

D^{re} Becky Kennedy

Parents attentifs



UN GUIDE POUR PRIVILÉGIER L'EMPATHIE
ENVERS L'ENFANT... ET ENVERS SOI

SOMMAIRE

INTRODUCTION	13
--------------------	----

PARTIE I

Les principes d'éducation de la D^{re} Becky

CHAPITRE 1.	Bienveillant	21
CHAPITRE 2.	Deux choses sont vraies	31
CHAPITRE 3.	Identifier votre rôle	45
CHAPITRE 4.	Les premières années comptent	57
CHAPITRE 5.	Il n'est pas trop tard	71
CHAPITRE 6.	Résilience > bonheur	83
CHAPITRE 7.	Le comportement est un miroir	93
CHAPITRE 8.	Diminuer la honte, accroître la connexion	109
CHAPITRE 9.	Dire la vérité	119
CHAPITRE 10.	Prendre soin de soi	129

PARTIE II

Tisser des liens et aborder les comportements

CHAPITRE 11.	Créer un capital connexions	143
CHAPITRE 12.	Pas à l'écoute	167
CHAPITRE 13.	Accès de colère émotionnels	177
CHAPITRE 14.	Crises de colère violentes (frapper, mordre, jeter)	185
CHAPITRE 15.	Rivalité entre frères et sœurs	197
CHAPITRE 16.	Impolitesse et attitude de défi	209
CHAPITRE 17.	Jérémiades	217
CHAPITRE 18.	Mensonges	225
CHAPITRE 19.	Peurs et angoisse	235
CHAPITRE 20.	Hésitation et timidité	245
CHAPITRE 21.	Intolérance et frustration	253
CHAPITRE 22.	Alimentation et habitudes alimentaires	263
CHAPITRE 23.	Le consentement	273
CHAPITRE 24.	Les larmes	281
CHAPITRE 25.	Bâtir la confiance en soi	287
CHAPITRE 26.	Perfectionnisme	295

CHAPITRE 27.	L'angoisse de la séparation	305
CHAPITRE 28.	Le sommeil	313
CHAPITRE 29.	Les enfants qui n'aiment pas parler de leurs sentiments (les enfants aux sentiments profonds)	325
CONCLUSION.....		337
REMERCIEMENTS.....		341
INDEX.....		347
À PROPOS DE L'AUTRICE.....		353

Bienveillant

Voici le préjugé que j'ai sur vous et vos enfants : vous êtes tous *bienveillants*. Lorsque vous dites que votre enfant est « pourri, gâté », vous êtes toujours bienveillant. Lorsque votre enfant nie avoir démoli la tour de cubes de sa sœur (même si vous l'avez vu faire), il est toujours bienveillant. Et, lorsque je dis « bienveillant », je veux dire que nous sommes tous, au plus profond de nous, pleins de compassion, aimants et généreux. Le principe de *bonté intérieure* est le fondement de mon travail – je crois que les enfants et les parents sont bienveillants, et je m'intéresse donc au « pourquoi » de leur mauvais comportement. Cette curiosité me permet de développer des règles et des stratégies efficaces pour amorcer un changement. Rien n'est plus important, dans ce livre, que ce principe – c'est la base de tout, car dès que nous nous disons : « Bon, du calme..., je suis bienveillant..., mon enfant l'est aussi... », nous n'intervenons pas de la même façon que si nous autorisions notre frustration et notre colère à dicter nos décisions.

Ce qui est délicat, c'est de ne pas laisser cette frustration et cette colère dominer. Bien qu'aucun parent n'aime penser qu'il est cynique, pessimiste, ou qu'il présume le pire de la part de ses enfants, lorsque nous sommes au beau milieu d'un moment d'éducation difficile, nous

agissons bien souvent en supposant (inconsciemment) qu'ils font preuve de *méchanceté intérieure*. Nous nous demandons : « Est-ce qu'il croit vraiment qu'il peut faire ça ? » parce que nous supposons que notre enfant essaie sciemment de profiter de nous. Nous disons : « Ça ne va pas, non ? » parce que nous pensons que notre enfant est imparfait.

