Ils avaient trouvé un moyen de se parler, parce que le respect mutuel avait été présent dès le départ.

Plus que ce que nous disons ou faisons, c’est comment nous *sommes* qui compte quand nous discutons avec quelqu’un. Si nous faisons preuve de chaleur au lieu de parler aux gens sur un ton hautain, la conversation s’engage et se maintient plus facilement. Être respectueux plutôt que distant rend l’autre plus enclin à se livrer. Exprimer son appréciation plutôt que critiquer permet de laisser la porte ouverte au dialogue. Le ton d’une conversation est l’axe autour duquel elle tourne.

---

## COMMENT NOS CROYANCES ANÉANTISSENT LE DIALOGUE

Pourquoi nos différences conduisent-elles si souvent au conflit ? Selon David Bohm, nous devons regarder « en amont » : nos paroles sont le fruit de nos pensées, notre façon de penser est donc ce qui compte le plus. Les frontières entre pays, aimait-il dire par exemple, sont entièrement le produit de l’esprit humain. En traversant les Pyrénées, on ne voit guère de différence de paysage entre versant français et espagnol, et les gens semblent à peu près les mêmes. La langue, les habitudes et les coutumes sont différentes, mais elles aussi sont le produit de l’esprit humain. S’il n’y avait pas eu, à mon époque art de la rue, un douanier pour nous faire signe de circuler, nous n’aurions jamais su que nous passions d’un pays à un autre.

La pensée humaine possède sans aucun doute de grands avantages. Elle a structuré notre monde, de nos bâtiments et nos biens jusqu'à nos philosophies et nos dernières technologies de pointe. Elle peut aussi, hélas, faire beaucoup de mal en nous divisant. Avec tous les conflits qui opposent des nations à d'autres, nous oublions l'origine des frontières. Ce qui crée des barrières entre nous, ce sont nos *pensées*. Pourtant, nous n'en sommes pas conscients. Nous croyons que nos différences sont des choses réelles et non des idées. Résultat, nous nous sentons étrangers les uns aux autres et trouvons difficile de nous parler.

Par mon travail de coach, j'ai appris qu'il existe sept comportements types qui mettent des bâtons dans les roues d'une conversation. Chacun de ces inhibiteurs a besoin d'un changement de conscience pour être transformé. J'aborderai en détail ces changements dans la deuxième partie, mais citons dès maintenant les sept croyances inhibitrices qui tuent n'importe quelle conversation.

### **INHIBITEUR n° 1**

« Je ne peux pas parler de ça. »

« J'ai vraiment peur de parler à Thomas, confesse Mary. Il est en train de mourir et j'ai beaucoup de compassion pour lui, mais je voudrais m'assurer que je ne vais pas perdre tout ce à quoi j'ai droit. Comment trouver la force d'avoir la conversation la plus difficile de ma vie ? »

Pour beaucoup d'entre nous, une vraie conversation est d'abord un sujet d'angoisse. Nous ne savons pas comment l'autre va répondre, comment la discussion va tourner, l'impact qu'elle aura sur la relation, ce qu'elle changera dans notre vie. La peur de l'inconnu, si nous la laissons faire, peut dépasser notre capacité à sortir de notre zone de confort et à nous lancer dans la conversation.

C'est la peur qui nous fait reculer et préférer le *statu quo*. La seule pensée de la conversation que l'on voudrait ou devrait avoir déclenche la pompe à adrénaline dans tout le corps. On se sent mal, ce qui augmente la peur, et la

seule solution est de renoncer. La conversation est mise en attente, tout comme notre *vie*.

## **INHIBITEUR n° 2**

« Je ne sais pas comment approcher l'autre. »

« Je suis sortie découragée de toutes mes dernières rencontres avec mon père, raconte Lily. Je voudrais tant réussir à arranger les choses avec lui, mais je ne sais pas comment l'approcher. Je voudrais savoir s'il y a une chance de rétablir la relation avant qu'il soit trop tard. »

Penser que l'on ne réussira pas à entrer en relation avec quelqu'un est source de tristesse. On se dit que les différences sont trop grandes, que l'autre est trop distant, que le fossé est devenu trop large. Pour ne pas se sentir vulnérable, on se renferme dans sa coquille.

Si la relation est déjà en lambeaux, le piège se referme : on a alors peur que la conversation empire les choses. On la désire plus que tout, mais il est impossible de faire le premier pas. Certain de ne pas avoir les ressources nécessaires, on renonce à parler.

## **INHIBITEUR n° 3**

« Je n'arrive pas à me décider. »

« Je sais que j'ai l'air mou à force de me taire, admet Pete, mais je ne sais tout simplement pas quoi dire. On est mariés depuis vingt ans et je n'arrive pas à me décider. Je sais que je veux que les choses changent, mais je ne sais pas comment m'y prendre. »

Parfois, la simple perspective d'une conversation peut nous paralyser. Ne sachant pas quoi dire, nous nous convainquons qu'il vaut mieux ne rien dire du tout. Nous ruminons intérieurement et continuons à nous sentir coincés.

Croire qu'on ne sait pas ce qu'on veut crée une tension interne. Elle se répercute dans notre comportement et les autres ressentent notre malaise.

Nous envoyons des messages contradictoires, nous sommes mécontents là où nous sommes, mais ne faisons rien pour que ça change. Avoir l'esprit confus au point de ne pas savoir s'il faut parler rend toute conversation difficile !

### **INHIBITEUR n° 4**

« Je ne veux pas blesser. »

« Mon cœur me dit de rompre, avoue Vida. Je veux parler avec Alex, mais je ne veux pas lui faire de mal. Comment lui parler d'une façon qui à la fois me rende libre d'être moi-même et lui fasse honneur, à lui et à notre famille ? »

Avoir peur de heurter les sentiments de l'autre est un sérieux obstacle quand on veut avoir une conversation. Parfois, nos opinions changent mais nous pensons que les exprimer serait une trahison. Plutôt que de dire ce que nous ressentons, nous nous taisons pour ne pas risquer d'endommager la relation.

Bien que nous pensons être sensibles à la peine que nous pourrions infliger, nous sommes en réalité contrôlés par la peur. C'est la peur d'être rejetés qui nous fait reculer devant l'affrontement. Nous nous convainquons que c'est par compassion pour les autres, mais en réalité, nous nous protégeons nous-mêmes. Parler ensemble devient alors une tâche presque impossible.

### **INHIBITEUR n° 5**

« Je ne sais pas quoi dire. »

« Je pense tout le temps à cette conversation que je devrais avoir avec ma patronne, Alison, révèle Tim. Je me sens comme une vraie loque, mais je ne sais pas quoi lui dire. Comment dire ce que je pense sans abîmer la relation ? Je ne veux pas que ça tourne mal, ni perdre mon boulot. »

Parfois, on ne sait pas quoi dire parce qu'on pense que ça va être trop dur à entendre. On craint le retour du boomerang. Sentant qu'on pourrait être jugé, voire méprisé, on se tait.

La vérité est parfois dure à entendre. Pour éviter de déranger les autres, nous créons des sujets tabous. Quand quelque chose est devenu « indiscutable », difficile de l'aborder ! Pour sortir du piège, nous nous disons que nous n'arrivons tout simplement pas à trouver les mots, évitant ainsi la conversation.

### **INHIBITEUR n° 6**

« J'ai raison, tu as tort. »

« Je me sens complètement détruite, raconte Teresa. Je n'arrive pas à y croire, mais j'ai l'impression que je me suis encore fait avoir. Jim veut ma peau. Il se conduit d'une manière épouvantable. »

Nous sommes nombreux à aimer penser que nous avons raison et que les autres ont tort. C'est l'un des sentiments les plus agréables que l'on puisse avoir. Parfois nous sommes prêts à mettre fin à une relation, à démissionner ou à mettre notre santé en danger juste pour le plaisir de sentir que nous avons *raison*.

L'état d'esprit « méchants contre gentils » est un grand inhibiteur de conversation. Il rend rigide et fermé, il pousse les autres à nous contredire, car personne n'aime qu'on lui dise qu'il a tort. Quand les esprits se ferment, difficile d'échanger.

### **INHIBITEUR n° 7**

« C'est trop dur d'en parler. »

« On dirait un orage qui ne veut pas éclater, déclare Carlos. Je dois avoir une discussion avec mon frère pour résoudre ce conflit, mais comment dire ce que je ressens depuis des mois sans faire exploser toute la famille ? »

Se dire que la conversation va être trop difficile est un bon paralysant. Quand on pense qu'il va y avoir de la bagarre, on se raidit et l'atmosphère devient tendue.



Quand on craint qu'une conversation ne tourne au vinaigre, il est facile de se dire que, de toute façon, elle ne changera rien, qu'on a déjà essayé et que c'était une perte de temps. Cette croyance ne laisse aucune chance à la conversation.

---

Trouver un moyen de parler est pourtant essentiel, car quand il s'agit de passer aux choses sérieuses, la conversation est notre seul terrain de jeu.

## CHAPITRE 3

# INTRODUCTION AUX SEPT CHANGEMENTS DE CONSCIENCE

Dans ce chapitre nous allons découvrir :

- **comment la conversation change quand nous devenons plus conscients ;**
- **d'où viennent les sept changements ;**
- **ce que la conversation a à voir avec le SEXE ;**
- **comment notre propre vie est la source de notre sagesse.**

Pour beaucoup de gens, la vie est vécue comme quelque chose qui leur tombe dessus plutôt que comme une expérience à mener. Perdre son emploi, tomber malade ou divorcer, toute épreuve les fait se sentir victimes de la malchance. Que quelqu'un, lors d'une conversation, leur crie dessus, les rabaisse ou leur tourne le dos et ils penseront qu'ils ne peuvent rien y faire. Pourtant, en devenant des acteurs plus créatifs et plus conscients du déroulement de leur vie, ils pourraient tout changer.

Pour moi, « devenir plus conscient » ne veut pas dire devenir plus cérébral. Trop réfléchir risque, au contraire, de miner encore plus la conversation. Ça ne veut pas dire non plus devenir plus conscient de soi-même, ce qui provoque l'angoisse. Je parle de devenir plus éveillé, plus vif, plus actif, d'une façon qui augmente notre sentiment de vitalité. Je parle de s'engager vraiment dans la vie et les rapports avec les autres afin de se sentir pleinement vivant.

La plupart d'entre nous ne sont pas venus au monde avec le talent inné de savoir tenir une vraie conversation, mais nous l'ignorons car parler nous semble une activité si naturelle que nous pensons être automatiquement

capables de nous en sortir dans nos rencontres avec les autres. Faux ! La réalité nous l'apprend quand nous avons du mal à entretenir ou lancer une conversation, surtout à un moment critique de notre vie. Nombre de nos problèmes apparaissent « entre nous » et peuvent être résolus seulement par un travail sur cet « entre nous » – tout un art, et difficile à maîtriser.

Quand j'apprenais à conduire, je me disais que tout serait bien plus facile s'il n'y avait pas d'autres conducteurs sur la route. J'ai vite maîtrisé les changements de vitesse, le freinage, le maniement de la voiture dans le stationnement désert d'un supermarché. Mais dès qu'il était question de négocier ma route aux feux rouges, aux ronds-points et aux carrefours, bref d'avoir affaire à d'autres conducteurs, je me sentais beaucoup moins à l'aise et il m'a fallu du temps pour y arriver. Je me suis rendu compte que le comportement de certains pouvait être imprévisible, chaotique, bizarre. J'ai découvert qu'il me fallait être constamment en alerte, attentive à tout ce qui pouvait arriver entre les autres conducteurs et moi.

Pareillement, trouver un moyen d'avoir des conversations plus conscientes avec les gens est une chose que j'ai dû apprendre. Je me suis souvent retrouvée confrontée au défi de devoir interagir avec des gens dont je ne savais absolument pas quelles seraient les réactions.

---

## LA SENSIBILISATION

À l'âge de vingt et un ans (et un peu moins maigre que l'adolescente de dix-sept ans dont je parlais dans l'introduction), je me suis retrouvée prise entre le marteau et l'enclume. Mon petit ami était le marteau et mes parents, l'enclume. Ils m'interdisaient de vivre avec lui pendant ma dernière année d'université, considérant qu'ils avaient de bonnes raisons, que j'avais tort et qu'ils tenaient les cordons de la bourse. Mon petit ami, lui, menaçait de me quitter si on ne s'installait pas ensemble. C'était un homme à l'esprit très aventureux et au caractère plus fort encore, qui n'hésitait pas à se montrer violent verbalement.

Incapable de parler aux uns comme aux autres et essayant, comme beaucoup de jeunes, de rendre tout le monde heureux, j'ai fini par vivre dans le mensonge : mon petit ami et moi avons pris un appartement

ensemble mais cela restait un secret. Cette expérience m'a sensibilisée aux problèmes que pose l'incapacité à trouver le courage d'engager les conversations nécessaires. Je me sentais trop fragile pour affronter mon petit ami et trop nerveuse pour parler en profondeur avec mes parents.

J'en voulais à mon ami (vous en saurez davantage dans un moment) et une ombre entachait ma relation avec mes parents. Il a fallu des années avant que nous finissions par en discuter et que j'arrête de me sentir triste et coupable, grâce à une conversation qui a permis de réparer les dommages causés par mon mensonge. J'avais appris combien on souffre quand on dissimule.

J'ai été prise dans ma jeunesse entre d'autres marteaux et enclumes. Je suis certaine que les gens qui me connaissaient à l'époque et me lisent aujourd'hui seront surpris de voir combien j'ai changé. « On enseigne ce qu'on a besoin d'apprendre » est un principe qui s'applique aussi bien à moi qu'à quiconque.

---

## QUELQUE CHOSE À DIRE

L'étape suivante fut de découvrir que je pouvais avoir quelque chose à dire. Nous étions quelques années plus tard et je vivais dans un village isolé d'Espagne, dans une communauté alternative plutôt anarchique. Arriva là un certain José, de Barcelone, *dealer* de drogue et éleveur de chiens. Il était grand et costaud, avec les cheveux en bataille et une lueur sauvage dans des yeux sombres. Le village fut rapidement envahi de chiots qui se jetaient sur le moindre carré de légumes, irritant beaucoup de monde. Quand les gens venaient se plaindre, José soit leur criait dessus, soit leur fermait la porte au nez. Inutile de dire qu'il n'avait pas la cote.

Un samedi après-midi, pour essayer d'empêcher une escalade du conflit, une quinzaine d'entre nous se sont réunis, avec José, devant la maison commune pour voir ce qu'on pouvait faire.

Au début, je n'ai pas dit grand-chose. J'étais à l'époque une petite personne souriante et gentille avec tout le monde, du genre qui n'élève jamais la voix. Je m'étais inventé une « histoire » selon laquelle je détestais le conflit et ne

pouvais le supporter. Ce n'est qu'au moment où José m'a demandé : « Qu'est-ce que tu en penses, Sarah ? » que j'ai trouvé ma voix.

Une chose importante était arrivée quelques semaines avant cette réunion – j'avais pris le temps de bavarder avec José. J'étais allée le voir chez lui deux ou trois fois, j'avais appris à le connaître. C'est cette connaissance qui m'a donné la confiance nécessaire – alors inconsciente – pour poser la question essentielle.

« Pourquoi es-tu venu ici ? ai-je demandé.

– Je suis venu pour la paix et le calme.

– Et tu les as trouvés ?

– Pas du tout.

– Donc ce que tu voulais et ce que tu as trouvé ne sont pas la même chose, c'est ça ? »

Je cherchais à exprimer la vérité de ce que je ressentais. Je ne voulais pas le blesser, mais je ne voulais pas non plus en rester là.

« Si j'étais dans ton cas, José, je partirais. »

Je le regardais droit dans les yeux en disant ça. Il a hoché la tête. Je savais qu'il m'avait comprise.

Il y a eu un grand silence, peut-être dû en partie à la surprise de tous (moi incluse) devant ce que je venais de dire. José s'est levé lentement, il a tendu les mains en un geste d'acceptation et a seulement dit : « OK. »

Peu après, José a quitté le village sans histoires. La vie a repris le cours harmonieux et tranquille d'avant les aboiements. Cette expérience m'avait apporté la connaissance vivante de ma capacité à prendre la parole. Je pouvais laisser tomber l'« histoire » que je me racontais sur moi-même et arrêter de jouer petit. J'avais appris que j'étais capable de dire ce que je pensais et que cela faisait une différence pour les autres. J'avais aussi appris sans le savoir l'importance des « unités de contact ».

---

## LES « UNITÉS DE CONTACT »

Je ne connaissais pas à l'époque le concept d'unité de contact, que j'ai découvert lors d'une conférence à Pâques, en 2011, au Westminster Central Hall de Londres. L'événement, intitulé Women on Fire et organisé par Judith Sedig, rassemblait des femmes du monde entier sur le thème de la beauté de l'humanité sous sa forme féminine.

Les oratrices étaient exceptionnelles. Camila Batmanghelidjh, fondatrice de l'organisation caritative Kid's Company, a par exemple témoigné de son travail auprès d'enfants traumatisés de l'agglomération londonienne. Beaucoup d'entre eux n'ont aucun parent aimant ni environnement familial stable, et les centres de l'organisation sont une sorte de maison de substitution où ils peuvent passer et trouver du soutien. Camila a décrit les recherches menées par son organisation pour comprendre ce qui pouvait aider ces enfants. Ces recherches montraient que les dames de service qui semblaient influencer le plus positivement les enfants étaient celles qui témoignaient envers eux du plus grand nombre de petits gestes d'affection – regards, bonjours, bises... –, celles qui avaient le plus d'unités de contact quotidiennes avec eux, ces petits moments de lien qui, ensemble, produisent un gros effet.

Avec José, j'avais été celle qui avait accumulé le plus grand nombre d'unités de contact. Je l'avais fait instinctivement, j'en suis plus consciente aujourd'hui. Avoir des contacts d'être humain à être humain fait toute la différence. Si nous ne nous contentons pas de relations formelles, mais que nous nous relions à l'autre avec respect, soigner les pires blessures devient possible.

---

## LE SEXE

Le sexe est une chose importante. Derrière ce constat évident se cachent des implications qui le sont moins, et son sens plus large est un élément central de ce livre. En fait, mon interprétation du sexe est qu'il est si important qu'il est partout. L'idée (que je partage avec Neale Donald Walsch) est que le sexe entre en jeu dès qu'il y a un contact d'être humain à être humain

quelque part. Toute la vie est SEXE (*Synergistic Energy eXchangE*, « échange d'énergie synergique »). Ce flux et ce reflux, ce va-et-vient, est le rythme de base de la vie et de tout ce qu'elle contient, conversation incluse.

Le sexe est l'énergie échangée quand nous nous rencontrons. La question n'est pas de savoir s'il y a du sexe entre deux personnes, mais où elles en sont du sexe entre elles. De quelle qualité est leur SEXE, leur échange d'énergie synergique ?

Il est impossible de ne pas échanger de l'énergie quand nous entrons en contact avec les autres. Cet échange est inévitable. Comment l'énergie est utilisée, et à quoi elle conduit, dépend des personnes en présence.

Ce recadrage vers une compréhension énergétique des contacts humains m'a fait percevoir la conversation d'une façon nouvelle, qui s'est montrée très utile. Quand je parle aux gens, professionnellement ou à titre personnel, je suis plus consciente de ce qui circule entre nous. Je me branche sur mes propres sensations et je fais ce que je peux pour garder ce flux vivant et animé, je m'implique énergétiquement avec eux, les invitant à me rejoindre dans cette danse.

Ma maman raconte souvent l'histoire de nos baignades à la piscine quand j'avais deux ans. Dans le vestiaire, je me promenais de cabine en cabine, tirant le rideau pour dire bonjour à chaque dame qui se changeait. Comme la majorité des bébés, j'étais toujours prête à aller vers l'autre et à engager un échange d'énergie. J'ai beaucoup de reconnaissance envers ma mère de n'avoir jamais bloqué mes élans ni empêché ma curiosité naturelle d'agir.

Maintenant plus âgée, je me reconnecte à l'enfant en moi qui est heureuse d'accueillir les gens comme ils sont. J'ai acquis – et suis restée en contact avec – la connaissance de l'humanité de chacun, même du pire tyran. Nous avons tous des points noirs, des rides et des petits défauts quand on nous regarde de près. Tant mieux ! C'est ce qui nous rend humains...

---

## L'ESPACE DE PAROLE

Quand le sujet à aborder est difficile, la clé est de savoir créer un espace commun de parole. Cet espace « contenant » se crée à partir des échanges

entre les gens. S'il y a entre eux suffisamment d'unités de contact, un champ d'énergie émerge, permettant à la conversation de se dérouler plus facilement.

Ma grande amie Karen est quelqu'un avec qui j'ai appris la différence que faisait un espace commun fort. Nous sommes amies depuis dix ans et avons partagé bien des joies et tristesses.

Il y a environ un an, Karen est restée dormir chez moi la veille du jour où je devais donner un cours de maîtrise sur le dialogue à la British Psychological Society. C'était la première fois qu'elle passait la nuit loin de son fils âgé de dix-huit mois, Samuel, qui est aussi mon filleul. Samuel avait été hospitalisé plusieurs fois au cours des semaines précédentes pour des problèmes respiratoires et, pour Karen, le quitter pendant vingt-quatre heures n'était pas chose facile.

Après avoir débarrassé la table du dîner, Karen s'est immobilisée et m'a dit :

« J'espère que ce que je vais te dire ne va pas abîmer notre amitié.

– Qu'est-ce qu'il y a ? ai-je demandé, sentant mon cœur battre plus fort dans ma poitrine.

– Eh bien, voilà, chaque fois que je parle de la santé de Samuel, tu passes à autre chose. On dirait que tu ne te rends pas compte que c'est en ce moment la chose la plus importante pour moi, et ça m'énerve. »

Elle s'est mise à pleurer et je me suis sentie vraiment nulle. Voilà que j'étais en train de me préparer à donner un cours sur le dialogue et me montrais complètement insensible aux besoins de ma meilleure amie !

« Je suis désolée, Karen. Je suis distraite parce que je suis angoissée à propos de demain. Dis-moi ce qui ne va pas... »

Nous avons convenu plus tard que cette conversation aussi courte que franche nous avait rapprochées. À cause de la confiance établie entre nous, Karen avait pu dire ce qu'elle ressentait sans craindre de briser notre relation. Tandis qu'elle m'écoutait, je pouvais sentir son intérêt, son respect, son amour.



La force de cet espace commun nous a permis de supporter la pression qui était soudain montée entre nous. Nous étions capables d'avoir une discussion potentiellement difficile et d'assainir l'atmosphère. Une conversation sincère doit avoir lieu dans un espace émotionnel renfermant une atmosphère d'appréciation mutuelle. Sans espace commun contenant, pas d'espace de parole, et soit nous évitons de parler, soit nous restons polis sans oser aborder ce qui nous touche vraiment.

---

## LA GRÂCE

J'ai appris au cours des années que moins nous avons peur, plus nous sommes capables d'avoir des conversations transformatrices. Je n'ai cependant jamais vaincu ma peur toute seule ou par un acte de volonté consciente : ça m'est venu en cadeau.

Après avoir rompu avec le petit ami avec qui j'avais vécu en cachette de mes parents, je suis sortie au bout de quelque temps avec l'un de nos amis communs, un joueur de batterie. Mon ex a mal réagi, sans surprise. Vu le bonhomme, son mécontentement a pris un mauvais tour et j'entendais dire qu'il avait menacé de « briser les doigts » de mon nouveau copain. Je n'ai jamais su si la menace était fondée ou si c'était de la médisance, mais ça me rendait plutôt nerveuse. Il m'en voulait parce que je l'avais quitté sans rien dire. J'avais déjà du mal à lui parler quand nous étions ensemble, quand on s'est séparés, je tremblais de frousse plus que jamais.

Comme j'avais vécu d'autres relations qui avaient fini en queue de poisson, je savais combien il est perturbant de ne pas savoir conclure. J'ai senti qu'il fallait que j'aille voir mon ex pour régler la question une fois pour toutes. Je voulais que mon message soit fidèle à mon intention : j'étais reconnaissante pour toutes les aventures que nous avions vécues ensemble, mais il était temps de passer à autre chose.

Je suis allée jusque chez lui en voiture, à des centaines de kilomètres de chez moi. Arrivée devant sa porte, j'ai trouvé un message disant qu'il était allé faire des courses. Je me suis assise sur le perron. J'étais fatiguée du voyage et, tout en sachant qu'il fallait qu'on parle, je ne m'en sentais pas la

force, je me sentais malade. Mon estomac protestait. Mes mains tremblaient.

Assise là, toute seule, je me suis mise à prier. C'était la première fois dans ma vie d'adulte. Jusque-là, je n'avais pas été « croyante » en quoi que ce soit. J'avais rejeté mon éducation catholique, j'avais été formée comme scientifique, je pensais que la vie pouvait être expliquée sans intervention divine. Mais à ce moment-là, au bout de mes limites, je me suis adressée au Dieu que j'avais connu dans l'enfance, celui que j'avais senti à mes côtés en mes jeunes années.

Tout à coup, j'ai senti un calme profond m'envahir, venu de Dieu sait où. *Dieu sait où.*

Quand mon ex est arrivé, cette paix était en moi. Nous avons pleuré, nous nous sommes serrés dans les bras l'un de l'autre, nous avons parlé. Chacun a laissé l'autre raconter sa version de l'histoire et s'en désoler ; chacun a écouté et accepté les faits.

J'ai appris ce jour-là que lorsque notre intention est claire et pure, l'univers nous donne du pouvoir. Quand on ne peut plus continuer et qu'on appelle à l'aide, la grâce nous envahit et libère le chemin pour n'importe quelle conversation.

---

## CHANGER NOS CONVERSATIONS

Quand je repense à mon parcours, je vois à quel point toutes ces conversations m'ont transformée. Elles m'ont obligée à remettre en question ma connaissance de moi-même et m'ont ouverte sur une appréciation plus profonde d'une réalité plus vaste. J'espère qu'elles ont fait de moi une personne meilleure, plus gentille, plus consciente.

Elles ont en tout cas changé la façon dont je me conduis avec les autres. Je suis devenue plus honnête, en particulier par rapport à ce que je ressens. J'ai davantage conscience de l'importance de chaque conversation dans l'entretien de relations vivantes. Je me sens plus responsable de la façon dont j'agis quand je rencontre une autre personne et de la qualité de l'énergie dont j'alimente notre échange.

Je sais aujourd'hui qu'avoir une conversation ne signifie pas seulement parler. C'est un lieu de rencontre. Bien que nous habitions tous des corps distincts, la conversation est l'endroit où nos mondes intérieurs se rejoignent. C'est à travers le dialogue que nous devenons intimes et que nos âmes se dévoilent. Une simple conversation peut nous conduire au bord du sacré – assis à la table de la cuisine, dans le jardin ou au bureau.

Accomplir ces sept changements de conscience – rassembler son courage, créer un espace de parole, clarifier ses intentions, communiquer avec respect, dire sa vérité, se délivrer de son histoire, savoir conclure – permet de tout changer. Des discussions qui paraissaient impossibles deviennent possibles. Nous allons voir comment.

DEUXIÈME PARTIE

---

# LES 7 CHANGEMENTS DE CONSCIENCE

## CHAPITRE 5

# CHANGEMENT N° 2 : CRÉEZ UN ESPACE DE PAROLE

« Vous parler fut comme un refuge. »  
Emily Dickinson

Les relations humaines commencent souvent par une simple conversation. Si celle-ci se passe bien, une sorte de sympathie s'installe. Si cette sympathie se confirme, nous éprouvons un sentiment plus profond de connexion et d'unité. Les bonnes conversations font les bonnes relations. Quand on s'en rend compte, on fait davantage attention à la façon dont les gens parlent ensemble et l'on s'attache à créer un « espace » au sein duquel échanger.

L'inverse est tout aussi vrai : les mauvaises conversations font les mauvaises relations – et les conversations avortées font les ruptures. Quand on ne trouve plus le moyen de se parler, les égratignures suppurent, le ressentiment gagne, le sentiment d'éloignement grandit. Combien de fois, faute de se parler, des familles ont-elles été brisées, des couples se sont-ils effondrés, des nations se sont-elles fait la guerre ? Derrière tout conflit, il y a une conversation qui n'a pas eu lieu.

Avant de pouvoir retisser des liens grâce à une conversation, il faut préparer le terrain. Il est essentiel de disposer d'un espace intérieur personnel où l'on peut écouter ses pensées, ressentir ce qui se passe en soi et faire le point sur ce que l'on a besoin de dire. Accomplir ce travail intérieur nous met en meilleure position pour aller vers l'autre et parler.

Avoir un espace commun solide avec l'autre est tout aussi essentiel et fait une différence énorme. Nous pouvons alors prendre le risque de tout nous

dire. Un désaccord peut perturber la relation sans la rompre. Nous pouvons poser des questions et explorer les sujets qui aideront à combler le gouffre.

De tels espaces ne naissent pas tout seuls, ils doivent être « co-crésés » consciemment. Ils émergent de moments partagés dont l'ambiance est sécurisante, honnête et appréciative. Seul un espace émotionnel joyeux nous donne le sentiment de sécurité nécessaire pour ouvrir nos cœurs, mettre à nu nos âmes et laisser nos esprits se rencontrer. Ce chapitre montre comment approcher quelqu'un et créer un espace de parole commun.

---

## RETISSER LE LIEN

*Cela fait des années que vous n'avez pas vu votre père. Faute d'échange, vous êtes devenus des étrangers. Vous avez récemment ressenti le désir de reprendre contact, sachant que le temps passe et que votre relation s'évapore dans le néant. À la pensée de vous revoir, l'excitation vous gagne, mais aussi la nervosité. Vous savez que vous avez déjà vécu cette situation et que les conversations précédentes se sont achevées sur une déception qui vous pèse encore sur le cœur. Pourtant, quelque chose vous pousse à voir s'il serait possible de renouer la relation et de discuter. Vous ne savez pas trop comment vous y prendre ni même si c'est faisable, vu l'expérience passée.*

C'est exactement le défi auquel Lily est confrontée.

Lily est une jeune trentenaire vive et brillante. Elle a une belle prestance, s'exprime bien et possède un véritable talent artistique. Elle a grandi à Sydney, en Australie, où elle est devenue artiste peintre. Ses parents se sont séparés quand elle avait six ans et son père a déménagé, après quoi ils ne se sont plus revus qu'occasionnellement. Sa mère lui a décrit en long et en large à quel point son ex-mari était un homme irresponsable, peu fiable, instable. Son frère, de deux ans plus âgé qu'elle, lui a raconté d'autres histoires pitoyables d'abandon et de négligence vécues pendant un séjour de plusieurs mois, à l'adolescence, chez son père.

Il y a cinq ans, Lily a quitté l’Australie pour voyager et élargir son horizon. Sa première destination a été Londres pour voir son père, Tony. Elle décrit leur rencontre comme difficile, perturbante et décevante. Lily a alors décidé de laisser tomber et a passé quelques années à voyager à travers l’Europe. Elle a donné des leçons de dessin, suivi des cours sur l’art moderne dans différentes villes et vendu les tableaux qu’elle peignait en cours de route.

La voici maintenant à un tournant important. Lors d’un récent passage en Angleterre, elle a rencontré l’homme de sa vie et décidé qu’elle voulait se poser et fonder une famille. Elle pense que renouer avec son père l’aidera à se préparer à la maternité avec l’esprit plus en paix, plus stable. Des souvenirs douloureux de son enfance ont commencé à remonter à la surface et Lily veut les gérer avant qu’ils ne la dégoûtent de l’envie de devenir elle-même parent.

Malgré toute l’instabilité, la confusion et la souffrance subies pendant son enfance, Lily ressent fortement le besoin de renouer avec son père maintenant qu’elle est adulte. L’une de ses amies proches vient de perdre ses deux parents, et cela conduit Lily à repenser à ses liens avec Tony.

« Je veux savoir si notre relation peut s’arranger avant qu’il soit trop tard, ditelle, mais je ne sais pas si nous sommes capables d’avoir la discussion qu’il faudrait pour ça. »

Vivant désormais dans le même pays que Tony, Lily se dit que ce serait le moment ou jamais de reprendre contact. Elle aimerait bien qu’il approuve sa relation amoureuse et partager avec lui ses espoirs et ses rêves. Lily sait qu’elle veut cette conversation, mais elle se demande comment établir un dialogue qui ne la déçoive pas.

« Je suis sortie troublée et abattue de toutes nos précédentes rencontres, témoigne-t-elle. Je veux lui parler, mais je ne veux pas prêter le flanc à un mauvais coup de plus. »

Se sentant perdue, Lily m’a alors contactée pour un *coaching*. « Comment entrer en relation avec quelqu’un qui est devenu pour moi un étranger ? », m’at-elle demandé. Ce qui suit est la réponse que nous avons trouvée, pas à pas.

---

# CRÉEZ VOTRE ESPACE INTÉRIEUR

Imaginez que vous descendez la rue en bas de chez vous. Soudain, vous voyez une personne amie s'avancer vers vous. En vous saluant, elle vous prend dans ses bras et vous étreint chaleureusement. Vous ressentez un sentiment de protection, de soutien, d'acceptation complète. Un instant, vous vous laissez aller pleinement à sa présence et laissez son énergie vous envelopper. Même après cette embrassade, vous continuez à vous sentir « soutenu » par son attention, son acceptation, son appréciation envers vous. Voilà ce qu'est pénétrer dans un « espace contenant » fort. Quand on aime, créer un tel espace peut se faire si naturellement qu'on ne s'en rend même pas compte.

« Contenant » vient du latin *cum*, « avec », et *tenere*, « tenir ». Par essence, un contenant apporte le sentiment d'être tenu. Beaucoup de choses, en plus des gens, peuvent donner ce sentiment de sécurité. Nous pouvons être « tenus » par notre lignée ancestrale, par nos valeurs familiales, notre religion ou notre vision du monde. Il peut s'agir d'un endroit où nous pouvons oublier nos problèmes et souffler un peu. Ou encore, certaines activités nous permettent de nous retrouver nous-mêmes : écriture, chant, danse, dessin, jardinage, promenade, méditation, rêverie.

Avant une vraie conversation, il est important d'être soi-même bien centré. Quand notre espace intérieur est fort, nous nous sentons ancrés et réussissons à entendre nos pensées derrière le brouhaha de notre monologue permanent. Nous pouvons ressentir les messages de notre corps – tristesse étreignant le cœur, peur prenant aux tripes, joie gonflant la poitrine...

Entrer dans son espace intérieur implique de ralentir, de se détourner de toute distraction et de pénétrer à l'intérieur de soi-même. Fermer les volets sur le monde extérieur et devenir plus sensible à ce qui se passe en soi. Une fois centré en soi-même, on est disponible pour rencontrer l'autre et avoir une conversation transformatrice de vie.

Avant de revoir son père, il me paraissait important que Lily renforce son espace intérieur. Je craignais qu'en ne prenant pas le temps de le faire, elle ne manque de la stabilité et des munitions nécessaires pour rencontrer Tony différemment des autres fois.



« L'idée de revoir mon père me met très mal à l'aise, avouait-elle. Je voudrais qu'on soit plus proches, mais j'ai peur d'être déçue une fois de plus. »

J'ai encouragé Lily à accomplir l'exercice Le recentrage (*voir* la troisième partie, [exercice 4](#), p. 216), qui implique de se calmer physiquement et mentalement en respirant profondément et de réfléchir par écrit pour aider à faire remonter les idées et les sentiments. Pour la préparer à sa rencontre avec Tony, nous avons ensuite passé en revue ce qu'elle avait écrit.

« Je ne vais pas laisser cette relation en miettes plus longtemps, a décidé Lily. Je vais envoyer un courriel à Tony. Je vais lui dire que je voudrais qu'on se voie et lui demander si on peut se parler. »

Ayant pris le temps de se centrer, Lily avait clarifié pour elle-même pourquoi avoir une conversation avec Tony lui importait tellement et comment s'y prendre pour qu'elle ait lieu.

« Ça fait quatre ans qu'on n'a pas échangé de courriels, m'a-t-elle déclaré, et six ans qu'on ne s'est pas vus. Il est temps que je le recontacte et qu'on se parle. »

La semaine suivante, Lily était porteuse d'une bonne nouvelle : elle avait reçu une réponse à son courriel plus vite qu'elle ne s'y attendait. Tony était d'accord pour la voir et lui parler ! Lily savait bien que la conversation ne dépendrait pas d'elle seule, mais elle comprenait maintenant qu'avoir exploré son propre espace intérieur l'avait aidée à planter les graines d'un dialogue fructueux.

---

## DÉCIDEZ DE CE QUE VOUS NE DIREZ PAS

Une conversation n'exige pas de dévoiler chacune de nos pensées, que ce soit à propos de notre interlocuteur ou de la situation en cours. Certaines paroles peuvent causer plus de mal que de bien. Une fois prononcés, les mots ne peuvent pas être retirés. Si nous avons réfléchi à ce qu'il vaut mieux taire avant de nous lancer dans la conversation, nous risquons moins de voir ce que nous ne voulions pas dire nous échapper des lèvres sous l'impulsion du moment.

Très tôt dans notre *coaching*, dans la sécurité de notre contenant, j'encourageais Lily à exprimer tout ce qu'elle pourrait dire à Tony si rien ne la retenait. Elle a ainsi pu faire émerger toute la colère née de son sentiment d'abandon, toute la tristesse d'être séparée de lui, toute la souffrance de se sentir mal aimée. Pendant qu'elle jurait, tremblait et l'insultait, je faisais de mon mieux pour rester calme et écouter.

« Comment a-t-il pu tous nous abandonner ainsi ? criait-elle en pleurant. Il a foutu toute ma vie en l'air ! »

Je lui ai dit qu'étant donné son jeune âge au moment du départ de son père, il était normal qu'elle ressente tout cela. Mais il y avait cependant un petit souci : proférer ces jugements et ces accusations risquait fort de mettre fin à la conversation avant même qu'elle ait commencé.

Pour aider Lily à décider de ce qu'il valait mieux passer sous silence, je l'ai encouragée à faire l'exercice Le discernement (*voir* la troisième partie, [exercice 5](#), p. 218 et la [figure 3](#), p. 90). Elle a écrit noir sur blanc tout ce qu'elle reprochait à son père, sans aucune autocensure. Nous avons ensuite passé son texte en revue pour qu'elle choisisse en connaissance de cause ce qu'elle mettrait « entre parenthèses ».

Mettre entre parenthèses signifie laisser de côté notre histoire. C'est une pratique puissante, car elle nous rend plus disponibles. Au lieu de déverser sur l'autre toutes nos objections, nous disons seulement ce qu'il faut et faisons une place à l'écoute de ce qu'il a à dire.

Quand nous avons abordé ce qu'il valait mieux passer sous silence, Lily s'est rendu compte que certaines de ses accusations avaient plus à voir avec le « là-bas et hier » qu'avec le « ici et maintenant » de sa relation avec Tony. Cela ne signifie pas qu'il ne fallait pas parler du passé, mais quand elle le ferait, elle devrait le relier au présent. Rester concentré sur ce qui se passe *en ce moment* permet à une conversation de rester vivante.

---

## DÉCIDEZ DE CE QUE VOUS DIREZ

Choisir entre ce qu'on va dire et ce qu'on va taire est délicat. Lors d'une vraie conversation, il est important de défendre sa position sans ravalier nos

paroles, tout en étant sensible à tout ce qui pourra contribuer à conserver le lien avec l'autre.

Pour aider Lily à franchir ce « pont étroit », comme l'appelait Martin Buber, je lui ai donné quelques outils. Le premier tenait en une question : « Dans tout ce que voudriez dire, qu'est-ce qui vous manquerait vraiment si vous ne le disiez pas ? »

Le second est un cadre que Lily pouvait utiliser pour bien penser à ce qu'elle voulait dire. Quand une conversation est restée longtemps en attente, il peut être utile d'avoir quelques mots-clés résumant ce qu'on a besoin de dire. J'ai suggéré à Lily de lister :

- **les « dures vérités »** : ce qu'elle avait besoin d'aborder pour assainir l'atmosphère ;
- **les « oublis »** : ce pour quoi elle pouvait être reconnaissante ;
- **les « jamais-dits-avant »** : ce qu'elle n'avait jamais dit auparavant.

Après quelques jours de réflexion, Lily m'a avoué que discerner ce qu'elle voulait dire à son père ne lui semblait plus aussi difficile.

« Comme j'ai pu exprimer toute ma souffrance et ma colère avec vous, a-t-elle expliqué, je me sens beaucoup plus claire sur ce que je veux vraiment dire à Tony. »

Quand nous prenons le temps d'exprimer notre négativité hors micro, ce qui reste est plus proche de notre vérité que ne le sont nos jugements. Se « nettoyer » auprès d'un tiers non concerné aide à avoir une vraie conversation « propre ».

---

## PRIVILÉGIEZ L'ENQUÊTE

Une conversation transformatrice possède un rythme fait de réciprocité, un flux et reflux constant grâce auquel chacun peut dire ce qu'il choisit de dire et peut répondre. Dans la danse du dialogue, on reçoit autant qu'on émet, on écoute autant qu'on parle, on questionne autant qu'on affirme.

Ce mouvement continu de l'expression de soi à la réceptivité envers l'autre crée une atmosphère génératrice de relation. Sans cet aspect mutuel, chacun reste dans son monologue au lieu d'entrer en dialogue. Pour générer l'échange d'énergie nécessaire à la formation d'un contenant commun, il faut un équilibre entre :

1. **le plaidoyer** : donner son opinion, émettre des affirmations, prendre position, exprimer un désir, faire une demande, mentionner ses préférences, offrir un conseil ;
2. **l'enquête** : poser une question, examiner un problème, chercher à en savoir plus, tenter une hypothèse, émettre un doute, vérifier qu'on a compris.

Comme nous avons généralement été reconnus et félicités surtout pour nos plaidoyers, particulièrement à l'école et au travail, nous négligeons volontiers l'enquête dans nos conversations. Nous avons tendance à nous concentrer sur ce que nous voulons dire plutôt qu'à inviter l'autre à partager son point de vue avec nous. Ayant tous cette tendance dans le sang, nous devrions injecter consciemment davantage d'enquête dans notre façon de discuter ensemble, ce qui nous aiderait à nous relier aux autres et élargirait le débat.

La pratique de l'enquête sert de catalyseur pour que nos conversations deviennent transformatrices. Sans elle, nous restons absorbés en nous-mêmes. Une conversation ne peut se dérouler que dans la mesure où nous nous ouvrons à l'inconnu. Si nous restons campés sur nos propres certitudes, il reste peu de place pour les questions sincères qui pourraient transformer la rencontre.

Nos séances de *coaching* permettaient à Lily d'explorer comment elle pourrait mettre plus d'enquête dans la conversation qu'elle allait avoir avec Tony. Leurs précédentes rencontres avaient été ponctuées de longs silences où elle cherchait ce qu'elle allait bien pouvoir dire – une impression bizarre. Lily a pu identifier les questions qu'elle voulait poser à Tony :

- Es-tu remarié, as-tu des enfants ?
- As-tu réussi à ne pas replonger dans l'alcool ?
- As-tu jamais frappé quelqu'un en dehors de nous ?

Posées de cette façon, ces questions sont appelées des questions « fermées » : directes, elles sollicitent une information précise et, souvent, ne peuvent avoir pour réponse que « oui » ou « non ». Elles sont utiles quand on a besoin de données précises, mais elles peuvent fermer la conversation au lieu de l'ouvrir et doivent être employées avec précaution. J'encourageais donc Lily à reformuler ses questions pour qu'elles invitent à une réponse plus complète. Voici les questions ouvertes auxquelles elle est arrivée :

- Qu'est-ce que tu fais en ce moment ?
- Que fais-tu de ton temps ?
- En dehors de la famille, comment vont tes relations avec les gens ?

Les questions ouvertes sont plus larges, plus exploratrices. Elles commencent généralement par des expressions telles que : « Qu'est-ce que tu penses de... ? », « Qu'est-ce que ça te fait de... ? », « Qu'est-ce que tu veux dire quand... ? » Les bonnes questions ouvertes sont beaucoup de poids, car elles invitent l'interlocuteur au dialogue et montrent que l'on est intéressé par ce qu'il a à dire.

« Je suis contente d'avoir toutes ces questions en poche, a déclaré Lily, je vois maintenant comment faire pour que Tony s'ouvre et parle. » Après un moment, elle a ajouté : « Mais comment faire si je n'aime pas sa réponse ? Qu'est-ce que je dis à ce moment-là ? »

Elle craignait notamment que Tony ne tente de la faire se sentir coupable d'être restée si longtemps sans contact. La dernière fois qu'ils s'étaient rencontrés, il lui avait fait le coup, pleurant même à un moment, ce que Lily avait trouvé difficile à supporter.

Écouter les craintes de Lily m'a fait penser à une question transformatrice que j'avais lue dans les écrits de Neale Donald Walsch et utilisée une fois à un moment critique de l'une de mes vraies conversations. L'autre personne mettait le paquet pour m'attaquer et je lui avais demandé : « Qu'est-ce qui te blesse tant pour que tu aies besoin de me faire mal pour aller mieux ? »

Quand Lily a entendu la question, son regard s'est éclairé.

« Ça, c'est une flèche "guérisseuse" que je pourrai lui envoyer en cas de besoin ! », a-t-elle dit en souriant.

Quand les gens donnent le sentiment de nous attaquer, c'est souvent parce qu'ils demandent notre attention. Nous pensons qu'ils veulent se battre, alors qu'en fait ils veulent qu'on les écoute. Poser une question faisant comprendre à l'autre qu'on l'écoute est un bon moyen de tuer la polémique dans l'œuf. La porte du dialogue reste ouverte.

FIGURE 3 LA PRÉPARATION DE LILY	
ENTRE PARENTHÈSES Ce qu'il vaut mieux taire	
<b>ACCUSATIONS ET JUGEMENTS</b> « Tu as fichu ma vie en l'air. » « Parce que tu n'étais pas là, j'ai toujours ressenti que j'étais nulle. » « Quand tu es parti, ça m'a détruite. Personne ne peut aimer quelqu'un de détruit. » « Tout est de ta faute. Si tu t'étais fait aider, on aurait pu être une famille. »	
PLAIDOYER Sentiments, pensées, désirs et requêtes	ENQUÊTE Questions ouvertes dont je ne connais sincèrement pas la réponse
<b>LES « QUATRE VÉRITÉS »</b>	<b>À PROPOS DE MOI</b>
« J'ai été blessée et en colère à cause de toi et de ta façon de te conduire en tant que père. » « Je veux que tu reconnaises que tu nous as fait souffrir, ma mère, mon frère et moi. »	« Comment étais-je bébé ? » « Quel souvenir de moi te fait sourire ? » « Quel genre de parent crois-tu que je serai ? »
<b>LES « OUBLIS »</b>	<b>À PROPOS DE LUI</b>
« J'ai quelques bons souvenirs de nous pendant mon enfance – tu me massais les pieds, ou la fois où je t'ai aidé à repeindre la clôture du jardin. »	« À quoi ressemble ta vie maintenant ? » « Dans quoi travailles-tu en ce moment ? »
<b>LES « JAMAIS-DITS-AVANT »</b>	<b>À PROPOS DE LA RELATION</b>
« Je veux tirer un trait sur le passé. » « Je voudrais que tu approuves mon choix amoureux. »	« Que pensais-tu de notre relation quand tu étais plus jeune ? » « Quels ont été les bons moments ? »

---

# OCCUPEZ-VOUS DES MODALITÉS PRATIQUES

L'espace de parole d'une conversation transformatrice de vie est à la fois visible et invisible. S'occuper du contenant visible implique de décider qui doit être présent, de choisir un endroit approprié à la rencontre et de s'assurer qu'on disposera de suffisamment de temps. L'environnement dans lequel la rencontre a lieu peut avoir un gros impact sur le déroulement d'une conversation.

S'occuper de l'espace invisible, psychologique, est tout aussi important. Cela veut dire s'assurer que l'atmosphère pousse à la conversation. Nous devons prendre conscience des flux d'énergie pendant que nous communiquons. Quand nous nous sentons à l'aise, la conversation coule toute seule. Si l'atmosphère est tendue, pompeuse ou insipide, la conversation perd toute vie et l'espace de parole se délite.

Braquant notre attention sur les modalités pratiques de la rencontre avec Tony, Lily et moi avons soigneusement considéré **3 éléments** essentiels.

- **Qui inclure** : Nous avons évoqué la possibilité de ma présence, au cas où la discussion tournerait mal. Lily a décidé que, compte tenu du travail que nous avons fait ensemble, elle se sentait équipée d'outils de communication et prête à maîtriser seule les choses. Nous avons convenu qu'elle pourrait m'appeler à tout moment en cas de besoin.
- **Le temps nécessaire** : Lily s'est fixé une limite de quatre heures pour sa conversation. Cela voulait dire assez de temps pour parler, mais pas trop, pour ne pas se sentir débordée. Elle devait se souvenir qu'elle pouvait à tout moment s'en aller. Elle a pensé qu'une rencontre en milieu de journée leur permettrait d'aller dîner, puis de faire une promenade pour faire baisser la tension.
- **Un endroit adéquat** : Lily a décidé qu'ils se donneraient rendez-vous dans une gare. Elle se sentirait plus en sécurité dans un endroit public et neutre. Elle a réservé une table dans

un restaurant proche où elle savait qu'ils pourraient discuter sans être entendus. Elle a prévu d'arriver en avance afin d'avoir le temps de s'ancrer avant l'arrivée de Tony.

« Maintenant que j'ai pensé à tout ça, a fait remarquer Lily, je me sens beaucoup plus en confiance. »

Le matériel réglé, nous étions prêtes à nous occuper de l'invisible, du psychologique.

---

## CRÉEZ UNE ATMOSPHÈRE

Créer une atmosphère favorable à une conversation transformatrice de vie est un travail aussi subtil que crucial. Nous pouvons parfois ressentir très clairement l'atmosphère dans une pièce, par exemple quand il y a eu une dispute et que nous avons l'impression d'une ambiance « à couper au couteau ». Parfois aussi, nous devons nous « brancher » plus consciemment pour ressentir de quoi il retourne. Dans un cas comme dans l'autre, c'est la qualité de l'échange d'énergie qui crée ou détruit l'espace psychique dans lequel la conversation a lieu.

Le ton d'une conversation est généré davantage par ce qui passe entre les mots que par les mots eux-mêmes. Nous devons développer notre sensibilité à ce qui ne se voit pas, ne s'entend pas, mais se ressent.

Pour aider Lily à créer l'atmosphère voulue pour sa conversation avec Tony, je lui ai suggéré d'accomplir l'exercice Les bagages (*voir* la troisième partie, [exercice 6](#), p. 220). Lily a identifié trois qualités ou états qu'elle voulait avoir avec elle pendant la conversation et utiliser pour « charger » le contenant en énergie positive. Elle a écrit chaque qualité sur un morceau de papier qu'elle prévoyait mettre dans sa poche ce jour-là, pour se rappeler qu'elle avait en elle ces provisions d'énergie :

Sécurité

Honnêteté

Appréciation

Une fois qu'elle a eu défini comment elle voulait être en arrivant au rendez-vous, nous avons discuté de ce qu'elle allait faire pour conserver cet état :



- **Sécuriser** : Lily a décidé de dire dès le début de la conversation que chacun d’eux pouvait y mettre fin à tout moment s’il y avait impasse.
- **Rester honnête** : Elle avait déjà décidé qu’elle avait à dire à Tony quelques vérités dures à entendre, mais être vraie envers elle-même signifiait aussi qu’elle voulait lui demander d’approuver sa relation amoureuse, même si cela entraînait d’offrir à Tony une occasion de la décevoir.
- **Montrer son appréciation** : Lily a pris la décision de remercier Tony d’avoir accepté de la rencontrer et de lui consacrer du temps. Elle exprimerait aussi sa gratitude pour les bons souvenirs qu’elle pouvait avoir de son enfance.

« Je n’aurais jamais pensé à décider à l’avance comment j’allais m’y prendre, a dit Lily pensivement. Je crois que ça va faire une sacrée différence, cette fois-ci ! »

Dans le cadre de l’exercice Les bagages, Lily a également indiqué les trois énergies qu’elle voulait laisser de côté pendant sa vraie conversation avec Tony :

Honte

Colère

Culpabilité

Lily savait qu’elle pouvait facilement se sentir honteuse de ne pas savoir mieux se défendre, éprouver de la colère en repensant à l’éclatement de sa famille et se sentir coupable d’avoir eu si peu de contacts avec son père. Maintenant qu’elle était plus consciente de ces états, ils risquaient moins de perturber son dialogue avec Tony.

« Comment allez-vous vous débarrasser de ces énergies ? ai-je demandé.

– Je ne sais pas mais je vais trouver une solution », a répondu Lily.

À la séance suivante, elle m’a raconté qu’elle avait sorti sa boîte de peinture et, sur les trois cartes où elle avait écrit les tendances dans lesquelles elle ne voulait pas sombrer, elle avait recouvert les mots de couleurs brillantes de façon qu’on ne puisse plus les voir. Elle avait décidé qu’il était temps de passer à autre chose.

« L'exercice Les bagages m'a beaucoup libérée, m'a-t-elle avoué. Mettre un peu de côté la douleur et la colère que je ressentais m'a vraiment aidée. Je me sens libre d'être ce que je suis maintenant au lieu de me croire coincée par mon passé. »

En entendant cela, j'ai senti qu'il ne manquait plus qu'une petite chose pour que Lily soit prête à parler avec son père.

---

## ÉLARGISSEZ L'HORIZON

Un espace de parole englobant, nous l'avons vu, a besoin d'être créé. Beaucoup peut être fait pour ça, mais il n'y a aucune garantie que la conversation deviendra transformatrice de vie pour autant. La préparation elle-même n'est jamais qu'un filet de sécurité. Dès que la conversation commence, nous devons laisser tomber ce que nous pensons vouloir dire et nous en remettre à ce qui émerge du « ici et maintenant ».

Une conversation transformatrice de vie se déroule en fonction de la façon dont nous écoutons. Je crois que l'écoute est le talent conversationnel le plus sous-estimé et dédaigné de tous. Pourtant, les gens qui nous attirent sont ceux qui nous écoutent profondément ; dans la chaleur de leur attention, nous nous sentons fébriles, vivants, compris. Quand nous-mêmes nous écoutons vraiment, cela aide les autres à s'ouvrir et à parler sincèrement. L'écoute est l'élément moteur d'une conversation.

Lily et moi avons parlé longuement de la façon dont elle se montrerait présente à Tony. Nous avons exploré comment elle pourrait non seulement écouter ce qu'il dirait, mais aussi écouter ce qu'il essaierait de dire. J'ai partagé avec Lily ce que j'en suis venue à appeler les « trois compétences de l'écoute interactive », et nous avons cherché comment les utiliser pour que la conversation avec Tony soit fluide.

**COMPÉTENCE n° 1 :**  
écouter les émotions

La façon dont nous gérons les énergies en motion, ou « é-motions », est cruciale dans le déroulement d'une vraie conversation. La culpabilité, la colère, la peur ou la jalousie peuvent perturber le dialogue si nous n'y prenons garde. Lily a décidé qu'au cas où ses émotions envahiraient Tony, elle les reconnaîtrait en disant par exemple :

« Je comprends pourquoi tu ressens ça. »

« On dirait que ça te rend triste ? »

« Je vois bien que tu regrettes. »

### **COMPÉTENCE n° 2 :**

écouter ce qui tente d'apparaître

Un vrai dialogue est réciproque, nul ne sait ce qu'il en sortira. Une conversation transformatrice de vie implique d'entrer dans un territoire inconnu, en laissant venir ce qui cherche à émerger. Lily a décidé qu'elle rendrait explicites ses sensations à ce sujet en disant par exemple :

« J'ai l'impression que ce dont on parle, c'est... »

« J'ai peut-être tort, mais ça me fait penser à... »

« Je serais curieuse de savoir si tu ressens comme moi que... »

### **COMPÉTENCE n° 3 :**

écouter ce qui se passe maintenant

Il arrive que la conversation dévie dans une direction inutile ou « tombe en panne ». Quand le temps est limité ou que des choses importantes sont en jeu, il faut alors rectifier le tir. Lily s'est préparée à recentrer la conversation sur le « ici et maintenant » en demandant par exemple :

« Je me demande quel est le lien avec la situation présente ? »

« Quelles ressemblances vois-tu entre ce moment-là et aujourd'hui ? »

« Qu'est-ce que ça t'a appris qui pourrait t'aider maintenant ? »

Les conversations transformatrices de vie arrivent quand nous faisons autant attention à notre façon d'écouter qu'à celle de parler. Écouter ouvre l'espace de parole, et de nouvelles énergies peuvent entrer.

« Je ne me rendais pas compte que j'avais besoin de faire attention à ma façon d'écouter, a avoué Lily. Ça n'a pas l'air d'un travail facile, mais si ça peut changer la déception en véritable dialogue, ça vaut le coup. »

Il y avait dans sa voix un entrain que je n'avais jamais perçu auparavant. Une force nouvelle et les compétences récemment acquises pour créer un espace de parole contenant avaient transformé son appréhension de la vraie conversation. Elle était aussi prête qu'on peut l'être.

---

## SOIGNEZ LA BLESSURE

Le jour de son rendez-vous avec son père, Lily s'est réveillée avec autant d'excitation que d'appréhension. Pour s'ancrer, elle a pris quelques minutes afin d'écrire dans son journal. Se souvenant qu'elle s'était promis de les emporter, elle a mis dans son sac les cartes où elle avait noté ses provisions énergétiques – sécurité, honnêteté, appréciation.

Elle est arrivée à la gare en avance, s'est arrêtée un moment pour respirer profondément. En expirant, elle se vidait de la honte, de la colère et de la culpabilité qu'elle avait pu ressentir dans le passé chaque fois qu'ils parlaient.

Quand elle a aperçu Tony, elle a senti son cœur battre plus vite. Pour rester centrée, elle a délibérément ralenti le pas en s'approchant de lui.

« Bonjour Tony, merci d'être venu. », a-t-elle dit en souriant amicalement.

Elle a proposé de se promener un peu le long du fleuve avant d'aller déjeuner. Tout en marchant, elle lui a demandé son accord : s'ils arrivaient à une impasse, ils mettraient fin à la conversation. Tony a acquiescé tout en disant qu'il espérait que ce ne serait pas nécessaire.

Quand Lily sentait qu'elle allait ne plus trop savoir quel sujet aborder, elle se remémorait rapidement tout ce qu'elle avait décidé de ne pas dire – les

accusations, les jugements qu'elle avait choisi de mettre entre parenthèses – et laissait seulement prendre forme dans son esprit les questions qu'elle voulait poser à Tony. Du coup, la conversation glissait sans problème.

Plus tard, quand elle a senti une meilleure connexion entre Tony et elle, elle a parlé de la colère et de la souffrance qu'elle avait ressenties envers lui pendant des années à cause de son départ. Elle faisait attention à contrebalancer ses aveux par des questions sur ce que lui, Tony, avait vécu à ce moment-là. En l'écoutant, elle a commencé à comprendre combien partir avait été dur pour lui, et le sentiment profond de culpabilité qui était le sien depuis.

Dans un élan de tendresse, c'est avec surprise qu'elle s'est entendue déclarer à Tony une chose qu'elle n'avait jamais envisagé de lui dire auparavant :

« Je te pardonne pour ce qui est arrivé, je crois que c'était le mieux que tu pouvais faire à l'époque. »

Tony s'est tourné vers elle avec des larmes dans les yeux et lui a raconté quelques souvenirs qu'il avait d'elle petite. Elle a découvert qu'il venait lui lire des histoires au lit le soir, qu'il lui achetait des livres pour la distraire. Lily se sentait émue. Elle a raconté à Tony qu'elle avait un nouveau compagnon et désirait être mère un jour. Tony s'en est réjoui.

Quand il essayait d'aborder le futur, Lily reprenait les rênes pour le ramener au présent.

« Une relation suivie entre nous, ça me dépasse un peu en ce moment. J'ai besoin de temps pour y penser », dit-elle.

L'heure de se quitter approchant, Lily prit la peine de remercier Tony d'avoir été si coopératif dans la discussion. En s'éloignant, elle s'est sentie fatiguée mais heureuse. La blessure qu'elle portait depuis tant d'années avait été guérie grâce à une vraie conversation.

## RÉSUMÉ

Créer un espace de parole pour une conversation transformatrice de vie est un travail subtil mais efficace. Quand l'atmosphère est sécurisante et stimulante, parler ensemble peut devenir transformateur. Les étapes suivantes vous aideront à créer un espace émotionnel chaleureux.

- 1. Créez votre espace intérieur.** Ancrez-vous avant de vous avancer vers l'autre. Faites tout ce qu'il faut – écrivez un journal, méditez, marchez. Ralentissez et entrez dans votre espace intérieur, où vous pouvez vous entendre penser et vous brancher sur vos sensations.
- 2. Décidez de ce que vous ne direz pas.** Mettez de côté les jugements et accusations qu'il vaut mieux ne pas dire. Prenez la décision consciente de laisser de côté votre « baluchon ». Mettez entre parenthèses tout ce qui concerne le « alors et là-bas » pour vous concentrer sur le « ici et maintenant ».
- 3. Décidez de ce que vous direz.** Réfléchissez à ce que vous avez besoin d'exprimer pour vous sentir bien. Choisissez avec soin ce que vous direz concernant les « quatre vérités », les choses oubliées ou perdues et celles que vous n'avez jamais abordées auparavant.
- 4. Privilégiez l'enquête.** Aidez l'autre à converser en identifiant à l'avance les questions qui le feront s'ouvrir. Témoignez de votre curiosité par des questions larges et ouvertes montrant votre appréciation.
- 5. Occupez-vous des modalités pratiques.** Décidez de qui sera présent, de l'emploi du temps de la rencontre et de sa durée. Assurez-vous que l'endroit de la rencontre sera adapté à la conversation.
- 6. Créez une atmosphère.** Portez une attention particulière au ton que vous voulez pour cette conversation. Décidez à l'avance de quelles qualités vous allez témoigner, écrivez-les et gardez-les sur vous pour vous souvenir de transmettre cette énergie.

- 7. Élargissez l'horizon.** Écoutez sincèrement. Montrez que vous écoutez l'autre en utilisant les compétences d'écoute interactive pour réfléchir comme un miroir ses sentiments, vous centrer sur ici et maintenant et énoncer ce qui, tel que vous le ressentez, cherche à émerger de cette conversation.

---

## COMMENT L'ENVIRONNEMENT AFFECTE NOTRE FAÇON DE PARLER

Des études mentionnées par *The Psychologist* en novembre 2005 révèlent l'impact, sur les conversations, de l'aménagement d'une salle de cours. Des caractéristiques matérielles, tel l'arrangement des sièges, affectent notre façon de parler ensemble de façon souvent indécélable.

Les élèves posaient plus de questions assis en demi-cercle qu'assis en rang. La quantité d'échanges portant uniquement sur le sujet abordé augmentait quand les élèves pouvaient se voir. Le face-à-face est donc essentiel au dialogue, car le contact visuel direct nous permet de rester attentifs et de montrer notre intérêt.

D'autres études rapportées par *The Psychologist*, en avril 2008 cette fois, montrent que même le fait bénin d'avoir en main une boisson chaude ou froide peut avoir une influence. On a demandé aux sujets de tenir une tasse de café, glacé pour les uns et chaud pour les autres, pendant qu'on leur posait quelques questions. Ils avaient ensuite un bref entretien avec un autre chercheur. Après son départ, on demandait aux participants s'ils recommanderaient ce chercheur pour un emploi. Ceux qui avaient tenu le café glacé répondaient négativement plus souvent que ceux qui avaient reçu un café chaud. Notre environnement nous influence bien plus que nous ne le pensons.

## CHAPITRE 6

# CHANGEMENT N° 3 : CLARIFIEZ VOS INTENTIONS

« Votre vie se déroule selon vos intentions. »  
Neale Donald Walsch

Une vraie conversation représente parfois un seuil qu'il faut franchir afin de se créer une nouvelle vie, qu'il s'agisse d'avouer à quelqu'un son amour, de poser sa candidature à l'emploi dont on rêve ou d'annoncer à son partenaire qu'on devrait se séparer.

Nombreux sont ceux qui ont tendance à reculer quand parler risque d'avoir un impact important sur leur situation et sur celle de leurs proches. Du coup, ils continuent à vivre entre désespoir muet, inconfort, déprime et angoisse. Mettre fin à cette stagnation demande de l'énergie : pour pouvoir faire des choix, il faut trouver le dynamisme et le respect de soi.

Confrontés à notre propre inertie, l'un de nos meilleurs alliés est le pouvoir de l'intention. C'est une force puissante qui peut nous propulser en avant et nous remettre sur les rails. Grâce à elle, nous pouvons trouver une voie ouverte sur l'avenir et le courage d'en parler. Une intention claire déclenche la vraie conversation au moment où nous le décidons.

L'intention est un levier qui joue aussi sur la conversation elle-même. Plus nos intentions sont claires, plus nos paroles sont puissantes. Nous parlons plus sincèrement, exprimons nos désaccords avec davantage de respect, montrons plus d'attention. Trouver en soi la force de prendre un nouveau départ en parlant à quelqu'un est l'objet de ce chapitre.

---



# L'INTENTION DE PARLER

*Vous êtes marié depuis presque vingt ans, soit presque toute votre vie adulte. Votre conjoint s'est montré pendant tout ce temps un compagnon stable et convenable, et vous avez eu deux enfants. Ces dix dernières années, vous avez senti que vous vous étiez « casé » dans un petit confort, votre vie ne vous a pas vraiment enthousiasmé. Vous avez eu une ou deux aventures pour la rendre de nouveau excitante, mais vous avez appris que cela ne faisait que créer de la peine pour votre conjoint et de la culpabilité pour vous-même. Vous avez commencé à vous imaginer une autre vie, où vous feriez ce que vous aimez vraiment, mais vous avez peur de franchir le pas vers ce qui est à la fois inconnu et essentiel. Votre conjoint a essayé de discuter de votre avenir ensemble dans l'espoir d'arranger les choses. Vous avez éludé le sujet, car vous savez au fond de vous-même que vous ne tenez même plus à votre mariage – depuis un bon moment, en fait. Vous vous doutez qu'avoir cette conversation risque de tout changer pour vous, votre conjoint, votre famille.*

Pete a vécu cette situation difficile.

Pete est un homme de quarante ans, bon vivant et jovial, aux pétillants yeux marron clair. Né dans l'East End de Londres, de mère grecque et de père anglais, il parle avec l'accent cockney londonien, populaire et convivial ; toute sa présence témoigne d'une ouverture de cœur et d'une chaleur méditerranéenne. Avec sa passion pour le développement personnel, Pete n'est pas vraiment le promoteur immobilier typique – il s'intéresse à la philosophie orientale depuis l'enfance.

Pete et Catherine se sont rencontrés quand ils avaient dix-neuf ans, ils habitaient dans la même rue. Catherine suivait une formation d'assistante sociale et Pete vivait de petits boulots. Issu d'une famille au tempérament bouillant, Pete était attiré par le calme et l'altruisme de Catherine. Ils sont sortis ensemble pendant trois ans, au cours desquels Catherine a obtenu son diplôme et un visa de travail pour le Canada, et elle a demandé à Pete de l'épouser pour qu'ils puissent partir ensemble. Après une année parfaite à Toronto et avec l'arrivée imminente de leur premier enfant, ils sont revenus

en Angleterre pour s'établir en famille. Ils vivent maintenant dans l'Essex avec leurs deux enfants adolescents.

Pete décrit les premières années de leur mariage comme heureuses, calmes, amicales. Il est le premier à reconnaître que Catherine a été une mère et une épouse aimante, dévouée, fidèle. Mais au bout de vingt ans, dit-il, il règne entre eux une atmosphère de « faux bonheur ». Ils évitent de se coucher à la même heure pour ne pas avoir à affronter la réalité de leur absence de relation sexuelle. L'intimité physique manque à Pete, il sait que sans elle il ne se sent pas complet. Il sait aussi que fréquenter quelqu'un d'autre signifie passer son temps à se cacher, l'expérience lui ayant une ou deux fois appris qu'une aventure ne vaut pas le mariage.

Ces dernières années, une « nette distance » s'est établie, explique-t-il, entre Catherine et lui. Il sait que quand ce sentiment d'éloignement devient trop fort, Catherine essaie d'en discuter. Elle veut connaître la vérité : leur mariage va-t-il s'arranger ? Sa réponse typique : « Je ne sais pas quoi te dire. » Elle commence à pleurer, il se défile et elle ne dit plus rien. Le sentiment d'éloignement devient sentiment de séparation. Aucun des deux ne semblant capable de rompre avec ce schéma, Pete se sent de plus en plus résigné et frustré. Il continue de subvenir aux besoins de la famille et reste présent pour ses enfants, mais il se sent chaque jour plus désespéré.

Son intérêt de toujours pour le développement personnel a récemment pris un nouveau tour. Il a commencé à faire des conférences le soir et a été invité à animer des séminaires. Avec ce sentiment d'une vocation qui devient plus fort chaque jour, Pete se rend compte qu'il va devoir discuter avec Catherine de l'avenir et aborder ce qu'il ressent.

« Je sais que j'ai l'air mou, admet-il, mais je ne sais tout simplement pas quoi dire. »

Après des années de travail d'introspection en solitaire, Pete a finalement franchi le pas et décidé de suivre un *coaching*. Lors de la première séance, il m'a demandé : « Comment faire passer le message que notre couple ne marche plus sans causer trop de dégâts ? » Voici le voyage que nous avons fait pour trouver une réponse.

---

# MONTEZ EN PUISSANCE

Notre intention donne forme à notre réalité. Comme une pierre jetée dans l'eau, elle crée des vagues dans notre vécu et provoque le changement – une intention clairement dirigée faisant un énorme « plouf ! ». Il est donc bon de réfléchir à nos intentions avant de nous lancer dans une conversation, pour que le message émis soit bien celui que nous voulons.

Au commencement du *coaching*, Pete était en plein désordre émotionnel. Il était assailli par toutes sortes de pensées et d'émotions chaque fois qu'il envisageait de parler avec Catherine. Tantôt il se sentait résigné, frustré, désespéré ; tantôt il parvenait à sortir de cet état, comme s'il sentait l'avenir qui l'attendait.

« Je veux être ce que je peux être de mieux, vivre mes plus grands rêves, atteindre mes buts les plus élevés », proclamait-il en décrivant son projet de monter une nouvelle affaire qui organiserait des événements dans le domaine du développement personnel.

À l'opposé, il admettait parfois : « Je suis incapable de me décider, je veux que ça change, mais je ne sais pas comment m'y prendre. »

Aux moments les plus sombres, c'était alors : « Je suis dans le flou complet. Je n'ai aucune idée de ce qui m'attend. Je ne vois aucun moyen d'avoir une conversation avec Catherine. »

En l'écoutant parler, je me sentais ballottée par le chaos de ses pensées. Je pouvais sentir son angoisse à l'idée de rompre son mariage et du drame que cela serait pour sa femme et ses enfants. Je m'inquiétais aussi pour Catherine, car si Pete devait rester dans cet état de confusion, ils n'auraient jamais *cette* conversation à propos de leur avenir – où qu'elle puisse les entraîner.

Tout cela me faisait penser à une analogie utilisée par David Bohm dans son livre *On Dialogue* pour illustrer comment la pensée fonctionne. La pensée normale, défend-il, est souvent « incohérente », elle part dans toutes les directions. Des idées différentes entrent en collision et s'annihilent mutuellement. C'est comparable à la lumière normale, qui elle aussi est «

incohérente », les ondes lumineuses allant dans toutes les directions sans augmenter de puissance.

Un laser, en revanche, produit un faisceau intense de lumière « cohérente ». Toutes les ondes lumineuses étant braquées dans la même direction, elles augmentent de puissance. Un rayon laser peut donc accomplir des choses dont la lumière normale est incapable : couper du métal, dissoudre une tumeur, scanner un code-barres ou illuminer le ciel.

Cette image en tête, j'ai décidé de faire de mon mieux pour aider Pete à « monter en puissance » en devenant plus cohérent dans ses pensées. Je lui ai demandé de se concentrer sur ce qu'il voulait et de trouver trois idées nouvelles qui s'y rapportent. Je lui ai suggéré de choisir des idées crédibles qui lui faisaient du bien. Pete a trouvé :

- « Je vais faire honneur à moi-même et à ma famille autant que je peux. »
- « Il y a un moyen d'en sortir. »
- « J'ai déjà eu des conversations difficiles avec des clients. »

---

## INVOQUEZ L'INTENTION

Quand nous utilisons le pouvoir de l'intention, nous faisons appel à une force qui nous dépasse. Le mot « intention » à la même origine latine qu'« extension », « attention » et « tension » : *tendere*, verbe signifiant « tendre ». Avoir une intention veut dire « tendre dans ». Une intention claire nous « tend » de l'intérieur vers notre avenir et la conversation devient l'ouverture par laquelle le nouveau peut entrer. Il y a un alignement entre ce que nous voulons et la direction que la vie semble vouloir pour nous.

Quand notre intention est claire, nous n'ergotons plus, nous faisons face à nos devoirs. Nous arrêtons de nous cacher l'évidence de notre épuisement énergétique, de notre perte d'intérêt dans la vie, de notre créativité en berne. Nous commençons à arrêter de prétendre que notre relation va bien et à accepter que, si nous voulons vivre notre rêve, une conversation s'impose.

Dire à quelqu'un ce que l'on ressent et ce que l'on veut paraît simple, mais ce n'est pas si facile. Quand j'ai demandé à Pete ce qu'il trouvait le plus dur, il a parlé du futur, de l'inconnu.

« Je vois bien ce que j'ai à perdre, mais pas ce que je pourrais gagner, a-t-il avoué. Je sais que je ne veux pas en rester là, mais je ne sais pas ce que je veux d'autre. »

Quand on sait ce que l'on ne veut pas mais pas ce que l'on veut, il est difficile de trouver les mots. Il devient essentiel de dépasser toute cette confusion et d'écouter ce que notre moi profond a à dire. C'est depuis les profondeurs de l'être qu'il faut invoquer l'intention. Cela donne alors un cap pour les moments où l'on se sent à la dérive.

Pour aider Pete à forger son intention, je lui ai suggéré de faire l'exercice Le seuil (voir la troisième partie, [exercice 7](#), p. 223), qui consiste à imaginer que l'on rédige son autobiographie et que l'on doit trouver le titre du chapitre actuel et celui du suivant. C'est un exercice destiné à court-circuiter les machinations du mental et à utiliser le pouvoir de l'imagination créative. Quand nous réussissons à entendre ce que veut notre âme, nous pouvons commencer à aller de l'avant.

Après qu'il eut trouvé les titres des chapitres présent et futur, j'ai demandé à Pete d'en faire autant pour le seuil qu'il avait à franchir pour aller de l'un à l'autre. Écrit sur trois feuilles de papier, cela a donné ceci :

<b>CHAPITRE ACTUEL</b> Trouver ma chanson	<b>SEUIL</b> La vraie conversation avec Catherine	<b>CHAPITRE FUTUR</b> Jouer ma chanson
--	---	---

Pete a regardé pensivement les trois feuilles étalées devant lui.

« Je ne veux pas mourir avec ma chanson encore à l'intérieur de moi, a-t-il déclaré. J'ai besoin de trouver un moyen d'être moi-même, mais d'abord je dois parler avec Catherine. »

Il a continué en disant que même s'il aimait Catherine, il sentait qu'elle n'était plus la femme de sa vie. S'il devait un jour commencer un nouveau chapitre, il allait bien falloir lui parler. L'intention d'avoir cette

conversation devenant plus forte, nous avons tourné notre attention vers la façon dont Pete pouvait « tendre » vers son futur.

---

## TROUVEZ L'OUVERTURE

Une fois que notre intention de parler avec quelqu'un est devenue claire, l'étape suivante est de savoir comment engager la conversation. Bien que cela puisse parfois paraître comme le moment le plus difficile, c'est aussi celui où nous avons le levier le plus fort pour influencer son déroulement.

Pete m'avouait se sentir complètement perdu dès qu'il s'agissait de penser à ce qu'il pourrait bien dire à Catherine. Leur vraie conversation était « en attente » depuis si longtemps qu'il ne savait pas par où commencer. Ce qu'il savait, c'est que si la conversation devait mener à la fin de leur couple, ce serait à la fois un drame et un défi pour chacun d'eux.

« J'aurais nettement moins peur si je savais comment commencer », a-t-il déclaré.

Je pensais quant à moi que Pete *savait* comment commencer, et j'ai posé une question tout à fait délibérée :

« Il est évident que vous tenez encore beaucoup à Catherine. Alors, que pourriez-vous dire au début pour le montrer ? »

Pete est resté silencieux quelques instants. Je pouvais le sentir chercher les mots qui à la fois respecteraient sa vérité intérieure et témoigneraient autant que possible de sa compassion pour Catherine. Je l'ai encouragé à s'adresser à moi comme si j'étais Catherine pour aider ces mots à sortir. Trois choses lui sont venues :

- « C'est la conversation la plus importante que j'aie jamais eue dans ma vie. »
- « Je serai toujours ton ami et je continuerai toujours à entretenir la famille. »
- « Il n'y a personne d'autre dans cette histoire, mais il faut qu'on se parle. »

J'ai partagé avec Pete mon sentiment que ces phrases exprimaient un important message au début d'une vraie conversation. Elles ne feraient pas s'évanouir la douleur de la situation, mais elles aideraient Catherine à écouter ce qu'il avait à dire. Plus Pete s'adresserait à Catherine avec gentillesse, plus la conversation aurait de chances de provoquer un changement positif pour eux deux.

---

## AVOUEZ VOTRE DILEMME

L'un des défis d'une vraie conversation est de résoudre un dilemme : faut-il l'avoir ou non ? Énoncer ce dilemme peut être un bon moyen d'entamer la conversation, car cela stoppe l'indécision tourneboulant dans notre tête. De plus, cela montre notre intention d'aborder les choses en profondeur.

Être coincé entre deux feux est très inconfortable. Être incapable de choisir entre deux solutions également déplaisantes par leur résultat catastrophique possible, c'est un peu comme se retrouver face à deux brasiers dont chacun peut vous brûler vif. Le mot « dilemme » lui-même vient du grec *di*, signifiant « deux », et *lemma*, « prémisse ».

En explorant plus avant sa situation avec Pete, il apparaissait clairement qu'il était pris dans un dilemme personnel paralysant. Étant donné que la conversation avec Catherine pouvait aboutir à la fin de leur mariage, cette position était particulièrement douloureuse. Je sentais que si Pete pouvait voir ce dilemme plus clairement, il pourrait le partager avec Catherine pour lui exprimer à quel point il avait besoin de parler et d'initier un changement.

J'ai suggéré à Pete d'énoncer son dilemme comme s'il parlait à Catherine, en utilisant le cadre « d'un côté / d'un autre côté ». Voici ce que cela a donné :

D'UN CÔTÉ	D'UN AUTRE CÔTÉ
« Nous avons eu une relation d'amour et de soutien mutuel pendant vingt ans. Tu es une bonne épouse et une excellente mère. Je ne veux faire souffrir personne, ni toi ni les enfants. Je ne veux pas perdre ton amitié ni ton estime. »	« Je sens que notre relation la plus profonde est morte. Je ne suis plus attiré par toi physiquement et je ne crois pas que ça changera. J'ai le sentiment que nos vies ne vont plus dans la même direction. Je ne suis pas heureux et je pense que nous méritons tous les deux mieux que ça. »

Partager son dilemme avec l'autre de cette façon donne plus de chances d'avoir une conversation de cœur à cœur que si l'on se présente avec une décision définitive. Au lieu de décider unilatéralement, on élargit le champ des possibles. Après avoir énoncé notre dilemme, nous pouvons faire de la conversation une rencontre créative en invitant l'autre personne à dire comment *elle*, elle voit les choses. Quand nous rencontrons véritablement l'autre dans un dialogue, nous ouvrons à ce dialogue la possibilité de nous changer.

« Bon, a dit Pete. J'ai trouvé l'ouverture, énoncé mon dilemme et demandé à Catherine ce qu'elle ressentait. Qu'est-ce qui se passe ensuite ? »

Je lui ai rappelé qu'une véritable conversation va où elle veut et n'est pas contrôlable.

Pete a exprimé son inquiétude : « Comment vais-je réagir à sa réponse puisque je ne sais pas ce qu'elle va dire ? »

La séance suivante allait servir à chercher comment il pourrait poursuivre la conversation et franchir ce pas vers l'inconnu.

---

## ENRICHISSEZ VOTRE RÉPERTOIRE

Avouer son dilemme était pour Pete une nouveauté, un moyen différent de commencer une conversation. Cela transmettait son intention d'approfondir la conversation de façon qu'elle aborde ce qui comptait le plus. Sans cela, ils couraient le risque de répéter le même schéma d'évitement qui les emprisonnait tous les deux.

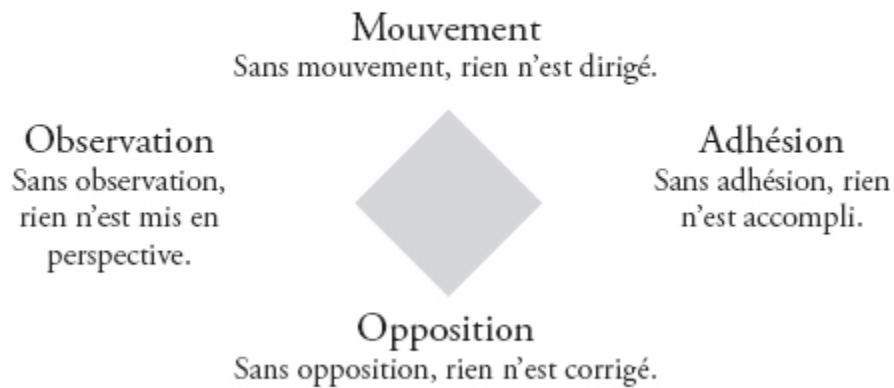


L'intention étant une ressource tellement puissante pour créer une conversation transformatrice de vie, Pete et moi avons exploré comment il pourrait encore s'en servir. Nous avons examiné plus en détail comment une conversation se déroule pour permettre à Pete, instant après instant, de mieux choisir comment interagir.

J'ai partagé avec Pete mes connaissances de la structure en œuvre dans une conversation. Quand on comprend comment ça fonctionne, il devient plus facile d'interagir d'une façon correspondant à notre intention. M'inspirant des travaux de David Kantor, un thérapeute familial et consultant en organisation américain, j'ai décrit les quatre attitudes de base – ou « actions conversationnelles » – qui entrent en jeu dans toute conversation (*voir la figure 4*). Chacune illustre une intention différente et donne une qualité distincte à notre façon de parler ensemble.

- **Le « mouvement » apporte une direction**, en disant par exemple : « Je suggère qu'on parle de... », « Je pense qu'on devrait prendre une décision sur... », « Je propose que... » ;
- **L'« adhésion » apporte un accomplissement**, en disant par exemple : « Je suis d'accord que... », « Je soutiens ta suggestion de... », « Faisons comme tu dis et... » ;
- **L'« opposition » apporte une correction**, en disant par exemple : « Je ne suis pas d'accord sur... », « Je vois plutôt les choses comme ça... », « Ce que je dirais plutôt, c'est que... » ;
- **L'« observation » apporte une perspective**, en disant par exemple : « Je remarque que... », « On dirait qu'il y a un dilemme, là... », « Ce que je vois, c'est que..

FIGURE 4  
LES 4 ATTITUDES, OU « ACTIONS  
CONVERSATIONNELLES », ET LEURS INTENTIONS



Source : David Kantor, *Reading the room: The Four Levels of Leadership Dynamics*.

Une conversation équilibrée voit s'exprimer alternativement les quatre attitudes. Une conversation dysfonctionnelle manque d'une ou de plusieurs actions conversationnelles, avec une répétition des actions restantes. Quand une conversation devient ardue et épuisante, nous pouvons la rendre plus dynamique en identifiant l'action manquante et en la mettant en œuvre intentionnellement.

Pour aider Pete à réfléchir au moyen de parler selon son intention, je lui ai fait remplir le questionnaire de l'exercice Le répertoire (*voir* la troisième partie, [exercice 8](#), p. 225). Cela lui a fait prendre conscience de l'attitude qu'il maîtrisait le mieux et de celle qu'il maîtrisait moins bien. David Kantor a découvert qu'en général, nous avons des facilités pour une, voire deux positions et de sérieux problèmes avec une autre. Ne pas employer la gamme complète nous handicape et restreint le champ des possibilités ouvertes par nos conversations.