Nous crions : « Tu sais que c'est une bêtise ! » parce que nous pensons que notre enfant nous désobéit, nous provoque. Et nous nous autoflagellons de la même façon en nous demandant : « Pourquoi je fais ça ? Je sais que c'est mal ! » Puis nous tombons dans un cercle vicieux de désespoir, de dureté envers soi-même et de honte.

Beaucoup de conseils d'éducation reposent sur la transmission de cette idée de désobéissance, et sont axés sur le fait de contrôler les enfants plutôt que de leur faire confiance, de les envoyer dans leur chambre au lieu de les prendre dans nos bras, de les prendre pour des manipulateurs plutôt que pour des personnes démunies. Mais je crois vraiment que nous sommes tous *bienveillants*. Et soyons clairs : voir votre enfant comme quelqu'un de bienveillant ne veut pas dire légitimer un mauvais comportement ou donner une éducation laxiste. On croit souvent à tort qu'éduquer son enfant d'un point de vue « bienveillant » mène à une approche « permissive » qui engendre des enfants incontrôlables qui pensent avoir tous les droits. Mais je ne connais personne qui dirait : « Oh, mon enfant est bienveillant, alors tant pis s'il crache au visage de son ami », ou « Mon enfant est bienveillant, alors on se moque qu'il insulte sa sœur ». En réalité, c'est tout le contraire. Comprendre que nous sommes tous bienveillants nous permet de faire la différence entre *une personne* (votre enfant) et *son comportement* (il est impoli, il frappe les autres, il dit : « Je te déteste »). Distinguer la personnalité de quelqu'un de ses actes est crucial pour mettre en place des interventions qui protégeront votre relation tout en menant à un changement important.

Présumer qu'il y a de la bonté vous permet d'être un chef de famille infallible, car, lorsqu'on sait que son enfant est bon, on croit qu'il est

capable de « bien » se comporter et de bien agir. Et, tant que vous croirez qu'il en est capable, vous pourrez le guider. Cette pratique est ce dont chaque enfant a besoin – quelqu'un qui saura le mettre sur le droit chemin. C'est ce qui lui permettra de se sentir en sécurité, d'être calme. Cela mènera à un développement de la régulation des émotions et de la résilience. Fournir un environnement sûr pour qu'ils vous testent sans avoir peur d'être vus comme étant « méchants » permettra à vos enfants de grandir, d'apprendre et d'être plus proches de vous.

Cela semble peut-être évident. Bien sûr que vos enfants sont bienveillants ! Après tout, vous aimez vos enfants – vous ne seriez pas en train de lire ce livre si vous ne souhaitiez pas stimuler leur bonté. Mais travailler à partir du point de vue de la « bienveillance » peut être plus dur qu'on ne le croit, surtout dans des moments difficiles ou intenses. Il est facile – et même naturel – de s'en tenir à une vision moins altruiste, et ce, pour deux raisons principales. Tout d'abord, l'évolution nous a dotés de préjugés, ce qui veut dire que nous nous focalisons sur les points négatifs chez nos enfants (ou chez nous, nos partenaires, et même le monde entier) plutôt que sur les aspects positifs. Ensuite, ce que nous avons vécu pendant notre enfance influence la façon dont nous percevons le comportement de nos enfants et y réagissons. Beaucoup d'entre nous ont eu des parents qui éduquaient avec jugement plutôt que curiosité, critique plutôt que compréhension, punition plutôt que discussion. (Je suppose qu'ils avaient reçu la même éducation.) Et, sans véritable effort pour rectifier le tir, l'histoire se répète. Résultat : beaucoup de parents voient le comportement comme *une indication de la personnalité de leur enfant*, au lieu de voir ce comportement comme un *indice quant aux besoins de l'enfant*. Et si nous choissions de voir le comportement comme l'expression des besoins, et non pas comme l'identité ? Alors, plutôt que d'humilier nos enfants pour leurs défauts, de leur donner l'impression d'être invisibles et seuls, nous pourrions les aider à accéder à leur bonté intérieure, ce qui améliorerait leur comportement. Changer son point de vue n'est pas chose facile, mais cela en vaut vraiment la peine.