Pete a trouvé que l'observation était son attitude la moins coutumière. Il s'est rendu compte que, lorsqu'il parlait avec Catherine, il se retrouvait tellement pris par le contenu de la conversation qu'il en oubliait de faire attention à *comment* ils parlaient. Cela rend très difficile le recentrage d'une conversation quand elle sort des rails. Apprendre à prêter attention à *comment* nous parlons ensemble tout autant qu'à ce qui se dit permet de

conduire la conversation vers un tout autre niveau. Développer la capacité à effectuer ce double processus nous aide à accomplir un saut quantique dans le dialogue.

En nous servant des phrases données dans le répertoire, nous avons exploré comment Pete pouvait utiliser l'observation pour élargir la perspective de la conversation.

« Imaginez que vous êtes une petite souris cachée quelque part, vous observant vous et Catherine en train de parler. Qu'est-ce que vous verriez ? », ai-je demandé.

Quand il a évoqué ses observations, j'ai suggéré qu'il les combine avec une petite enquête pour vérifier si ce qu'il croyait voir était juste. Pete a trouvé :

- « Je vois bien que tu pleures mais tout ça, est-ce vraiment une surprise, pour toi ? »
- « Ce dont je me rends compte, c'est qu'on commence à parler d'un futur qui nous fait peur à tous les deux. On continue ou tu préfères qu'on fasse une pause ? »
- « On dirait que nous sommes dans une impasse, là. Qu'est-ce que tu en penses ? »

Pete disait qu'avoir ces phrases dans sa manche lui donnait plus de confiance pour parler avec Catherine avec compassion :

« Je me laisserai moins embarquer dans ce que moi, je pense ou suis en train de dire. Et j'ai aussi une idée de ce que je peux faire si la conversation devient vraiment compliquée. »

Prendre la place d'un observateur témoin, tout en occupant celle de participant, permet de maintenir la conversation en route.

---

## CORRIGER LE TIR

Pete et moi avons également cherché l'attitude qu'il risquait le plus d'adopter, par habitude, en parlant avec Catherine. Même si c'est une force, l'action qui nous est la plus facile n'est pas forcément celle qui convient ; à

certains moments, il vaudrait mieux en adopter une autre. David Kantor appelle cela « être coincé » ; cela nuit à notre capacité d'émettre le message que nous voulons.

En remplissant le répertoire, Pete a identifié la position dans laquelle il était facilement « coincé » avec Catherine : l'opposition. Il s'opposait verbalement, disant par exemple : « Ce n'est pas le moment de parler de ça », aussi bien que non verbalement, par exemple en réservant un accueil glacial à Catherine quand elle voulait discuter.

L'opposition de Pete avait un effet inattendu. Destinée à remettre en cause le choix de Catherine du moment pour la conversation, elle était ressentie par elle comme une agression. Ce fossé entre l'intention de nos actes et leur effet sur une autre personne est la cause fondamentale de beaucoup de problèmes de communication.

Si nous ne transmettons pas une intention claire, positive, nos paroles risquent davantage d'avoir un effet non désiré. Plus notre message « zigzague », plus la conversation sera difficile. Par exemple, quand Pete s'opposait en disant : « Comment peux-tu seulement penser qu'on puisse discuter de ça maintenant ? », ce qu'il émettait était plus une critique qu'un refus respectueux. Catherine captait alors le message sous-jacent et renonçait à parler.

Être compétent en conversation implique de communiquer avec une intention claire de façon que le message émis soit le message voulu. La [figure 5](#), à la page suivante, montre le potentiel de conflit quand nous agissons sans intention claire.

Pete et moi avons continué à explorer la façon de mettre en accord ce qu'il voulait vraiment transmettre, ce qu'il disait en réalité et comment il le disait. Suivant certaines des suggestions du répertoire, il a décidé de « nettoyer » ses oppositions de **3 façons** :

- **Dire ce qu'il voulait et pas seulement ce qu'il ne voulait pas.**  
Par exemple, au lieu de dire « Je ne veux pas parler de ça maintenant ! », il pourrait dire « Je ne me sens pas prêt à en parler maintenant, je préférerais qu'on en parle demain quand je serai moins fatigué. »

- **Donner les raisons de son désaccord.** Au lieu de dire « Je t'en veux de ne même pas vouloir envisager une séparation temporaire », il pourrait dire « Je sais que nous ne voyons pas une séparation temporaire de la même façon, mais je pense que cela nous donnerait l'occasion de réfléchir chacun à ce que nous voulons à long terme. »
- **Inviter à la contradiction.** Pete pourrait également demander à Catherine de le corriger, lui, afin qu'il ne soit pas le seul à apporter un point de vue. Il pourrait dire : « J'aimerais savoir ce que tu penses de l'idée de séparer nos finances. Est-ce que j'oublie quelque chose d'important, là ? »

FIGURE 5 LE FOSSÉ ENTRE L'INTENTION ET L'EFFET		
	<b>Intention positive</b> Si cette action est bien accomplie, nous apportons à la conversation :	<b>Effet inattendu</b> Si cette action est trop présente, nous pouvons paraître :
<b>MOUVEMENT</b>	Direction Concentration But	Trop insistant Dictatorial Impatient
<b>ADHÉSION</b>	Accomplissement Harmonie Connexion	Condescendant Procédurier Mou
<b>OPPOSITION</b>	Correction Réalignement Défi	Critique Pinailleur Agressif
<b>OBSERVATION</b>	Perspective Élargissement du contexte Neutralité	Détaché En retrait Distant

Pete et moi avons également cherché comment il pourrait être efficace dans le mouvement et l'adhésion dans la conversation. Certes, nous n'avons pas mis au point un catalogue complet d'actions précises suivant un plan méticuleux ; une telle préparation n'aurait pas de sens, car nul n'a jamais le contrôle complet du déroulement d'une discussion. Ce que nous avons fait, en revanche, a été de trouver en termes généraux comment Pete pourrait

accomplir au bon moment les actions que la conversation exigerait. Cela l'aiderait à faire preuve de souplesse et à frayer sa route à travers sa vraie conversation avec compétence et sensibilité.

---

## LÂCHEZ PRISE

Bien qu'une intention claire contribue à rendre une conversation vraiment transformatrice de vie, nos attentes nous détournent de la capacité à parler ensemble. Être clair sur ses intentions tout en laissant de côté tout attachement à obtenir un résultat particulier, c'est se tenir « sur le fil du rasoir » de la conversation. Quand nous trouvons le moyen de le faire, nous nous ouvrons à de nouvelles possibilités et sommes davantage capables de rester centrés quand l'inattendu se produit.

Pour aider Pete à abandonner son propre programme, je lui ai conseillé l'exercice L'augmentation d'un cran (voir la troisième partie, [exercice 9](#), p. 230). Il a d'abord écrit sur un tableau (voir la [figure 6](#) à la page suivante) ses attentes envers la vraie conversation avec Catherine. Certaines étaient positives, d'autres nettement moins. Pete a ensuite élevé ces attentes au statut d'intentions en transformant leur résultat attendu en une déclaration d'intention plus large et positive. Afin de l'aider à lâcher prise sur ses attentes, je lui ai suggéré de prendre une paire de ciseaux, de découper le tableau le long de la ligne pointillée et de jeter cette colonne à la poubelle.

Ensuite, Pete a considéré ce qui arriverait si ces attentes étaient déçues. Nous avons discuté de ce qu'il pourrait éventuellement accepter même si ça ne lui plaisait pas. Pete a repassé en revue ses intentions et les a reformulées en « acceptations ». Se hisser de l'intention à l'acceptation le rendrait plus réceptif aux paroles de Catherine et leur dialogue pourrait devenir une véritable « co-création ».

Pete trouvait que l'exercice L'augmentation d'un cran l'avait aidé à voir la vraie conversation avec Catherine d'un autre œil.

« Je suis moins obsédé par le résultat, a-t-il remarqué. Je pense que je vais être capable de mieux laisser aller les choses. »

En entendant ces mots, j'ai su que Pete était aussi prêt qu'il le serait jamais.

---

# DÉFAITES LE NŒUD

La vraie conversation a pris tout une fin de semaine. Tard le vendredi soir, Pete a passé un moment seul sur son fauteuil favori, dans le salon. Il se sentait triste mais poussé à l'action. Il a pensé à ses intentions profondes : rester proche de sa vérité intérieure tout en faisant preuve d'autant de compassion que possible envers Catherine. En allant se coucher ce soir-là, il savait ce qu'il devait dire le lendemain et préparait des phrases dans sa tête.

Le samedi matin, une fois les enfants partis pour la fin de semaine chez des amis, Pete a demandé à Catherine s'ils pouvaient discuter. Catherine avait l'air inquiète et Pete a redemandé si elle était d'accord, elle a répondu qu'elle préférait parler plutôt que rester dans le noir. Pete savait que le moment était venu d'agir avec une intention claire.

## FIGURE 6 LES ATTENTES, LES INTENTIONS ET LES ACCEPTATIONS DE PETE

ATTENTES	INTENTIONS	ACCEPTATIONS
Je ne saurai pas quoi dire une fois que la conversation sera devenue tendue.	Dire la vérité sur ce que je ressens.	Ne pas savoir ce que je vais dire ensuite n'est pas un problème.
Catherine va devenir émotive et commencer à pleurer.	Apporter à Catherine tout le soutien que je peux.	J'accepte que Catherine puisse pleurer et que la faire pleurer me perturbe.
La conversation va m'apporter la liberté à laquelle j'aspire.	Décider ensemble de l'avenir de la famille.	Je ne connaîtrai pas la suite avant qu'on ait parlé.

Il a commencé comme prévu en énonçant calmement son dilemme et en invitant Catherine à en discuter. La conversation est allée plus en profondeur, les larmes ont coulé, de leur part à tous deux. Quand Catherine

pleurait, il la prenait dans ses bras, sans essayer de réparer le dommage ni de nier la tristesse de la situation.

Quand l'atmosphère est devenue trop intense, Pete a demandé une pause. Un peu plus tard, chacun ayant repris ses esprits, ils ont recommencé à parler. Quand ils ont évoqué l'idée de vivre séparément, Catherine a dit combien cela la rendait triste, mais qu'elle préférait savoir où elle en était plutôt que de rester dans le flou indéfiniment.

À la fin de la fin de semaine, Pete et Catherine avaient décidé de vivre encore ensemble pendant les trois prochains mois. Ils voulaient voir s'ils pouvaient construire une nouvelle relation d'amis et de co-parents avec Pete toujours sous le même toit. Même si cela n'entraînait aucun changement immédiat en termes domestiques, ils étaient tombés d'accord pour annoncer aux enfants leur décision de divorcer aussitôt que possible. Étrangement, parler ensemble les avait rapprochés alors même qu'ils venaient de baisser le rideau sur vingt ans de mariage.

« La relation n'est pas morte, a dit Pete, elle change de forme. »

Trois mois plus tard, Pete a déménagé. Catherine a versé quelques larmes en l'aidant à vider ses armoires et à charger la voiture. Pete faisait appel au plus profond de lui-même pour rester fort et fidèle à son intention d'être sincère tout en faisant le moins de mal possible. Il a dit à Catherine qu'il serait toujours à l'autre bout du fil si elle avait besoin de parler et qu'il appellerait les enfants plus tard pour savoir comment ils allaient.

La transition hors du mariage avait été dure, mais pas aussi traumatisante que Pete l'avait imaginé. Catherine et lui ont trouvé un moyen de devenir amis et de rester présents pour leurs enfants tout en vivant séparément. L'intention claire de Pete l'avait rendu capable d'avoir la vraie conversation qui allait lui permettre de « jouer sa chanson ».

## RÉSUMÉ



Se créer une nouvelle vie signifie parfois devoir franchir un cap et avoir une vraie conversation. Une intention précise et bien focalisée permet de se lancer et d'émettre un message clair. Voici les étapes qui vous y aideront.

- 1. Montez en puissance.** Prenez conscience de l'ambivalence de ce que vous désirez. Concentrez-vous sur ce que vous voulez *vraiment* en étant aussi clair que possible. En accord avec ce que vous voulez vraiment, écrivez vos envies et projets crédibles et lisez-les chaque jour.
- 2. Invoquez l'intention.** Branchez-vous sur vos sentiments les plus profonds. Trouvez la force dans vos tripes. Sachez clairement quel seuil vous allez avoir à franchir pour ouvrir un nouveau chapitre de votre vie. Une vraie conversation est nécessaire ? Prenez l'engagement de l'avoir.
- 3. Trouvez l'ouverture.** Mettez-vous à la place de l'autre. Demandez-vous : « Qu'a-t-il besoin d'entendre au commencement de la conversation pour y participer ensuite ? » Apprenez vos phrases d'ouverture afin d'envoyer le message voulu dès le début.
- 4. Avouez votre dilemme.** Si vous vous trouvez face à un dilemme, dites-le. Expliquez-en le contexte pour que l'autre puisse mieux comprendre où vous en êtes. Invitez l'autre à partager avec vous sa vision de la situation.
- 5. Enrichissez votre répertoire.** Choisissez comment vous allez pouvoir mettre en œuvre les quatre actions conversationnelles fondamentales : mouvement, adhésion, opposition, observation. Prenez conscience de celles que vous avez tendance à éviter et prenez la résolution de les mettre en œuvre positivement.
- 6. Corrigez le tir.** Prenez conscience de la façon dont vous vous « coincez » lors des conversations. Regardez si, à la place, vous ne pourriez pas agir dans le mouvement, l'adhésion, l'opposition ou l'observation. Rendez votre action aussi claire que possible afin d'avoir un effet qui corresponde à votre intention.

- 7. Lâchez prise.** Décelez les attentes qui se cachent derrière vos intentions et abandonnez-les. Acceptez l'inconnu, saisissez l'inattendu. Identifiez ce que vous pouvez accepter au lieu de faire une fixation sur un résultat précis.

---

## LE POUVOIR DE L'INTENTION

La recherche scientifique montre comment nous pouvons utiliser le pouvoir de l'intention pour donner forme à nos conversations et à nos vies. Dans son livre *La Science de l'intention* (2008), Lynne McTaggart décrit comment, au niveau quantique ou subatomique, tout dans l'univers est interconnecté parce que toute la matière est faite de vibrations énergétiques en interaction permanente. La réalité physique est donc malléable, comme de la gelée, et nous pouvons, par le pouvoir de pensées dirigées et focalisées, faire que cette gelée devienne solide.

Tout comme un aimant propage un champ magnétique hors de lui-même, notre esprit n'est pas confiné à l'intérieur de notre crâne. Notre conscience s'étend au-delà de notre corps, grâce à des « champs » d'énergie qui nous relient les uns aux autres et à l'environnement autour de nous. Nos pensées, quand elles sont conscientes, cohérentes et focalisées comme la lumière d'un laser, peuvent vibrer à travers le champ d'énergie et changer la réalité. Les scientifiques ont trouvé plusieurs moyens d'améliorer le pouvoir des intentions afin d'avoir un impact sur le réel :

- 1. Énoncer clairement son intention.** Choisissez des propos positifs et précis exprimés au présent, tels que : « J'ai l'intention de parler avec mon partenaire. » ou « J'ai toutes les ressources nécessaires pour cette conversation. » Pour avoir un impact, ces affirmations doivent sonner juste à vos oreilles. Écrivez-les et répétez-les souvent.
- 2. Réviser.** Entraînez-vous à exprimer les messages principaux que vous voulez transmettre, préparez vos phrases. Imaginez comment l'autre va répondre et ce que vous pourrez dire ensuite. Marquez une pause après

chaque affirmation pour vous assurer qu'elle correspond à votre intention première.

**3. S'entraîner à ressentir ce que l'on veut ressentir pendant la conversation.** Servez-vous de vos souvenirs pour activer des sentiments positifs comme le soulagement, l'enthousiasme ou la paix. Notez l'endroit de votre corps où vous les ressentez, cela vous aidera à les ancrer dans votre réalité physique. Entraînez-vous en particulier à ressentir comment vous voulez être à la fin de cette conversation.

Les scientifiques ont découvert qu'agir avec une intention claire ouvre la voie aux expériences positives. Le fait de penser, parler et ressentir de façon consciente et créative est un moyen non invasif mais efficace de changer la façon dont nous parlons ensemble.

## CHAPITRE 7

# CHANGEMENT N° 4 :

# COMMUNIQUEZ AVEC RESPECT

« Il n'est rien de si divers qui ne puisse être  
réuni dans le cœur de l'homme. »

Jean Giraudoux

La pièce maîtresse d'une vraie conversation, c'est le lien qui se crée avec notre interlocuteur. Parler ensemble n'est pas seulement affaire de mots prononcés ou de pensées dans notre tête, mais aussi de choses qui nous tiennent à cœur. Quand on parvient à se parler à cœur ouvert, la vie prend davantage de sens et l'on se sent plus vivant.

À certains moments critiques de l'existence, parler avec quelqu'un peut sembler un défi insurmontable. Mettre des mots sur nos désirs les plus profonds, surtout s'ils ne correspondent pas à ceux de l'autre, nous fait courir le risque d'être vulnérables, exposés, mis à nu. De plus, même avec nos proches, cela donne parfois l'impression qu'on ne parle pas la même langue.

La connexion – le « branchement » – est au cœur de toute conversation. Cependant, avant de s'approcher de quelqu'un, il faut d'abord se brancher et trouver l'accord avec soi-même. Prendre le temps de trouver le chant de son propre cœur transforme la conversation en une rencontre harmonieuse. On peut alors y entrer en restant centré au lieu de s'y plonger pour s'affoler et couper court aussitôt.

Augmenter notre capacité à parler est un facteur essentiel dans l'amélioration de notre vie. Pour nous lancer dans un nouveau domaine, dans notre vie personnelle ou au travail, nous devons lâcher l'ancien avant

de pouvoir avancer. Évoluer demande parfois une vraie conversation pour nous libérer d'engagements dépassés. Se recréer soi-même en parlant avec quelqu'un de cœur à cœur est l'objet de ce chapitre.

---

## PARLER AVEC SON CŒUR

*Vous avez été un conjoint loyal et fiable pendant presque trente ans, un parent dévoué pendant plus de vingt. Vous vous sentez maintenant embourbé, votre rôle de parent ne vous satisfait plus depuis longtemps. « Et moi alors ? » La question ne cesse de vous hanter, car vous sentez que la vie ne se résume pas à faire toujours passer le besoin des autres en premier. Vous vous sentez attiré par un autre type d'activité tout en sachant que votre famille ne veut pas que les choses changent, en particulier votre conjoint. Vous avez essayé de lui parler et chaque fois, la conversation a avorté. Vous vous sentez de plus en plus impatient, frustré, vide. Vous voudriez suivre votre cœur, mais vous avez peur que les autres se sentent trahis si vous le faites.*

Vida a dû relever ce défi.

« Je n'ai pas envie d'être là » est la première chose qu'elle m'a dite quand je l'ai rencontrée. Je lui ai demandé ce qu'elle voulait dire.

« Je n'ai plus envie d'être dans ma vie, ni même en Angleterre, a-t-elle répondu. J'ai l'impression de faire du surplace, la vie ne me comble plus du tout. »

Vida se sent en pleine crise et a des envies de fuite. « Je ne peux quand même pas prendre la porte et disparaître, souffle-t-elle avec des larmes dans les yeux. Je dois dire quelque chose à mon mari et aux enfants, alors que je ne sais même pas vraiment ce qui se passe en moi. La situation est si difficile, je ne sais pas comment les approcher. »

La quarantaine bien sonnée, Vida est une femme intelligente, à l'esprit terre à terre et pratique. Son teint éclatant et son corps solidement charpenté témoignent de sa passion pour les activités de plein air. Née en Angleterre de parents espagnols, elle habite dans la banlieue de Southampton depuis

vingt-cinq ans. Elle aime dépenser son énergie à jardiner, une activité qui lui apporte un petit revenu lui permettant de ne pas être totalement dépendante de son mari. Leurs deux enfants, un garçon et une fille tous deux dans la vingtaine, ont quitté la maison mais viennent régulièrement en visite.

Vida a rencontré Alex, de dix ans son aîné, quand elle avait dix-neuf ans. Elle le décrit comme un havre sûr s'offrant à elle alors qu'elle venait d'avoir le cœur brisé par son petit ami. Sa présence tranquille la rassurait, elle se sentait protégée, prise en charge. Trois ans après leur rencontre, ils étaient mariés. Leur amour partagé de la randonnée leur offrait un intérêt commun et l'avenir semblait rose.

Avec le temps, cependant, Vida a réalisé que la passion qu'elle avait connue dans sa relation précédente lui manquait. Les choses se sont corsées il y a un an, quand elle a soudain rencontré un homme qui lui a paru être son âme sœur. « J'ai été littéralement fascinée par lui, avoue-t-elle. Il m'a ouvert les yeux sur une tout autre vie, pleine de possibilités excitantes. »

Cette rencontre réveillait chez Vida une vieille passion pour « reverdir la planète Terre ». Ils envisageaient de démarrer ensemble une affaire de plantation d'arbres dans des zones désertifiées de la planète. L'attraction presque magnétique qu'elle ressentait envers cet homme et envers la perspective de commencer l'œuvre de sa vie était si forte qu'elle en est presque arrivée à abandonner mari et vie de famille. « Mon sens de la loyauté m'a retenue, me dit-elle, je ne pouvais pas me contenter de partir, cela aurait été trop radical. »

Plutôt que de garder son aventure secrète, Vida l'a racontée à Alex, qui l'a très mal pris. Il mangeait à peine, perdait du poids, ne dormait plus. Il n'en démordait pas : il ne voulait pas qu'elle le quitte. Vida a finalement décidé de rester et de chercher un moyen de s'en sortir autrement. Des disputes éclatent régulièrement, souvent déclenchées par de petits riens, puis la vie retombe de nouveau « dans les limbes ».

Un an après avoir rompu sa relation extraconjugale, Vida se sent déprimée mais aussi piégée et pleine de rancœur. Chaque fois qu'elle émet l'idée de faire quelque chose toute seule, Alex est contre et devient soupçonneux. Il

exige qu'elle « reste à s'occuper de la maison » tant qu'il travaille (il est dentiste) et que les enfants viennent régulièrement.

« Je n'ai plus le cœur à rester, confesse Vida. Je veux discuter avec Alex, mais nos conversations ne font que tourner en rond. J'ai l'impression que la seule solution serait de laisser un mot sur la table et de m'évanouir dans la nature. » Vida sait qu'elle devient impulsive quand elle est poussée à bout.

« Comment lui parler pour pouvoir prendre la liberté de devenir moi-même tout en traitant honorablement la famille ? »

Ce qui suit est la réponse que nous avons trouvée ensemble à cette question.

---

## REPÉREZ CE QUI DÉCLENCHE VOS ÉMOTIONS

Une vraie conversation exige que l'on gère ses émotions. Quand une personne appuie là où ça fait mal et déclenche en vous une réaction de colère, de peur ou de honte, cela risque fort de vous empêcher de parler vraiment ensemble. Les explosions émotives sont des toxines mortelles qui peuvent tuer une conversation en un instant.

Il était clair dès notre première rencontre que Vida éprouvait des émotions négatives très fortes chaque fois qu'elle essayait de parler avec Alex.

« C'est tellement frustrant, admettait-elle, que parfois, tout simplement, j'explose ! »

Elle décrivait Alex comme un homme borné, dominateur et par moments arrogant.

« Il prend vite le rôle du grand moralisateur, affirmait-elle. Pour lui, tout est soit blanc soit noir, juste ou injuste, bien ou mal. Rien ne peut être entre les deux. »

Vida racontait que chaque fois qu'elle essayait d'avoir une conversation à propos de l'avenir, il se montrait si nerveux et en colère que cela la stoppait net.

« Impossible de lui parler, et en même temps je ne veux pas partir sans un mot. Que faire ? »

En l'écouter, j'ai remarqué que toute l'attention de Vida semblait concentrée sur Alex, son attitude, ses actes, ses paroles. Pour l'orienter vers le rôle qu'elle-même pourrait jouer dans leurs conversations, je lui ai demandé de faire l'exercice Les boutons (voir la troisième partie, [exercice 10](#), p. 232). Je sentais que cet exercice pourrait l'aider à mettre le doigt sur ce qui déclenchait ses émotions et à identifier des stratégies pour les gérer plus efficacement. Moins elle réagirait à ces déclencheurs, plus la conversation avec Alex aurait de chances d'être productive.

L'exercice a permis à Vida d'admettre que ses émotions négatives couvraient une vaste gamme. Mettre des mots sur ces sentiments l'aidait à voir comment elle se laissait « détourner » émotionnellement de ses intentions. Vida a identifié les émotions et les boutons suivants :

- « Je me suis sentie déprimée quand Alex a dit qu'il ne voulait pas passer Noël avec mes parents alors qu'on le fête toujours avec les siens d'habitude. »
- « J'ai craqué quand, le jour de son anniversaire, Alex m'a dit d'aller tailler la haie. »
- « Je me sens frustrée quand Alex veut que j'aille me coucher en même temps que lui alors que je n'en ai pas envie. »
- « J'en ai voulu à Alex de dire qu'il n'aimait pas ma façon de danser lors de la fête samedi dernier. »
- « J'étais en rage quand Alex a balayé mes objections en disant : "Sois heureuse, regarde tout ce que tu as ici !" »

Nous avons recherché parmi ces émotions celle qui lui semblait la plus hors de contrôle. Pour Vida, c'était la colère.

« Qu'est-ce qui vous met en colère ? », lui ai-je demandé.

Elle a répondu aussitôt : « Alex devrait écouter mes soucis au lieu de m'envoyer paître. »



Je lui ai fait remarquer que ce qui la mettait en colère, là, c'était la *pensée* qu'Alex devrait se comporter différemment avec elle.

« Dépasser l'idée que c'est Alex qui vous met en colère vous aidera à mieux gérer la conversation, ai-je dit. C'est *vous* qui vous mettez *vous-même* en colère. Vous pensez que les choses ne devraient pas être comme elles sont. C'est ça qui vous met en colère, pas Alex. »

Elle est restée pensive.

« Vous voulez dire que quand il appuie sur le mauvais bouton, je ne devrais pas réagir comme je le fais ?

– Exactement. Si vous arrivez à ralentir, vous verrez que vous avez un choix parmi plusieurs réactions. Exploder de rage n'est pas la seule option. »

Nous avons aussitôt exploré les stratégies que Vida pouvait utiliser pour réagir différemment face à Alex.

---

## DEVENEZ « RÉPONS-ABLE »

Commencer à maîtriser nos réactions émotionnelles négatives, c'est faire un grand pas vers une vraie conversation. Nommer nos émotions, les voir pour ce qu'elles sont, nous évite d'être possédés par elles, d'être « détournés » comme un avion par des preneurs d'otages. Dépasser notre colère, notre peur ou notre jalousie nous permet de nous relier à l'autre avec plus de respect.

Pour gérer ces émotions qui surviennent en pleine conversation, le mieux est d'avoir travaillé quelques stratégies à l'avance. Il se passe souvent trop de choses pendant que nous parlons pour que nous soyons capables de faire du management émotionnel « en direct ».

Vida et moi avons passé en revue ses déclencheurs émotifs et abordé la façon dont elle pourrait se munir d'un système d'alerte lui permettant de choisir une autre voie que la perte du contrôle de ses nerfs. En identifiant les signaux de son corps, tels que le sentiment de pression dans la poitrine, le visage qui se congestionne ou la température qui monte, Vida pourrait se

rendre compte que sa colère commence à monter. Prendre conscience de l'intelligence du corps est un moyen simple de transformer nos interactions.

Vida et moi avons trouvé **3 stratégies** qu'elle pourrait utiliser pour reprendre le contrôle de ses émotions et véritablement *choisir* quoi dire ensuite.

- **Effectuer une ou deux respirations profondes.** Au lieu de parler sous l'impulsion, elle devait respirer plus profondément. Cela lui offrirait quelques secondes de répit pour rassembler ses pensées.
- **Marquer son désaccord sans faire un drame.** Vida a découvert qu'elle pourrait dire simplement et clairement « Je ne suis pas d'accord » ou « Je ne vois pas ça comme toi », sans avoir besoin d'en rajouter.
- **Dire comment elle se sent.** Pour expliquer ce qu'elle commençait à ressentir avant que l'émotion ne la submerge complètement, Vida pouvait dire quelques mots comme « Je commence à m'énerver. »

J'ai suggéré à Vida d'essayer ces stratégies lors de conversations sans enjeu, pour voir comment ça marchait en pratique. À la séance suivante, elle s'en était servie pour se calmer pendant une discussion tendue avec une voisine.

« Je vois bien maintenant que mon bouton à moi, c'est la colère », a-t-elle dit avant d'ajouter pensivement : « Apprendre à maîtriser mes émotions me donne plus de respect envers moi-même. »

Prendre la « répons-abilité » de ses réactions signifiait que Vida serait mieux équipée pour parler avec Alex, au moment de la vraie conversation. Quand nous travaillons à « nettoyer » notre réactivité émotionnelle, il y a moins de parasites dans l'air. La conversation peut alors couler plus aisément.

---

## SACHEZ CE QUE VOUS VOULEZ

Il n'est que trop facile, quand la tourmente émotionnelle règne dans notre vie, de devenir étrangers à nous-mêmes et à ce que nous voulons. Nos désirs les plus chers s'obscurcissent comme le soleil derrière un nuage. Nous avons parfois l'impression que la seule solution serait de prendre la fuite. Traverser cette tempête et se retrouver soi-même est essentiel si l'on veut avoir une conversation transformatrice de vie.

Vida reconnaissait qu'elle s'activait beaucoup, juste pour s'occuper. Entre associations caritatives, cours de ceci ou de cela et visites aux amies, elle trouvait le moyen de s'évader. Quand elle pensait à parler à Alex de son envie de le quitter, l'angoisse l'étreignait à l'idée de la colère et de l'énervement de son mari.

« Tout ça ne cesse de tourner dans ma tête, expliquait-elle. J'aurais dû écouter mon cœur et partir il y a un an. Je veux toujours parler avec Alex, mais dès que je pense à ce que je vais dire, c'est la grande confusion. »

Je me disais que Vida gagnerait beaucoup à se relier à ses ressentis. Tandis que les émotions négatives ont tendance à perturber le dialogue, les *ressentis* peuvent au contraire lui servir de catalyseurs. Prendre conscience de la différence entre les deux nous aide à nous relier avec davantage de respect aussi bien à nous-mêmes qu'aux autres. J'ai donc indiqué à Vida les différences clés entre émotions et ressentis :

- Une émotion se traduit généralement par un effet physique manifeste alors que, souvent, un ressenti n'est pas ancré en vous physiquement. Son origine peut être hors du corps, comme la connaissance intime d'une chose ou le *flash* d'une intuition vous prenant par surprise.
- Une émotion, ou « énergie en motion », est souvent intense et violente. Elle prend possession de vous et, si vous n'avez fait aucun travail intérieur, vous décentre complètement. Un ressenti, au contraire, vous entraîne au plus profond de vous-même. Il dure beaucoup plus longtemps qu'une émotion, qui peut exploser puis disparaître en quelques instants.
- Les émotions sont généralement des réactions à quelque chose que vous ne comprenez pas. Par exemple, quelqu'un vous intimide et vous avez peur, alors qu'aucune menace ne pèse sur

votre bien-être. Les ressentis, à l’opposé, sont une forme supérieure de compréhension. Ils sont le moyen par lequel votre cœur vous murmure ses messages. Vous pouvez ainsi « savoir », par exemple, qu’une personne que vous venez de rencontrer va jouer un grand rôle dans votre vie.

Comme ils sont subtils, les ressentis sont souvent difficiles à déceler et encore plus à reconnaître. Pour nous relier à ce que nous ressentons, nous devons laisser toute distraction de côté. Seulement dans le silence, le cœur nous livre ses secrets. J’ai suggéré à Vida de prendre, avant notre prochaine séance, une demi-heure pour répondre par écrit à **3 questions** :

- Qu’est-ce que je ne veux pas ?
- Qu’est-ce que je veux ?
- Qu’est-ce qui m’en empêche ?

Vida est arrivée à la séance suivante en disant qu’elle avait eu du mal à répondre. Je pouvais sentir sa détresse comme une lourdeur dans l’air avant une tempête. Elle m’a annoncé peu après qu’en fait, malgré plusieurs essais, rien n’était venu.

Pour la soulager, je lui ai dit : « Vous avez droit au bonheur, Vida. Mari ou pas, carrière ou pas, vous avez droit au bonheur ! »

Elle m’a regardée en silence et quelques larmes ont coulé lentement sur ses joues. Pendant le reste de la séance, nous n’avons pas dit grand-chose d’autre. Nous sommes restées assises main dans la main tandis qu’elle respirait profondément, prise par les premières douleurs d’accouchement de sa nouvelle existence.

Quelques séances plus tard, j’ai soudain vu un réel changement chez Vida. Ses yeux brillaient, ses joues étaient roses et sa voix forte. Elle m’a raconté qu’elle avait fait la veille une grande promenade et qu’elle s’était, à son retour, mise à son journal de *coaching*. Elle avait identifié ce qu’elle ne voulait pas :

- « Vivre une vie dépourvue de sens et décidée *pour* moi et non *par* moi. »

– « Me sentir enchaînée par des engagements que je n’ai pas choisis. »

Elle avait ensuite mis en mots ce qu’elle voulait :

– « Être libre de vivre ma passion et de travailler dans le jardinage. »

– « Suivre ma voie et devenir celle que je suis réellement. »

Nous avons alors cherché ce qui l’empêchait d’avancer.

« Il est dur de partir après trente ans de mariage, a-t-elle réfléchi à haute voix. Je ne voulais pas trahir Alex, mais maintenant je vois qu’en restant, c’est moi que je trahis. Il faut que je trouve un moyen de lui parler, je veux pouvoir partir en conservant toute mon intégrité et pas en m’enfuyant. »

« Je ne veux pas me laisser convaincre de rester. J’ai le sentiment d’avoir été attachée à un piquet pendant des années et il est temps pour moi de me libérer. »

Maintenant que Vida se sentait centrée, elle était prête pour approcher Alex de façon plus équilibrée. Quand on est relié à son propre cœur, la conversation avec quelqu’un peut être plus libre.

---

## CHANGEZ DE REGISTRE

Travailler à se centrer fera une grande différence lors d’une vraie conversation. Dans certains cas, cela peut faire toute la différence entre rester pour discuter ou faire ses bagages et partir.

« Je suis coincée parce que je pense que mon désir serait trop douloureux à dire, a avoué Vida. Du coup, je me retrouve à y penser tout le temps. »

Une vraie conversation nous demande souvent de « changer de registre », de changer la façon dont nous fonctionnons dans la relation avec la personne. J’ai partagé avec Vida ma découverte de l’existence de quatre « langages conversationnels », dont chacun crée un type spécifique de relation (*voir la [figure 7](#) à la page suivante*).

Idéalement, nous devrions pouvoir nous exprimer dans les quatre langages à tout moment. En réalité, beaucoup n'ont pas cette capacité – ce qui donne souvent pour résultat une fin prématurée des vraies conversations. Développer notre conscience de ces quatre langages augmente les possibilités de communication.

Pour préparer Vida à sa vraie conversation, je lui ai proposé d'effectuer l'exercice La connexion (voir la troisième partie, [exercice 11](#), p. 234). Il l'aiderait à identifier quel langage elle utilisait généralement et lequel elle avait tendance à négliger, lui permettant de s'adresser à Alex d'une façon nouvelle.

Vida a découvert qu'elle utilisait de préférence le **langage de la tête**. Elle était le plus à l'aise quand elle exprimait ses opinions, ses pensées, ses idées. Cette tendance entraînait également qu'à certains moments, elle se perdait dans ce qu'elle voulait dire au lieu de le dire vraiment. À d'autres moments, elle passait au **langage de la main** : elle aimait parler des aspects pratiques de la situation et du « ici et maintenant ».

FIGURE 7 LES 4 LANGAGES DE LA CONVERSATION	
LANGAGE DE LA TÊTE	LANGAGE DU CŒUR
<p>Le contact se fait en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• partageant nos pensées et opinions</li> <li>• cherchant le sens de ce qui est dit</li> <li>• reliant des idées différentes</li> <li>• comprenant les problèmes clés</li> </ul>	<p>Le contact se fait en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• exprimant nos sentiments</li> <li>• faisant preuve de chaleur</li> <li>• témoignant d'une volonté d'ouverture</li> <li>• montrant notre intérêt pour les autres</li> </ul>
LANGAGE DE LA MAIN	LANGAGE DE L'HORIZON
<p>Le contact se fait en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• faisant des suggestions pratiques</li> <li>• prenant soin des détails</li> <li>• nous concentrant sur ce qu'il y a à faire</li> <li>• nous préoccupant du maintenant</li> </ul>	<p>Le contact se fait en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilisant notre imagination</li> <li>• élargissant le cadre</li> <li>• considérant les possibilités futures</li> <li>• remarquant les schémas et les intuitions</li> </ul>

Le langage que Vida disait employer le moins souvent était le **langage du cœur**. Elle avait tendance à éviter d'exprimer ses sentiments, éprouvait des difficultés à montrer de la chaleur ou à exprimer du souci pour quelqu'un. « Alex m'a déjà dit qu'il me trouvait parfois trop dure et trop critique », avouait-elle.

Sans le langage du cœur, une vraie conversation paraîtra froide, calculée et incomplète. Le contact sera difficile à créer.

Vida disait que, pour elle, parler avec son cœur était un vrai défi. « J'ai peur de parler de ce que je ressens parce que les choses que je veux dire à Alex risquent d'être trop douloureuses à entendre. » Elle a marqué une pause. « Je me bats pour sortir de ce schéma. »

Je pouvais comprendre le souci de Vida de ne pas blesser Alex. Cependant, je pensais aussi que si elle *arrivait* à trouver un moyen de parler avec son cœur, elle serait au moins honnête vis-à-vis de lui.

« Et si la façon d'émettre le message était plus importante que la façon dont il est reçu ? ai-je demandé. Vous n'êtes pas responsable des sentiments d'Alex ni de ses réactions. Tout ce que vous pouvez faire, c'est dire ce que vous avez besoin de dire en montrant envers lui autant d'attention que possible. »

Vida est restée pensive pendant le reste de la séance. Nous avons cherché comment elle pourrait s'approcher d'Alex d'une façon moins froide en :

- **disant ce qu'elle ressentait.** Cela l'aiderait à démarrer la conversation, en disant par exemple : « Je suis triste de voir comme nous avons dérivé loin l'un de l'autre au cours des années », « Je n'en peux plus de ressentir que ma vie est si vide. »
- **exprimant son souci de l'effet sur Alex.** Cela l'aiderait à créer une atmosphère d'empathie, en disant par exemple : « On devrait parler de l'aide dont tu auras besoin si tu habites ici tout seul. »
- **laissant Alex s'exprimer.** Même si ses réactions devaient la perturber, Vida devait reconnaître les sentiments d'Alex, en

disant par exemple : « Je me doute que cela te rend triste aussi. Est-ce que tu es d'accord pour qu'on continue à discuter ? »

« Je me rends compte que je n'ai jamais vraiment dit à Alex ce que je ressentais. Je n'ai pas l'habitude de parler avec le cœur, mais maintenant que je sais un peu quoi dire, je pense que je vais y arriver. »

J'ai fait part à Vida de mon sentiment : selon mon expérience, quelques mots venus du cœur réussissent souvent à créer un pont avec l'autre quand tout le reste a échoué.

---

## PARLEZ SON LANGAGE

L'un des défis – et l'une des joies – de la conversation est que le lien qui se crée est chaque fois unique. Nous sommes tous câblés différemment. Notre façon de parler ensemble répond cependant à quelques schémas comportementaux qui peuvent nous aider à naviguer lors d'une vraie conversation. Quand on sait repérer chez l'autre personne ses préférences en matière de langage conversationnel, on est à même de lui parler d'une façon compréhensible pour elle.

Après avoir mentionné son sentiment fréquent que son mari et elle ne parlaient pas la même langue, Vida a identifié que la préférence d'Alex allait en premier lieu au langage orienté vers le futur, le **langage de l'horizon**. Du coup, elle se sentait parfois dépassée par la conversation, préférant, avec lui, rester concentrée sur l'aspect pratique et utiliser le langage de la main.

Étant donné la préférence d'Alex pour un langage élargissant le cadre, Vida et moi avons cherché comment elle pouvait le « joindre » sur ce terrain. Je lui ai demandé d'envisager un certain nombre de scénarios possibles pour leur couple. Cela aiderait Alex si Vida pouvait lui expliquer ce qu'elle ressentait à propos de chacun de ces scénarios tout en lui montrant qu'elle avait soigneusement considéré les différentes options.

– **Rester à la maison.** Continuer à vivre sous le même toit, faire de l'action caritative ensemble et passer l'hiver à l'étranger. «



L'idée me déprime beaucoup, même si c'est moins égoïste par rapport à Alex et aux enfants », a expliqué Vida.

- **Rester en Angleterre.** Se séparer d'Alex, déménager dans son propre appartement et trouver du travail. « Je me sens moins coupable envers les enfants que si je partais loin, mais ce n'est pas la joie », a-t-elle noté.
- **Travailler à l'étranger.** Se séparer d'Alex, partir dans un pays chaud et trouver un travail pour survivre financièrement. « Un projet qui me fait peur et m'excite, mais c'est vers lui que mon cœur me porte. »

« Ça m'aide beaucoup de penser aux différents scénarios, a estimé Vida. Je ne parle pas comme ça d'habitude, mais après tout, ce n'est pas n'importe quelle conversation. »

Trouver un moyen de reformuler sa demande dans un langage parlant à Alex avait fait franchir à Vida un grand pas la rapprochant de leur vraie conversation.

---

## CHEVAUCHEZ LES RÉSISTANCES

L'une des raisons pour lesquelles la perspective d'une vraie conversation nous effraie vient du fait que nous n'avons pas le contrôle de son déroulement. Nous pouvons avoir fait notre travail de centrage de nous-mêmes et d'apprentissage du langage de l'autre, que se passera-t-il s'il s'effondre, pique une colère ou devient muet ? Sachant qu'une vraie conversation peut bouleverser notre vie *et* celle de nos proches, cela risque fort de créer des problèmes.

Quand on rencontre de la résistance, la réponse classique est soit de reculer, soit de foncer tête baissée. Malheureusement, réagir à la négativité par plus de négativité donne à la conversation une « texture » qui ne conduit guère à l'échange.

Vida pensait qu'Alex et elle étaient bloqués dans un schéma d'accusation réciproque dont ils ne semblaient pas pouvoir sortir.