Reprogrammer le circuit

Je veux que vous repensiez à votre enfance et que vous imaginiez comment vos parents auraient réagi à ces scénarios :

- Vous avez 3 ans, et vous avez une nouvelle petite sœur que tout le monde admire. Devenir l'aîné est difficile pour vous, même si votre famille vous dit que vous devriez vous réjouir. Vous faites beaucoup de crises, vous arrachez les jouets des mains de votre sœur, et vous finissez par dire: «Ramenez-la à la maternité! Je la déteste!» Que se passe-t-il ensuite? Comment réagissent vos parents?
- Vous avez 7 ans, et vous avez vraiment envie d'un Oreo, mais votre père vous a explicitement dit que vous ne pouviez pas l'avoir. Vous en avez assez que l'on vous dise quoi faire, qu'on vous dise toujours non. Alors, quand vous vous retrouvez seul dans la cuisine, vous prenez le biscuit. Votre père vous voit, l'Oreo à la main. Que se passe-t-il ensuite? Comment réagit-il?
- Vous avez 13 ans, vous avez du mal à rédiger votre devoir. Vous dites à vos parents que vous avez fini; mais, plus tard, ils reçoivent un appel du professeur disant que vous ne l'avez jamais rendu. Que se passe-t-il ensuite? Comment réagissent vos parents quand vous rentrez de l'école?

Prenons ceci en considération : nous faisons tous des erreurs. À tout âge, nous connaissons tous des moments difficiles lorsque nous nous comportons mal. Mais les premières années sont d'autant plus importantes que notre corps commence à faire le lien entre notre façon de penser et notre façon de réagir dans des situations difficiles, en fonction de la manière dont nos parents réagissent à notre comportement. En d'autres termes : la façon dont nous nous parlons à nous-mêmes quand nous sommes dans une situation difficile – l'autosuggestion «Ne sois pas si sensible» ou «Ma réaction est excessive» ou «Je suis bête», ou au contraire «Je fais de mon mieux» ou «Je veux juste être vue» – vient

de la manière dont nos parents nous parlaient et nous traitaient quand nous étions en souffrance. Cela signifie que trouver les réponses à cette question : « Que se passe-t-il ensuite ? » est crucial pour comprendre *le câblage de notre corps*.

Qu'est-ce que j'entends par « câblage » ? Dans l'enfance, notre corps apprend dans quelles conditions nous recevons de l'amour et de l'attention, de la compréhension et de l'affection, et dans quelles conditions nous sommes rejetés, punis et laissés seuls. Les « données » qu'il recueille dans ce sens sont cruciales pour notre survie, car maximiser les liens affectifs avec les personnes qui prennent soin de nous est le but principal de jeunes enfants sans défense. Ces apprentissages ont des conséquences sur notre développement, car nous commençons rapidement à adopter ce qui nous apporte de l'amour et de l'attention, et à rejeter et qualifier de « mauvais » ce qui est rejeté, critiqué ou invalidé.