« Il y a beaucoup de doigts pointés entre nous, a-t-elle fait remarquer. Nous sommes très critiques et donneurs de leçons l'un envers l'autre. »

J'ai suggéré à Vida d'effectuer l'exercice L'ambiance (*voir* la troisième partie, [exercice 12](#), p. 239), pour voir si elle émettait de l'énergie « positive » ou « négative » quand elle parlait à Alex :

- l'énergie positive vient par l'expression de qualités comme l'appréciation, l'intérêt, la curiosité, etc. ;
- l'énergie négative vient par l'expression du mépris, du dédain, du blâme, etc.

Nous avons analysé l'équilibre entre énergie positive et négative dans ses propos à Alex et trouvé que la balance penchait nettement du côté négatif. Comme cela diminue grandement la possibilité d'avoir une conversation vraiment transformatrice, je voulais absolument aider Vida à changer de ton.

Je lui ai demandé de trouver plusieurs messages positifs qu'elle pourrait envoyer à Alex. Je lui ai suggéré d'écrire ce qu'elle *appréciait* sincèrement chez lui, dans leur relation et dans leur situation actuelle. La [figure 8](#) montre le résultat de sa recherche.

Il ne s'agit pas de lécher les bottes de l'autre ni même de mettre de l'huile dans les rouages par pure diplomatie, mais de changer de ton. Si l'atmosphère reste chargée de critiques, de cynisme ou de mépris, aucun échange réel n'est possible. Neutraliser la négativité à l'aide de quelques mots d'appréciation honnêtes et venus du cœur rend au contraire la conversation possible en dépit des fractures les plus grandes.

Nous avons cherché ensuite les choses les plus blessantes, douloureuses et exigeantes qu'Alex pourrait dire à Vida pendant leur conversation. Anticiper les objections de l'autre donne plus de chances d'être capable de les gérer. J'ai demandé à Vida de réfléchir à la réponse la plus gentille qu'elle pourrait chaque fois trouver. La [figure 8.1](#) à la page suivante montre ce qu'elle a écrit.

FIGURE 8  
CHANGER LE TON DES CONVERSATIONS  
DE VIDA

NÉGATIVITÉ Ce que Vida disait d'habitude :	POSITIVITÉ Ce que Vida pourrait dire :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• « Arrête de commander! »</li> <li>• « Qu'est-ce que tu es têtue! »</li> <li>• « Tu es toujours à me reprocher de passer trop de temps sur l'ordinateur. »</li> <li>• « Laisse-moi tranquille! »</li> <li>• « Je déteste qu'on me dise ce que je dois faire. »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• « Tu as été un formidable soutien de famille pendant plus de vingt ans. »</li> <li>• « Tu es un bon père et tu as toujours été là pour les enfants. »</li> <li>• « J'apprécie tes attentions depuis un an, comme m'acheter des fleurs ou dire des choses gentilles. »</li> <li>• « Tu es bon pour réaliser les choses. »</li> <li>• « Je trouve la situation actuelle difficile, mais elle me rend plus consciente de ma soif d'autre chose. »</li> <li>• « J'aimerais qu'on trouve un moyen de parler ensemble parce que je tiens à toi et aux enfants et que la situation me pèse. »</li> </ul>

FIGURE 8.1  
CHANGER LE TON DES CONVERSATIONS DE VIDA

Ce qu'Alex pourrait dire à Vida:	Ce que Vida pourrait répondre :
<ul style="list-style-type: none"> <li>• « Je ne peux pas supporter ça. »</li> <li>• « Ce n'est pas une bonne idée pour toi de partir, ça va te fragiliser. »</li> <li>• « Tu dois rester et me soutenir parce que je travaille encore. Je t'ai toujours soutenue financièrement, pourquoi ne peux-tu pas me soutenir à ta façon? »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• « Je suis désolée de l'effet que ça te fait mais ça ne change rien à mes sentiments. »</li> <li>• « Je comprends que ce soit perturbant pour toi, mais je dois le faire. J'ai besoin de partir et d'être moi. »</li> <li>• « Il vaudrait mieux que je parte, même si c'est pour éventuellement revenir. Sinon, je vais rester contre mon gré et nous n'aurons aucune chance d'être heureux ensemble un jour. »</li> </ul>

« C'est vraiment dur, a dit Vida en relisant ses réponses possibles, mais je me sens plus confiante. »

Vida avait appris à se calmer pour rencontrer la résistance d'Alex avec égalité d'humeur plutôt qu'animosité. Les paroles sanglantes peuvent ruiner non seulement une conversation mais aussi la relation tout entière, et pour toujours. Trouver en nous-mêmes un moyen de parler avec compassion fera toute la différence.

---

## ÉCOUTEZ AVEC VOTRE CŒUR

chaque conversation a son propre rythme. Son battement provient d'une parole authentique et d'une écoute réciproque faisant appel au cœur. Finalement, une vraie conversation a davantage à voir avec ce qu'on en *obtient* ensemble qu'avec ce que chacun en *retire*. Tout ce qui est beau dans la vie émerge du partage plutôt que du « moi, moi, moi ».

Écouter quelqu'un peut exiger des efforts. À certains moments, on se retrouve le regard dans le vague, en train de penser à autre chose. À d'autres, notre regard prend feu et on perd les pédales. Les paroles de l'autre peuvent blesser ! Pourtant, quand nous nous attachons à être réalistes, la blessure devient moins forte. Nous réalisons qu'une part de nous-mêmes se sent au-dessus de tout ça alors même qu'on nous traite de traîtres, qu'on nous accuse de mentir ou qu'on nous juge égoïstes. Rester pour écouter exige, certes, un effort de chaque fibre de notre être, mais seule cette réceptivité profonde peut débloquer une situation devenue sans issue.

Lors d'une vraie conversation, il est nécessaire d'avoir conscience de soi-même afin de remarquer quand on commence à décrocher – ou à disjoncter. Il faut aussi, car cela aide, être sensible à l'autre et attentif aux expressions de colère, de dégoût, de mépris, de honte ou autres qui peuvent traverser son visage, souvent avec rapidité. Quand nous avons discuté avec Vida de la façon dont elle pourrait garder le cœur ouvert envers Alex pendant leur vraie conversation, nous avons trouvé **3 trucs** pour l'aider.

- **Rester tranquillement assise au lieu de bouger.** Vida se sentait souvent agitée, marchant de long en large, quand elle parlait avec Alex. Prendre la décision consciente de se calmer physiquement l'aiderait à se calmer moralement.

- **Respirer profondément.** Vida s’entraînait aux respirations profondes qui libèrent le cœur. Quand elle sentait ses épaules retomber et ses mâchoires se détendre, elle se savait plus calme et plus centrée.
- **Regarder Alex dans les yeux.** Vida s’était rendu compte qu’elle détournait souvent les yeux quand Alex s’énervait ou piquait une colère. Elle a décidé d’adoucir son regard tout en continuant à le regarder bien en face pour lui montrer son respect et rester connectée.

« Je commence à croire que je vais y arriver », a déclaré Vida après avoir parlé des façons de rester « branchée ». Quand je l’avais rencontrée pour la première fois elle était prête à s’enfuir loin d’Alex. Aujourd’hui elle était prête à l’approcher. Elle se confrontait enfin à ce qu’elle avait repoussé pendant si longtemps. Elle s’était préparée à sa vraie conversation.

---

## PARLEZ AVEC VOTRE CŒUR

L’idée de choisir le bon moment remplissait Vida d’angoisse.

« Il faut que j’arrête de tournicoter autour », disait-elle en se rappelant toute la préparation accomplie.

Elle a attendu une fin de semaine où les enfants ne venaient pas pour être seule avec Alex. Sa première idée a été de l’inviter à une promenade, puis elle s’est souvenue de l’importance du contact des regards pour créer une liaison correcte et elle a décidé qu’ils s’assiéraient face à face – tant pis si ça lui faisait plus peur.

Le samedi après-midi, après avoir fait une promenade toute seule pour bien se centrer, Vida a retrouvé Alex dans son bureau et lui a demandé s’ils pouvaient se parler. En s’asseyant, elle se sentait pleine d’anxiété – avec aussi un peu d’excitation.

« Il faut qu’on parle, a-t-elle entamé. Voilà, ça fait un moment que je me sens très mal et triste. »

Vida faisait attention à regarder Alex droit dans les yeux. Elle a continué à partager ce qu'elle avait sur le cœur.

« Je t'aime beaucoup mais je ne suis pas amoureuse de toi, a-t-elle annoncé. Ton amitié compte beaucoup, mais je ne me sens plus étroitement reliée à toi. »

Elle a laissé Alex digérer ce qu'elle venait de dire. Après une longue pause, il a ouvert la bouche :

« Mais c'est normal après vingt ans de mariage ! Toi et moi, nous sommes passés à une relation adulte ! »

En avançant dans la conversation, Alex a commencé à s'énerver et Vida a fait de son mieux pour rester calme. Elle reconnaissait la douleur que la conversation infligeait à Alex et se sentait soulagée d'avoir anticipé sa résistance et préparé ses réponses. Quand cela lui semblait approprié, elle le remerciait pour les bons moments passés ensemble, lui disait qu'il était un père formidable.

Au bout d'un moment, prenant une grande respiration, Vida a répété qu'elle voulait se libérer d'un engagement qu'elle considérait comme n'ayant plus lieu d'être. Elle est parvenue à écouter les objections d'Alex sans l'interrompre, ni se mettre en colère, ni quitter la pièce.

Alex s'est calmé un peu, il a admis que lui aussi avait fait des erreurs. Quand il a commencé à dire qu'il pourrait changer, Vida a clairement répété qu'elle voulait se créer une nouvelle vie toute seule. Elle a proposé de l'annoncer elle-même aux enfants, n'ayant plus peur d'avoir une conversation avec eux. Ils ont décidé d'en rester là pour cette fois ; Alex a accepté de parler plus tard de leur divorce, disant qu'il préférait régler ça lentement et avec soin.

Une voie inconnue s'ouvrait soudain devant Vida. Elle se sentait triste et soulagée à la fois, avec la joie incommensurable d'avoir fait un premier pas vers la liberté. Elle avait eu sa vraie conversation.

# RÉSUMÉ

Une vraie conversation n'aura lieu que si l'on se parle à cœur ouvert. Parler ensemble peut signifier le début d'une toute nouvelle aventure si nous nous approchons de l'autre avec respect. Pour faciliter cela :

- 1. Repérez ce qui déclenche vos émotions.** Prêtez attention à ce qui provoque en vous des émotions incontrôlables. Cela vous aidera à prendre le temps de respirer, à vous détendre et à réagir moins impulsivement.
- 2. Soyez « répons-able ».** Identifiez des stratégies de gestion des émotions négatives telles que colère, peur ou jalousie. Entraînez-vous à utiliser ces stratégies lors de conversations sans importance pour renforcer votre capacité de recentrage.
- 3. Sachez ce que vous voulez.** Entrez en contact avec vos ressentis. Prenez le temps de regarder en vous-même. Trouvez ce que vous voulez vraiment aussi bien que ce que vous ne voulez pas. Demandez-vous ce qui vous empêche d'avancer et comment surmonter ces obstacles.
- 4. Changez de registre.** Parmi les quatre langages types utilisés dans la conversation, identifiez celui qui vous est habituel et celui que vous négligez souvent. Explorez les moyens d'intégrer ce langage manquant dans vos propos.
- 5. Parlez son langage.** Exprimez-vous d'une façon compréhensible pour l'autre. Identifiez le langage conversationnel type ayant sa préférence et utilisez-le.
- 6. Chevauchez les résistances.** Anticipez les résistances que vous allez rencontrer. Neutralisez la négativité en montrant appréciation, curiosité et empathie. Identifiez à l'avance les propos de l'autre qui risquent de vous déstabiliser et réfléchissez aux réponses à apporter.
- 7. Écoutez avec votre cœur.** Développez votre réceptivité. Remarquez quand vous avez tendance à vous évader et forcez-

vous à revenir. Concentrez-vous sur l'autre et sur ses paroles en restant calme, en le regardant dans les yeux et en respirant profondément, avec le cœur.

---

## GÉRER SES ÉMOTIONS

Les explosions émotives, telle la colère, peuvent faire de gros dégâts. Elles ne prennent qu'un instant, mais leur effet dure longtemps. Suite à ce que nous avons dit ou fait dans la chaleur du moment, l'autre risque de riposter ou de refuser d'aller plus loin.

La recherche en neurosciences montre que les émotions sont des réactions chimiques dans le corps qui durent environ six secondes. Si elles nous semblent une expérience plus longue, c'est uniquement parce que nous le voulons bien. Par exemple, quand nous nous sentons menacés, notre réaction de « fuite ou combat » se déclenche immédiatement, inondant notre corps d'hormones du stress.

Remettre en marche notre cerveau pensant (le néocortex) après avoir été « détourné » par notre cerveau émotionnel (l'amygdale) est une compétence conversationnelle clé. Comme Joshua Freedman le note dans son livre de 2007 *At the Heart of Leadership*, pour éviter l'échange de hurlements ou la paralysie, il faut faire une pause de six secondes pour reprendre son calme et remettre la conversation sur les rails. La recherche scientifique montre que **3 choses** peuvent aider.

- 1. Remarquer où se situe l'émotion physiquement.** La frustration ou l'angoisse est-elle dans votre poitrine, votre ventre, ailleurs ?
- 2. Nommer l'émotion.** Ressentez-vous de la colère, de l'impatience, de la peur ? Identifier et nommer une émotion la fait baisser.
- 3. Prendre son temps.** Respirez quelques instants profondément en comptant jusqu'à 10. Demandez une pause. Allez marcher un peu. Buvez un verre d'eau.



Ces trois étapes de retour à soi génèrent un « instant de choix ». Relancez votre pensée en vous demandant : « Comment contribuer positivement à cette conversation ? », « Qu'est-ce qui serait le plus approprié ? », « Quelle est la meilleure réponse à faire ? » Savoir gérer nos émotions transforme notre façon de parler ensemble.

## CHAPITRE 8

# CHANGEMENT N° 5 : DITES VOTRE VÉRITÉ

« Et vous connaîtrez la vérité,  
et la vérité vous rendra libres. »  
Évangile selon saint Jean, 8 :32

Une vraie conversation demande d'être totalement sincère, ce qui rend souvent mal à l'aise. Nous avons peur – de secouer le cocotier, de provoquer un malheur, d'abîmer la relation... – et nous finissons par éviter d'aborder le plus important. Pourtant, quand on se rend compte que dire la vérité sur ce qu'on pense et ressent est le moyen le plus rapide de réparer une blessure ou de faire « décoller » sa vie, la conversation ne devient pas seulement possible mais se révèle aussi source d'inspiration.

Échouer à dire sa vérité est une cause majeure de stress. Porter un masque au lieu de nous exprimer avec authenticité nous enferme dans un rôle. À la place de qui nous sommes vraiment, nous devenons une contrefaçon de nous-mêmes, avec pour résultat l'épuisement de nos forces, la dépression, le désespoir.

Remettre sa vie sur les rails grâce à une conversation franche et honnête est un processus en deux étapes. La première est de se dire la vérité à soi-même, ce qui implique de devenir conscient de ses sensations et de ses besoins – parfois difficiles à reconnaître. Notre vérité intérieure émerge de tout ce qu'il y a en nous. La trouver est un travail vital qui transforme l'existence tout entière.

La deuxième étape consiste à dire cette vérité à l'autre. Même si ce sont des choses dures à entendre, notre façon de les dire n'a pas besoin d'être

destructrice. La vérité n'abîme pas, en soi, la relation. C'est *comment* nous disons ce que nous pensons qui est essentiel. Une vraie conversation réussit ou échoue en fonction de notre capacité à donner voix à nos observations, pensées et ressentis, clairement, entièrement et avec compassion.

Se libérer pour vivre la vie de son choix exige parfois une vraie conversation. Que ce soit avec son chef de service, son partenaire ou un membre de la famille, parler en toute franchise est un sacré défi ! Connaître quelques outils pour faciliter ce processus de transparence peut aider grandement. L'objet de ce chapitre est de vous équiper pour vous aider à trouver et à dire votre vérité profonde.

---

## EN PARLER À FOND

*Vous travaillez beaucoup depuis des années sans vous sentir comblé. Vous avez choisi d'avoir une carrière plutôt qu'une vie. Vous ne supportez plus votre travail ni la façon dont votre patronne vous traite, mais vous avez peur de « secouer le cocotier », car les emplois sont rares dans le climat économique actuel. Vous avez une famille à nourrir et vous en êtes conscient. Vous voudriez parler à votre patronne, mais vous savez qu'une vraie conversation pourrait se terminer par votre démission. Avant de prendre des risques, vous devez être sûr que c'est la bonne chose à faire. Trouver un moyen de parler sans compromettre qui vous êtes et ce que vous voulez devient urgent. Vous ne supportez plus cette impression de voir la vie passer à côté de vous.*

Tim sait exactement à quoi ressemble cette impression.

Tim est un concepteur graphique brillant et consciencieux d'environ trentecinq ans. Il a commencé sa carrière à vingt et un ans dans un grand cabinet de design de Londres, où il a « bossé comme un dingue ». Il y a sept ans, il a décidé qu'il voulait une vie plus équilibrée, a déménagé dans les collines des Cotswolds et trouvé un poste dans une entreprise plus modeste. Bien qu'il ait toujours régulièrement fait ses heures, Tim croit fermement que « l'existence ne se résume pas au boulot ». La mort récente de son père lui a rappelé l'importance d'une vie pleine de sens et comblée.

Il y a deux ans, la firme de design de Tim a été restructurée et sa charge de travail a considérablement augmenté. Maintenant, il finit souvent après 19 h. Grand amateur de marathon ayant l'habitude de s'entraîner le soir, il est furieux de voir sa forme physique pâtir de ces longues journées de travail suivies d'un trajet d'une heure. Il a remarqué qu'il avait grossi et que son épaisse chevelure bouclée était désormais plus grise que blonde. Sa femme dit qu'il a perdu cette petite lumière dans le regard qui l'avait séduite quand ils se sont rencontrés. Elle voudrait qu'il passe plus de temps avec elle et leur bébé, un garçon de six mois.

Tim aime faire de son mieux pour sa patronne, Alison, qui voit en lui son assistant. Très exigeante dans le travail, elle est propriétaire de l'entreprise qui emploie aujourd'hui six concepteurs graphiques. Elle vient d'avoir un second enfant. Son mari, avec lequel Tim est devenu ami, a récemment avoué autour d'un verre qu'Alison avait du mal à gérer l'entreprise tout en s'occupant d'enfants en bas âge. De plus, le moral général a sérieusement baissé depuis quelques mois. Tim l'attribue au fait qu'Alison s'attend à ce que tout le monde fasse des heures supplémentaires sans augmentation de salaire et qu'elle est revenue sur sa parole de leur accorder un jour de congé de plus à Noël en échange de tout ce dur travail. La neige ayant empêché les gens de venir un autre jour, elle a estimé que cela valait pour le jour de congé promis, bouleversant les projets de tous pour les fêtes.

Lors de la restructuration, Alison a fait de Tim l'un des directeurs de l'entreprise. Au début, Tim était enchanté de voir que son travail, son sérieux et son assiduité étaient enfin reconnus. Quand les nouvelles cartes de visite ont été distribuées, il a senti une bouffée de fierté en voyant « Directeur – Graphisme » à côté de son nom. Le frisson, cependant, n'a pas duré longtemps : la promotion n'était liée à aucune augmentation, les autres graphistes continuaient à rendre compte uniquement à Alison et Tim n'était pas consulté sur les nouvelles stratégies de l'entreprise.

« Quand je tends ma carte de visite aux clients, raconte Tim, j'ai l'impression d'être un fraudeur. » De directeur, il n'a que le nom. Il se sent diminué, démotivé, sous-évalué. Il s'est récemment surpris à envisager de faire une formation pour devenir masseur sportif, un rêve datant de son adolescence.

Tim est conscient d'avoir sciemment évité de parler à Alison jusqu'à présent. « Je suis anxieux rien que d'y penser », confesse-t-il. Sa femme, Liz, n'en peut plus de ses jérémiades et de ses rages à propos d'une situation qu'il ne fait rien pour arranger. Elle se plaint qu'il vocifère en face d'elle mais n'ose rien dire à Alison. Après une grosse dispute entre eux à propos de ses hésitations, Tim a décidé de me contacter pour un *coaching*.

« Cette conversation avec Alison, je l'ai constamment dans la tête. J'ai le sentiment d'être une chiffonnette molle, mais je ne sais pas quoi dire ni comment aborder le sujet. »

Avec une famille à charge, Tim ne voudrait pas, sous le coup d'une colère, en venir à démissionner. « Comment puis-je être franc sans mettre en danger notre relation ? Je ne veux pas ruiner ma carrière », m'a dit Tim la première fois. Ce qui suit est la solution que nous avons trouvée, pas à pas.

---

## ABORDEZ L'INABORDABLE

Une vraie conversation n'est possible que si l'on commence par se dire la vérité à soi-même, notamment sur les raisons pour lesquelles on cherche tant à l'éviter. Un peu paradoxalement, porter notre attention sur les sujets devenus tabous génère une énergie qui aide à en parler. Considérer à fond l'inabordable ouvre les placards et permet de tout mettre sur la table pour la vraie conversation.

Laissés à eux-mêmes, les sujets sensibles et les problèmes ne disparaissent pas, ils s'enveniment. Leur présence devient persistante comme une mauvaise odeur. On les sent dans l'air. Reconnaître ce malaise est important. On ne s'en sortira pas en essayant de le nier, mais en admettant qu'il y aura du grabuge quand les choses sérieuses seront enfin abordées. Heureusement, il existe des moyens pour traverser plus facilement la crise.

Pour commencer, j'ai demandé à Tim de faire l'exercice L'éléphant dans la pièce (*voir* la troisième partie, [exercice 13](#), p. 242 et la [figure 9](#), p. 147). Identifier les sujets tabous – ceux dont tout le monde connaît l'existence mais dont personne ne veut parler – peut nous révéler des moyens

inattendus d'envisager la conversation. Transformer un tabou en un sujet abordable demande cependant une sérieuse réflexion.

Tim a identifié les sujets qu'il considérait comme inabordables avec Alison. Nous avons sélectionné ceux dont il se sentait prêt à parler et ceux qu'il trouvait trop inconfortables. Comme la vérité se trouve souvent dans l'inabordable inconfortable, ce sont ces derniers sujets qui ont fait l'objet de toute notre attention. Nous les avons examinés un par un, en nous demandant pour chacun : « Que faudrait-il pour qu'on puisse en discuter, même si c'est un peu dur ? »

En analysant chaque sujet tabou, Tim a commencé à perdre ses réticences à parler avec Alison. Il a expliqué qu'il avait un grand sens de la justice et que l'agressivité d'Alison à leur faire faire des heures supplémentaires le révoltait. Après avoir compris que son silence ne collait pas avec sa croyance en un traitement équitable non seulement pour lui mais aussi pour ses collègues, il s'est senti plus motivé pour aborder le sujet.

Cependant, le grand déclic est venu un peu plus tard, quand Tim a dit soudain : « Je vois maintenant que je n'ai pas besoin d'essayer de tout résoudre d'un coup. C'est beaucoup moins effrayant. »

Découvrir la possibilité de soulever chaque sujet l'un après l'autre lors de plusieurs conversations aidait Tim à laisser tomber son besoin de maintenir la paix à tout prix. Il s'était approché d'un grand pas de sa vraie conversation avec Alison.

---

# FAITES LA PART DU RÉEL

Comme nous venons de le voir, pour avoir une vraie conversation, il faut commencer par se dire la vérité à soi-même. Mais cette phrase toute simple – et si facile à écrire ! – implique un travail considérable si l'on veut que cette vérité devienne une force.

Il faut connaître sa propre vérité avant de pouvoir communiquer pleinement avec quelqu'un. Cela dit, chercher *sa* vérité n'est pas chercher *la* vérité, cette Vérité universelle à propos de laquelle philosophes et théologiens pensent et écrivent depuis des siècles. Ce dont il s'agit ici, c'est la vérité intérieure, c'est-à-dire cette perception propre à chacun de ce qui est approprié et porteur de vie, ici et maintenant. Il n'y a pas de vérité absolue dans une conversation, seulement des perceptions différentes. Plus on est clair sur sa façon de considérer une situation, plus on est capable de dire sa propre vérité aux autres.

FIGURE 9 L'ÉLÉPHANT DANS LA PIÈCE DE TIM ET ALISON		
	ABORDABLE	INABORDABLE
Confortable	Idées pour les clients Relations avec les clients	Développement de l'entreprise Amélioration de mes performances Ma frustration à ce poste de directeur
Inconfortable	Demande de congé Dépenses qui comptent comme frais d'entreprise	Attentes d'Alison concernant les heures supplémentaires Possibilité de carrière

Notre vérité intérieure émerge de tous les éléments constituant notre banque de données personnelle. Ces éléments sont de trois types : nos observations, nos pensées, nos ressentis. Notre vérité nous échappe quand nous négligeons l'un de ces éléments. Ignorer que nous nous sentons frustrés, par exemple, déforme notre vision de la situation : nous risquons d'essayer de

nous convaincre que tout va bien alors que nous manquons d'énergie et perdons régulièrement nos nerfs. Essayer de supprimer ce qu'on ressent, c'est tuer la vraie conversation dans l'œuf.

Pour accéder à sa propre vérité, il faut savoir ne pas confondre observations, pensées et ressentis. Tout comme on distille le pétrole brut en différentes substances, nous pouvons mieux distiller notre vérité en faisant la distinction entre ce que nous observons, pensons et ressentons.

Quand j'ai rencontré Tim pour la première fois, il ne savait plus que penser de sa situation au travail. Pour l'aider à accéder à sa vérité, je lui ai demandé de faire un « inventaire » de la situation (voir la [figure 10, p. 149](#)). Il a commencé par identifier ses **observations**. Ce sont les faits que l'on peut objectivement raccorder à la situation considérée. Il ne s'agit pas de décrire cette situation telle que nous l'*imaginons*, mais d'observer la réalité des faits qui, quoi qu'on en pense, font que « c'est comme ça ». Écrire nos observations est un bon moyen de vérifier leur réalité.

Ensuite, j'ai demandé à Tim d'écrire ses **pensées**. Tandis que les observations s'attachent aux données brutes, les pensées analysent ces données. Au bout du compte, nos pensées sont simplement des constructions mentales, des idées que nous fabriquons. Elles comprennent nos jugements, nos interprétations, nos évaluations. Distinguer pensées et observations fait ressortir les histoires que nous nous racontons à nous-mêmes.

J'ai ainsi fait remarquer à Tim que certaines choses qu'il disait tenaient plus à ses opinions qu'à une observation objective de la réalité :

- « Je ne suis pas fait pour le rôle de directeur. »
- « Je ne sais pas où est ma place. »
- « Alison doit regretter de m'avoir nommé directeur. »

Quand Tim a admis que ces affirmations étaient davantage des constructions mentales que des propos sur la réalité, ses perspectives ont commencé à changer.

« Peut-être que tout est dans ma tête, cette histoire d'être nul comme directeur, a-t-il réfléchi à haute voix. Je n'ai pas subi d'évaluation depuis



deux ans, j'ai dû commencer à douter de moi-même, peut-être que c'est moi qui crois ça plutôt qu'Alison ? »

FIGURE 10 L'inventaire de Tim	
OBSERVATIONS	PENSÉES
J'ai été promu directeur il y a deux ans.	Je ne suis pas fait pour le rôle de directeur.
Je n'ai pas eu d'augmentation de salaire à la promotion.	Je ne sais pas où est ma place.
Je n'ai pas eu d'évaluation depuis deux ans.	Alison doit regretter de m'avoir nommé directeur.
Superviser les relations clients a augmenté ma charge de travail.	Je suis un perfectionniste, le reste de l'équipe n'est pas aussi consciencieux.
Je travaille souvent après 19 h au lieu des 17 h 30 de mon contrat.	J'ai joué un grand rôle dans le succès de cette entreprise.

Quand nous passons du jugement à l'observation, nous commençons à nous libérer de notre vision étroite des événements. Nous nous approchons de notre vérité intérieure. Les difficultés de communication émergent parfois de la confusion entre ce que nous pensons être le cas et le cas lui-même. Savoir faire cette distinction aide à communiquer avec clarté le moment venu.

---

## ÉCOUTEZ VOS RESSENTIS

Dans la recherche de notre vérité intérieure, la plus grosse part tient à l'écoute de nos *ressentis*. Ce sont les données les plus fréquemment négligées, alors que ce sont les plus riches. Ce qui est vrai pour nous se trouve souvent hors de portée de notre esprit conscient. Cela provient d'un autre lieu, où nous sentons les choses sans toujours savoir pourquoi. Retrouver le lien avec nos sens est crucial si nous voulons parler vrai.

Admettre son ressenti paraît simple mais n'est pas si facile. Nous prenons souvent nos pensées pour des sensations. Voir clairement aussi bien nos pensées que nos ressentis aide à mieux connaître notre vérité intérieure. Et

quand on sait ce qui est vrai pour soi, on est capable de le partager plus facilement avec d'autres.

J'ai demandé à Tim de mettre sur papier les différents ressentis qu'il éprouvait au travail. Quand il m'a montré ses notes, j'ai remarqué que certains n'étaient pas du tout des ressentis. Cela ressemblait à des ressentis, mais c'étaient en fait des opinions déguisées. Il avait écrit par exemple :

- « Je sens que je suis sous-estimé par Alison. »
- « J'ai l'impression que je suis nul. »

Ce sont là des jugements sur la situation plutôt que l'expression de ce que Tim ressentait vraiment. Comme l'a fait remarquer Marshall Rosenberg dans son livre *La Communication non violente au quotidien*, quand « je sens » est suivi de « que », c'est une pensée et non un ressenti.

Tim avait aussi noté :

- « Je ressens qu'Alison n'est pas juste avec moi. »
- « J'ai l'impression que ça ne sert à rien de parler. »

Là encore, Tim évalue la situation davantage qu'il n'exprime un ressenti. Des pronoms comme « elle, il, on, ça » après « je sens » sont de bons indicateurs de cette tendance à émettre des opinions comme si c'étaient des ressentis. Commencer une phrase par « je sens » ou « j'ai l'impression » ne signifie pas forcément qu'on décrit un ressenti ou un sentiment véritable.

Pour aider Tim à découvrir ce qu'il ressentait vraiment, je lui ai suggéré d'accomplir l'exercice La roue (voir la troisième partie, [exercice 14](#), p. 245). La roue, dans cet exercice, est une carte sur laquelle on peut localiser comment on se sent. Ce qui se passe en nous recouvre plusieurs nuances et il est pratique d'avoir une idée claire, tout d'abord, de quel ressenti de base on est l'objet. On peut ressentir :

- bonheur ;
- tristesse ;
- colère ;
- envie ;

- honte ;
- crainte.

Une fois conscient du territoire émotionnel dans lequel on se trouve, on peut avancer vers une description plus détaillée. Chacun de ces ressentis comporte plusieurs teintes et l'on peut éprouver des ressentis différents en même temps.

Être précis sur nos ressentis facilite la conversation. Dire : « Je suis furieux parce que... » véhicule un message différent de : « Je suis fâché. » Plus nous sommes précis sur ce que nous ressentons, plus nos paroles de vérité seront puissantes.

Grâce à la carte de l'exercice La roue, Tim a réalisé qu'il se sentait triste, en colère et effrayé. En considérant chacun de ces ressentis, il a vu plus précisément :

- « Je me sens irrité par le rythme effréné auquel Alison veut que je travaille. »
- « Je suis déçu que le poste de directeur ne veuille rien dire. »
- « Je suis angoissé par ma carrière et l'obligation de nourrir ma famille. »

« Je suis soulagé de savoir ce que je ressens, a déclaré Tim. Je ne pensais pas que tous ces sentiments bouillonnaient sous la surface. »

Nos ressentis sont souvent la pièce manquante du casse-tête quand nous nous disons la vérité sur nous-mêmes. Cette honnêteté envers soi-même est décisive dans une vraie conversation.

---

## ACCÉDEZ À VOTRE VÉRITÉ

Une fois que nous nous sommes dit la vérité sur nous-mêmes, il va falloir la dire à l'autre. Répéter ce qu'on va dire à l'avance aide à prendre conscience de ce qu'on a *vraiment* besoin de transmettre. Ce travail de préparation diminue le risque de dérailler pendant la conversation et de prononcer des mots qu'on regretterait ensuite.

Se dévoiler soi-même entièrement, sincèrement et de façon responsable est tout un art. Parfois, au moment même où nous affirmons bien haut une chose, elle ne nous semble soudain plus si vraie. Quand nous crions après quelqu'un, par exemple, et libérons ainsi une colère trop longtemps contenue, il arrive que la rage diminue soudain d'elle-même. Il peut même apparaître, sous cette lave en fusion, des sentiments positifs dont nous n'étions pas conscients auparavant. Avoir l'honnêteté de reconnaître ce que nous ressentons envers une personne nous donne la possibilité de découvrir que notre vérité intérieure change à mesure que nous tentons de l'exprimer.

Pour aider Tim à se dire la vérité à propos d'Alison, je l'ai encouragé à faire l'exercice Les quatre vérités (voir la troisième partie, [exercice 15](#), p. 247). Souvent, on aimerait dire à l'autre ses « quatre vérités » – cela mène généralement tout droit à la bagarre. Cet exercice en joue un peu différemment. Si Tim devait effectivement exprimer – pour lui-même ! – tout ce qu'il éprouvait envers Alison (ressentiments, appréciations, besoins), une fois tout cela devenu clair, ces trois « vérités » le conduiraient plus facilement à donner voix à la quatrième – la sienne.

Tim a écrit tous ses ressentis envers Alison comme s'il lui parlait. Il a utilisé les amorces de phrases proposées par l'exercice (« Je t'en veux de... », « J'apprécie que... », « J'ai besoin que... »), destinées à lui faire atteindre une franchise, une honnêteté et une spontanéité qui n'émergeraient pas autrement.

Parler au présent et en détail de ce que nous ressentons signifie que « la vérité du moment est entièrement dévoilée », comme l'écrit Brad Blanton dans *L'Honnêteté radicale, comment transformer sa vie en disant la vérité*. Mais tandis que Blanton recommande de faire ces déclarations directement à la personne concernée, mon conseil est plutôt de les écrire d'abord et de les prononcer à haute voix pour voir lesquelles sonnent encore juste. Exprimer nos ressentiments, notre appréciation et nos besoins d'abord à nous-mêmes réduit le risque d'offenser l'autre en tentant de formuler à chaud notre vérité intérieure.

Pour commencer, Tim a eu du mal à dire pourquoi il en voulait à Alison. La frustration était pourtant évidente, à voir ses lèvres serrées et l'expression pincée de son visage. Mais il n'arrivait pas à s'y mettre. Difficile de

reconnaître ses ressentis quand on a pris l'habitude de refouler ses émotions ! Je lui ai suggéré de commencer par entrer en contact avec ses sensations physiques. « J'ai la gorge qui se serre, a-t-il remarqué, et une tension dans la mâchoire. »

Je lui ai alors demandé de repenser, à propos d'Alison, à un incident qu'il puisse connecter à cette sensation de contraction du corps. Il a parlé d'un départ en vacances d'Alison lors duquel elle avait laissé un collègue en charge du dossier d'un client potentiel alors même qu'elle savait qu'il était incapable d'accomplir ce travail d'approche et que la charge retomberait sur Tim.

« Alison a tout simplement présumé que je le ferais moi-même, a lâché Tim. Comme je suis consciencieux, elle en profite, elle sait que je ferai tout ce qu'il faut pour que le travail soit fini dans les temps. »

Nous avons continué à évoquer d'autres incidents où Tim avait éprouvé du ressentiment envers Alison pour la façon dont elle le traitait. Je l'encourageais à être précis sur ce qui le rendait amer.

Nous avons ensuite tourné notre attention sur les qualités que Tim appréciait chez Alison. Il paraissait pensif. « Maintenant que je n'ai plus tous ces trucs en travers de la gorge, a-t-il fini par dire, je n'ai pas de mal à trouver des raisons de lui être reconnaissant. »

Finalement nous avons étudié les besoins de Tim vis-à-vis d'Alison. Souvent, nous éprouvons du ressentiment parce que nos besoins ne sont pas pris en compte. Les amener à la surface peut être un défi en soi.

« Pour la plupart, nous n'avons pas été éduqués à penser en fonction de nos besoins », écrit Marshall Rosenberg dans l'introduction de *La Communication non violente au quotidien*. Pourtant, fait-il observer plus loin, « dès que les gens commencent à parler de leurs besoins au lieu d'échanger sur ce qui ne va pas chez l'autre, la possibilité de trouver les moyens de satisfaire les besoins de chacun augmente considérablement ».

Tim a mis longtemps pour trouver ses besoins. Revenir à ses ressentiments et rechercher ce qu'il y avait derrière l'ont beaucoup aidé.

« Je n'ai pas pensé en termes de besoin jusqu'à présent, a-t-il avoué. J'étais obnubilé par tout ce qu'Alison faisait de mal. Maintenant, je vois que je suis en partie responsable de la situation à cause de mes propres besoins dont je n'ai jamais voulu parler. »

La [figure 11](#) récapitule les ressentiments, appréciations et besoins de Tim.

Reconnaître nos besoins nous aide à changer. Le ressentiment ne disparaît pas forcément, mais il devient plus gérable. Une fois nos ressentis mis en perspective, nous pouvons voir si notre vérité intérieure a changé.

Avant de terminer l'exercice Les quatre vérités, il faut lire à haute voix ses déclarations sur les trois premières. Exprimer à haute voix nos ressentiments, notre appréciation et nos besoins nous permet de sentir ce qui, en nous, fait encore vibrer une corde. Quand Tim a prononcé ses phrases, il a découvert que certaines ne résonnaient plus du tout en lui et que d'autres, en revanche, gardaient leur « air » de vérité. Il m'a avoué que lorsqu'il s'entendait dire : « Je t'en veux de ne jamais payer ta tournée quand on sort tous ensemble », il pouvait ressentir la petitesse de son propos. C'était certes toujours vrai pour lui, mais pas vraiment au cœur du problème.

« Ma vérité, a conclu Tim, c'est que je n'en peux plus de bosser autant d'heures. J'en veux à Alison de profiter de ma conscience professionnelle et je déteste l'impact que cela a sur ma vie personnelle et familiale. Voilà le nœud de l'affaire. »

FIGURE 11

## LES QUATRE VÉRITÉS DE TIM

Je te reproche de...	Je t'apprécie pour...	J'ai besoin que...
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profiter de ma conscience professionnelle pour me faire rester tard.</li> <li>• Présumer que je ferai le boulot quand tu n'es pas là.</li> <li>• Rester vague sur la signification de mon poste de directeur.</li> <li>• Ne pas prendre le temps de faire mon évaluation.</li> <li>• Ne pas payer ta tournée quand on sort tous ensemble.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• M'avoir fait me sentir important pour l'entreprise en me confiant les relations clients.</li> <li>• Avoir valorisé mon apport quand tu m'as demandé de regarder les CV des candidats.</li> <li>• Savoir partager ta passion du design et pour toute l'énergie que tu mets dedans.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tu sois plus réaliste sur le temps que prendront les projets quand tu les chiffres.</li> <li>• Tu m'écoutes et prends mon avis en considération avant de prendre des décisions.</li> <li>• Tu clarifies mes responsabilités en tant que directeur.</li> <li>• Tu me fasses subir une évaluation formelle avant six mois.</li> </ul>
<p><b>Ma vérité à propos de cette situation est que...</b></p>		
<p>Je n'en peux plus de travailler autant d'heures. J'en veux à Alison de profiter de ma conscience professionnelle et je déteste l'impact que cela a sur ma vie personnelle et familiale. J'ai besoin que ça change et c'est à moi de faire ce qu'il faut pour ça.</p>		

« Je vois aussi que j'ai besoin que ça change et que c'est à moi de faire ce qu'il faut pour ça. »

Là où il n'y avait que confusion, la clarté s'était faite. Où il y avait eu ressentiment, il y avait maintenant résolution. Où il y avait eu inertie, il y avait maintenant dynamisme. En trouvant sa vérité intérieure, Tim avait accompli un autre grand pas vers sa vraie conversation.

---

## QUAND IL EST TEMPS DE PARLER, « OSON ! »

Une fois que l'on connaît sa vérité intérieure, l'étape suivante est de la dire aux autres. Cela signifie dire franchement ce que l'on observe, ressent,

pense et nécessite. Une vraie conversation ne peut avoir lieu que si nous exprimons ce que nous vivons en réalité.

Tim se disait anxieux à l'idée de parler à Alison. Prenant pour excuse qu'elle venait d'avoir un enfant, il avait évité la vraie conversation pour ne pas la perturber.

« J'ai laissé passer tant de temps, disait-il, j'ai été incapable de dire quoi que ce soit. »

Une semaine particulièrement éprouvante l'a fait changer d'avis. Il était resté au bureau deux fois jusqu'à 22 h afin de terminer des visuels pour un nouveau client à la place d'un collègue parti en congé paternité. Comme celui-ci n'allait pas revenir avant une semaine, Tim savait que ces journées allaient devenir de plus en plus longues.

Me souvenant qu'il était maintenant conscient qu'on peut prendre les choses une par une, j'ai demandé à Tim quelle était sa priorité.

« Ce n'est pas cette histoire de titre de directeur sans augmentation de salaire qui m'énerve le plus, a-t-il répondu. C'est cette pression permanente avec des journées toujours plus longues et toujours plus de boulot. J'ai l'impression de ne plus avoir de vie. »

Il s'est arrêté et m'a demandé : « Vu que je n'ai jamais soulevé le problème auparavant, comment dire ce que je pense maintenant sans faire capoter cette conversation et ruiner ma relation avec Alison ? »

M'appuyant sur le travail réalisé jusque-là, j'ai proposé à Tim une formule mnémotechnique simple. Dans mes propres vraies conversations, cet aide-mémoire était devenu mon grand allié quand j'avais besoin d'exprimer ma vérité profonde.

« Quand il est temps de parler, OSON ! », ai-je annoncé à Tim, avant de lui expliquer la signification de chaque lettre du mot.

- **O pour « observations ».** Commencez par partager votre perception de ce qui est « comme ça ». Laissez de côté vos jugements, vos opinions et vos croyances. Concentrez-vous sur



les faits. Essayez de trouver un accord sur la réalité de la situation.

- **S pour « sentiments »**. Partagez vos ressentis. Exprimez bonheur, tristesse, colère, jalousie, honte, peur ou toute autre émotion en utilisant le « je » (« Je suis frustré de... »). Évitez les faux ressentis tels que : « Je te ressens comme injuste. »
- **O pour « opinions »**. Dites ce que vous pensez de la situation. Parler de « ce qui marche » et de « ce qui ne marche pas ». Évitez de vous exprimer en termes de bien et de mal, de chercher qui a tort ou raison.
- **N pour « nécessités »**. Demandez que vos besoins soient satisfaits. Prenez la responsabilité de ce que vous voulez voir changer. Que vous ayez besoin de reconnaissance, d'appréciation ou d'un changement d'ordre pratique, notifiez-le sans en faire tout un plat.

« Je vais essayer de me souvenir de cette formule, a dit Tim en prenant des notes. Avoir un cadre m'aidera à être plus concentré et moins émotif. »

J'ai encouragé Tim à écrire les mots comme il les dirait à Alison, en commençant par les observations.

« Une fois que vous aurez préparé vos phrases, la vraie conversation semblera plus gérable », ai-je promis en le laissant entrer dans les détails de son *speech*.

---

## JOIGNEZ LE GESTE À LA PAROLE

À la séance suivante, Tim est arrivé en annonçant que la formule lui avait été très utile.

« Je n'ai pas arrêté d'y penser, dit-il. Merci ! Elle va me servir à dire ce que je pense vraiment. J'ai l'impression d'avoir fait une percée. »

Quelque chose le chiffonnait pourtant : « Pourquoi n'y a-t-il pas de mot pour le S à la fin du mot "OSON !" ? C'est parce qu'on ne le prononce pas ? »

J'ai répondu que j'avais intentionnellement omis le S pour qu'on se souvienne de ce qu'il fallait laisser derrière soi. « C'est le S de "suppositions", ai-je expliqué. Supposer que l'on sait ce qui va arriver peut ruiner n'importe quelle conversation. Par exemple, on se retient de parler parce qu'on se dit qu'on va abîmer la relation. Il faut mettre de côté toute supposition sur ce que l'autre va dire ou sur ce qu'il adviendra de la conversation. Une fois qu'elle est engagée, nul ne sait où elle ira. Attentes et suppositions sont donc inutiles et contre-productives. »

« D'après mon expérience, ai-je ajouté, quand j'ai exprimé ouvertement, honnêtement et respectueusement ma vérité, le résultat n'a pratiquement jamais été négatif ou destructeur. Et s'il l'a été, c'est parce que l'autre personne a choisi de prendre mes propos négativement, et il n'y avait pas grand-chose que je puisse faire pour l'éviter. J'ai appris aussi, à mes dépens, que chaque fois que j'essayais de *cache*r ma vérité, c'était *toujours* mauvais pour la relation. »

Tim est resté pensif.

« Ce que vous êtes en train de dire, a-t-il vérifié, c'est que je dois dire ma vérité aussi bien que possible, sans hésiter ni craindre que la relation n'en souffre ?

– Exactement, ai-je confirmé. Au bout du compte, vous n'êtes responsable que de vos paroles. Si vous mettez de côté vos suppositions, vos attentes ou vos craintes à propos du trouble que vous risquez de créer, vous vous exprimerez avec plus de liberté. »

J'ai ajouté qu'il y avait cependant un autre aspect très important dans l'expression de la vérité intérieure :

« Au final, le plus important n'est pas tant *ce que* vous dites, mais *comment* vous le dites. C'est *qui vous êtes*, et non les paroles que vous prononcez, qui envoie le message le plus fort. »

« Si vous parlez avec arrogance, votre interlocuteur vous tournera le dos. Si vous parlez avec dureté, il arrêtera probablement d'écouter. Si vous parlez avec froideur, il va se rétracter. Une conversation est un échange à deux

dans lequel chacun doit jouer son rôle. Si l'autre esquive, ce n'est plus une conversation. »

Il est donc essentiel, lors d'une vraie conversation, de dire sa propre vérité de telle sorte que l'autre continue à converser. Revenant au OSON !, j'ai partagé avec Tim quel ton convenait le mieux pour chaque élément.

- **Observations** – quand vous décrivez ce qui est « comme ça », soyez aussi *neutre* que possible.
- **Sentiments** – quand vous partagez votre ressenti, soyez aussi *authentique* que possible.
- **Opinions** – quand vous énoncez ce qui, selon vous, marche et ne marche pas, soyez aussi *franc* que possible.
- **Nécessités** – quand vous formulez vos besoins et exigences, soyez aussi *clair* que possible.

Tim paraissait pensif.

« Je vois bien ce que vous voulez dire par être neutre, authentique, franc et clair, mais concrètement, comment fait-on ?

– S'entraîner aide, ai-je suggéré. Commencez par imaginer que vous parlez avec Alison et qu'elle vous écoute avec attention. Que diriez-vous ? »

Il a fallu un moment à Tim pour trouver sa voix, mais une fois lancé, les mots ont commencé à affluer.

Quand il a eu fini (voir la [figure 12](#) à la page suivante), il avait l'air rajeuni de dix ans. Fatigué et chiffonné au début de la séance, il avait maintenant les yeux brillants, le dos droit et le port altier.

« Il reste une dernière chose, ai-je annoncé. Vous devez obtenir une réponse d'Alison. Demandez-lui simplement quelque chose comme : “Qu'est-ce que tu en penses ?” Inviter l'autre à répondre adoucit l'impact de nos paroles.

– J'ai l'impression d'être un athlète qui s'échauffe avant un grand match, a répondu Tim. Maintenant je suis prêt à affronter Alison. »

## FIGURE 12

### L'ULTIME VÉRITÉ DE TIM

« Tu m'as nommé directeur graphique il y a deux ans. Depuis, j'ai pris la responsabilité des relations clients. Ma charge de travail a augmenté de façon significative, ce qui me fait souvent rester bien après 19 h. La semaine dernière, quand tu t'es absentée, j'ai dû finir les visuels que tu avais demandé à Ian de faire pour un nouveau client, et je n'ai pas pu quitter le travail avant 22 h deux soirs de suite. »

**(Observations exprimées avec autant de neutralité que possible.)**

« Le résultat de tout ce travail supplémentaire, c'est que j'en ai assez d'avoir à rester tard si souvent. Je n'aime pas la façon dont le travail me bouffe mes soirées et m'empêche de m'entraîner au marathon. Je suis triste de passer si peu de temps avec ma famille alors que notre fils est encore bébé. »

**(Sentiments exprimés avec autant d'authenticité que possible.)**

« C'est génial de voir que l'entreprise marche bien et qu'il y a tant de nouveaux clients qui se présentent. Je pense que nous avons une belle équipe de designers, tous motivés pour apprendre encore plus leur métier. Toutefois, ce qui selon moi ne marche pas, c'est que tu n'es pas réaliste dans tes estimations du temps que prendront les projets. C'est souvent plus long que ce que tu as compté dans les devis, ce qui rend la gestion de l'emploi du temps difficile et m'oblige souvent à rester tard pour finir dans les délais. »

**(Opinions exprimées avec autant de franchise que possible.)**

« J'aimerais être impliqué dans l'estimation des délais lors de l'écriture des devis pour les nouveaux clients. Je suggère que nous ayons une réunion tous les lundis pour discuter des projets en cours et établir les priorités. Si tu penses avoir besoin de moi un soir tard, je voudrais que tu me préviennes au moins vingt-quatre heures à l'avance pour que je puisse avertir ma famille. »

**(Demandes exprimées avec autant de clarté que possible.)**

« Qu'est-ce que tu en penses ? »

**(Invitation à répondre.)**

## EN ROUTE POUR LA LIBERTÉ

Le point de non-retour est venu peu après, quand Tim a vu un médecin. Sa femme, préoccupée depuis quelque temps parce qu'il ne mangeait pas bien et dormait mal, avait pris rendez-vous pour lui. Le médecin a trouvé des signes d'excès de stress, notamment une pression sanguine trop élevée. Quand Tim a réalisé que son immobilisme à propos de sa charge de travail excessive commençait à affecter sa santé, il a décidé qu'il était au pied du mur.

Tim a soigneusement choisi son moment. Il est arrivé tôt un matin, sachant qu'il trouverait Alison seule, collée à son ordinateur. Après avoir vérifié qu'elle était d'accord pour discuter, Tim a repensé à sa formule OSON ! pour bien tout exprimer dans l'ordre : observations, sentiments, opinions, nécessités – concernant aussi bien la pression constante qu'il ressentait que les changements qu'il voulait. Il a parlé avec clarté et conviction et demandé à Alison ce qu'elle en pensait.

Sans accéder à toutes ses demandes, Alison a reconnu qu'il travaillait beaucoup et a exprimé sa reconnaissance pour sa contribution. Tim était surpris de constater combien cette reconnaissance lui était agréable à entendre, justifiant son courage d'avoir provoqué la conversation.

Un mois plus tard, alors même que tout continuait comme avant, Tim s'est rendu compte qu'un changement avait eu lieu... mais en lui-même. En exprimant ses frustrations, il avait pris pleinement conscience de la situation et pouvait maintenant voir qu'il lui fallait aller plus loin. Découvrant quelque temps plus tard une offre pour un emploi plus proche de chez lui et correspondant à son profil, il a su instinctivement que l'occasion se présentait d'ouvrir un nouveau chapitre de sa vie. Sa candidature retenue, il a accepté le poste, qui lui offrait à la place des trajets en voiture la possibilité de se former à l'autre métier de ses rêves, le massage sportif.

Tim a décidé de donner sa démission en personne à Alison plutôt qu'en envoyant une lettre impersonnelle. Armé d'une nouvelle confiance dans sa capacité à avoir une vraie conversation, il se sentait plus à l'aise pour lui annoncer lui-même la nouvelle. Et c'est alors qu'il a découvert que toutes ses peurs pour la relation étaient infondées : non seulement Alison lui a écrit une lettre de recommandation formidable, mais elle a aussi organisé une sortie avec toute l'équipe pour fêter son départ – et Tim a remarqué qu'elle payait la première tournée...

## RÉSUMÉ

Dire notre vérité peut être inconfortable, mais c'est essentiel dans une vraie conversation. Ce processus comprend deux temps : d'abord, se dire la vérité à soi-même et ensuite, la dire à quelqu'un d'autre. Quand nous sommes dans notre vérité profonde, nous devenons libres d'être qui nous sommes vraiment. Vous pouvez y parvenir en suivant les étapes suivantes.

- 1. Abordez l'inabordable.** Soyez honnête avec vous-même à propos des raisons pour lesquelles vous évitez cette conversation. Demandez-vous ce qu'il faudrait pour que les sujets que vous pensez tabous puissent être abordés, même si c'est inconfortable.
- 2. Faites la part du réel.** Souvenez-vous que votre vérité n'est pas LA vérité. Faites la différence entre la réalité objective (vos observations) et vos idées sur la situation (vos opinions). Efforcez-vous d'élargir le cadre.
- 3. Écoutez vos ressentis.** Branchez-vous sur ce que vous ressentez vraiment. Précisez quelle émotion vous éprouvez parmi les six émotions de base (bonheur, tristesse, colère, envie, honte et peur). Soyez aussi précis que possible au sujet de ce que vous vivez.
- 4. Accédez à votre vérité.** Dans l'exercice Les quatre vérités, les trois premières concernent l'autre personne et tout ce que vous voudriez lui dire. Écrivez et complétez les phrases suivantes : « Je te reproche de... », « Je t'apprécie pour... », « J'ai besoin que... » Lisez vos propos à haute voix et ne gardez que ceux qui sonnent vrais. Vous êtes arrivé à votre vérité.
- 5. Dites-vous : « OSON ! »** Pour dire cette vérité à l'autre, utilisez la formule OSON ! : exprimez vos observations, vos sentiments, vos opinions et vos nécessités. Soyez responsable, utilisez la première personne, comme dans : « Je pense que ce qui ne marche pas... » Oubliez vos suppositions et attentes sur ce qui va arriver.
- 6. Joignez le geste à la parole.** Préparez-vous à la vraie conversation en vous entraînant à dire votre vérité. Considérez

quels mots utiliser et comment les dire. Faites attention à votre ton. Soyez aussi neutre, authentique, franc et clair que possible.

- 7. Invitez l'autre à répondre.** Une fois que vous avez dit votre vérité, demandez à votre interlocuteur quelle est la sienne. Soyez ouvert à la parole de l'autre. Acceptez la possibilité que rien ne change excepté vous, qui peut alors tout changer !

---

## DES CONVERSATIONS INTÉRESSANTES

Nous pouvons communiquer à différents niveaux. Parler avec un inconnu en attendant le bus n'est pas la même chose que parler avec votre meilleur ami. Nos interactions quotidiennes sont souvent totalement banales, tandis qu'une vraie conversation nous en demande beaucoup plus. Comprendre les différents niveaux de communication aide à créer un rapport, à construire une confiance réciproque et à rendre les conversations plus profondes.

Un modèle utile, attribué au psychologue Éric Berne (auteur de *Des jeux et des hommes*), distingue quatre niveaux de communication. À mesure que nous franchissons ces niveaux, nous nous impliquons davantage et la conversation devient plus énergisante.

- Rituels et clichés, tels que salutations d'usage ou pluie et beau temps
- Faits et informations, tels que métier ou lieu de résidence
- Croyances et opinions, telles que choix politiques et leurs raisons
- Sentiments et émotions, tels que frustration, joie ou tristesse

Franchir ces différents niveaux ne rend pas seulement la conversation plus intéressante, cela implique aussi de prendre davantage de risques. Une étude mentionnée dans *The Psychologist* en avril 2005 révèle que nous exprimons nos pensées intimes et sentiments profonds pendant seulement 2 % du temps lors de conversations ordinaires. Pour rendre

nos conversations moins transactionnelles et plus transformatives,  
nous devons ouvrir notre cœur et énoncer notre vérité.



## CHAPITRE 9

# CHANGEMENT N° 6 : DÉLIVREZ-VOUS DE VOTRE HISTOIRE

« Vous êtes ce qui existe avant tous les récits.  
Vous êtes ce qui reste quand l'histoire est comprise. »  
Byron Katie

Une vraie conversation nous impose parfois de sortir de notre propre « histoire », ce récit que nous nous racontons sur nous-mêmes, sur les autres et les situations et qui nous empêche d'être réellement qui nous sommes. Qu'elle nous fasse nous sentir petits ou supérieurs, victimes ou bourreaux, notre histoire nous éloigne de notre vraie nature et nous sépare des autres. Prendre conscience de ce dialogue intérieur permet d'éviter de saboter la conversation et favorise l'émergence de nouvelles possibilités.

Quand notre esprit est occupé tout entier par ce qui « devrait » ou « ne devrait pas » être, nous restons immergés dans notre propre histoire. Cela va de « Ça ne devrait pas m'arriver » à « Ils devraient s'excuser » ou encore « Je rate tout ». Si nous nous identifions complètement à notre histoire, nous ne sommes jamais vraiment nous-mêmes et nos conversations restent toujours limitées.

Quand nous nous sentons blessés, énervés ou déçus par les paroles de quelqu'un, nous nous plongeons dans notre histoire, et quand nous ripostons, boudons ou devenons paranoïaques, c'est à partir d'elle que nous agissons. Elle peut ainsi diriger notre vie, ruiner toutes nos conversations. Ses tentacules s'étendent depuis l'enfance, à travers l'adolescence et jusqu'à l'âge adulte. Souvent, nous ne voyons même pas à quel point notre histoire nous possède, étranglant tout sens de qui nous sommes.

Pour pouvoir laisser son histoire de côté, il est nécessaire d'en prendre d'abord conscience. Il faut se rendre compte que l'on est en train d'avoir deux conversations en même temps : une avec soi-même et une avec l'autre personne. Devenir conscients de ce discours invisible, inconscients et permanents à l'intérieur de nous-mêmes change beaucoup la façon dont nous parlons aux autres et ce qui en résulte.

Une fois moins identifiés à notre histoire, nous pouvons interagir avec l'autre différemment. Nous pouvons lui parler sans lui donner de fausses impressions ni nous diminuer nous-mêmes. Un espace s'ouvre entre nous, de nouvelles idées émergent, nous accédons à de nouveaux possibles. Transformer nos conversations en changeant notre « histoire » est le sujet de ce chapitre.

---

## IL EST TEMPS DE PARLER

*Vous avez une mission : faire une différence dans la vie des gens grâce à votre travail. Vous ne voulez pas rester spectateur du film ni prétendre que tout va bien dans le monde. Il vous est arrivé de sacrifier votre bien-être pour aider les autres. Traité injustement par des collègues, vous avez esquivé le conflit et vous êtes passé à autre chose.*

*À votre nouveau poste, vous avez retrouvé une situation familière : votre chef vous rabaisse sans cesse et vous vous sentez incapable de faire quoi que ce soit pour l'en empêcher. Vous avez envisagé de porter plainte pour harcèlement moral, mais la perspective de ce processus interminable et pénible vous retient. Vous avez essayé de parler, mais vous n'êtes pas sûr d'avoir le temps, la capacité ou le penchant pour aller plus loin dans cette voie. Vous ne voyez pourtant aucun autre moyen de parvenir à soulever le problème, à vous dédouaner de toutes les accusations et à trouver une solution.*

Telle est la situation dans laquelle Teresa s'est retrouvée.

Teresa est une femme au début de la quarantaine, énergique et engagée. Elle croit passionnément en son travail dans l'aide aux plus démunis. Son gentil sourire et sa voix douce trahissent une fragilité étonnante pour une personne si militante. Moitié française moitié anglaise, elle est expansive, éloquente, intéressante. Quand elle s'amuse, son visage s'illumine comme celui d'une enfant. Quand on l'énerve, elle réagit comme une adolescente coléreuse. Parler avec Teresa est un parcours de montagnes russes.

Avant de devenir, il y a un an, directrice des collectes de fonds pour une association caritative mondiale, Teresa a passé une décennie à effectuer ce même travail pour une organisation spécialisée dans les campagnes de sensibilisation. Son parcours remarquable dans l'assistance aux personnes démunies n'est entaché que par un seul problème : l'habitude d'être maltraitée par ses supérieurs. La phrase « On entre dans une association pour sa cause, on en part à cause de ses dirigeants » ne la fait plus sourire, car elle a dû quitter son emploi précédent à force d'être persécutée par un membre du conseil. Sa confiance en elle-même en miettes, elle a décidé de recommencer à zéro dans une nouvelle organisation comme responsable des campagnes de la collecte de fonds.

Au début, tout paraissait rose. Jim, son chef, était enchanté d'avoir dans l'équipe une nouvelle recrue aussi expérimentée. Il l'a prise comme confidente et lui demandait son avis sur les conflits qu'il avait avec l'un ou l'autre. Il l'a chargée de faire évoluer la culture de l'organisation pour qu'elle devienne plus efficace, plus professionnelle. Teresa s'est démenée pour mettre au point de nouvelles stratégies, trouver des commanditaires de haut rang, obtenir des dons de la part d'entreprises. Elle a obtenu d'excellents résultats, et rapidement.

Au bout de quelques mois, elle a commencé à recevoir de Jim des courriels disant que les membres de l'équipe se sentaient très mal à l'aise vis-à-vis de certains des changements qu'elle avait initiés. Elle a également remarqué que Jim l'excluait des réunions clés avec les commanditaires et la privait d'informations importantes. Il a ensuite refusé de la laisser engager quelqu'un pour gérer le dossier grandissant des commandites d'entreprise, rendant ses objectifs impossibles à atteindre.

Teresa trouve que travailler avec Jim devient de plus en plus intolérable. Elle a appris qu'il contactait les membres de son équipe dans son dos, même quand ils étaient en vacances ou en congé maladie. Il l'a critiquée plus d'une fois devant tout le monde.

« Je me sens complètement minée, dit Teresa. Je n'arrive pas à y croire, mais je crois que je me retrouve harcelée *une fois de plus*. »

Quand elle essaie de discuter du problème avec Jim, soit il se dit occupé, soit il propose de la voir à un autre moment qui ne vient jamais. Teresa est tellement frustrée qu'elle est devenue hyper attentive aux comportements de Jim, qu'elle voit dorénavant comme un homme fuyant, maniaque et manipulateur.

Teresa a reçu récemment de Jim un courriel avec copie de son évaluation annuelle. Quand elle a vu qu'il lui avait donné comme appréciation générale « inférieure aux standards demandés » au lieu d'« excellente » comme elle s'y attendait, la colère est montée. Elle a refusé de signer, considérant son appréciation comme erronée et insultante. Elle pense que Jim fait monter la pression pour la forcer à démissionner.

Teresa envisage de poursuivre Jim pour harcèlement moral, mais elle sait que ce serait un processus interminable et pénible. Elle croit au dialogue comme moyen de diminuer les tensions et de résoudre le problème de l'évaluation, mais elle se sent trop démoralisée pour oser espérer que ça puisse encore marcher.

C'est à ce stade que Teresa m'a contactée pour un *coaching*.

« Je pense qu'il est temps de parler, a-t-elle déclaré, mais comment faire changer les choses par le dialogue ? »

Voici la réponse que nous avons trouvée ensemble, pas à pas.

---

## RASSEMBLEZ VOS FORCES

Quand nous sommes incapables du geste qu'il faudrait accomplir à un moment précis de notre vie, nous sommes « coincés ». Que ce soit pour

envoyer une lettre de candidature, terminer une thèse ou engager une conversation cruciale, nous avons souvent besoin d'aide pour nous « décoincer », mais si nous trouvons un moyen de rassembler nos forces, nous pourrions aller de l'avant.

À notre première séance, Teresa m'a raconté son passé de harcèlement au travail. Entre ses pleurs de frustration et ses éclats de colère, il était difficile de suivre le fil de son récit. Elle semblait glisser hors de notre conversation, se retrouvait transportée à d'autres moments pénibles de son existence. Après l'avoir interrogée sur ces souvenirs, j'ai encouragé Teresa à revenir au présent et à me parler des défis qu'elle rencontrait maintenant.

« Jim veut ma peau, a dit Teresa en crachant ses mots. Voir "inférieure aux normes" sur mon évaluation annuelle, ça me scie ! Je suis folle de rage. »

Teresa se disait aussi tellement démoralisée qu'elle ne croyait plus possible un arrangement avec Jim.

« Il n'y a rien que je puisse faire, dit-elle d'une voix sincèrement désespérée, je me sens complètement impuissante. »

J'ai laissé Teresa traverser pleurs et explosions de colère. Je sentais qu'une fois sa détresse exprimée, elle retrouverait un état plus serein – je n'avais qu'à reconnaître la difficulté de sa situation. J'ai appris au cours des années que permettre simplement à quelqu'un d'exprimer ses émotions est parfois la meilleure aide que je puisse apporter.

Se calmant peu à peu, Teresa m'a appris qu'elle était une médiatrice dûment formée et qu'elle avait réussi plusieurs fois à aider des collègues à traverser l'épreuve de conversations difficiles. Mais quand il s'agissait de ses propres conflits, elle se sentait incapable de se défendre elle-même. Il me paraissait clair que son manque de confiance en elle constituait une barrière interdisant tout dialogue productif avec Jim.

Teresa m'a raconté comment ses collègues avaient profité d'elle tout au long de sa carrière. Ses récits éveillaient en même temps en moi de la compassion pour toutes les difficultés traversées et le sentiment qu'elle était profondément immergée dans son histoire de victimisation et l'habitude de toujours accuser les autres. Elle était maltraitée *et* se sentait incapable d'y

faire quoi que ce soit. Je sentais que pour qu'elle ait une conversation sérieuse avec Jim, la première chose à faire allait être de renforcer sa confiance en elle.

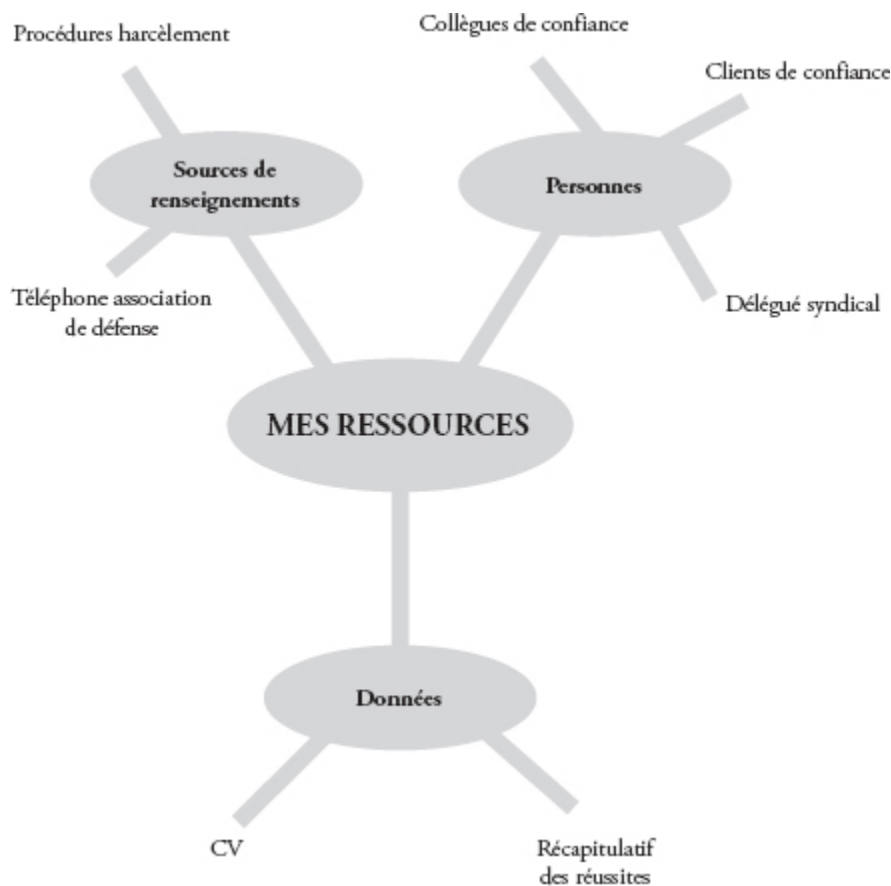
Je lui ai demandé de faire l'exercice Les ressources (*voir* la troisième partie, [exercice 16](#), p. 250), qui l'aiderait à identifier les points forts sur lesquels elle pourrait s'appuyer pour se sentir plus confiante à l'idée de parler avec Jim. À l'aide du schéma proposé dans l'exercice, Teresa a pu cartographier les différentes personnes, lieux et sources d'information susceptibles de lui donner l'énergie d'avoir une conversation avec Jim et d'obtenir des changements. La [figure 13](#) montre les ressources que Teresa a trouvées.

Quand nous avons examiné son schéma, j'ai demandé à Teresa comment elle pensait pouvoir utiliser certaines de ces ressources pour aller de l'avant. Elle a identifié **3 actions** possibles.

1. Parler avec les collègues et clients en qui elle avait confiance et récolter des preuves de ses réussites. Cela l'aiderait à renforcer sa confiance en elle tout en lui fournissant des preuves de compétence à présenter devant Jim.
2. S'informer et trouver des renseignements sur les procédures de poursuite pour harcèlement moral. Bien que porter plainte ne soit pas son option préférée, vérifier si son cas était défendable pouvait l'éclairer et se révéler utile.
3. Parler avec le délégué syndical et voir quel soutien il pouvait lui apporter pour sa conversation avec Jim. Connaître ses droits permettrait à Teresa de se sentir forte, même si la conversation restait informelle.

FIGURE 13

## LES RESSOURCES DE TERESA



Voyant qu'elle disposait de davantage de points d'appui qu'elle ne l'avait pensé, Teresa a commencé à agir. Elle a parlé avec ses collègues, consulté son délégué syndical, établi un dossier de ses collectes de fonds réussies. Au lieu de se répéter combien la situation était sans espoir, elle a amorcé un mouvement vers sa vraie conversation. Elle commençait à sortir de son histoire pour entrer dans sa vie.

---

## RECHERCHEZ LA LUMIÈRE

Le monde extérieur n'est pas la seule source de soutien que nous puissions trouver. Notre monde intérieur, lui aussi, est riche de ressources. En boostant certaines de nos capacités psychologiques comme la résilience, l'optimisme et l'empathie, nous pouvons parvenir à nous lancer dans une vraie conversation de façon active au lieu de regarder passivement notre vie se dérouler sans nous.

Pour aider Teresa à identifier ses ressources intérieures, nous avons commencé un peu paradoxalement par examiner ce qu'elle pensait être ses faiblesses. Considérant que sa confiance en elle-même était vraiment à marée basse, je pensais que cette approche détournée lui serait plus utile qu'essayer bille en tête de rechercher ses forces.

Nos prétendus défauts peuvent être des qualités quand on sait en régler l'intensité. Par exemple, l'agressivité réduite de volume peut donner de l'assurance, et un conformiste, en montant le son d'un ou deux crans, peut devenir réactif et entreprenant. En réglant le volume au bon niveau, nous pouvons utiliser ces traits de caractère dans la conversation au lieu de les voir comme des défauts ou des fautes.

Teresa a identifié trois grands domaines de faiblesse chez elle. D'après elle, le *feedback* apporté par ses collègues, ses amis et sa famille lui avait fait comprendre que certaines choses posaient problème chez elle.

Je voulais cependant connaître ses propres perceptions de sa personnalité, afin qu'elle puisse avoir cette conversation avec Jim en toute intégrité avec elle-même. Je lui ai demandé d'énoncer comment chacune de ses prétendues faiblesses pourrait, parfois, devenir un atout. Nous avons cherché ensuite, chaque fois, ce que Teresa pourrait faire pour puiser dans cette ressource inexploitée au moment de sa vraie conversation. La [figure 14](#) montre ce que nous avons trouvé.



FIGURE 14

**LES RESSOURCES INTERNES DE TERESA**

POINT FAIBLE	COMMENT EN FAIRE UNE FORCE	COMMENT DÉVELOPPER CETTE FORCE
Je suis trop sensible.	Je me bats pour les plus faibles.	En défendant ma position, en m'exprimant calmement et clairement.
Je suis impatiente.	Je mène les choses à bien coûte que coûte.	En choisissant le bon moment pour la conversation avec Jim au lieu de me lancer tête baissée.
J'en supporte trop.	J'obtiens d'excellents résultats.	En me forçant à rester concentrée sur la résolution de ce problème au lieu de me disperser et de le négliger encore.

J'ai décidé qu'ayant considéré ses « défauts » d'un autre œil, Teresa était prête pour ma question suivante :

« Et maintenant, quelles sont vos trois forces principales, à votre avis ? »

Avoir fait ce travail préliminaire a permis à Teresa de répondre facilement et rapidement. Elle a parlé avec aisance de son intégrité, de sa résilience et de sa passion à changer les choses. À la fin de la séance, ses yeux brillaient et ses joues avaient repris des couleurs. Nous avons abordé la façon dont elle pourrait employer ces « défauts-qualités » lors de sa vraie conversation avec Jim.

« Je suis en meilleure position que je ne le croyais, a déclaré Teresa.

– Alors, voyons comment la renforcer encore ! », ai-je répondu.

---

**CHANGEZ CE QUI PEUT L'ÊTRE**

Quand on est confronté à la perspective d'une discussion difficile, il vaut mieux se concentrer sur ce que l'on *peut* changer plutôt que rester consumé par ce qui nous dépasse. Il est trop facile de penser : « Il n'écoute jamais », « Elle veut toujours que ça marche comme ça » ou « C'est toujours à moi que ça arrive ». Plus nous restons fixés sur tout ce qui ne va pas avec les autres, la situation ou nous-mêmes, plus nous restons collés à notre histoire, sans espoir d'en sortir.

Pour provoquer un changement grâce à une conversation, nous devons nous concentrer au contraire sur le fait d'être positif, réactif et motivé. « Ce sur quoi on se concentre augmente » est une formule puissante qui s'applique aussi bien à une vraie conversation qu'à d'autres aspects de la vie. Concentrer son attention sur le possible génère de l'énergie pour une parole transformatrice.

Durant nos premières séances, j'avais été quelque peu interloquée par la colère de Teresa rien qu'à l'idée, pour commencer, d'avoir à s'adresser à un coach. Elle était venue me voir parce qu'elle avait besoin d'aide, mais elle semblait en vouloir au monde entier d'avoir été conduite à chercher un soutien.

« Pourquoi serait-ce à moi de changer ? C'est Jim qui se conduit mal, pas moi ! »

Je répondis que je comprenais à quel point le comportement de Jim lui rendait la vie difficile, mais que changer Jim était hors de notre portée.

« C'est sur vous qu'on se concentre ici, dis-je. Non pas parce que nous approuvons Jim, mais parce qu'en dernier ressort, vous ne pouvez être responsable que de vous-même. »

Je comprenais que Teresa éprouve de la colère de devoir agir alors qu'elle était la victime, surtout considérant son habitude d'être harcelée au travail. Je craignais cependant que sa fixation sur les torts de Jim ne fasse échouer le moindre dialogue qu'elle pourrait tenter d'avoir avec lui. Dans nos conversations, Teresa se laissait souvent aller à traiter Jim de type cruel et vindicatif ou à râler contre les injustices de son évaluation – ou de son lieu de travail en général.

Pour aider Teresa à changer de point de vue, je lui ai demandé de dessiner sur une feuille de papier deux cercles l'un dans l'autre. Dans le cercle intérieur, elle devait écrire ce qu'elle pouvait changer elle-même sans l'aide de quiconque et, dans le cercle extérieur, ce qu'elle ne pouvait changer qu'indirectement, grâce à des personnes influentes par exemple.

Elle a commencé par les changements qu'elle ne pourrait pas effectuer directement, et sa concentration est devenue intense, pour augmenter encore quand il s'est agi d'écrire les choses qu'elle pouvait changer elle-même. La [figure 15](#) montre ce qu'elle a obtenu.

FIGURE 15

## LES CERCLES D'INFLUENCE DE TERESA



Prendre conscience de ce que nous pouvons changer est un tournant important. Si nous pensons être constamment à la merci des autres, nous

restons passifs, sans aucun but. Les psychologues ont découvert qu'un tel « locus de contrôle externe » était associé à des niveaux plus faibles de bien-être, de santé mentale et de succès.

Quand nous pensons pouvoir changer nos réactions face à ce qui nous arrive, nous devenons davantage acteurs. Avoir un « locus de contrôle interne » rend plus facile de s'adresser aux autres, de chercher des renseignements et de se dire qu'on va y arriver. Au lieu d'essayer de soulever des montagnes, se concentrer sur les rochers que l'on peut déplacer aide à sortir du trou et à se lancer dans l'action.

« Maintenant que j'ai regardé ma situation d'un autre œil, a dit Teresa, je commence à me sentir plus en confiance. Savoir que je peux au moins contrôler mes paroles, mes ressentis et mes pensées rend la conversation avec Jim plus envisageable. »

---

## SORTEZ DU DRAME

Si avoir une conversation constructive relève du défi impossible, c'est parfois parce que notre histoire interfère avec notre capacité à nous exprimer. Notre histoire est alors comme une bande-son passant et repassant dans notre tête. Si nous ne faisons rien, cette bande-son nous plonge encore et encore dans le même drame. Au lieu de chercher les issues possibles, nous restons bloqués sur ce qui ne va pas. En amenant à la lumière de la conscience notre monologue intérieur, nous devenons plus disponibles pour une conversation véritable.

Rester collés à notre propre histoire pose deux problèmes majeurs. Le premier, c'est que la bande-son peut transparaître dans notre propos sans que nous en ayons conscience. Si notre monologue intérieur est plein d'hostilité, par exemple, notre interlocuteur risque fort de le remarquer même si nous ne disons rien d'explicite contre lui. Si notre monologue intérieur tourne autour de notre sentiment de supériorité, l'autre personne coupera court à l'échange, entraînée par le sentiment de petitesse que lui fait ressentir notre présence hypertrophiée.

Le deuxième problème que pose notre histoire, ce sont les parasites qu'elle crée pendant la conversation, avec sa petite voix qui distrait notre attention et nous empêche d'être pleinement ouverts à l'autre. Nous risquons de rater ce qu'il dit, d'avoir du mal à en « suivre le fil ». Après coup, nous nous en voudrions en pensant : « Ah, si seulement j'avais dit ça et ça... » Sur le moment, nous étions trop occupés à nous dire des choses à nous-mêmes pour parler avec l'autre, et encore moins pour l'écouter.

Une vraie conversation ne peut avoir lieu que si nous sommes pleinement en éveil, présents et attentifs à ce qui se passe ici et maintenant. Il n'y a qu'en mettant de côté notre histoire et en étant dans le présent que nous pouvons engager une transformation.

C'est un défi que de débusquer son histoire, car elle réside au plus profond de la psyché. Pour aider Teresa à devenir plus consciente de ses fonctionnements internes, je lui ai suggéré de faire l'exercice Le retour sur les événements (*voir* la troisième partie, [exercice 17](#), p. 252), et donc d'écrire le récit d'une conversation avec Jim qu'elle avait trouvée particulièrement pénible et improductive. À côté des phrases effectivement prononcées, Teresa devait inscrire les pensées et sentiments qu'elle *n'avait pas* exprimés. Le résultat se trouve à la [page 254](#).

Lors de la séance suivante, Teresa et moi avons lu à haute voix la conversation telle qu'elle avait eu lieu, accompagnée de son monologue intérieur. Nous discutons de leurs interactions (j'y reviendrai) quand j'ai remarqué en elle un changement. Ses épaules s'étaient relâchées, ses traits s'adoucissaient. Bien qu'elle ait trouvé cela difficile, décrypter cette conversation l'avait éloignée du côté dramatique de la situation. Au lieu d'être purement réactive, elle commençait à devenir réfléchie.

Cette fois, tandis qu'elle racontait à nouveau son histoire de harcèlement moral, je pouvais suivre plus facilement le fil de son discours. Alors qu'avant elle oscillait entre le vindicatif et le victimaire, elle était maintenant plus cohérente et plus posée. Je pouvais l'imaginer parler à Jim de cette façon plus centrée. Je sentais que si elle trouvait le moyen d'être dans cet état avec lui, leur dialogue serait définitivement très différent.

C'est en pensant à cela que j'ai invité Teresa à entreprendre l'étape suivante et à sortir de son histoire.

---

## VOYEZ VOTRE HISTOIRE POUR CE QU'ELLE EST

Pour pouvoir laisser son histoire de côté, il faut d'abord la repérer. Le problème est que la plupart du temps, nous ne savons même pas que nous en avons une. Comme Byron Katie aime à le dire : « Vous êtes votre histoire, mais vous n'êtes pas votre histoire. » Bien que notre histoire ne soit pas réellement *nous*, il nous faut la voir pour pouvoir la dépasser. C'est la raison pour laquelle se confronter à son histoire peut se révéler à la fois inconfortable et éclairant.

Notre histoire puise généralement ses racines dans notre enfance. Étant donné notre vulnérabilité à cet âge, nous sommes pour beaucoup d'entre nous traumatisés sans le savoir. Par exemple, une colère parentale peut produire un tel choc qu'un enfant sera angoissé chaque fois que quelqu'un élèvera la voix. En grandissant, il aura du mal à se défendre et à se confronter aux autres, et son histoire sera devenue : « Il ne faut pas faire d'histoires. » Le choc reçu à trois ans a donné forme à ce que, aujourd'hui encore, il pense, ressent et exprime – ou pas.

Toutes nos histoires n'ont pas pour origine une expérience enfantine douloureuse ou traumatisante. Nous pouvons aussi avoir intériorisé un message de nos parents ou de nos professeurs qui a « gonflé » notre opinion de nous-mêmes. Cependant, quand il s'agira d'avoir une vraie conversation, cette histoire de « j'ai toujours raison » peut poser tout autant de problèmes que celle de la victime.

Prendre conscience de notre histoire nous permet d'arrêter de jouer, que ce soit un second rôle ou celui de la vedette. Du coup, nos conversations ne seront plus jamais les mêmes.

La meilleure voie d'accès à notre histoire, ce sont les ressentis. Revenant à l'exercice Le retour sur les événements, j'ai demandé à Teresa de souligner les trois sentiments les plus forts qu'elle avait éprouvés en parlant avec Jim. Sa réponse a été :

– « Je me sens vraiment angoissée. »

– « Je me sens complètement vidée. »

– « Je me sens honteuse. »

Sachant que je marchais sur un terrain miné, j'ai posé très doucement la question suivante :

« Avez-vous déjà éprouvé ça dans le passé ? »

Teresa a marqué une pause avant de répondre tout bas, avec des larmes dans les yeux :

« Souvent.

– Vous souvenez-vous de la première fois où vous êtes sentie angoissée et honteuse ? », ai-je demandé.

Après un long silence, Teresa a répondu :

« Je devais avoir six ans. » Sa voix était basse et elle regardait le sol. « J'étais sortie jouer avec une copine et j'étais rentrée en retard. Mon père a piqué une telle crise que j'ai cru que je n'aurais plus jamais la permission de sortir. Quand j'ai commencé à pleurer, il m'a dit de me taire et d'aller dans ma chambre. J'y suis restée jusqu'au lendemain matin, quand ma mère m'a trouvée, toujours en train de pleurer. »

Teresa a continué à décrire comment elle avait été maltraitée verbalement par son père pendant toute son enfance et son adolescence, ajoutant qu'elle n'avait jamais réussi à lui tenir tête, même aujourd'hui, à plus de quarante ans.

Choisissant soigneusement mon moment, j'ai demandé aussi doucement que possible :

« Quelle pourrait être le lien entre Jim et votre père ? »

Teresa m'a regardée droit dans les yeux.

« J'ai le même sentiment avec Jim qu'avec mon père, a-t-elle avoué. Une sorte de certitude que si quelque chose va de travers, c'est que c'est de ma faute.

– Et comment cela affecte-t-il vos conversations avec Jim ?

– Je ravale ce que je veux dire au lieu de le dire vraiment. Quand je sors d'une conversation avec Jim, je me sens totalement impuissante. »

Ses yeux se sont agrandis et elle a continué :

« Je me suis sentie maltraitée par Jim, mais je commence à voir que c'est moi qui l'ai laissé me parler comme il le fait. Si je changeais ma façon de lui parler, peut-être que la sienne changerait aussi ? »

Teresa commençait à s'extirper de sa propre histoire, de son « tout est toujours de ma faute ». Elle était prête à franchir un col dans son ascension vers sa vraie conversation.

---

## ARRÊTEZ LE SABOTAGE

Si nous n'en prenons pas conscience, notre discours intérieur peut saper notre capacité à nous exprimer. Nos pensées et nos sentiments refoulés écrivent le script à notre place. Si nous sommes intérieurement dans le jugement, par exemple, cette négativité transpirera dans la conversation, quoi que nous disions. Si nos schémas de pensée s'élargissent et vont vers le soutien et le dialogue, nous pourrions mieux écouter et de nouvelles possibilités émergeront pendant que nous parlons.