Mais voilà, aucune partie de nous n'est *mauvaise*. Derrière le « Ramenez ma sœur à la maternité ! Je la déteste ! » se cache un enfant en souffrance, avec une grande peur de l'abandon et un sentiment de menace qui plane sur la famille ; derrière l'acte de rébellion de prendre ce biscuit, il y a probablement un enfant qui se sent invisible et dominé dans d'autres aspects de sa vie ; et derrière ce devoir inachevé se cache un enfant qui lutte et qui manque de confiance en lui. Derrière les « mauvais comportements », il y a toujours un enfant méritant. Et, pourtant, lorsque les parents, chroniquement, répriment durement un comportement *sans voir l'enfant méritant*, l'enfant assimile qu'il est « méchant ». Et la méchanceté doit être réprimée à tout prix, donc l'enfant développe d'autres mécanismes, dont le monologue intérieur négatif ou l'autoréprimande, pour faire taire les facettes du « sale gosse » au lieu de trouver celles du « bon gosse » – les facettes qui sont approuvées et qui aident à tisser des liens.

Quand vous étiez enfant, quelles étaient les conséquences d'un « mauvais » comportement ? Avez-vous été confronté au jugement, aux punitions, à la solitude... ou aux limites, à l'empathie et au lien ? Ou,

pour faire plus simple, maintenant que nous savons qu'un « mauvais comportement » est le signe d'un mal-être, avez-vous appris à aborder ces problèmes avec des critiques... ou de la compassion ? Avec de la culpabilité ou de la curiosité ?

La façon dont ceux qui ont pris soin de nous ont réagi à nos comportements a influé sur notre propre façon de réagir, et cela pose les bases de la façon dont nous réagissons avec nos enfants. C'est pour cela qu'il est si facile de créer un héritage intergénérationnel de « méchanceté intérieure » : mes parents réagissaient aux difficultés auxquelles je faisais face avec dureté et critiques → j'ai appris à douter de ma bonté lorsque je suis en difficulté → en tant qu'adulte, je gère les difficultés en me culpabilisant et en me critiquant → lorsque mon enfant fait des bêtises, cela active le même câblage dans mon corps → je dois réagir avec sévérité aux difficultés que mon enfant rencontre → je construis le même câblage chez mon enfant, de sorte qu'il apprend à douter de sa bonté lorsqu'il est en difficulté → et ainsi de suite.

Arrêtons-nous un instant. Mettez votre main sur votre cœur et transmettez-vous ce message important : « Je suis ici parce que je veux changer. Je veux être le point de rupture des schémas intergénérationnels de ma famille. Je veux entreprendre quelque chose de différent : je veux que mes enfants se sentent bien, valorisés, dignes de recevoir de l'amour, même lorsqu'ils sont en difficulté. Et cela commence... par un accès à ma propre bonté. Ma bonté a toujours été là. » Les schémas intergénérationnels ne dépendent pas de vous. C'est le contraire : si vous lisez ce livre, cela veut dire que vous êtes celui qui brise le cercle, la personne qui dit que certains schémas destructeurs S'ARRÊTENT avec vous. Vous êtes prêt à porter le poids des générations avant vous, et à changer l'aiguillage pour les générations à venir. Ouah ! Vous êtes loin d'être le fautif – vous êtes courageux et vous aimez votre enfant plus que tout. Être l'initiateur du changement est une longue bataille, et vous atteler à cette tâche fait de vous une personne formidable.

L'interprétation la plus optimiste (IPO)

Pour déceler la part de bienveillance, il faut souvent se poser une question simple: « Quelle est mon *interprétation la plus optimiste* de ce qu'il vient de se passer? » Je me pose souvent cette question avec mes enfants et mes amis, je m'efforce de me la poser avec mon mari et avec moi-même. Dès que je prononce ces mots, même intérieurement, je m'adoucis et j'interagis avec les gens de manière plus sereine.