Pour illustrer le pouvoir des schémas de pensée, David Bohm, le physicien quantique auteur de *On Dialogue*, employait l'image d'une rivière polluée. Si nous mettons toute notre énergie à nettoyer la rivière, nous découvrirons que la contamination revient toujours. Mieux vaut « aller en amont » et supprimer les toxines à la source. De même, il vaut mieux arrêter de saboter la conversation et mettre de l'ordre dans nos pensées au lieu de nous concentrer sur la façon dont nous parlons.

Cette capacité, que Bohm appelle « suspension », implique de poser nos pensées devant nous comme sur un fil d'étendage, de façon à pouvoir les examiner, les sonder et les évaluer. Nous pouvons ainsi voir si nos schémas de pensée sabotent nos conversations ou s'ils les servent. La suspension est



un art subtil, l'un des moyens les plus puissants de réussir une vraie conversation.

J'ai partagé avec Teresa mon expérience des trois schémas de pensée qui conduisent tout dialogue à une impasse. Pour voir si elle était prisonnière de l'un d'eux, je l'ai encouragée à relire les pensées inexprimées qu'elle avait notées pour l'exercice Le retour sur les événements. Teresa a découvert des indices montrant que sa façon de penser passait d'une prison à l'autre.

- **Se mettre sur la défensive** – « Pourquoi ne reconnaît-il pas que je fais le travail de trois personnes ? »
- **Se blâmer soi-même** – « Je suis nulle dès qu'il s'agit de me défendre et de toute façon il ne m'écoute jamais. »
- **Accuser les autres** – « Il passe son temps à me diminuer et à démolir ce que je dis. »

« Je n'avais aucune idée que tous ces schémas de pensée fonctionnaient dans ma tête à ce moment-là, a remarqué Teresa. Pas étonnant que j'aie tant de mal à penser correctement. »

J'ai expliqué à Teresa que si nous n'en prenons pas conscience, ces pensées nous empêchent de gérer notre conversation avec l'autre personne. Elles constituent une « charge cognitive » qui entre en compétition avec notre discours réel, et tout dialogue devient impossible. En devenant plus conscients de notre monologue intérieur, nous devenons plus réceptifs à ce qui émerge, avec parfois des résultats inattendus.

« J'ai l'impression que mon esprit s'éclaircit, a annoncé Teresa. Mais si ces pensées sabotent la conversation, qu'est-ce qui va la soutenir ? »

C'est toute la question que nous avons examinée ensuite.

---

## DONNEZ VOIX À L'INAUDIBLE

Devenir conscient de son monologue intérieur présente de nombreux avantages. Cela permet non seulement de dissoudre les schémas de pensée néfastes, mais aussi d'intégrer l'intuition dans nos processus mentaux. La capacité à comprendre instantanément, sans aide du raisonnement

conscient, est une alliée sans égale quand on est confronté à une vraie conversation. Le gros défi est d'accéder à ce sixième sens, car l'intuition ne vient qu'au moment où l'on en a besoin.

Dans son livre sur le dialogue, David Bohm insiste sur l'importance de « l'attention proprioceptive », c'est-à-dire la capacité à être conscient, par exemple, d'une sensation corporelle au moment où elle arrive. À l'opposé, « l'attention rétrospective » nous fait regarder en arrière et réaliser qu'à un certain moment de la conversation, notre moral a chuté.

Grâce à l'attention proprioceptive, nous pouvons remarquer le sentiment ou la pensée au moment même de son apparition en nous. Nous pouvons alors utiliser cette donnée pour exprimer ce qui nous préoccupe quand cela aura le plus d'impact, soit sur-le-champ. Cela nous donne des chances d'éviter de quitter la conversation en pensant « Si seulement j'avais dit que... » ou « J'aurais dû répondre que... » ou encore « Si j'avais eu tous mes esprits, j'aurais... »

Développer notre attention proprioceptive nous permet de faire appel plus facilement à notre intuition pendant la discussion. Repenser aux occasions où l'intuition nous a transmis un message (même si nous ne l'avons pas écouté) est une bonne façon de commencer.

C'est avec tout ça en tête que j'ai proposé à Teresa de revenir sur son exercice Le retour sur les événements. Cette fois, je lui ai demandé de chercher quelles « pépites » se cachaient dans son monologue intérieur, au milieu de tous les « bruits » – ces pépites étant les petites parties du monologue qu'il aurait été utile d'injecter dans la conversation avec Jim plutôt que de les garder pour elle. Teresa a trouvé **3 pensées** non exprimées qui, d'après elle, auraient pu servir.

- « **Faire une proposition me rend nerveuse.** » Teresa pensait que donner voix à ce sentiment, en disant par exemple « Je trouve ça un peu bizarre, mais j'aimerais qu'on parle de... », l'aurait probablement aidée à se calmer. À la place, elle avait rejeté ce sentiment, seulement pour découvrir qu'il augmentait à mesure que la conversation avançait.
- « **J'ai besoin de planter le décor.** » Teresa a réalisé qu'elle avait plongé bille en tête dans l'énoncé de sa proposition au lieu

de donner d'abord à Jim une idée générale du projet. Elle aurait pu dire « Laissez-moi vous expliquer le contexte » et demander « Qu'attendez-vous de notre conversation ? ». Ne l'ayant pas fait, elle s'était sentie en position de faiblesse pendant tout le reste de la discussion.

- « **Je dois défendre mon point de vue.** » Dans son esprit, il était clair que la conversation à propos de l'évaluation injuste et celle sur ses projets de collecte de fonds étaient deux conversations différentes. Elle aurait pu dire : « Ce sont deux points bien distincts, parlons-en séparément. » Selon elle, ne pas l'avoir fait avait contribué à faire dérailler la conversation.

Explorer comment elle aurait pu amener ces idées dans la conversation avec Jim a ouvert les yeux de Teresa. Elle a compris comment donner voix à ses intuitions pouvait lui permettre de faire des interventions percutantes pendant une discussion.

« La conversation aurait été différente simplement parce que *moi*, je me serais comportée différemment », a-t-elle réfléchi.

Elle trouvait décidément l'exercice Le retour sur les événements très utile. Il avait éveillé sa conscience au fait qu'elle pouvait changer sa façon de communiquer, non pas en adoptant un meilleur masque, mais en étant davantage elle-même.

« Ça me redonne le moral », a-t-elle dit en souriant.

En l'entendant, j'ai su qu'elle était prête pour sa vraie conversation avec Jim.

---

## PRENEZ POSITION

Teresa s'est préparée à la discussion avec Jim aussi parfaitement que possible. Elle se sentait pleine d'appréhension et se demandait si elle allait être capable de se souvenir de tout ce qu'elle avait appris pendant le *coaching*. Elle a préparé des notes à emporter à la réunion, avec des débuts de phrase au cas où elle se sentirait débordée ou paralysée.

Après avoir bien réfléchi, elle a décidé de demander à la directrice des ressources humaines (DRH) d'assister à la réunion. Elle pensait qu'il serait utile d'avoir quelqu'un pour témoigner qu'elle avait lavé sa réputation et estimait que c'était un signe de confiance en soi. À son grand soulagement, la DRH a accepté avec joie.

Au début de la rencontre, Teresa en a donné la raison et indiqué quel résultat elle en espérait.

« Je voudrais que nous trouvions une solution à notre désaccord sur mon évaluation, a-t-elle dit. Que voudriez-vous obtenir, quant à vous, de cette réunion ? »

Teresa a soigneusement écouté Jim et la DRH expliquer ce qu'ils attendaient de la rencontre. Commencer une conversation par une vérification des différentes intentions structure le dialogue et offre à chacun l'occasion de se poser.

À la différence des autres fois, Teresa a découvert qu'elle pouvait écouter Jim sans être perturbée par son propre monologue intérieur. Elle l'écoutait sans l'interrompre pour se défendre ou le contredire. Quand il a passé en revue les objectifs de collecte qu'ils avaient établis en début d'année, elle a pu voir qu'il n'avait pas tort sur un ou deux points.

Son tour venu, Teresa a parlé calmement et clairement. Elle a expliqué à Jim que bien qu'il ait refusé d'embaucher le personnel nécessaire, elle s'était échinée à remplir la plupart des objectifs fixés. En s'appuyant sur le dossier qu'elle avait préparé, elle a démontré qu'elle avait au contraire excellé en ramenant de nouveaux commanditaires aux capacités de don bien supérieures.

À sa grande surprise, Teresa a remarqué qu'en parlant elle se détendait. Elle a repensé au travail accompli pour identifier ses ressources internes et se servir de ses « défauts » comme de qualités.

« Je suis en train de devenir le porte-parole de moi-même », s'est-elle surprise à penser.

Elle a souri intérieurement en remarquant combien son monologue intérieur avait changé.

Face aux preuves qu'elle présentait, Jim a accepté de revoir son évaluation.

« Je vois que vous avez travaillé dur, a-t-il reconnu, et je ne savais pas tout ce que vous aviez fait. »

Il a accepté de reconsidérer la proposition d'agrandir l'équipe au cours des prochaines années.

« Merci, a répondu Teresa, il serait bon que nous en rediscutions quand vous aurez regardé ma proposition en détail.

– Autre chose, a alors ajouté Jim de façon inattendue. Je me demandais si vous seriez d'accord pour me remplacer à la conférence mondiale le mois prochain ? Je ne peux pas y aller et je pense que vous saurez parler avec passion, au nom de l'organisation, de notre travail d'assistance aux plus démunis.

– J'en serai enchantée », a répondu Teresa en rassemblant ses papiers pour clore la réunion. Elle a remercié Jim et la DRH de lui avoir consacré du temps.

En sortant, Teresa a senti un sentiment de fierté inattendu la parcourir. Elle était contente de sa façon de gérer la rencontre et soulagée de voir que son travail de préparation avait payé. Elle a décidé de fêter ça avec une amie.

En parvenant à comprendre son histoire de « tout est de ma faute », Teresa avait été capable d'en sortir. Au lieu de blâmer les autres, elle avait fait front. Grâce à une vraie conversation, elle avait pu laver sa réputation, résoudre le problème et, plus important encore, se montrer pleinement elle-même.

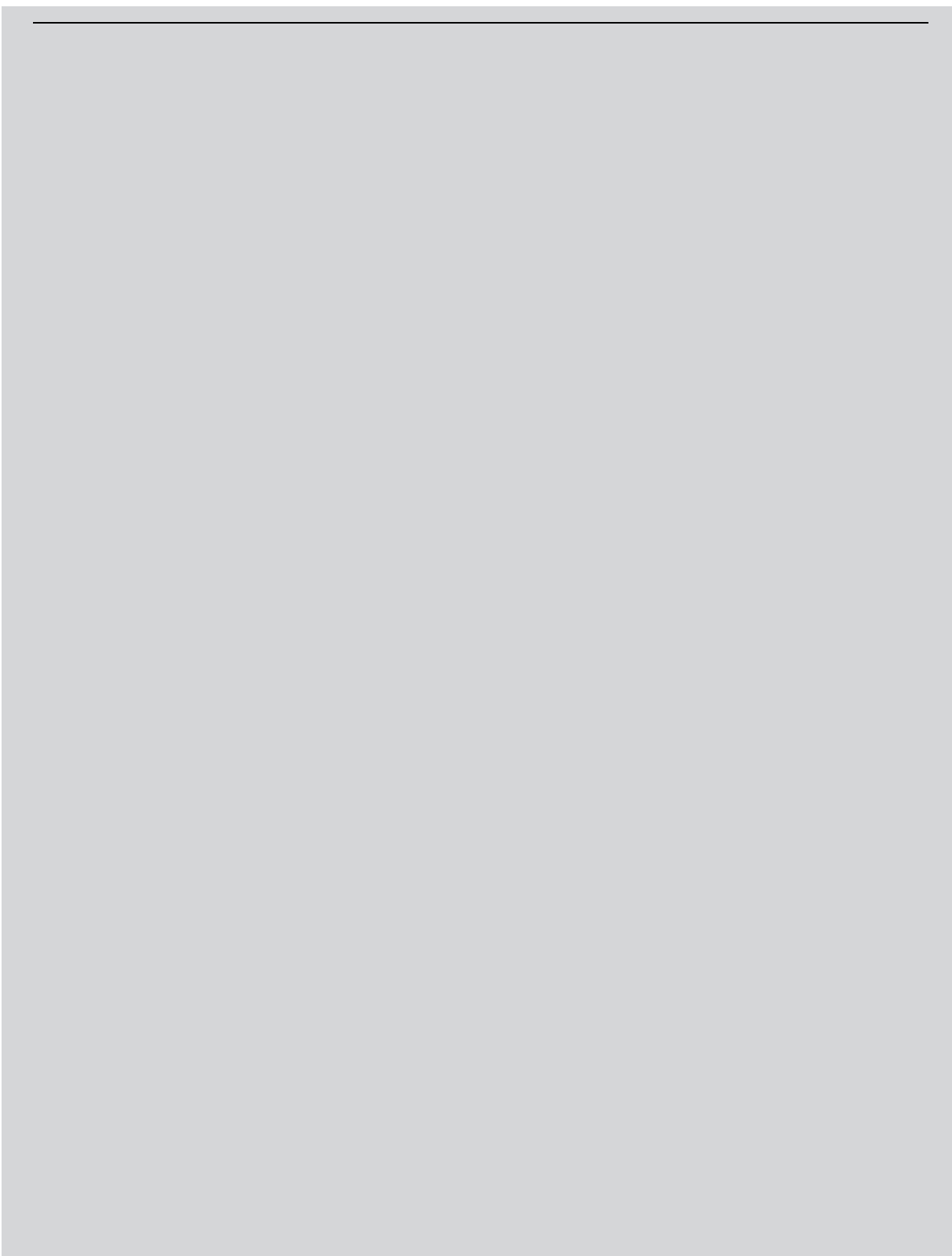
## RÉSUMÉ

Pour laisser tomber notre histoire, nous devons d'abord en prendre conscience. Quand nous devenons plus conscients de notre monologue intérieur, de nos schémas de pensée négatifs et de nos émotions paralysantes, ils risquent moins de transparaître. Nous serons aussi plus à

même d'accéder à nos intuitions. Les étapes suivantes vous aideront à laisser de côté votre histoire.

- 1. Rassemblez vos forces.** Profitez au mieux de toutes les sources de soutien qui pourraient vous aider à vous préparer à la conversation. Ce sera, par exemple, parler à des gens de confiance, rassembler les informations utiles ou prendre des notes.
- 2. Recherchez la lumière.** Mobilisez vos ressources intérieures telles que l'optimisme, la sensibilité, la résistance. Sachez clairement quelles sont vos forces internes. Cherchez celles qui se cachent derrière vos faiblesses et trouvez un moyen de les faire émerger.
- 3. Changez ce qui peut l'être.** Occupez-vous de ce que vous pouvez changer dans la situation plutôt que de ce qui vous est inaccessible. Concentrez votre énergie sur vos pensées, vos ressentis et vos paroles.
- 4. Sortez du drame.** Racontez par écrit une conversation insatisfaisante précédente, en notant vos pensées et sentiments non exprimés. Prenez conscience de votre monologue intérieur afin de passer de la réaction à la réflexion.
- 5. Voyez votre histoire pour ce qu'elle est.** Identifiez les émotions qui vous ont perturbé pendant la conversation insatisfaisante. Demandez-vous quand vous les avez déjà ressenties auparavant. Voyez le lien avec le présent et cherchez ce qui vous fait vous sentir petit ou supérieur.
- 6. Arrêtez le sabotage.** Identifiez les moments où, dans votre monologue intérieur, vous vous mettez à vous blâmer, à accuser l'autre ou à vous mettre sur la défensive. Cherchez s'il y a des indices montrant que l'autre l'a senti, même si vous n'en avez pas parlé.
- 7. Donnez voix à l'inaudible.** Notez les pensées intuitives utiles qui surgissent en vous pendant la conversation. Trouvez le moyen de les énoncer à haute voix. Consacrez une partie de

vous attention à votre monologue intérieur positif quand vous parlez à votre interlocuteur.



# EMBRASSER SA PART D'OMBRE

Notre « part d'ombre » désigne les aspects de notre personnalité que nous avons réprimés ou cachés d'une façon ou d'une autre. Colère, convoitise, jalousie ou besoin de domination, notamment, demeurent souvent hors de notre attention consciente jusqu'à ce que, par exemple, nous soyons ivres ou épuisés. Notre part d'ombre émerge alors et interdit toute conversation sérieuse.

Nous sommes souvent conduits à n'exprimer que des comportements socialement acceptables. Le reste de notre personnalité demeure inconnu, ou bien nous le projetons inconsciemment sur les autres. Nous les voyons comme dominateurs, mauvais ou agressifs au lieu de regarder en nous-mêmes et de découvrir notre propre tyran intime.

Comme Michael Daniels le fait remarquer dans son livre *Shadow, Self, Spirit*, notre part d'ombre peut aussi contenir des qualités positives. À cause de notre éducation, nous pouvons avoir de la difficulté à être gentils, spontanés ou attentifs aux autres. Quand nous prenons conscience de notre part d'ombre, nous pouvons intégrer les différentes facettes de notre personnalité. Nous pouvons laisser tomber notre histoire, devenir celui que nous sommes vraiment et avoir des conversations plus excitantes.



## CHAPITRE 10

# CHANGEMENT N° 7 : SACHEZ CONCLURE

« La vie est un éternel recommencement. »  
Gabrielle Bossis

Il faut parfois une vraie conversation pour mettre fin à une situation. Que nous ayons à décider d'une rupture, à affronter un problème ou à nous faire pardonner une faute, seul parler nous permettra d'en finir avec un passé qui draine notre énergie. En communiquant avec la personne concernée, nous nous débarrasserons des problèmes non résolus afin d'être libres de poursuivre notre vie.

Pensées, sentiments, comportements, tout nous dit que le bagage de notre passé peut constituer un fardeau, sous forme de peurs, de ressentiments, de regrets. Les nuits sans sommeil, les manœuvres pour éviter l'autre, l'hyperactivité comme distraction, l'anesthésie par abus de télévision, d'alcool ou de produits semblables signalent tous que quelque chose d'inachevé trouble notre tranquillité d'esprit. Nous sommes en train d'éviter une vraie conversation.

Souvent, le premier pas à faire est de se confronter à soi-même et d'admettre à quel point la situation est devenue pesante. Il faut également accepter que nul ne sait ce que la conversation donnera. Suivre l'impulsion qui nous pousse à parler est essentiel, bien que ce soit dérangent, inconfortable et que, souvent, on s'en passerait volontiers.

La seconde étape consiste à aller vers l'autre. Des non-dits flottent dans l'air. Nous devons trouver un moyen d'exprimer ce que nous avons sur le cœur pour régler les choses une fois pour toutes, un moyen de parler d'être

humain à être humain au lieu de vouloir absolument avoir raison – ou bonne conscience.

En dépit de ces difficultés, en finir avec l'inachevé peut bénéficier à tous. Une relation peut être ravivée par le soin apporté aux vieilles blessures. Se libérer de la culpabilité, de la tristesse ou de la colère apporte beaucoup d'énergie. Parler ensemble peut marquer un nouveau départ nous permettant d'ouvrir notre cœur à quelqu'un d'autre. Ce chapitre décrit comment mettre fin à une situation grâce à une vraie conversation.

---

## DE LA CRISE AU DIALOGUE

*Vous avez entrepris d'aider une personne aimée à se sortir d'un mauvais pas. Malheureusement, ce que vous pensiez être une solution à court terme est devenu une situation stressante qui n'en finit plus. Vous êtes toujours d'accord pour aider, tout en réalisant que vous le supportez de moins en moins. Les mois passent, votre ressentiment monte à cause de la façon dont on abuse de votre bonne volonté pendant que votre propre vie, elle, reste en attente. Vous savez qu'il va falloir faire quelque chose pour assainir l'atmosphère, mais vous trouvez difficile d'avoir à gérer une situation aussi sensible. Vous sentez qu'à défaut d'une conversation constructive, la relation avec cette personne va se détériorer en dépit de votre affection.*

Tel est le défi que Carlos a dû affronter.

Né en Angleterre de parents chiliens, Carlos est un homme charismatique de trente-huit ans, expressif et fougueux. Il a le regard brillant, un grand sourire chaleureux. Son métier de photographe pigiste, qui lui permet d'exprimer sa créativité et ses talents artistiques, lui convient parfaitement. Il a aussi le don des mots, utilisant un langage coloré qu'il sait être parfois coupant.

Pendant quasiment toute sa vie, Carlos a habité le petit pavillon dans lequel il a grandi, à Sheffield. À vingt ans, son père lui a fait jurer juste avant sa mort de s'occuper de sa mère et de son jeune frère Antonio, alors âgé de dix

ans. Carlos a pris cette responsabilité très au sérieux, il est resté avec sa mère pour s'assurer que tout irait bien. Les rares fois où il peut se le permettre, il s'échappe quelques semaines à l'étranger – il adore photographier les paysages exotiques.

Il y a un an, le couple de son frère a explosé et Carlos a accepté qu'il vienne vivre avec eux, le temps de se retourner. Sa mère a loué un petit appartement à côté pour laisser de la place aux enfants d'Antonio qui viennent la fin de semaine. Elle a fait don de ses biens à ses deux fils, qui ont décidé de prendre un crédit en hypothéquant la maison pour qu'Antonio puisse payer ses dettes. Antonio venait de perdre beaucoup d'argent dans la crise de l'immobilier et la faillite de son entreprise de bâtiment.

Bien que Carlos adore son neveu et sa nièce, il commence à trouver que cet arrangement génère de plus en plus de tension. Il travaille à la maison et être obligé de mettre tout son matériel à l'abri chaque vendredi soir devient de plus en plus pesant. Ne plus pouvoir recevoir sa petite amie la fin de semaine pour une soirée tranquille devant un film l'énerve aussi beaucoup. Cependant, ses principaux griefs contre Antonio viennent de ses retards permanents dans le paiement du crédit et du fait qu'Antonio et Helen, son ex-belle-sœur, semblent trouver tout naturel qu'il serve de gardien d'enfants presque tous les samedis soir.

Il a failli craquer il y a quelques mois quand Helen a déposé les deux enfants un beau jour sans prévenir. Sa nounou étant malade, elle avait tranquillement décidé de laisser les enfants avec leur père pour aller travailler. Quand ils sont arrivés, Antonio n'était pas là et Carlos était débordé de travail à cause d'un projet à finir rapidement pour un gros client. Il s'était senti outré de voir qu'elle s'attendait à ce qu'il laisse tout tomber pour s'occuper des enfants.

Il avait envoyé par la suite un mot bref mais cinglant à Helen. Il l'avait souvent trouvée sans gêne tout en ne disant rien pour ne pas contrarier son frère. Cette fois, elle avait dépassé les bornes et il avait fallu marquer le coup. Il avait pris du retard et risquait de perdre ce client.

Considérant la pression du divorce sur son frère, Carlos avait décidé de ne pas lui parler de l'incident. Vu sa colère, il ne se pensait pas capable d'avoir une conversation constructive avec lui.

« Ça aurait plus été une engueulade qu'une conversation », expliquait-il.

Les mois passant, son ras-le-bol d'être envahi par son frère commençait à devenir sérieux. Cependant, en raison de la promesse faite à son père et du crédit commun, il savait qu'il ne pouvait pas mettre tout simplement Antonio à la porte.

Faute de parler, Carlos se sent de plus en plus coincé et amer. Une tension réelle s'est installée entre son frère et lui. Carlos a peur d'exploser un beau jour et de provoquer des dégâts irréparables dans leur relation, ainsi qu'avec sa mère, son neveu et sa nièce.

« On dirait que le conflit ne demande qu'à arriver. »

C'est ainsi que Carlos a décrit la situation quand il m'a contactée pour un *coaching*. Il a poursuivi en me demandant :

« Comment parler avec mon frère et résoudre ce conflit ? Comment dire ce que je rumine depuis des mois et préserver l'unité de la famille ? »

Ce qui suit est la réponse que nous avons trouvée à cette question, un pas après l'autre.

---

## SUIVEZ VOTRE ÉLAN INTÉRIEUR

Quand des choses importantes sont restées dans le non-dit, c'est parfois parce que nous nous sentons coupables, regrettons ou craignons quelque chose. Ces sentiments, bien que désagréables, doivent nous inciter à réfléchir à la nécessité de mettre les choses à plat. C'est pourquoi les reconnaître vis-à-vis de nous-mêmes est un premier pas essentiel.

Ignorer ces sentiments se ferait à nos risques et périls. Nous avons beau essayer de les chasser, ils reviennent nous ronger. Admettre ce que nous ressentons, si pénible que cela puisse être, nous pousse à parler. À défaut, nous risquons de ne jamais faire la paix avec la personne concernée – ni avec nous-mêmes.

À notre première séance, Carlos m'a raconté combien sa relation avec son frère le perturbait. Ils avaient toujours été proches, même s'ils avaient

connu des hauts et des bas, mais Carlos sentait que depuis quelques mois, Antonio s'éloignait de lui. Il l'avait récemment invité au pub pour regarder la finale de la Coupe d'Europe, mais Antonio avait trouvé une excuse et passé la soirée chez un ami.

Plus Carlos me parlait, plus son agitation devenait visible. Lui-même paraissait étonné que la situation le « chauffe » tant, comme il disait.

« Je ne peux pas m'asseoir sur mes sentiments plus longtemps », a-t-il conclu.

Curieuse de savoir pourquoi il se sentait si énervé, j'ai demandé à Carlos s'il avait déjà fait l'expérience d'une « non-conversation ». Avait-il déjà ressenti un besoin urgent de parler qu'il n'avait pas suivi ? Selon mon expérience, les non-conversations peuvent être une véritable cause de tristesse, de colère ou de culpabilité. Nous n'y prêtons guère attention puisque, par définition, ce sont des événements qui n'ont jamais eu lieu.

« La veille de la mort de mon père, m'a confié Carlos, nous avons parlé, mais j'étais tellement sous le choc que j'ai coupé court. Je voulais lui dire que je l'aimais mais je ne l'ai jamais fait. Je le regrette encore. »

Son inquiétude à propos de la vraie conversation avec son frère commençait à s'expliquer. Je pouvais ressentir sa tristesse d'avoir laissé passer l'occasion de faire ses adieux à son père.

« Qu'avez-vous appris de cette expérience ? ai-je demandé tandis que Carlos essuyait quelques larmes.

« Je crois que j'ai appris combien je regrette de ne pas avoir parlé, a-t-il lentement répondu, pensif. Je ne veux pas refaire cette erreur avec Antonio. Peut-être que c'est pour ça qu'une voix dans ma tête ne cesse de me dire : "Va lui parler !" »

Il a poursuivi :

« Dois-je faire confiance à cet appel ? Comment savoir si c'est la bonne chose à faire ?

– Quand une voix intérieure vous dit de faire quelque chose et ne veut pas se taire, en général il vaut mieux l’écouter, ai-je répondu.

– J’ai l’impression qu’on a perdu confiance l’un envers l’autre au cours des derniers mois, a réfléchi Carlos. Je n’ai pas été franc avec lui à propos de mes frustrations et de mon ressentiment à son égard. Il m’évite parce qu’il sait que je perds parfois mes nerfs quand on discute. »

Du coup, nous avons d’abord concentré notre attention sur la façon dont Carlos pourrait gérer ses accès de colère pendant sa vraie conversation.

---

## PARLEZ POUR VOUS

Selon moi, plusieurs comportements peuvent tuer dans l’œuf n’importe quel échange. Exploder de rage, mentir et se faire l’écho de ragots, par exemple, sont totalement destructeurs. Si nous voulons que la conversation réussisse, nous devons identifier comment nous risquons de la saboter. Prendre des mesures pour atténuer ces comportements peut se révéler très rentable quand le moment de parler sera arrivé.

Que nous ayons tendance à piquer des crises, à faire la tête ou à balancer des remarques sournoises, nous avons tous notre propre « nullité » à gérer. Avoir l’honnêteté de reconnaître nos comportements négatifs peut éveiller en nous la honte mais, d’un autre côté, comme on dit, « faire 10 fois la même erreur donnera 10 fois le même échec ».

Pour Carlos, le grand défi était de contrôler sa colère. Se décrivant lui-même comme « un volcan prêt à entrer en éruption », il savait parfaitement qu’une colère condamnerait la conversation avec Antonio à sa perte. Quand ils grandissaient ensemble, il avait souvent piqué des crises et Antonio avait simplement appris à s’en aller.

Depuis qu’ils partageaient à nouveau le même toit, Carlos avait contenu sa frustration. Bien qu’en apparence cela leur ait permis de vivre en paix, la situation était selon lui « un marais puant plein de non-dits ».

« Mais c’est mon frère, nous avons le même sang, a dit Carlos. Je ne peux pas me contenter de l’éviter, j’ai besoin de cette conversation pour éclaircir

l'atmosphère entre nous, mais sans péter les plombs. »

Pour aider Carlos à passer de la colère à l'égalité d'humeur, de l'agressivité au calme, je l'ai encouragé à écrire toutes les vérités qu'il aurait voulu dire à Antonio. Quand nous les avons examinées, il était frappant de constater que toutes commençaient par : « Tu... »

J'ai demandé à Carlos de réécrire ses phrases à la première personne. Quand on s'approprie ce qu'on dit au lieu de pointer l'autre du doigt, la conversation devient beaucoup plus constructive. La [figure 16](#) montre comment Carlos a relevé le défi.

J'ai partagé avec Carlos mon expérience des nombreux drames évités et incendies éteints grâce à l'emploi du « je » dans une conversation. Il me semblait que plus il prendrait la responsabilité de ses paroles, moins Antonio serait susceptible de lui opposer un silence de marbre ou de fuir.

Après une courte pause, Carlos a demandé :

« Ce n'est pas un peu égocentrique, de parler de moi comme ça ?

– Nous n'avons pas encore fini ! », ai-je répondu avant de l'inviter à explorer la suite du casse-tête.

FIGURE 16 PASSER AU « JE »	
« Tu... »	« Je... »
« Tu as l'air de croire que je suis là pour garder les enfants. »	« Je suis vexé que tu ne me remercies même pas quand j'ai gardé les enfants à ta place. »
« Tu me compliques vraiment la vie en prenant toute la maison la fin de semaine. »	« Je me sens envahi et j'aimerais que tu me laisses un peu d'espace la fin de semaine. »
« Toi et Helen, vous abusez de la famille avec votre bagarre sur le divorce. »	« Je suis triste de votre rupture et des difficultés qu'elle crée pour toute la famille. »
« Tu es toujours en retard pour payer le crédit. »	« J'ai peur de perdre la maison si nous ne payons pas le crédit régulièrement tous les mois. »

# ÉLARGISSEZ VOTRE HORIZON

Quand nous en sommes au point où nos différends nous divisent, résoudre les problèmes devient... un problème en soi. On est toujours tenté de se focaliser sur qui a dit le mot de travers, qui a fait le geste insultant. Pourtant, les erreurs passées n'ont que peu d'importance face à tout ce que l'on pourrait faire ensemble à l'avenir.

S'efforcer d'atteindre une issue positive crée un élan en direction de la conversation. Nous aurons plus de chances de trouver un terrain d'entente si nous nous attachons à ce que nous voulons pour l'avenir plutôt que de revenir à nos perceptions différentes du passé. Il n'est pas question d'oublier celui-ci, mais de mettre l'accent sur ce qui *peut* être fait au lieu d'en rester à ce qui aurait dû arriver.

Revenant au souci de Carlos que la conversation soit trop centrée sur lui, je lui ai proposé un moyen permettant d'orienter un dialogue à la fois vers l'avenir et vers autrui. Pour se préparer à une vraie conversation, il faut réfléchir à ce qu'on veut à trois niveaux : Carlos devait penser à ce qu'il voulait en obtenir pour lui-même en tant qu'individu (« moi »), pour lui-même et son frère (« nous ») et pour toute la famille (« eux »). Nous avons souvent tendance à nous concentrer seulement sur le « moi » et à ignorer les conséquences de la conversation sur les autres. Élargir notre conscience à « nous » et à « eux » la rend bénéfique pour tout le monde.

Avant notre prochaine séance, Carlos devait réfléchir aux résultats positifs qu'il désirait obtenir de sa vraie conversation. Je lui ai rappelé que ce n'était pas une garantie, mais que cela rendait une issue favorable plus probable. Carlos est revenu avec la liste suivante :

- **Pour moi** : avoir un chez-moi confortable et tranquille où je peux travailler sans être interrompu, recevoir ma petite amie et partager de bons moments avec ma famille.
- **Pour nous (Antonio et moi)** : que chacun ait son propre espace, gère ses finances correctement et rencontre l'autre quand il en a envie.



- **Pour eux (les enfants, maman et Helen) :** que maman puisse passer de bonnes fins de semaine avec les enfants, qu’Helen sache qu’elle a tout son week-end pour elle et que les enfants soient bien accueillis dans un environnement agréable.

« Réfléchir à ce que je voulais pour nous tous et pas seulement pour moi m’a bien aidé, a reconnu Carlos. Après tout, je ne cherche pas à avoir cette conversation juste pour piquer ma crise ou être remercié pour tout ce que j’ai fait. »

Le cadre moi-nous-eux lui avait également fait comprendre qu’il y avait des décisions à prendre, et pas seulement des ressentis à exprimer.

« Je vois maintenant que tout ce silence nous a conduits à repousser indéfiniment la conversation. Du coup, nous avançons comme des somnambules vers la crise. Ni lui ni moi ne voulons assumer la décision de mettre la maison en vente. Nous sommes piégés par notre indécision autant, sinon plus, que par la situation elle-même. »

Carlos a marqué une pause, je pouvais le voir rassembler ses idées.

« Je crois aussi que poser la question à Antonio dans les termes moi-nous-eux pourrait être un bon moyen de lancer la conversation », a-t-il déclaré d’un air songeur.

Je ne pouvais qu’être d’accord.

---

## IMPLIQUEZ-VOUS, IMPLIQUEZ L’AUTRE

Même si se concentrer sur ses résultats concrets offre l’avantage de donner une direction à une conversation, il est important d’équilibrer cette attitude en s’attachant aussi à l’aspect relationnel. La volonté de régler le problème risque de faire oublier le relationnel au profit du transactionnel.

Martin Buber a défini très clairement cette distinction en décrivant les **2 orientations** fondamentales que peut prendre un dialogue.

- **L’approche « je-il »**, transactionnelle, dans laquelle on voit l’autre comme un moyen ou un outil pour arriver à nos propres

fins au lieu de le considérer comme un être humain.

- **L’approche « je-tu »**, relationnelle, dans laquelle l’autre est vu comme un frère humain avec ses propres rêves, sentiments et idées – une personne qui compte.

Une vraie conversation exige souvent un équilibre entre les deux. Il faut parler à l’autre avec le respect que l’on voudrait qu’il témoigne à notre égard, tout en couvrant les sujets pratiques qui doivent être discutés. Le défi est de trouver le moyen d’éclaircir les choses tout en conservant la relation intacte.

Dans le cas de Carlos, je sentais qu’il lui serait utile d’apprendre à combiner consciemment les deux approches pour se préparer à sa vraie conversation. Je lui ai demandé de faire l’exercice *La table* (voir la troisième partie, [exercice 18](#), p. 256), qui aide à réfléchir aux différents aspects qu’une conversation demande de couvrir. Je craignais qu’à défaut de se préparer ainsi, il n’embarque Antonio dans son seul désir de résoudre les problèmes domestiques.

La métaphore de la table permettait d’expliquer à Carlos que l’approche je-tu ressemble aux pieds d’une table, qu’il convient d’installer de niveau dès le début. Ensuite, quand les pieds sont bien équilibrés, le plateau de la table – qui représente le je-il, l’élément transactionnel – peut-être posé.

Nous avons discuté de la façon dont il pourrait commencer à s’occuper de sa relation avec Antonio, en lui parlant comme à un frère et non comme à un étranger avec qui il partagerait un crédit et la garde des enfants. J’ai suggéré à Carlos de faire **2 choses** :

- **dire pourquoi la conversation compte** – en admettant du fond de son cœur l’importance de leur relation à ses yeux, Carlos mettrait de la sincérité dans la conversation dès le départ ;
- **reconnaître sa part de responsabilité** – en dévoilant ses propres manquements et en avouant avoir contribué à l’impasse actuelle, Carlos aurait plus de chances d’entrer en relation avec Antonio qu’en montrant ses forces.

J’ai ensuite invité Carlos à clarifier les aspects pratiques qu’ils allaient devoir aborder en lui suggérant de ne pas dépasser trois sujets de

négociation – davantage serait trop pour eux.

À l'aide du dessin de l'exercice La table, Carlos a mis en évidence les différents éléments relationnels et transactionnels de la conversation, comme le montre la [figure 17](#).

« Je n'aurais jamais pensé à commencer par dire pourquoi la conversation est importante, a reconnu Carlos. J'ai toujours tendance à plonger quand la situation l'impose. Je vois maintenant comment une autre approche pourrait conduire à un meilleur résultat. »

FIGURE 17 LES ÉLÉMENTS RELATIONNELS ET TRANSACTIONNELS DE LA CONVERSATION DE CARLOS	
CE DONT NOUS DEVONS PARLER	
La garde de tes enfants la fin de semaine, y compris en cas de changement de dernière minute. Tes paiements du crédit qui doivent être faits chaque mois à temps. L'utilisation des parties communes, notamment pendant les fins de semaine.	
<b>Cette conversation est importante parce que...</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• tu es mon frère et je veux qu'on s'en sorte;</li><li>• tes enfants ont besoin d'un foyer la fin de semaine;</li><li>• ne pas perdre cette maison est important pour nous tous.</li></ul>	<b>Ma responsabilité est...</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• de ne pas avoir abordé plus tôt ce qui me gênait ;</li><li>• d'être soupe au lait et parfois moralisateur ;</li><li>• d'avoir sous-estimé le stress que tu subis.</li></ul>

Après une pause, il a ajouté : « Cette conversation va me demander beaucoup d'efforts. Il y a beaucoup à faire pour tirer un trait sur ce qui s'est passé et redémarrer. Si je réussissais à accepter l'inconfort de la situation, parler avec Antonio serait plus facile. »

Nous avons là le programme de l'étape suivante.

---

## VISEZ LA PERFECTION

Faire la paix avec nous-mêmes avant une vraie conversation changera notre façon d'être. Si nous reconnaissons sincèrement que nous avons besoin de parler, nous pourrions transformer la crise en solution.

Je voulais que Carlos « voie la perfection » dans sa décision de parler à Antonio.

À force de remettre cette décision à plus tard, mois après mois, les problèmes n'avaient fait que s'empiler. Je sentais que si Carlos parvenait à placer leur échange dans un contexte plus large, parler avec Antonio lui semblerait moins éprouvant et plus enrichissant.

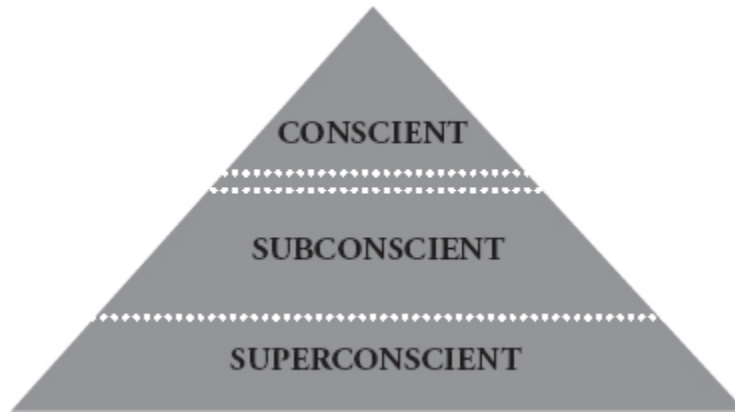
Pour l'aider à adopter une nouvelle perspective, je lui ai proposé d'explorer en quoi cette situation pouvait lui servir de leçon. Je lui ai expliqué que bien qu'il n'ait sans doute pas choisi consciemment la situation dans laquelle il se retrouvait, elle montrait que d'autres niveaux de créativité étaient entrés en jeu. Notre créativité consciente n'est que le sommet visible d'un iceberg fait de bien d'autres niveaux de conscience (*voir la [figure 18](#)*).

Nous avons recherché comment ces **3 niveaux de créativité** avaient pu conduire à rendre nécessaire sa vraie conversation avec Antonio.

- **Au niveau conscient**, nous prenons nos décisions en pleine conscience de ce que nous faisons. Par exemple, Carlos avait consciemment décidé de ne pas parler de ses soucis au sujet des retards de paiement du crédit. Bien que cette décision ait paru sensée à l'époque, elle l'avait conduit à se sentir frustré, et donc à avoir besoin de parler.

FIGURE 18

## LES TROIS NIVEAUX DE CRÉATIVITÉ



- **Au niveau subconscient**, nous avons des pensées auxquelles nous ne faisons guère attention, mais qui ont néanmoins un impact. Des pensées comme « J'en ai par-dessus la tête de ne pas avoir d'espace à moi dans ma propre maison » avaient contribué à la montée de la tension, alors même que Carlos ne les avait jamais énoncées, n'y faisant même pas vraiment attention.
- **Au niveau superconscient**, nous avons une connaissance intérieure subtile, provenant des profondeurs de notre être. C'est à ce niveau que notre âme nous parle, à travers des sensations, des sentiments, des synchronicités, des intuitions – mais aussi à travers la configuration des circonstances de nos vies.

Pour que Carlos comprenne mieux le superconscient, nous avons recherché si l'élan intérieur qui le poussait à parler à Antonio, tout comme celui qu'il avait ressenti des années auparavant envers son père, pouvait avoir émergé de ce niveau. Notre superconscient sait quel pas nous sommes sur le point de franchir, *que nous le franchissions ou non*. C'est pourquoi, parfois, le fait de ne pas pouvoir parler avec quelqu'un nous dérange : quelque part, nous savons que cette conversation doit avoir lieu pour que notre avenir s'ouvre, même si nous résistons.

J'ai expliqué à Carlos que, selon moi, le superconscient détient le schéma directeur de notre vie, qu'il nous révèle morceau par morceau. Il nous apporte les contacts, les lieux et les choses dont nous avons besoin pour évoluer vers la personne que nous sommes appelés à devenir.

« Admettez un instant qu'à un certain niveau vous ayez créé cette situation avec Antonio et les enfants... À votre avis, c'était pour apprendre quoi ? »

Carlos est resté longtemps silencieux avant de répondre pensivement :

« Et bien, j'imagine que c'est le scénario parfait pour que j'apprenne à maîtriser ma colère, pour que j'arrête d'être aussi sûr de mon bon droit et pour que je prenne en compte le point de vue des autres.

– Et quelle différence cela fait-il de voir votre vraie conversation sous cet angle ? »

Carlos a encore marqué une longue pause.

« Ce serait un moyen d'en finir avec tous les non-dits *et* ça pourrait me catapulter hors de cette impression de stagnation que je ressens si souvent. »

Après un autre long silence, il a ajouté :

« Peut-être que cette conversation va marquer un nouveau départ ? »

---

## INVITEZ L'AUTRE À LA « CO-CRÉATION »

Une véritable conversation est une « co-création ». Ce qui se dit émerge de l'espace commun. Un vrai dialogue ne comporte aucune issue fixée à l'avance, aucune réponse toute prête, aucun résultat garanti. Si nous savons laisser la conversation aller là où elle veut, le potentiel est infini.

Je crois que cette imprévisibilité explique en grande partie notre réticence à parler. Abandonner l'illusion de contrôler les choses n'est pas chose facile. Pourtant, quand nous relâchons notre volonté de maîtriser ce qui risque d'arriver, nous nous ouvrons à de nouveaux possibles que, seuls, nous n'aurions jamais envisagés.

Pour aider Carlos à en finir avec la situation avec Antonio et permettre à sa vraie conversation de servir de point de départ à quelque chose de nouveau, nous avons exploré ce qu'elle pourrait entraîner pour l'avenir. Plus Carlos montrerait d'ouverture d'esprit, plus leur conversation offrirait une brèche par laquelle la vie pourrait s'engouffrer.

Carlos considérait que sa vraie conversation pourrait bien marquer un tournant dans sa vie. Passer ces vingt dernières années dans la maison familiale avait été très confortable, finalement. Ces derniers temps, il avait vécu sur sa part du capital recueilli en hypothéquant la maison, et sa vie était devenue encore plus facile.

« Je crois que ça m'a rendu paresseux, a-t-il confessé, et maintenant je me sens pris au piège. »

« J'ai besoin de mon propre espace, mais je ne vois pas comment je pourrais gagner de quoi me le payer. Et demander à mon frère de partir, ce serait le laisser tomber, lui et les enfants, et trahir ma mère et mon père. »

En l'écoutant, il me semblait clair que Carlos faisait beaucoup de suppositions. Même s'il était vrai qu'il avait aidé financièrement Antonio depuis sa rupture, celui-ci n'en restait pas moins propriétaire de la moitié des biens familiaux. Carlos avait l'air de supposer que le fait d'avoir apporté son aide lui donnait un droit moral sur une plus grande part de la maison.

Après le lui avoir fait observer, j'ai ajouté qu'il paraissait également penser qu'il n'y avait que deux issues possibles : soit trouver un appartement et ne pas savoir comment il allait le payer, soit demander à Antonio de partir et trahir la promesse faite à son père vingt ans plus tôt.

Carlos a admis qu'il était parti sur ces suppositions sans y réfléchir. J'ai répondu que ce genre de pensées se tapissant généralement dans le subconscient, il est normal qu'on ne les remarque pas. Une fois qu'il en aurait pleinement pris conscience, il aurait plus de chances de pouvoir les dépasser. Les suppositions entravent la conversation en limitant l'espace des possibles au sein duquel elle a lieu.

J'ai suggéré à Carlos d'inviter Antonio à réfléchir avec lui à l'avenir. Peut-être trouveraient-ils ensemble une idée qu'aucun d'eux n'aurait imaginée tout seul ? Ce sont les nouvelles perspectives, les solutions, les découvertes qui font que parler ensemble devient une vraie conversation.

« Ce que vous voulez dire, a vérifié Carlos, c'est qu'il y a une solution créative à cette situation et que ce n'est qu'en parlant qu'on la trouvera ?

– Absolument, ai-je répondu.

– Ça me donne de l'énergie ! », s'est-il réjoui dans un sourire.

Et avec ce sourire, j'ai su qu'il était prêt.

---

## EN ROUTE POUR L'INCONNU

Une quinzaine de jours plus tard, Carlos a demandé à Antonio s'ils pouvaient se parler. Il avait choisi le moment à l'intuition : un soir après le travail, sans leur mère ni les enfants – il se disait que ce serait plus facile pendant ce moment de détente, même s'il se sentait nerveux à l'idée de se lancer.

« Il faut absolument que nous trouvions le moyen de parler de notre cohabitation, a-t-il commencé. Vivre ici ensemble ne concerne pas que toi et moi, mais aussi tes enfants et maman. »

À sa grande surprise, Antonio n'a pas cherché à se défilier. Prenant cela comme un bon signe, Carlos a poursuivi :

« Je sais qu'on a eu des disputes dans le passé. Je n'ai pas toujours été capable de rester calme quand quelque chose m'ennuyait. Je me rends compte que les choses ont été dures pour toi ces derniers temps et que j'ai tendance à toujours penser que j'ai raison. »

Antonio a opiné et dit qu'il était heureux de parler de tout ça. Quand ils en sont venus à discuter de la garde des enfants la fin de semaine et des paiements du crédit, Carlos a fait attention à parler à la première personne au lieu d'accuser Antonio pour ses manquements. Il est resté calme et a demandé à Antonio ce qu'il pensait.

Antonio s'est excusé pour ses problèmes financiers et le désordre apporté par les enfants. Il a exprimé sa reconnaissance pour tout le soutien que Carlos lui avait apporté dans cette période difficile. Il a marqué une pause avant d'exprimer une autre réflexion :

« C'est la première fois que nous parlons de nos divergences sans que tu pètes les plombs. »



Carlos a pensé à son *coaching*, en regrettant de ne pas l'avoir suivi vingt ans plus tôt.

Reprenant la conversation, Antonio a avoué qu'il était de plus en plus préoccupé par ses enfants.

« Je me demande si c'est vraiment fini entre Helen et moi, a-t-il confessé. Je voudrais qu'on se remette ensemble, mais je ne sais pas comment lui en parler. Est-ce que tu veux bien m'aider à réfléchir à ce que je pourrais lui dire ? »

Carlos en est presque tombé de sa chaise. Il a répondu qu'il serait heureux de l'aider. Ils ont décidé d'en reparler la prochaine fois qu'ils iraient au pub.

Le lendemain, Carlos a repensé à leur conversation. Il avait cru qu'il s'agissait de négocier la garde des enfants et les questions financières, et il se rendait compte qu'en fait, ils avaient surtout remis leur relation sur les rails.

Encouragé par leur discussion, Carlos a aidé Antonio à se préparer à sa conversation avec Helen. Quelques mois plus tard, quand le couple s'est remis ensemble, les deux frères ont décidé de louer la maison familiale. Carlos a accepté une offre de travailler comme photographe pigiste au Chili, un pays qu'il avait toujours eu envie de visiter. Une vie nouvelle s'ouvrait devant lui. Carlos réalisait avec joie que sa vraie conversation avait tout changé pour lui.

## RÉSUMÉ

Pour bien mener sa vie, il est essentiel de savoir conduire les choses à leur terme. Cela libère les énergies de leurs contraintes, renouvelle les relations, permet de nouveaux départs. Suivre ces étapes vous aidera à mettre fin à une situation grâce à une vraie conversation :

- 1. Suivez votre élan intérieur.** Admettez que vous ressentez le besoin de parler avec l'autre. Écoutez ce ressenti, surtout s'il persiste. Ne négligez pas ce message, vous pourriez le regretter.

2. **Parlez pour vous.** Identifiez les comportements et les émotions qui vous conduisent à saboter la conversation. Prenez possession de vos paroles en utilisant le « je » plutôt que le « tu » ou le « vous ».
3. **Élargissez votre horizon.** Recherchez un terrain d'entente. Concentrez-vous sur le futur plutôt que sur le passé. Quand vous envisagez les résultats positifs que la conversation pourrait avoir, pensez à ce que vous voulez pour vous-même et pour les autres personnes concernées.
4. **Impliquez-vous, impliquez l'autre.** Occupez-vous de la relation avec l'autre personne et pas seulement des sujets à aborder. Faites-lui part de l'importance que la conversation a pour vous. Faites preuve du respect que vous voudriez qu'elle témoigne envers vous.
5. **Visez la perfection.** Admettez l'idée que cette conversation est une pièce dans la grande mosaïque de votre vie. Recherchez comment elle pourrait être le premier pas d'une nouvelle étape.
6. **Invitez l'autre à la « co-crédation ».** Laissez tomber toutes les attentes que vous pouvez avoir sur l'issue de la conversation. Reconnaissez qu'une meilleure solution pourrait émerger de l'espace de parole entre vous et l'autre. Invitez l'autre à réfléchir avec vous.

---

## LE POUVOIR DE LA PENSÉE POSITIVE

Les émotions et les attitudes positives favorisent l'épanouissement des gens et les conversations. Ressentir de la gratitude, faire preuve d'enthousiasme ou parler de ce que l'on aime nous rend plus heureux, en meilleure santé et plus résistants. Les comportements positifs ont été reliés à une durée de vie plus longue, une vie de couple plus harmonieuse et un meilleur système immunitaire.

Une conversation devient négative quand nous devenons irritables, montrons du mépris ou parlons avec dédain. Les gens qui expriment

ces émotions sont plus susceptibles de qualifier leurs conversations de « vides » ou « sans saveur ». Le comportement négatif a été relié à davantage d'absentéisme au travail, une moins bonne santé et des relations plus pauvres.

Des recherches publiées par Barbara Fredrickson et Marcial Losada dans l'*American Psychologist* (2005) montrent que le rapport entre positif et négatif est crucial. Une conversation saine comporte trois propos positifs pour chaque propos négatif. Ce ratio de 3/1 témoigne que « le mal l'emporte sur le bien ». Quand la toxicité du propos négatif est annihilée par un nombre suffisant de commentaires appréciateurs, la conversation peut changer et notre vie aussi.

TROISIÈME PARTIE

---

# LE SAVOIR-FAIRE

## NOTES SUR LES EXERCICES

Ces exercices ont été conçus pour vous aider à vous préparer en vue d'une conversation transformatrice de vie.

Pour en tirer tous les bénéfices :

- **faites les exercices seul, dans un endroit et à un moment où vous ne serez pas dérangé ;**
- **prenez le temps nécessaire – au minimum une demi-heure par exercice, si possible ;**
- **avant de commencer, assurez-vous d'avoir tout ce dont vous aurez besoin, notamment du papier en quantité suffisante.**

Vous n'avez pas à faire tous les exercices. Parfois, un seul suffit à déclencher le changement intérieur nécessaire. Savourez cette partie du livre... et les évolutions qui vont suivre !

## EXERCICE 1

# LA MARCHÉ ARRIÈRE

*Cet exercice vous aidera à accéder au courage que vous possédez sans le savoir. Il vous invite à réfléchir aux moments où vous en avez fait preuve dans le passé, y compris pendant des conversations, afin de conforter votre foi en vous-même et d'identifier les stratégies qui vous conviennent le mieux. Il vous invite également à vous rappeler les occasions où vous avez manqué de courage, pour que vous puissiez tirer les leçons de ces expériences et agir autrement à l'avenir.*

### **La ligne du temps**

1. Tracez au milieu d'une feuille de papier une ligne horizontale représentant votre temps de vie depuis la naissance jusqu'à aujourd'hui.
2. Marquez sur votre ligne du temps les âges où vous avez vécu des tournants importants (par exemple, dix-huit ans quitté la maison, vingt et un ans premier emploi, trente-deux ans mariage, cinquante-deux ans créé mon entreprise, soixante ans retraite et voyage). Essayez de citer une dizaine de moments importants.
3. Quand l'un de ces tournants vous a demandé du courage, tracez une ligne verticale à partir de ce point sur la ligne du temps, allant vers le haut et de longueur proportionnelle au courage dont vous avez fait preuve.
4. Concentrez-vous sur les trois lignes verticales les plus longues. Pour chacune, répondez aux questions suivantes :

- Quel était l'obstacle ?
  - Quelle stratégie vous a servi à mobiliser votre courage ?
  - Comment vous sentiez-vous à la fin ?
5. Identifiez sur votre ligne du temps les moments où vous n'avez pas réussi à agir courageusement et tracez une ligne verticale en dessous de la ligne du temps, proportionnelle à la difficulté que vous avez éprouvée pour rassembler votre courage lors de ce tournant important.
6. Concentrez-vous sur les trois lignes descendantes les plus longues. Pour chacune, répondez aux questions suivantes
- Quel était l'obstacle ?
  - Qu'est-ce qui vous a empêché de mobiliser votre courage ?
  - Comment vous sentiez-vous à la fin ?

## **Réflexion**

### **Après avoir accompli cet exercice :**

- Qu'avez-vous appris au sujet du sens que le courage a pour vous ?
- Comment pensez-vous avoir grandi en ayant *et en ratant* les conversations qui demandaient du courage ?
- Quelle connaissance en retirez-vous qui puisse vous aider la prochaine fois qu'il faudra vous lancer dans une conversation importante ?

## EXERCICE 2

# LE POUR ET LE CONTRE

*Cet exercice vous aidera à prendre une décision courageuse et claire à propos de l'intérêt d'avoir – ou non – la conversation que vous envisagez. Il vous invite à considérer pleinement les risques et les bénéfices potentiels de la conversation comme de votre silence et vous permet d'explorer d'autres options.*

- 1.** Pensez au défi que représente la conversation que vous envisagez.
- 2.** Définissez clairement les deux options possibles. L'option A est d'avoir cette conversation, l'option B est de garder le silence. Pour l'option A, identifiez précisément votre interlocuteur.
- 3.** Prenant chaque option tour à tour, indiquez ses risques et ses bénéfices.



<b>OPTION A</b>		<b>OPTION B</b>	
Avoir une vraie conversation avec .....		Rester silencieux	
<b>RISQUES</b>	<b>AVANTAGES</b>	<b>RISQUES</b>	<b>AVANTAGES</b>

4. Une fois chaque option explorée, faites une pause. Quand vous vous sentirez détendu, repensez à ce que vous avez écrit. Demandez-vous si ce sont les seules options possibles. Pourriez-vous écrire une lettre, par exemple ? Ou bien vous adresser à quelqu'un d'autre ?

**5.** Imaginez-vous dans un an, ayant eu votre conversation (option A) ou ayant gardé le silence (option B). Répondez, pour chaque scénario, aux questions suivantes :

→ Comment vous sentirez-vous dans un an ?

→ Que penserez-vous dans un an ?

→ Que fera chacun de vous dans un an ?

**6.** Choisissez sans ambiguïté l'option que vous allez suivre. Rassemblez votre courage et faites pleinement vôtre cette décision, quelle qu'elle soit. Sachez que prendre une décision en toute conscience apporte un soulagement et rappelez-vous qu'il y a toujours de nouvelles décisions à prendre à mesure que se déroule notre vie.

## EXERCICE 3

# LA VISION INTÉRIEURE

*Cet exercice vous aidera à rassembler votre courage en dépit de vos peurs. Il vous invite à une conversation avec la part de vous-même qui est courageuse. Si vous prenez le temps de vous poser et d'écouter, l'exercice vous permettra de vous connecter à votre sagesse intérieure. Les paroles de votre ami Courage vont vous étonner !*

1. Détendez-vous, fermez les yeux et respirez profondément plusieurs fois. Portez votre attention sur ce qui se passe à l'intérieur de votre corps. Remarquez le rythme de vos battements de cœur. Une fois bien centré, souvenez-vous d'un moment de votre vie où vous vous êtes senti courageux (l'[exercice 1](#), La marche arrière, p. 208, vous y aidera). Retrouvez la sensation physique et les sentiments que vous avez éprouvés à ce moment-là.
2. Préparez-vous à échanger avec cette partie de vous-même appelée Courage. Notez l'image qui vous vient à l'esprit, quelle qu'elle soit (animal, personne, objet...). Laissez aller votre imagination. N'essayez pas de contrôler ce qui vient. Dites simplement : « Salut, Courage, est-ce qu'on peut se parler ? »
3. Attendez la réponse. Si rien ne vient, donnez la vôtre comme vous pouvez. C'est tout l'objet de cet exercice : utiliser votre imagination de façon active. Écrivez les mots que vous prononcez et les réponses qui vous viennent.
4. Si vous sentez que cela convient, dites : « Qu'as-tu à me dire ? Je voudrais t'entendre. » Puis écoutez le message de sagesse que Courage vous apporte.

5. Laissez la conversation entre Courage et vous se dérouler à son rythme. Écrivez chaque échange.
6. N'essayez pas de contrôler la conversation. Notez les sensations et sentiments qui surgissent. Si vous ne ressentez rien, c'est probablement parce que vous restez en retrait et que vous observez au lieu d'entrer dans le jeu. Si vraiment vous n'y arrivez pas, essayez à un autre moment.

---

## UNE CONVERSATION AVEC COURAGE

Lors de cette conversation avec Courage, Mary (voir [chapitre 4](#)) était déprimée et mal à l'aise à la perspective de devoir parler avec son compagnon, Thomas.

- MARY** Salut, Courage, est-ce qu'on peut se parler ?
- COURAGE** Bien sûr ! Je suis là.
- MARY** Qu'as-tu à me dire ? Je voudrais t'entendre.
- COURAGE** Je suis ton vieil ami, le pire ennemi de tes ennemis.
- MARY** Qui sont-ils ?
- COURAGE** Tous ceux qui te font des coups dans ton dos, qui essaient de te perturber moralement et t'empêchent de vivre en paix.
- MARY** En quoi es-tu leur ennemi ?
- COURAGE** Je suis celui grâce à qui tu conserves la liberté d'être toi-même, celui qui te maintient en mouvement.
- MARY** Que peux-tu me dire d'autre, Courage ?
- COURAGE** Garde-moi toujours près de toi, comme celui qui vit

dans ton cœur et sur ton épaule.

**MARY**

Sur mon épaule ?

**COURAGE**

Pour que je puisse voir et observer l'horizon pour toi, afin que nous soyons prêts à agir à tout moment, dès que la situation l'exige.

**MARY**

Pourquoi me sembles-tu si loin de moi parfois ?

**COURAGE**

Parce que tu oublies que je suis ton ami. Je suis toujours là quand on m'appelle.

**MARY**

Comment être plus proche de toi ?

**COURAGE**

En m'appelant et en me faisant confiance. La force me vient quand elle est nécessaire. J'apporte le changement, parfois un retournement total, mais jamais la blessure, ni la tragédie, ni la peur.

**MARY**

Qu'est-ce qui se passe quand je fais appel à toi, Courage ?

**COURAGE**

J'ouvre la porte de ta cage. La véritable Mary sort et s'envole. Le vent soutenant tes ailes, tu chevaucheras les éléments dans la joie.

## EXERCICE 4

# LE RECENTRAGE

*Cet exercice vous rendra capable de vous ancrer et de vous concentrer avant votre conversation. Il vous aidera à clarifier les choses que vous avez besoin de dire. Vous trouverez également à la fin quelques questions destinées à construire des ponts entre votre espace intérieur et l'espace de parole que vous devrez créer avec votre interlocuteur.*

---

## LA RELAXATION

1. Installez-vous confortablement, le dos droit. Si vous préférez vous asseoir sur une chaise, posez vos pieds bien à plat sur le sol, ne croisez ni les jambes ni les bras.
  2. Concentrez-vous sur votre respiration. À l'inspiration, imprégnez-vous de la sensation que vous souhaiteriez ressentir, la paix par exemple. Expulsez, à l'expiration, celle dont vous voulez vous défaire, l'anxiété par exemple. Recommencez plusieurs fois, jusqu'à ce que votre respiration ralentisse.
- 

## LE JOURNAL DE BORD

1. Pensez à la conversation que vous envisagez et à la personne (ou aux personnes) avec qui vous l'aurez. Visualisez l'endroit où elle doit avoir lieu.
2. Complétez par écrit la phrase suivante, en notant la première chose qui vous vient à l'esprit : « Je suis en train de penser à... »

3. Continuez à écrire, sans vous relire, tout ce qui vous passe par la tête, au moins jusqu'au bas de la page. Si vous avez encore de l'inspiration, continuez sur une autre feuille.
4. Faites la même chose avec les débuts de phrase ci-dessous, sans vous arrêter, en remplissant une page chaque fois. Passez ensuite à la phrase suivante et complétez-la en écrivant tout ce qui vous vient à l'esprit sur le moment, *sans y réfléchir*. Vous pouvez changer ces débuts de phrase si d'autres vous conviennent mieux.
  - « Je me sens... »
  - « Je ne ressens pas de... »
  - « Je sais que... »
  - « Je ne sais pas si... »

---

## RÉFLEXION

Relisez ce que vous avez écrit. Repensez à la conversation que vous envisagez. Réfléchissez aux questions suivantes :

- Quel message ce que vous avez écrit vous transmet-il à propos de cette situation ?
- Que voudriez-vous partager, dans ce que vous avez écrit, avec votre ou vos interlocuteurs prévus ?
- Qu'est-ce qui pourrait vous empêcher de le faire ? Comment pourriez-vous surmonter ces obstacles ?

## EXERCICE 5

# LE DISCERNEMENT

*Le but de cet exercice est de vous aider à vous préparer pour votre vraie conversation. Il vous invite à réfléchir à ce que vous voulez exprimer ou défendre (plaidoyer), à ce que vous devez découvrir (enquête) et à ce qu'il vaut mieux passer sous silence (parenthèse). La parenthèse vous permet de laisser de côté, en toute conscience, ce qui ne mérite pas d'être abordé, de façon à vous concentrer sur ce qui compte le plus.*

1. Dans le tableau de la page suivante, écrivez les mots que vous êtes susceptible d'utiliser lors de votre conversation. Utilisez les sujets proposés s'ils vous conviennent ; sinon, abordez chaque registre de la façon qui vous convient.
2. Relisez ce que vous avez écrit pour voir si cela résonne en vous. Corrigez si nécessaire. Dans la colonne « Enquête », assurez-vous d'avoir posé, autant que possible, des questions ouvertes (commençant par : « que », « comment », « quand », « pourquoi » ou « qui »).



<b>ENTRE PARENTHÈSES</b> <b>Ce qu'il vaut mieux taire</b>	
ACCUSATIONS ET JUGEMENTS	
<b>PLAIDOYER</b> Sentiments, pensées, désirs et requêtes	<b>ENQUÊTE</b> Questions ouvertes dont je ne connais sincèrement pas la réponse
<b>LES « QUATRE VÉRITÉS »</b>	<b>À PROPOS DE MOI</b>
<b>LES « OUBLIS »</b>	<b>À PROPOS DE LUI</b>
<b>LES « JAMAIS-DITS-AVANT »</b>	<b>À PROPOS DE LA RELATION</b>

## EXERCICE 6

# LES BAGAGES

*Cet exercice vous aidera à décider de quelles qualités vous voulez faire preuve lors de la conversation. Il vous invite également à identifier les tendances néfastes auxquelles vous voulez éviter de céder, le tout formant vos « bagages ». L'état dans lequel vous serez lors de la conversation chargera – positivement ou négativement – l'espace de parole qui se créera à ce moment-là.*

---

## VOS TROIS QUALITÉS

1. Décidez quelle personne vous voulez être pour cette conversation. Identifiez trois qualités ou états dont vous voulez faire preuve. Voyez-les comme des provisions d'énergie qui vous alimenteront. Écrivez-les sur des morceaux de papier séparés. Par exemple, ce pourrait être :

CONFIANCE

FORCE

COMPRÉHENSION

La liste suivante vous propose d'autres qualités qui vous conviendront peut-être mieux. Vous pouvez évidemment en choisir d'autres.

ACCEPTATION	GENTILLESSE	OUVERTURE D'ESPRIT
AUTHENTICITÉ	GRÂCE	PATIENCE
COMPASSION	GRATITUDE	PAIX
COURAGE	HONNÊTETÉ	PUISSANCE
ENTRAÎN	HUMOUR	SPONTANÉITÉ

2. Le jour de votre conversation, mettez ces trois morceaux de papier dans votre poche, votre portefeuille ou votre sac avant de partir. Gardez-les sur vous pour vous souvenir qu'ils représentent ce que vous avez consciemment choisi d'apporter avec vous.

---

## VOS TROIS TENDANCES NÉFASTES

Décidez maintenant quels sont les trois défauts ou tendances néfastes que vous voulez absolument éviter. Identifiez-en trois qui pourraient perturber l'échange et que vous feriez bien de laisser de côté. Écrivez-les sur des morceaux de papier séparés. Par exemple, ce pourrait être :

CYNISME

TENSION

RESSENTIMENT

La liste suivante vous propose d'autres tendances. Vous pouvez évidemment en trouver d'autres qui vous concernent davantage.

APATHIE	HONTE	POSSESSIVITÉ
CONFUSION	IMPATIENCE	RAGE
CULPABILITÉ	JUGEMENT	REGRET
DURETÉ	MÉCHANCETÉ	RIGIDITÉ
FORMALISME	PANIQUE	SARCASME

Choisissez un endroit où déposer ces tendances. Vous pouvez les mettre au fond d'un tiroir, les enterrer dans le jardin, les confier à quelqu'un. Choisissez ce qui vous convient le mieux : les garder pour les retrouver plus tard, les jeter comme des déchets ou les sacrifier en offrande aux dieux. Notez vos sensations et sentiments au moment où vous vous débarrassez de ce bagage dont vous ne voulez plus.

## EXERCICE 7

# LE SEUIL

*Cet exercice vous aidera à identifier tout ce qu'il va falloir faire pour franchir un seuil et vous lancer dans une nouvelle étape de votre vie. Il vous permettra d'avoir une intention plus claire vis-à-vis de la conversation qui s'avère nécessaire.*

1. Prenez le temps de vous installer aussi confortablement que possible. Asseyez-vous, soit par terre les jambes croisées, soit sur une chaise, le dos bien droit et les pieds à plat sur le sol. Laissez votre esprit se calmer. Fermez les yeux et prenez conscience de votre respiration.
2. Imaginez maintenant que vous devez écrire votre autobiographie. Imaginez son sommaire, avec la liste des chapitres. Quel titre donneriez-vous au chapitre actuel ? Ouvrez les yeux et regardez votre main prendre le stylo et écrire le titre.
3. Prenez une autre feuille de papier et demandez-vous : « Quel titre pour mon chapitre futur ? » Ne perdez pas trop de temps à réfléchir, laissez le titre venir à vous. Observez votre main qui prend le stylo et écrit sur la feuille vierge.
4. Prenez conscience des sensations que vous éprouvez quand vous lisez ce titre. S'il résonne en vous et que vous vous sentez bien, gardez-le. Sinon, y en a-t-il un autre que vous trouvez mieux ?
5. Placez les deux feuilles en face de vous, le titre du chapitre présent à gauche et celui du chapitre à venir à droite. Prenez une autre feuille vierge et placez-la entre les deux. En haut de

la feuille, écrivez : « Seuil », puis tout ce que vous allez devoir faire pour terminer le chapitre actuel et passer au futur. Quelle conversation importante réclame ce seuil ? Et cette conversation, que va-t-elle exiger de vous ? Notez vos réponses à ces questions.

CHAPITRE ACTUEL :	SEUIL :	CHAPITRE FUTUR :
----------------------	---------	---------------------

## EXERCICE 8

# LE RÉPERTOIRE

*Ce test va vous permettre d'augmenter vos compétences conversationnelles. Il vous aidera à identifier vos points forts aussi bien que les compétences qu'il conviendrait de développer.*

---

## LE QUESTIONNAIRE

1. Repensez à vos conversations récentes avec quelqu'un avec qui vous voudriez mieux communiquer. Dans chaque série de 4 propositions ci-dessous, choisissez la proposition qui correspond le mieux à *votre* attitude.

- a) Vous avez suggéré de quoi parler.
  - b) Vous avez soutenu ce que l'autre disait.
  - c) Vous avez clairement indiqué que vous pensiez différemment.
  - d) Vous avez fait une remarque à propos de la conversation elle-même.
- 
- a) Vous avez proposé un sujet de conversation.
  - b) Vous avez approuvé ce que l'autre disait.
  - c) Vous avez directement contesté ce que l'autre disait.

d) Vous avez commenté le déroulement de la conversation.

a) Vous avez lancé ou relancé la conversation.

b) Vous avez dit que vous étiez d'accord avec l'autre.

c) Vous avez contredit l'autre avec un exemple n'allant pas dans son sens.

d) Vous avez fait un commentaire sur la conversation comme si vous étiez une petite souris la regardant en cachette.

a) Vous avez suggéré de parler d'autre chose.

b) Vous avez clairement montré que vous aimiez ce que quelqu'un d'autre a dit.

c) Vous avez exprimé une opinion différente.

d) Vous avez partagé votre ressenti sur votre façon de parler ensemble.

a) Vous avez orienté la discussion vers un nouveau sujet.

b) Vous avez encouragé l'autre à en dire davantage.

c) Vous avez proposé une autre façon de considérer le sujet.

d) Vous avez replacé le sujet dans un cadre plus large.

Mouvement, adhésion, opposition ou observation ?

2. Comptez votre score de a, b, c et d, puis identifiez dans le tableau A quelle attitude vous est la plus familière : est-ce le mouvement, l'adhésion, l'opposition ou l'observation ? Voilà



vosre point fort. Il fait la qualité de vosre apport si vous l'utilisez à bon escient, mais son effet peut être négatif si vous en faites trop. Vous trouverez dans le tableau A quelques suggestions pour corriger tout excès.

3. Reprenez le questionnaire et indiquez maintenant, pour chaque série, la proposition qui correspond *le moins* à vosre comportement. Comptez le nombre de a, b, c et d, puis identifiez dans le tableau B la position que vous avez occupée le plus rarement. Complétez les phrases du tableau avec les mots que vous pourriez employer la prochaine fois que vous parlerez avec la personne concernée.

## TABLEAU A

	VOTRE ATTITUDE LA PLUS FRÉQUENTE	EFFET NÉGATIF SI VOUS EN FAITES TROP	COMMENT CORRIGER L'EXCÈS
a	Le <b>mouvement</b> initie la discussion et apporte : <ul style="list-style-type: none"> <li>• direction;</li> <li>• concentration;</li> <li>• objectif.</li> </ul>	Vous risquez de paraître : <ul style="list-style-type: none"> <li>• arrogant;</li> <li>• despote;</li> <li>• impatient.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quand vous suggérez un sujet de conversation, vérifiez que tout le monde est d'accord avant de vous lancer</li> <li>• Invitez les autres au mouvement en demandant : « De quoi voudriez-vous qu'on parle? »</li> </ul>
b	L' <b>adhésion</b> est une approbation qui apporte : <ul style="list-style-type: none"> <li>• complétude;</li> <li>• harmonie;</li> <li>• lien.</li> </ul>	Vous risquez de paraître : <ul style="list-style-type: none"> <li>• complaisant;</li> <li>• lèche-bottes;</li> <li>• sans consistance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quand vous avez instauré un terrain d'entente, sachez montrer les points de divergence.</li> <li>• Clarifiez à l'avance ce que vous voulez défendre et soyez ferme là-dessus.</li> </ul>
c	L' <b>opposition</b> marque un désaccord et apporte : <ul style="list-style-type: none"> <li>• correction;</li> <li>• réajustement;</li> <li>• défi.</li> </ul>	Vous risquez de paraître : <ul style="list-style-type: none"> <li>• critique;</li> <li>• désagréable;</li> <li>• agressif.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passez du constat de ce qui ne va pas à quoi faire pour le corriger.</li> <li>• Donnez les raisons de votre désaccord.</li> </ul>
d	L' <b>observation</b> porte sur le <i>comment</i> de la conversation et apporte : <ul style="list-style-type: none"> <li>• perspective;</li> <li>• neutralité;</li> <li>• contexte.</li> </ul>	Vous risquez de paraître : <ul style="list-style-type: none"> <li>• indifférent;</li> <li>• en retrait;</li> <li>• distant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indiquez que vous allez apporter un éclairage différent en disant : « Si on regarde ça autrement... »</li> <li>• Acceptez de mêler votre voix aux autres au lieu de rester sur la touche.</li> </ul>

## TABLEAU B

PRINCIPALEMENT	CE QUI VOUS MANQUE	COMMENT L'ACTIVER
a	Le mouvement, démarrer la discussion	Je propose qu'on parle de... Et si on parlait de... Qu'est-ce que tu dirais de...
b	L'adhésion, être d'accord avec l'autre	Je suis d'accord que... Je soutiens ton idée de... Ça a l'air super...
c	L'opposition, montrer votre désaccord	Je dirais plutôt... Je vois ça autrement... La question, dans ce cas...
d	L'observation, apporter une vision plus large	J'ai l'impression que... Je remarque que... On dirait que...

## EXERCICE 9

# L'AUGMENTATION D'UN CRAN

*Cet exercice vous aidera à clarifier vos intentions avant une discussion importante et à vous libérer de vos attentes ou de vos craintes. Il vous invite à une sorte de sublimation : élever vos intentions au statut d'« acceptations », afin de pouvoir continuer à interagir avec cette personne, même si votre conversation échoue.*

- 1.** Pensez à la conversation que vous voulez avoir. Écrivez vos attentes à son sujet dans la colonne de gauche du tableau de la page suivante (ou copiez le tableau sur une feuille séparée). Ces attentes peuvent aussi bien être positives – votre interlocuteur sera d'accord avec vous – que négatives – vous n'arriverez pas à vos fins, la relation en souffrira... Séparez bien vos attentes à propos de vous-même, de l'autre et de la relation.
- 2.** Transformez vos attentes en intentions. Sans vous concentrer sur une issue trop précise, inscrivez dans la colonne centrale du tableau les intentions que vous cultivez pour vous-même, l'autre et la relation. Ces intentions doivent être positives, précises et dynamiques.
- 3.** Revenez à vos attentes. Découpez le tableau de la page suivante verticalement en suivant la ligne pointillée de façon à détacher la colonne « Attentes ». Jetez-la. Prenez conscience de votre ressenti au moment où vos attentes s'évanouissent.
- 4.** Maintenant, revenez à vos intentions. Demandez-vous ce que vous allez pouvoir accepter si cela ne se passe pas comme vous le voudriez. Écrivez-le dans la colonne de droite du tableau.

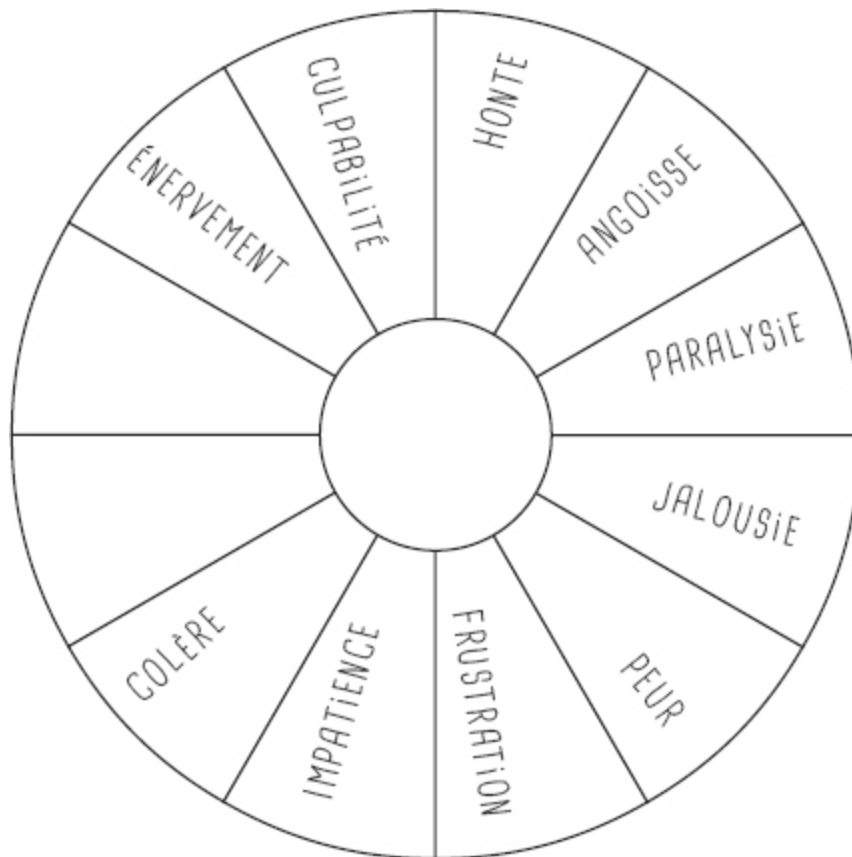
ATTENTES	INTENTIONS	ACCEPTATIONS
Pour moi :	Pour moi :	Pour moi :
Pour l'autre :	Pour l'autre :	Pour l'autre :
Pour notre relation :	Pour notre relation :	Pour notre relation :



## EXERCICE 10

# LES BOUTONS

*Cet exercice vous aidera à gérer les émotions qui pourraient venir vous perturber pendant votre conversation. Prendre conscience des « boutons » sur lesquels il suffit d'appuyer pour vous déstabiliser vous aidera à trouver des stratégies pour vous détendre et vous montrer moins fragile.*



1. Repensez à une conversation particulièrement difficile que vous avez eue récemment avec quelqu'un. Sur le schéma de la page précédente, encerclez la ou les émotions qui vous ont

perturbé à ce moment-là. Deux espaces sont libres pour ajouter d'autres émotions négatives qui vous correspondraient mieux.

2. Parmi ces émotions, lesquelles vous semblent les plus faciles à gérer ? Indiquez-les d'une marque. Identifiez les stratégies qui vous permettent de les gérer – par exemple, parler plus lentement.
  
3. Lesquelles vous semblent les plus difficiles, voire impossibles, à gérer ? Indiquez-les d'une croix. Reprenant chaque émotion marquée d'une croix, décrivez par écrit précisément ce qui la déclenche. Par exemple :
  - « Je me sens frustrée quand Alex refuse de discuter. »
  - « Je suis paralysée quand Alex m'accuse d'agir dans son dos. »
  - « Je me sens angoissée quand j'entends Alex parler de prendre sa retraite. »
  
4. Revenez aux stratégies que vous avez indiquées au point 2. Lesquelles pourriez-vous appliquer pour gérer ces émotions plus difficiles ? Souvenez-vous qu'il est toujours bon de :
  - respirer profondément deux ou trois fois ;
  - proposer une pause et faire quelque pas ;
  - prendre conscience de la partie du corps où l'émotion vous affecte.

## EXERCICE 11

# LA CONNEXION

*Cet exercice vous aidera à augmenter vos compétences relationnelles. Parmi les quatre « langages » couramment employés, vous allez identifier celui que vous utilisez le plus souvent et celui que vous avez tendance à éviter, afin de renforcer vos capacités à entrer en relation avec quelqu'un. Cet exercice est particulièrement utile si vous avez l'impression que cette personne et vous « ne parlez pas la même langue ».*

**1.** Pensez à la personne avec laquelle vous voulez discuter. Lisez les phrases ci-dessous et, pour chaque série, cochez celle qui correspond le mieux à votre façon de parler habituellement avec elle.

a) Je m'efforce d'être logique.

b) J'apprécie ce qu'elle dit.

a) Je questionne et critique.

b) Je cherche un terrain d'entente.

a) Je me sers de la raison.

b) J'exprime mes sentiments et ma sympathie.

a) Je pèse le pour et le contre.



b) Je recherche les points d'accord.

a) Je parle durement si besoin est.

b) J'essaie d'arranger les choses.

**2.** Toujours avec cette personne en tête, cochez, dans les phrases suivantes et pour chaque série, celle qui correspond le mieux à votre façon de parler avec elle.

c) Je me concentre sur les aspects pratiques.

d) Je m'attache à élargir le cadre.

c) Je détaille les faits.

d) Je me sers de mon intuition.

c) Je m'appuie sur des exemples précis.

d) J'interagis de façon imaginative.

c) Je m'intéresse au « ici et maintenant ».

d) Je m'intéresse aux possibilités futures.

c) Je parle de ce qui est.

d) Je parle de ce qui pourrait être.

**3.** Comptez le nombre de a, b, c et d dans vos réponses et reportez-vous au tableau, à la page suivante, pour connaître vos deux formes privilégiées de « langage » parmi les quatre les plus couramment employées dans nos interactions. Lisez les

interprétations données dans le tableau pour savoir comment utiliser vos points forts. Elles vous aideront également à considérer ce que vous pourriez faire pour mieux vous relier à cette personne.