Prenons un exemple: vous prévoyez d'aller déjeuner au restaurant en tête-à-tête avec votre fils aîné, pour son anniversaire, et vous préparez calmement votre benjamin à cette situation, quelques jours en amont. Vous lui dites: « Je voulais te parler de ce que je prévois de faire samedi. Papa et moi allons emmener Nico déjeuner pour son anniversaire. Mamie va venir te garder une petite heure pendant qu'on sera au restaurant. » Votre plus jeune répond: « Toi *et* papa allez au restaurant avec Nico sans moi? Je vous déteste! Tu es la pire maman du monde! »

Ouf! Qu'est-ce qu'il vient de se passer? Comment répondre? Voici quelques options: 1) « La pire maman? Je viens de t'acheter un nouveau jouet! Tu es ingrat! » 2) « Quand tu dis ça, ça fait de la peine à maman. » 3) Vous l'ignorez. Vous partez. 4) « Ce sont de bien *grands* mots, attends, je prends une inspiration... Je vois que tu es contrarié. Dis-moi pourquoi. »

J'aime la quatrième option, car c'est l'intervention qui est la plus logique après avoir fait l'interprétation la plus optimiste du comportement de mon enfant. Avec la première option, j'interprète la réponse de mon fils et le vois comme étant gâté et ingrat. La deuxième apprend à mon fils que ses sentiments sont trop puissants et effrayants pour être gérés, qu'ils font du mal aux autres et menacent la sécurité obtenue grâce à l'attachement aux parents. (Nous reviendrons en détail sur l'attachement dans le chapitre 4, mais, pour résumer, se focaliser sur *l'impact* qu'a l'enfant *sur nous* jette les bases de la codépendance, et non de la régulation et

de l'empathie.) La troisième option envoie le message qui me fait croire que mon fils n'est pas raisonnable, et que son inquiétude m'importe peu. Mais mon IPO de la réponse de mon enfant est la suivante : « Hum. Mon fils souhaite vraiment être inclus dans ce déjeuner si spécial. Je le comprends. Il est triste. Et jaloux. Ces sentiments prennent tellement de place dans son petit corps qu'ils jaillissent sous forme de mots blessants, mais sous ces paroles se cachent des sentiments bruts et douloureux. » L'intervention qui vient ensuite – les mots empathiques basés sur le fait de voir mon enfant comme étant *bienveillant* – reconnaît ses mots comme étant un signe d'une douleur écrasante, et non pas le signe d'un enfant méchant.

Trouver l'IPO apprend aux parents à accompagner ce que ressent leur enfant (des sentiments forts, des inquiétudes fortes, des pulsions fortes, des sensations fortes) plutôt que ce qu'il se passe en dehors de leur enfant (des mots forts, des actions fortes). Et, lorsque nous mettons cette vision en pratique, nous apprenons à nos enfants à faire la même chose. Nous les orientons vers leur expérience interne – ce qui inclut les pensées, les sentiments, les sensations, les besoins, les souvenirs et les images. L'autorégulation dépend de l'aptitude à reconnaître l'expérience intérieure ; donc, en nous concentrant sur ce qu'il se passe à l'intérieur plutôt qu'à l'extérieur, nous construisons chez notre enfant les fondations d'une capacité d'adaptation saine. Choisir l'interprétation la plus optimiste (IPO) du comportement de votre enfant ne veut pas dire que vous êtes *laxiste*, mais que vous structurez son comportement d'une façon qui l'aidera à acquérir des compétences essentielles en matière de régulation des émotions pour son avenir – et vous préserverez votre connexion et votre relation, par la même occasion.

Voici une autre raison qui me pousse à utiliser l'IPO : en permanence, mais surtout lorsque nos enfants sont *ingérables* – lorsque leurs émotions submergent leur capacité d'adaptation –, ils se tournent vers leurs parents pour comprendre : « Qui suis-je, là, tout de suite ? Suis-je

un enfant méchant qui fait de mauvaises choses... ou suis-je *un enfant gentil qui traverse une mauvaise passe* ?» Nos enfants forment leur propre vision de soi en adoptant les réponses de leurs parents à ces questions. Si nous voulons que nos enfants aient vraiment confiance en eux et qu'ils *se sentent bien dans leur peau*, nous devons leur montrer qu'ils sont bienveillants à l'intérieur, même lorsqu'ils ont des difficultés à l'extérieur.