A- LANGAGE DE LA TÊTE	B- LANGAGE DU CŒUR
<p data-bbox="354 562 730 588">Vous vous connectez aux autres en :</p> <ul data-bbox="354 625 722 804" style="list-style-type: none"> <li>• partageant vos idées et opinions ;</li> <li>• cherchant le sens des paroles échangées ;</li> <li>• reliant les idées entre elles ;</li> <li>• comprenant les points essentiels.</li> </ul> <p data-bbox="354 890 735 978">Pour vous relier à l'autre plus pleinement, vous devriez considérer la possibilité :</p> <ul data-bbox="354 1016 787 1209" style="list-style-type: none"> <li>• de partager vos ressentis et pas seulement ce que vous croyez penser ;</li> <li>• d'identifier vos points d'accord autant que vos divergences ;</li> <li>• de laisser les autres s'exprimer, même si cela vous met mal à l'aise.</li> </ul>	<p data-bbox="831 562 1208 588">Vous vous connectez aux autres en :</p> <ul data-bbox="831 625 1242 774" style="list-style-type: none"> <li>• exprimant vos sentiments ;</li> <li>• montrant chaleur et sympathie ;</li> <li>• faisant preuve d'ouverture d'esprit ;</li> <li>• montrant qu'ils comptent pour vous.</li> </ul> <p data-bbox="831 890 1213 978">Pour vous relier à l'autre plus pleinement, vous devriez considérer la possibilité :</p> <ul data-bbox="831 1016 1263 1241" style="list-style-type: none"> <li>• d'utiliser vos capacités de raisonnement à certains moments ;</li> <li>• d'accepter l'idée qu'un accord sur nos désaccords a parfois une issue positive ;</li> <li>• de vous opposer à l'autre quand besoin est, même si cela signifie secouer le cocotier.</li> </ul>

C- LANGAGE DE LA MAIN	D- LANGAGE DE L'HORIZON
<p data-bbox="354 333 730 359">Vous vous connectez aux autres en :</p> <ul data-bbox="354 396 737 579" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="354 396 737 422">• faisant des propositions pratiques ;</li> <li data-bbox="354 436 631 462">• prenant soin des détails ;</li> <li data-bbox="354 476 716 533">• vous concentrant sur ce qu'il y a à faire ;</li> <li data-bbox="354 548 691 573">• vous occupant de maintenant.</li> </ul> <p data-bbox="354 663 737 756">Pour vous relier à l'autre plus pleinement, vous devriez considérer la possibilité :</p> <ul data-bbox="354 791 756 984" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="354 791 756 848">• de laisser un peu de côté votre souci du détail ;</li> <li data-bbox="354 863 737 919">• de permettre, à vous et aux autres, de dire : « Je ne sais pas » ;</li> <li data-bbox="354 934 756 984">• de parler des futurs possibles, même s'ils n'arrivent jamais.</li> </ul>	<p data-bbox="831 333 1208 359">Vous vous connectez aux autres en :</p> <ul data-bbox="831 396 1234 548" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="831 396 1234 422">• utilisant l'intuition et l'imagination ;</li> <li data-bbox="831 436 1057 462">• élargissant le cadre ;</li> <li data-bbox="831 476 1230 501">• considérant les possibilités d'avenir ;</li> <li data-bbox="831 516 1216 541">• recherchant les schémas de pensée.</li> </ul> <p data-bbox="831 663 1214 756">Pour vous relier à l'autre plus pleinement, vous devriez considérer la possibilité :</p> <ul data-bbox="831 791 1253 984" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="831 791 1253 848">• de vous concentrer sur ce qui se passe ici et maintenant ;</li> <li data-bbox="831 863 1227 919">• de vous préoccuper des détails de la conversation ;</li> <li data-bbox="831 934 1253 984">• de parler de choses concrètes affectant la réalité présente.</li> </ul>

## EXERCICE 12

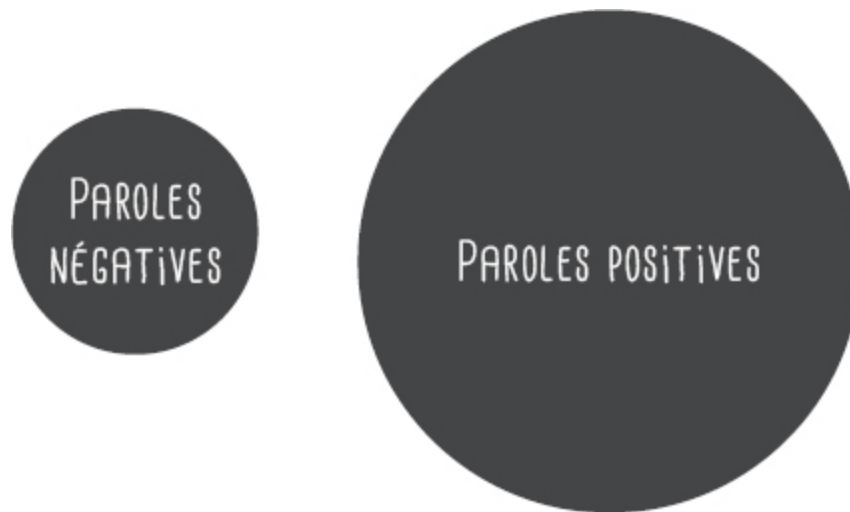
# L'AMBIANCE

*Cet exercice vous aidera à avoir une conversation plus dynamique, plus créative et plus entraînante, capable de déclencher des changements. Une bonne ambiance s'installe quand on exprime appréciation, enthousiasme et curiosité, tandis que le mépris, le dédain ou le désaccord systématique diminuent la possibilité pour la conversation de devenir transformatrice de vie.*

1. Pensez à la conversation importante que vous voulez avoir. Prenez une feuille de papier et écrivez en haut : « Paroles négatives ». Repensez maintenant à vos conversations précédentes avec cette personne et, en vous inspirant des exemples ci-dessous, faites la liste de tout ce que vous *pourriez* dire et faire si vous vous laissiez aller.
  - Montrer votre désaccord – « J'aimerais que tu écoutes un peu ! »
  - Être méprisant – « Tu n'y arriveras jamais ! »
  - Montrer du dédain – « Je ne vois pas en quoi c'est important. »
  - Faire preuve de cynisme – « Ça ne changera jamais. »
  - Être sarcastique – « Comme si ça allait changer quelque chose ! »
2. Prenez une autre feuille et écrivez en titre : « Paroles positives ». Faites la liste de tout ce que vous *pourriez* dire à cette personne si vous vous laissiez aller dans l'autre sens, en repensant à vos précédentes conversations et en vous inspirant des exemples ci-dessous.
  - Montrer votre accord – « J'aime bien ce que tu proposes. »

- Apporter votre soutien – « Je peux peut-être t'aider pour ça. »
- Exprimer de la reconnaissance – « J'apprécie que tu m'aides. »
- Faire preuve d'enthousiasme – « Quelle bonne idée ! »
- Susciter l'intérêt – « On pourrait faire un pas de plus. »

**3.** Prenez une autre feuille et dessinez deux cercles comme indiqué ci-dessous – celui pour les paroles positives doit être environ trois fois plus grand que l'autre.



- 4.** Passez en revue votre liste de paroles négatives. Cherchez ce que vous pouvez réellement dire, lors de la conversation, qui soit à la fois convenable et en rapport avec la situation présente. Écrivez-le dans le petit cercle. Essayez de ne pas dépasser trois déclarations négatives.
- 5.** Passez maintenant en revue votre liste de paroles positives. Cherchez ce que vous pourrez réellement dire, qui soit à la fois sincère et approprié. Écrivez-le dans le grand cercle. Essayez de trouver trois fois plus de déclarations positives que de négatives.
- 6.** Inscrivez ces différentes déclarations dans votre mémoire. Cultivez l'intention de les utiliser au bon moment dans la conversation. Essayez d'atteindre un rapport de trois déclarations positives (au moins) pour chaque parole négative.

## EXERCICE 13

# L'ÉLÉPHANT DANS LA PIÈCE

*Cet exercice vise à vous aider à discuter de ce qui est actuellement inabordable. On appelle « l'éléphant dans la pièce » ces sujets devenus tabous alors même que tout le monde sait qu'il faudrait en parler. L'exercice vous permettra de mettre un nom sur ces sujets et de trouver des tactiques pour les aborder.*

1. Pensez à une personne avec laquelle vous n'arrivez pas à parler sincèrement, quoi que vous fassiez. Repensez aux conversations que vous avez eues et aux différents sujets abordés. Complétez le tableau, à la page suivante, en identifiant les sujets de conversation de la façon suivante :
  - les sujets dont vous parlez sans problème (A) ;
  - les sujets dont vous pouvez parler mais qui vous mettent mal à l'aise (B) ;
  - les sujets inabordables mais qui ne vous gêneraient pas tant que cela (C) ;
  - les sujets inabordables qui vous mettraient mal à l'aise (D).

	SUJETS ABORDABLES	SUJETS iNABORDABLES
CONFORTABLE	A	C
iNCONFORTABLE	B	D

**2.** Concentrez-vous sur ce que vous avez écrit dans la zone B.

Comment avez-vous fait pour réussir à parler de sujets qui vous mettaient mal à l'aise ? Réfléchissez aux :

- valeurs qui vous aident à surmonter votre inconfort, tel le sens de l'équité ;
- conditions qui vous permettent d'avancer malgré tout dans le dialogue, telles que l'importance de l'enjeu ;

→ qualités ou ressources personnelles auxquelles vous avez déjà fait appel, comme le courage.

**3.** Considérez ce que vous avez écrit dans la zone C. Qu'est-ce qui a rendu ces sujets inabordables alors que vous ne les trouvez pas si gênants ? Cherchez les éléments que vous pourriez changer, comme choisir en commun le bon moment pour se parler.

**4.** Relisez ce que vous avez écrit dans la zone D :

→ Qu'est-ce qui rend ces sujets à la fois inabordables et inconfortables ?

→ Que faudrait-il pour qu'ils passent de la zone D à la zone B ?

→ Quel conseil donner à une personne confrontée au même défi ?



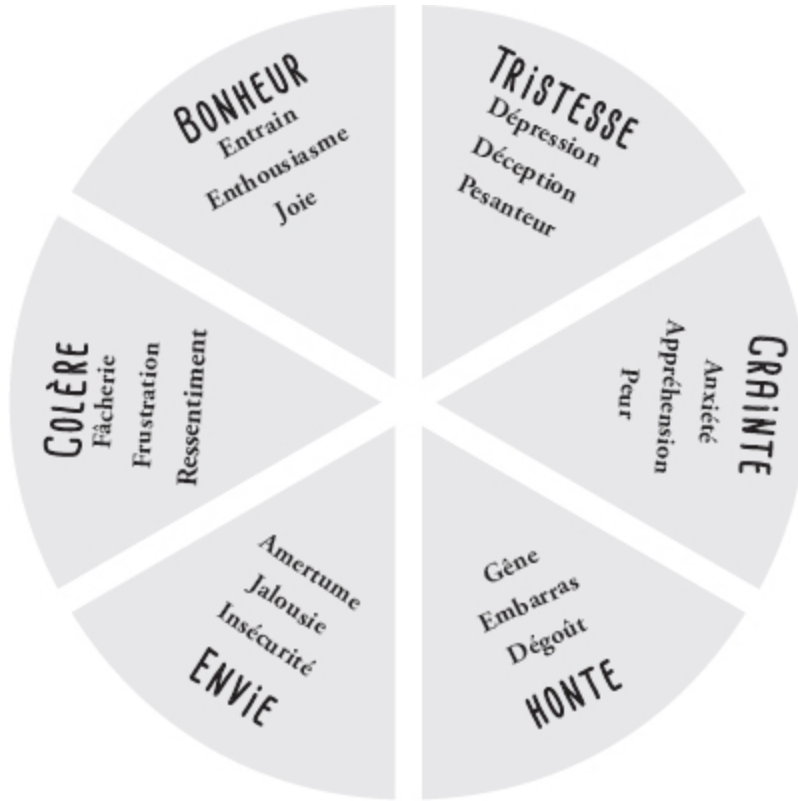
## EXERCICE 14

# LA ROUE

*Cet exercice vous aidera à vous dire la vérité à vous-même sur ce que vous ressentez vraiment. Cette honnêteté envers vous-même ouvrira le chemin vers votre vraie conversation. L'exercice vous pousse à être précis sur ce qui se passe en vous. Une fois cette clarté acquise, il vous sera plus facile de communiquer vos ressentis à quelqu'un d'autre.*

1. Pensez à la conversation à laquelle vous vous préparez. Prenez conscience des pensées, idées et observations qui vous viennent à l'esprit au sujet de la situation. Écrivez-les si vous avez du mal à les clarifier.
2. Fermez les yeux. Concentrez votre attention sur vous-même. Respirez deux ou trois fois profondément. Demandez-vous ce que vous ressentez en pensant à cette conversation. Laissez venir tout ce qui vous vient à l'esprit. Remarquez les sensations de votre corps : palpitation dans la poitrine, lourdeur dans l'estomac, contraction de la gorge...
3. Sur la roue de la [page 246](#), encerclez les mots qui résonnent avec ce que vous ressentez. Si un autre mot vous semble plus adéquat, écrivez-le dans le cercle. Soyez aussi précis que possible. Par exemple, si vous vous sentez « en miettes » et pas seulement triste, indiquez-le.
4. Qu'avez-vous ressenti en faisant cet exercice ? Que vous apporte cette honnêteté envers vous-même ? Un sentiment de soulagement, de plus grande plénitude ? Quel en est le message ? Et si vous ressentez plutôt un malaise, une appréhension, qu'est-ce que cela cherche à vous dire ?

5. Pour finir, remerciez-vous d'avoir accepté d'être honnête avec vous-même, pour vos progrès en conscience et votre acceptation de vous-même.



## EXERCICE 15

# LES QUATRE VÉRITÉS

*Cet exercice vous aidera à vous dire à vous-même toute la vérité sur votre relation. Il vous invite à exprimer vos ressentiments, appréciations et besoins vis-à-vis de l'autre personne concernée, comme si elle était présente. Quand tout cela sera clair, il vous sera plus facile d'exprimer la quatrième vérité – la vôtre – lors de la vraie conversation.*

1. Pensez à la personne avec qui vous envisagez d'avoir une vraie conversation. Acceptez la frustration, la colère ou le ressentiment que vous pouvez éprouver à son égard. Souvenez-vous des incidents qui justifient ces sentiments.
2. Dans l'espace approprié du tableau de la [page 249](#), complétez la phrase : « Je t'en veux de... » Soyez précis, donnez des exemples de paroles ou d'actes venant de l'autre et justifiant ce sentiment. Par exemple, au lieu d'écrire « Je t'en veux de m'obliger à travailler le soir », écrivez « Je t'en veux de m'avoir obligé à rester jusqu'à sept heures pour la troisième fois cette semaine. »
3. Faites autant de remarques que possible. Continuez jusqu'à ce que vous ressentiez le soulagement d'avoir vidé votre sac.
4. Complétez maintenant la phrase commençant par : « J'apprécie que... » Là encore, soyez précis sur ce que l'autre a fait ou dit. Par exemple : « J'apprécie que tu m'aies laissé conduire la réunion avec les clients la semaine dernière. » Écrivez autant de commentaires appréciatifs que possible.
5. Pour vous aider à continuer la phrase commençant par « J'ai besoin que... », demandez-vous quels besoins non satisfaits

expliquent votre ressenti. Par exemple, si vous avez besoin d'être davantage reconnu, vous pouvez écrire « J'ai besoin que tu reconnaisse que je travaille dur en me remerciant personnellement. »

6. Relisez tout ce que vous avez écrit pour cet exercice. Vous découvrirez sans doute que certaines phrases ne sonnent plus tout à fait juste. Soulignez celles qui vous semblent encore vraies. En vous concentrant sur elles, complétez la phrase suivante : « Ma vérité sur la situation est que... »

JE T'EN VEUX  
DE...

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

J'APPRÉCIE  
QUE...

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

J'AI BESOIN  
QUE...

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

MA VÉRITÉ À PROPOS DE LA SITUATION EST QUE...

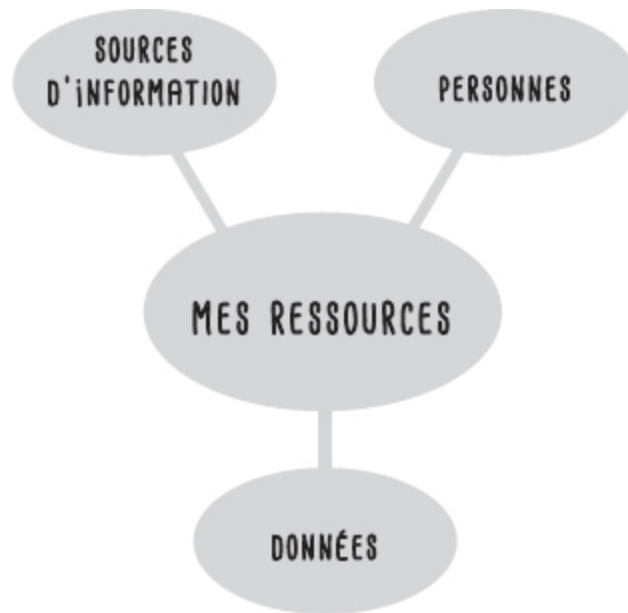
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## EXERCICE 16

# LES RESSOURCES

*Cet exercice vous aidera à identifier les ressources auxquelles vous pouvez faire appel en vue d'une conversation transformatrice de vie. Ces ressources comprennent les personnes, sources d'information et données qui pourront vous servir.*

1. À l'aide du schéma de la page suivante, faites par écrit la liste précise des personnes, sources d'information et données qui pourront vous aider à vous préparer pour la conversation. Par exemple :
  - les personnes : collègues, amis, proches, partenaire, conseiller, prêtre, voisin...
  - les sources d'information : numéros d'appel, aide juridique, organisations, sites Internet...
  - les données : lettres ou courriels échangés, rapports d'activités, notes personnelles, chiffres officiels...
  
2. Identifiez toute autre ressource dont vous pourriez avoir besoin. Par exemple :
  - les services de médiation ;
  - les groupes de soutien ;
  - les séminaires (d'affirmation de soi, par exemple).



**3.** En repassant en revue ces différentes ressources, identifiez avec précision les actions concrètes que vous pourriez entreprendre. Par exemple :

- parler avec un collègue ;
- téléphoner au service juridique ;
- vous inscrire à un séminaire.

**4.** Finalement, réfléchissez à ce que vous pourriez faire pour vous soutenir moralement et conserver votre énergie au plus haut. Identifiez les actions que vous pourriez entreprendre pour avoir des forces, comme :

- manger sainement ;
- bien dormir ;
- prendre le temps de vous relaxer.

## EXERCICE 17

# LE RETOUR SUR LES ÉVÉNEMENTS

*Cet exercice a pour but de vous aider à prendre conscience de votre dialogue intérieur afin d'avoir moins tendance à saboter la conversation et d'être capable de mieux défendre vos points de vue. Vous trouverez un exemple de cet exercice complété dans le tableau de la [page 254](#). L'exercice est inspiré de celui de la colonne « Main gauche » du livre La Cinquième Discipline, de Peter Senge, Art Kleiner, Charlotte Roberts, Richard Ross et Bryan Smith (1994).*

- 1.** Souvenez-vous d'une conversation particulièrement pénible qui vous a laissé un sentiment d'insatisfaction ou qui a débouché sur une surprise. Par exemple, quand vous avez :
  - travaillé avec un collègue ;
  - reçu des critiques ou une rétroaction négative ;
  - essayé de parler d'un sujet avec votre partenaire.
- 2.** Dessinez un tableau avec deux colonnes. Dans celle de droite, racontez la conversation telle que vous vous la rappelez, en vous servant de votre imagination pour combler les vides.
- 3.** Dans la colonne de gauche, écrivez ce qui vous est passé par la tête sans que vous le disiez.
- 4.** Dans ce que vous venez d'écrire dans la colonne de gauche, cherchez ce qui touche au *ressenti*. Soulignez les sentiments les plus forts, en faisant attention qu'il s'agisse de véritables



ressentis et non pas de pensées déguisées (l'[exercice 14](#), La roue, p. 245, pourra vous y aider). Répondez aux questions suivantes :

- Quand avez-vous ressenti cela auparavant ?
  - Quel pourrait être le lien entre ce moment-là et cette conversation ?
  - En quelles autres occasions ressentez-vous cela ?
5. Cherchez maintenant, toujours dans la colonne de gauche, ce qui touche aux *pensées*. Inscrivez en gras les pensées qui montrent que vous êtes sur la défensive, en train de vous accuser ou d'accuser l'autre. Quel impact ces pensées ont-elles eu sur la conversation ?
6. Identifiez les pensées positives qui auraient aidé la conversation à mieux se passer. Indiquez-les d'une flèche.
- Comment auriez-vous pu exprimer ces pensées ? Quels mots précis auriez-vous pu employer ?
7. Repassant en revue cet exercice, pensez à ce que vous avez appris sur votre dialogue interne. En quoi votre voix intérieure vous aide-t-elle ? En quoi vous dessert-elle ? Que pouvez-vous faire pour que votre dialogue intérieur ait un impact positif sur la façon dont vous parlez à l'autre ?

### **Teresa repasse le film**

Teresa est en réunion avec Jim, son chef, pour discuter des objectifs de collecte de fonds. Ayant passé en revue les résultats de l'année précédente, elle lui propose un plan pour augmenter rapidement les revenus dans les trois ans à venir.

PENSÉES ET RESENTIS NON EXPRIMÉS	PAROLES EFFECTIVEMENT ÉCHANGÉES
<p>Je me sens nerveuse à l'idée de présenter mes propositions. →</p> <p>Je ne suis pas bonne pour défendre mes intérêts. <i>(Se condamne elle-même.)</i></p> <p>Il passe son temps à me diminuer et à mépriser ce que je dis. <i>(Accuse l'autre.)</i></p> <p>Je dois réussir à recadrer les choses. →</p>	<p>Teresa : « Je pense que je peux atteindre les trois millions d'ici trois ans. Mon analyse montre qu'il faudrait embaucher jusqu'à trois personnes pour en arriver là. »</p> <p>Jim <i>(regarde sa montre, remue des papiers et se triture le nez)</i> : « Bon, il faudra voir. Je n'ai pas beaucoup de temps maintenant. Alors, quelle solution proposes-tu ? »</p> <p>Teresa : « Je pense que nous pouvons échelonner les embauches sur trois ans... »</p> <p>Jim <i>hausse les sourcils et regarde au loin.</i></p> <p>Teresa <i>(commence à bredouiller)</i> : « Au lieu de recruter trois personnes tout de suite. »</p> <p>Jim <i>(sur un ton sarcastique)</i> : « Ça va être intéressant à voir. »</p> <p>Teresa : « Eh bien, je pensais à tous ces gens très compétents mis au chômage récemment. Je crois qu'on pourrait les employer à collecter des fonds auprès des grandes entreprises... »</p> <p>Jim : « Je croyais que tu étais là pour ça ! »</p>

PENSÉES ET RESENTIS NON EXPRIMÉS (SUITE)	PAROLES EFFECTIVEMENT ÉCHANGÉES (SUITE)
<p>Pourquoi refuses-tu de reconnaître que je fais le travail de trois personnes? (<i>Se met sur la défensive.</i>)</p> <p>Je travaille douze heures par jour depuis le début, mais quels que soient mes efforts, ce n'est jamais assez pour toi. Qu'est-ce que je dois faire de plus, selon toi? (<i>Encore la défensive.</i>)</p> <p>C'est un autre sujet. Je dois me défendre. →</p> <p>Mon estomac se rebelle, mon cerveau devient brumeux, <u>je suis vraiment angoissée.</u></p> <p><u>Je me sens honteuse.</u> J'ai abordé ça au mauvais moment et de la mauvaise façon.</p> <p>Je tremble, <u>je me sens complètement vidée.</u></p>	<p>Teresa: « J'ai déjà récolté un million en un an et, comme je te l'ai déjà dit, je travaille comme une dingue... »</p> <p>Jim: « Je sais que nous avons déjà parlé de ça, mais nous avons des idées divergentes sur le temps et la façon de l'utiliser au mieux. »</p> <p><i>Teresa, sidérée, ne trouve rien à dire.</i></p> <p>Jim: « Il y a des faiblesses dans ton travail, je te les ai signalées dans ton évaluation. Tu dois travailler là-dessus d'abord. »</p> <p>Teresa: « Je ne pense pas... »</p> <p>Jim (<i>l'interrompt</i>): « J'attends que tu signes ton évaluation sans tarder, comme il était convenu. »</p> <p>Teresa: « Tu connais ma position sur cette évaluation. »</p> <p>Jim: « On pourra discuter de tes projets quand tu auras signé l'évaluation. Il est impossible d'avoir une conversation sensée avant que cela soit fait. »</p> <p>Teresa: « Ces projets sont sérieux, Jim. Je crois qu'ils serviraient à maintenir cette organisation à flot pendant la crise. »</p> <p>Jim (<i>regarde son écran d'ordinateur puis sa montre</i>): « Je dois te laisser maintenant. »</p> <p><i>Teresa reste là sans rien dire.</i></p> <p>Jim: « Comme je te l'ai dit, j'ai un autre rendez-vous. Il faut juste que tu signes ton évaluation si tu veux qu'on se reparle. »</p> <p><i>Teresa s'en va sans rien dire.</i></p>

## EXERCICE 18

# LA TABLE

*Cet exercice vous aidera à atteindre, pendant votre conversation, le bon équilibre entre les aspects pratiques et l'entretien de la relation. Quand on est capable de s'occuper des deux, parler ensemble peut engendrer de nouvelles possibilités.*

- 1.** Dessinez le cadre du tableau de la page suivante et complétez la phrase située dans le pied gauche de la table : « Cette conversation est importante parce que... » Citez notamment pourquoi elle est importante pour :
  - vous, en tant qu'individu ;
  - votre interlocuteur ;
  - toute autre personne qu'elle pourrait affecter.
- 2.** Dans le pied droit de la table, complétez la phrase : « Ma responsabilité là-dedans est de... » Réfléchissez bien à la façon dont vous avez contribué à rendre cette conversation indispensable. Cela peut inclure :
  - ne pas avoir parlé plus tôt ;
  - être soupe au lait ;
  - ne pas savoir dire merci.
- 3.** Passez maintenant au plateau de la table, et écrivez les sujets qui doivent être discutés. Soyez clair sur ce que vous voudriez aborder. Faites attention à ne pas être trop ambitieux quant à ce qui peut être traité en une seule conversation. Établissez des priorités afin de vous concentrer sur ce qui compte le plus.

4. Quand vous en arriverez à la conversation elle-même, faites attention qu'elle ne soit pas bancale et donnez-lui d'abord de bonnes fondations. Dites pourquoi elle est importante et en quoi vous êtes responsable du fait qu'elle est devenue nécessaire. Une fois tout cela bien établi, passez aux sujets que vous avez besoin d'aborder.

## NOUS DEVONS PARLER DE...

- la garde de tes enfants la fin de semaine, y compris en cas de changement de dernière minute ;
- tes paiements du crédit, qui doivent être faits chaque mois à temps ;
- l'utilisation des parties communes, notamment pendant les fins de semaine.

### **Cette conversation est importante parce que...**

- tu es mon frère et je veux qu'on s'en sorte ;
- tes enfants ont besoin d'un foyer la fin de semaine ;
- ne pas perdre cette maison est important pour nous tous.

### **Ma responsabilité là-dedans est de...**

- ne pas avoir abordé plus tôt ce qui me gênait ;
- être soupe au lait et parfois moralisateur ;
- avoir sous-estimé le stress que tu subis.

# POSTFACE

J'espère que la lecture de ce livre vous aidera à franchir le pas vers une conversation menant à un nouvel – et meilleur – avenir. Puissent ses récits vous inspirer, ses exercices et ses conseils vous apporter la capacité de faire une différence dans votre petite partie du monde.

Après avoir passé presque un an à l'écrire, je me sens plus motivée que jamais à aider les gens à parler dans les moments critiques. Ma propre expérience m'a montré, encore et encore, qu'il est possible de discuter de tout, même de sujets difficiles, sans rompre la relation. Quand nous trouvons le moyen d'aborder ce qui compte vraiment pour nous, nous pénétrons dans une dimension plus vaste de nous-mêmes et transformons notre vie *et* celle de notre entourage. La conversation est le moyen par lequel nous évoluons, individuellement et collectivement, en tant qu'humain occupant cette planète aujourd'hui.

La conversation est un outil très humble. Disponible à chacun d'entre nous, il peut pourtant ouvrir la porte vers une réalité bien plus belle. Décider de se tourner l'un vers l'autre, au lieu de se méfier l'un de l'autre, est un petit geste qui fait une différence énorme. Il peut consoler une tristesse, mettre fin à une injustice, éviter une tragédie. Nous ne sommes pas obligés de vivre dans l'impossibilité de nous parler. Nous pouvons trouver le moyen d'avoir *cette* conversation, si nous le décidons.

Quand nous sommes unis et non plus divisés, nous devenons capables de choses inimaginables. Alors, parlons donc ensemble !

Sarah Rozenhuler  
Londres, août 2011

# BIBLIOGRAPHIE

Éric **Berne**, *Des jeux et des hommes*, 1975, Paris, Stock, trad. Léo Dilé, 1984.

Ambrose **Bierce**, *Dictionnaire du Diable*, 1911, Paris, Rivages, trad. Bernard Sallé, 1989.

Brad **Blanton**, *L'Honnêteté radicale, comment transformer sa vie en disant la vérité*, 2000, Québec, Canada, Louise Courteau, trad. Liliane Roth, 2009.

David **Bohm**, *On Dialogue*, Londres, Routledge, 1996.

David **Bohm**, *Pour une révolution de la conscience*, Monaco, du Rocher, trad. Paul Couturiau, 1997.

Juanita **Brown**, *The World Café : Shaping our Futures Through Conversations that Matter*, San Francisco, Berrett-Koehler, 2005.

Michael **Daniels**, *Shadow, Self, Spirit : Essays in Transpersonal Psychology*, Charlottesville, Imprint Academic, 2005.

Barbara **Fredrickson** et Marcial **Losada**, dans *American Psychologist*, n° 60, American Psychological Association, 2005.

Joshua **Freedman**, *At the Heart of Leadership : How to Get Results with Emotional Intelligence*, San Mateo, Six Seconds, 2007.

Jean **Houston**, *Jump Time : Living in the Future Tense*, Los Angeles, J. P. Tarcher, 2011.

Richard **Hycner**, *Between Person and Person : Toward Dialogical Psychotherapy*, Gouldsboro, Gestalt Journal Press, 1993.

Richard **Hycner** et Lynne **Jacobs**, *The Healing Relationship in Gestalt Psychotherapy : A Dialogical-Self Psychology*, Gouldsboro, Gestalt Journal Press, 1995.

William **Isaacs**, *Dialogue and the Art of Thinking Together : A Pioneering Approach to Communicating in Business and Life*, New York, Bantam Doubleday Dell, 1999.

Adam **Kahane**, *Power and Love : A Theory and Practice of Social Change*, San Francisco, Berrett-Koehler, 2010.

Adam **Kahane**, *Solving Through Problems : An Open Way of Talking, Listening and Creating New Realities*, San Francisco, Berrett-Koehler, 2004.

David **Kantor**, *Reading the Room : Group Dynamics for Coaches and Leaders*, San Francisco, Jossey-Bass, 2012.

Byron **Katie**, *Aimer sans limites, qui seriez-vous sans votre histoire ?*, Paris, Synchroniquetions, trad. Philippe Beaudoin, 2011.

Ken **Keyes Jr.**, *Manuel pour une conscience supérieure*, Québec, du Gondor, trad. Annie Marquier, 2003.

Lynne **McTaggart**, *La Science de l'intention. Utiliser ses pensées pour changer sa vie et le monde*, Outremont, Arianetions, trad. Jean Hudon, 2008.

Kerry **Patterson et al.**, *Conversations cruciales : des outils pour s'exprimer quand les enjeux sont de taille*, Bruxelles, Ixellestions, trad. Christophe Billon, 2009.

Marshall **Rosenberg**, *La Communication non violente au quotidien*, Paris, Jouvence, trad. Godfrey Spencer et Anne Bourrit, 2003.

Marshall **Rosenberg**, *Les mots sont des fenêtres (ou bien se sont des murs) : introduction à la communication non violente*, Paris, La Découverte, trad. Farah Baut-Carlier, 2004.



John **Rowan**, *The Transpersonal : Spirituality in Psychotherapy and Counselling*, Londres, Routledge, 2005.

Edgar **Schein**, *Helping : How to Offer, Give and Receive Help*, San Francisco, Berrett-Koehler, 2009.

Peter **Senge**, *La Cinquième Discipline. L'art et la manière des organisations qui apprennent*, Paris, First, 1991.

Peter **Senge et al.**, *La Cinquième Discipline. Le guide de terrain, stratégies et outils pour construire une organisation apprenante*, Paris, Général First, 2000.

Peter **Senge et al.**, *Presence : Exploring Profound Change in People, Organisations and Society*, Londres, Nicholas Brealey Publishing, 2005.

Patricia **Shaw**, *Changing Conversations in Organizations : A Complexity Approach to Change*, Londres, Routledge, 2002.

Douglas **Stone**, Bruce **Patton** et Sheila **Heen**, *Comment mener les discussions difficiles, avec votre patron, votre femme, votre mari, vos enfants, vos voisins*, Paris, Seuil, trad. Dominique Taffin-Jouhaud, 2008.

Paul **Tillich**, *Le Courage d'être*, Paris-Montréal, Le Cerf, Labor et Fides, Presses de l'Université Laval, trad. Jean-Pierre Lemay, 1999.

Neale Donald **Walsch**, *Conversations avec Dieu (3 tomes)*, Québec, Ariane, trad. Michel Saint-Germain, 2009.

Margaret **Wheatley**, *Turning to One Another : Simple Conversations to Restore Hope to the Future*, San Francisco, Berrett-Koehler, 2002.

Theodore **Zeldin**, *De la conversation*, Paris, Fayard, trad. Éric Diacon, 1999.

# REMERCIEMENTS

Ce livre est le résultat d'une véritable « co-crédation ». Il n'aurait jamais vu le jour sans l'aide, l'attention et la gentillesse de nombreuses personnes, certaines pouvant être nommées ici et beaucoup d'autres qui resteront anonymes. Je remercie tout particulièremment celles qui ont accepté que je les accompagne sur le chemin de leur vraie conversation et qui m'ont autorisée à partager avec vous l'enseignement que ce parcours nous avait apporté.

Ma profonde gratitude va à Neale Donald Walsch, non seulement pour avoir préfacé ce livre avec tant de générosité, mais aussi pour avoir transformé ma vie à jamais par ses messages sur « la nouvelle spiritualité ». Sa volonté de vivre sa vie en toute transparence m'a beaucoup inspirée et son soutien de mon travail, jamais démenti depuis que j'ai achevé son Life Education Program (Programme d'éducation à la vie) en 2007, m'a donné la confiance nécessaire pour animer les séminaires et ateliers de découverte de la spiritualité A New You (Un nouveau vous).

Sincères remerciements à Bill Isaacs, un vrai pionnier, pour son génie créatif et sa pensée de pointe sur le dialogue. Merci à toute l'équipe de Dialogos aux États-Unis et à mes collègues Cees Kramer et Andreas Priestland au Royaume-Uni. Je dois beaucoup aux animateurs et participants du programme Leadership for Collective Intelligence (Encadrement en intelligence collective) et aux femmes du programme Coming Into Your Own (Devenir vous-même) pour la sympathie et la créativité de nos conversations. Ma reconnaissance va également à Cliff Barry qui m'a aidée à explorer la part d'ombre de ma personnalité grâce à son formidable Shadow Work® (Travail sur l'ombre).

Merci à Peter Garrett et Jane Ball, grâce à qui j'ai pu approfondir ma connaissance des difficultés de communication entre personnes que tout oppose, comme les détenus et surveillants des prisons de haute sécurité, avec lesquels ils ont accompli un travail extraordinaire. David Kantor a été un guide dans le perfectionnement de ma capacité à intervenir dans les

interactions en tête à tête. Sarah Hill continue de m'inspirer par son amitié et ses qualités de consultante.

Le témoignage de mon estime va aussi au groupe d'amis qui s'est naturellement formé autour de la rédaction de ce livre. Tricia Grace-Norton en a accompagné toutes les étapes : elle m'a soutenue quand j'étais en panne, encouragée quand l'écriture coulait bien. Au cours des dix mois qu'a duré celle-ci, elle a nourri chaque chapitre de ses commentaires toujours fondés, attentifs et précis. Tia

Azulay m'a fait profiter de son don extraordinaire pour le langage et de son regard expert d'éditrice. Comme un professeur de dessin qui, d'un seul trait habile, rend soudain le tableau de son élève plus vrai et plus beau, Tia m'a aidée à trouver ma voix et à m'exprimer par écrit.

Mes conversations avec Guillermo Rozenthuler – mon ex-mari et mon ami pour toujours – ont considérablement influencé ce livre. Merci pour tout l'amour que nous avons partagé et pour ces paroles de vérité qui m'ont permis de remettre le livre sur les rails à un moment où il en avait grandement besoin.

John Higgins m'a apporté de nouvelles perspectives qui ont conduit à restructurer des parties entières du manuscrit. Avec son aide, j'ai pu arracher de l'ombre certaines expériences de ma propre vie et trouver le courage de les mettre par écrit. Roger Cross m'a harcelée pendant l'écriture, m'obligeant à affûter mes idées et relevant les points qui risquaient d'être cause de gêne – pour moi-même ou d'autres personnes. Mille mercis ! Ma grande amie Karen Scholes m'a aidée à mettre en ordre les sept changements pendant une promenade dans le jardin des chakras lors d'un week-end à l'écovillage de Findhorn, en Écosse.

David Adams, aussi riche en âge qu'en sagesse, m'a montré à quel point la conversation peut soigner l'âme. Elina Koussis a gracieusement corrigé certains textes – m'apprenant au passage deux ou trois choses sur l'anglais. Phil Cartwright m'a encouragée sans faillir et m'a aidée à élargir ma vision quand je m'enfonçais trop profondément dans le livre. Mike Wilson, concepteur graphique de talent, a dessiné les schémas. Neil Anderson, professeur de psychologie et expert en art de vivre, m'a montré comment ne pas devenir folle en écrivant.

Des discussions « toniques » avec d'autres âmes sœurs m'ont soutenue quand j'essayais d'être créative sur commande. Thelma Rowe, en particulier, a été un vrai trésor. Ash Hansraj m'a tenu compagnie pendant ce qui aurait pu être un long hiver solitaire devant mon clavier. Mes collègues voyageurs spirituels en maîtrise de développement personnel et soutien spirituel à l'Université du Surrey ont aussi été de vrais compagnons – Andrew Woodgate, Anita Hugues, Chris Frampton, Chrissie Astell, Peter Danby et Serena Atkinson.

Merci à tous les clients avec lesquels j'ai travaillé pendant douze ans en entreprise. J'ai eu la chance de rencontrer des gens de qualité qui m'ont inspirée à continuer d'apporter ma petite contribution à ma façon. Je n'aurais jamais appris tout ce qui est nécessaire à une vraie conversation sans le travail de coach et de facilitation de dialogue qu'ils m'ont permis d'accomplir. Je remercie tout particulièrement la British Psychological Society pour son invitation à donner des séminaires sur le dialogue à mes collègues psychologues – apportant de la rigueur à ma pratique.

Merci à Adrian Moorhouse, Dominic Mahony et à toute l'équipe de Lane4 Consulting. Ces médaillés olympiques, athlètes d'élite et psychologues du sport m'ont aidée à me mettre à niveau dans le domaine du développement des potentiels. Merci à Graham Lee et aux collègues de The Thinking Partnership de m'avoir encouragée à trouver mon « angle » en tant que consultante et d'approfondir la qualité de ma présence.

Je suis également reconnaissante envers chaque personne ayant participé aux événements d'harmonisation corps-âme-esprit que j'ai organisés depuis 2007. Helen Dunne et Brian Hill-Samuel, hôtes du groupe londonien de discussion sur les conversations avec Dieu, ont été des alliés sans pareils dans le lancement de mes ateliers et retraites. En entrant dans le cercle, en parlant et écoutant, j'ai pu apprécier à quel point partager notre histoire peut apporter la guérison.

Judith Seelig, véritable yogi, m'a beaucoup appris sur la communication corporelle. Sans son enseignement, je n'aurais jamais eu la capacité nécessaire pour mener certaines de mes propres vraies conversations. Sue Rickards, qui enseigne la méditation active 5Rhythms®, m'a conduite à découvrir la joie de la danse libre (et de la conversation sans script). Simon

Cavicchia, mon superviseur et maître en Gestalt-thérapie, m'a maintenue sur les rails tout en m'apportant l'expérience vécue du véritable dialogue.

Je n'ai pas cherché à écrire ce livre ; conçu dans l'esprit de l'éditrice Sandra Rigby, il est venu à moi, il m'a trouvée. Je serai éternellement reconnaissante d'avoir été, ainsi, invitée à écrire l'ouvrage que j'aurais toujours voulu écrire. Quelle magie ! La rétroaction incisive de Sandra a modelé le livre en me poussant à élaguer mon texte. Fiona Robertson a réalisé un formidable travail de correction du manuscrit, prodiguant avec mesure critique et soutien. Merci à toute l'équipe de Watkins Publishing pour leur aide qui a rendu ce livre possible.

Enfin, je tiens à remercier ma famille : Min et Dudley, maman et papa, Anna et Mark, Gemma et Ollie, Johnty, Emily et Tom. Nos conversations ont nourri ma vie d'amour et mon âme de joie. Que les moments de bonheur soient nombreux encore – pour nous tous !

# REMERCIEMENTS DE L'ÉDITEUR

Éditeur et auteur souhaitent remercier les auteurs d'avoir autorisé la reproduction des matériaux suivants.

[Page 100](#) : pour la citation tirée de *Conversations with God, book 1* de Neale Donald Walsch, Londres, Hodder and Stoughton, copyright © 1995 (trad. française *Conversations avec Dieu*, tome 1), avec l'aimable autorisation de l'auteur.

[Page 109](#) : pour le schéma reproduit avec l'aimable autorisation de David Kantor.

[Page 164](#) : pour la citation tirée de *A Thousand Names for Joy* de Byron Katie, New York, Harmony Books copyright © 2007, avec l'aimable autorisation de l'auteur.

[Page 187](#) : pour la citation tirée de *He and I* de Gabrielle Bossis, Montréal, Médiaspaul, copyright © 1988 (trad. française *Lui et Moi*, Paris, Beauchesne, 1997), avec l'aimable autorisation de l'éditeur.

# « IL FAUT QU'ON PARLE. »

Ces mots vous angoissent ? Vous avez souvent le sentiment d'être incapable de vous exprimer ou d'éviter certaines discussions ? Vous aimeriez aborder un sujet avec quelqu'un, mais vous ne savez pas comment vous y prendre ?

Il est difficile de trouver les mots justes et le courage pour dire les bonnes choses à la bonne personne. Pour y arriver, il faut d'abord dénouer le cœur du problème : identifier en soi les vrais enjeux et parvenir à l'essence de ce qu'on veut exprimer. Car « parler vrai », c'est d'abord parler de soi. Il s'agit là de la première étape de la démarche présentée dans ce livre, qui s'appuie sur :

**Un plan en 7 étapes clés qui « boostera » votre confiance en vous et donnera des résultats durables.**

**Des cas réels mettant en scène des gens ordinaires qui ont transformé leur vie grâce aux conversations qu'ils ont osé avoir.**

**Des propositions de changements simples, à mettre en application immédiatement, pour créer autour de vous un espace de confiance, d'ouverture et d'honnêteté.**

Savoir exprimer ses attentes et ses besoins est le meilleur moyen d'avancer au travail et dans sa vie personnelle. Qu'il s'agisse de parler à son conjoint d'un problème de couple, à son patron de difficultés au travail ou à quiconque d'un enjeu important, ce livre libérateur vous donnera les moyens d'amorcer les conversations qui comptent. Celles qui vous permettront de changer votre vie.

Sarah Rozenthuler est psychologue et consultante. Elle possède plus de dix ans d'expérience au sein de l'administration gouvernementale britannique et auprès de grandes organisations. Depuis 2007, elle dirige des événements et anime des séminaires favorisant l'harmonie corps-esprit, pour lesquels elle a obtenu une reconnaissance mondiale.

ISBN 978-2-89472-931-1



tc • MEDIA

Les Éditions  
Transcontinental 