Je me rappelle souvent que les enfants réagissent à la version d'eux-mêmes que les parents leur renvoient, et agissent en conséquence. Lorsque nous disons à nos enfants qu'ils sont égoïstes, ils agissent dans leur propre intérêt. Lorsque nous disons à notre fils que sa sœur se comporte mieux que lui, devinez quoi ? Il continue d'être impoli. Mais le contraire est vrai également. Lorsque nous disons à notre enfant : « Tu es un enfant gentil qui traverse une mauvaise passe... Je suis là, avec toi », il sera plus susceptible d'avoir de l'empathie pour ses propres difficultés, ce qui l'aidera à s'autoréguler et à prendre de meilleures décisions. Je me souviens d'avoir regardé mon aîné se demander s'il devait partager ou non son goûter avec sa sœur. J'avais envie de lui dire : « Ta sœur partagerait avec toi. Allez, sois gentil ! » Mais une autre voix en moi criait : « Plus optimiste ! Plus optimiste ! » Et, au lieu de cela, je lui ai dit : « Je sais que tu sais autant partager que n'importe qui dans cette famille. Je vais quitter la pièce ; ta sœur et toi pouvez trouver une solution. » Je l'ai entendu dire à sa sœur qu'elle ne pouvait pas avoir de biscuit, mais qu'elle pouvait avoir deux ou trois bretzels. Une fin parfaite ? Non, mais, si je cherche la perfection, je passerai à côté de l'apprentissage... Et l'apprentissage est très important pour moi. Mon fils a choisi de faire un petit sacrifice. Ça me va.

Il n'y a rien de plus précieux que d'apprendre à s'efforcer de trouver notre bonté au cœur de nos luttes, car cela mène à beaucoup plus de réflexion et de changement. Toutes les bonnes décisions ont pour point de départ une confiance en soi-même et en ce qui nous entoure, et rien n'est plus rassurant que d'être reconnus pour la bonne personne que nous

LES PRINCIPES D'ÉDUCATION DE LA D^{RE} BECKY

sommes vraiment. Si vous ne deviez ne retenir qu'une chose de ce livre, souvenez-vous de cela : vous êtes bienveillant ; votre enfant est bienveillant. Si vous revenez à cette vérité avant d'essayer de tout changer, vous serez sur le bon chemin.

Deux choses sont vraies

Lorsque Sara, mère de deux garçons, est entrée dans mon bureau, elle a exprimé de la frustration, de la culpabilité et de la rancœur. Elle avait des enfants fantastiques et un partenaire charmant, mais elle en avait assez de toujours punir ses enfants sans jamais avoir l'occasion de s'amuser avec eux. « J'aimerais être moins stricte, mais quelqu'un doit serrer la vis et leur apprendre les règles », m'a-t-elle dit. Ce sur quoi Sara et moi avons travaillé – et ce sur quoi je travaille avec beaucoup de parents –, c'est reconnaître qu'elle peut être les deux à la fois : drôle et ferme, amusante et inflexible. Et qu'elle *pouvait* non seulement être les deux, mais qu'elle se sentirait mieux – et son système familial fonctionnerait mieux – si elle *choisissait* d'être les deux.

Cette idée est à la base de ma guidance parentale : nous n'avons pas à choisir entre deux réalités prétendument opposées. Nous pouvons éviter la punition et voir que le comportement s'améliore, nous pouvons éduquer avec des attentes strictes et être enjoués, nous pouvons créer et faire respecter des limites tout en montrant de l'amour, nous pouvons

prendre soin de nous-mêmes et de nos enfants. De la même façon, nous pouvons faire ce qui est juste pour notre famille, et nos enfants peuvent s'en trouver contrariés ; nous pouvons dire non et être touchés par la déception de nos enfants.

Cette idée de pluralité – la capacité à accepter plusieurs réalités en même temps – est primordiale pour avoir des relations saines. Lorsqu'il y a deux personnes dans une pièce, il y a deux lots de sentiments, de pensées, de besoins et de points de vue. Notre capacité à garder deux vérités à la fois – la nôtre et celle d'un autre – permet à deux personnes dans une relation de se sentir vues et acceptées, même si elles sont en conflit.

La pluralité permet à deux personnes de s'entendre et de se sentir proches – chacune sait que son expérience sera validée et considérée comme importante, même si les expériences diffèrent. Pour bâtir des liens forts, nous supposons que personne n'est dans la certitude absolue, car la *compréhension* – et non la *persuasion* – rassure les gens dans une relation.

Qu'entends-je par *compréhension* et *persuasion* ? Eh bien, lorsque nous cherchons à comprendre, nous essayons de *voir* et d'en *apprendre plus* sur le point de vue, les sentiments et l'expérience de l'autre. Nous disons à cette personne : « Je vis une expérience avec toi, et la tienne est différente. J'aimerais savoir ce que tu ressens. » Cela ne veut pas dire que vous êtes d'accord ou que vous vous soumettez (cela impliquerait le point de vue selon lequel « une seule chose est vraie »), ou que vous avez « tort » ou que votre vérité n'est pas valide, cela veut dire que vous acceptez de mettre votre propre expérience de côté le temps de comprendre l'autre personne. Lorsque le but est de comprendre quelqu'un, nous acceptons qu'il n'y ait pas qu'une seule interprétation correcte des faits, mais bien plusieurs expériences et points de vue. La compréhension a un but : le lien. Et, parce que créer un lien avec nos enfants leur apprend à réguler leurs émotions et à se sentir bien, la compréhension sera toujours de mise, avec pour but la communication.

Quel est le contraire de la compréhension ? Dans ce cas de figure, c'est la persuasion. La persuasion vise à prouver une réalité – prouver qu'«une seule chose est vraie». La persuasion a pour but d'être dans le «vrai» et, par conséquent, de montrer que la personne en face est dans le «faux». Elle est basée sur la supposition qu'un seul point de vue est correct. Lorsque nous cherchons à convaincre quelqu'un, nous disons : «Tu as tort. Tu n'as pas saisi, tu ne t'en souviens pas, tu n'as pas le bon ressenti, tu n'as pas la bonne réaction. Je vais t'expliquer en quoi je suis dans le vrai, tu verras que j'ai raison, et tu changeras d'avis.» Pour moi, la persuasion a un but : nous permettre d'avoir raison. Et voici la fâcheuse conséquence lorsque l'on a toujours raison : l'autre personne se sent *invisible* – ce qui conduit les gens à devenir furieux et agressifs, car ils ont l'impression que l'autre personne n'accepte pas leur authenticité, ni leur valeur. Se sentir invisible rend tout lien impossible.

La compréhension («deux choses sont vraies») et la persuasion («une chose est vraie») sont deux façons diamétralement opposées d'aborder les autres, donc le premier pas le plus important, dans toute interaction, est de savoir dans quel mode vous vous trouvez. Lorsque vous êtes en mode «une chose est vraie», vous jugez ce que vit la personne, et réagissez à cela, car vous avez l'impression que votre vision de la vérité est en danger. Par conséquent, vous cherchez à défendre votre point de vue, et la personne se met sur la défensive, car elle doit affirmer l'authenticité de son expérience. En mode «une chose est vraie», les échanges peuvent vite s'envenimer – chacun croit se disputer à propos du sujet de la conversation, alors qu'il essaie seulement de dire qu'il est quelqu'un d'authentique et de digne qui vit une expérience réelle et sincère. En revanche, lorsque nous sommes en mode «deux choses sont vraies», nous voulons *en apprendre plus* et *acceptons* l'expérience de l'autre. C'est l'occasion d'apprendre à mieux connaître quelqu'un. Nous abordons les gens avec une ouverture d'esprit, et ils baissent la garde. Les deux participants se sentent vus et entendus, et il y a là une occasion d'approfondir les liens.