



EMMANUEL CHILA

PRÉFACE D'INÈS VANDAMME

ET SI JE  
PARLAIS  
POUR ÊTRE

*vraiment  
compris?*

COMMENT PARLER LA LANGUE  
DE L'AUTRE ET PRENDRE SOIN DE TOUS  
NOS ÉCHANGES **AU QUOTIDIEN**

Éditions Eyrolles  
61, bd Saint-Germain  
75005 Paris  
www.editions-eyrolles.com

Lecture/correction : Élise Nicoli et Clotilde de Royer  
Création des schémas : Morgane Vanlichtervelde  
Mise en pages : Istria

---

Depuis 1925, les éditions Eyrolles s'engagent en proposant des livres pour comprendre le monde, transmettre les savoirs et cultiver ses passions ! Pour continuer à accompagner toutes les générations à venir, nous travaillons de manière responsable, dans le respect de l'environnement. Nos imprimeurs sont ainsi choisis avec la plus grande attention, afin que nos ouvrages soient imprimés sur du papier issu de forêts gérées durablement. Nous veillons également à limiter le transport en privilégiant des imprimeurs locaux. Ainsi, 89 % de nos impressions se font en Europe, dont plus de la moitié en France.

---

En application de la loi du 11 mars 1957, il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement le présent ouvrage, sur quelque support que ce soit, sans autorisation de l'éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris.

© Éditions Eyrolles, 2023  
ISBN : 978-2-416-01096-5

**Emmanuel Chila**  
Préface d'Inès Vandamme

**ET SI JE  
PARLAIS  
POUR ÊTRE  
*vraiment  
compris ?***

**COMMENT PARLER LA LANGUE  
DE L'AUTRE ET PRENDRE SOIN  
DE TOUS NOS ÉCHANGES  
AU QUOTIDIEN**

● Éditions  
**EYROLLES**



# Sommaire

<b>Préface</b> .....	<b>11</b>
<b>Prologue</b> .....	<b>13</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>17</b>
Avoir raison ou être compris ? .....	17
Tu as voix au chapitre .....	19
Nous parlons la même langue... en apparence .....	20
<b>Chapitre 1 Se connaître, connaître l'autre</b> .....	<b>23</b>
Faire passer un message : des grésillements sur toutes les lignes .....	23
La pensée d'un Émotionnel expliquée à un Pragmatique .....	34
La pensée d'un Pragmatique expliquée à un Émotionnel .	37
Tous biaisés ? .....	42
Test : Es-tu un Émotionnel ou un Pragmatique ? .....	46
<b>Chapitre 2 Les cercles de l'échange</b> .....	<b>53</b>
S'aligner avec soi-même pour se rendre disponible à l'autre .....	53
Premier cercle : la situation .....	57
Deuxième cercle : le contexte .....	58
Troisième cercle : l'investissement émotionnel .....	60
Quatrième cercle : la confiance .....	61
Cinquième cercle : l'estime de soi .....	62
Sixième cercle : l'empathie .....	64

<b>Chapitre 3 Interagir</b> . . . . .	<b>67</b>
Interagir avec un Pragmatique . . . . .	70
Interagir avec un Émotionnel . . . . .	73
Et si je n'ai ni l'énergie ni l'envie ? . . . . .	77
<b>Chapitre 4 Les cartes pour mieux se faire comprendre de l'autre (et peut-être le ou la convaincre)</b> . . . . .	<b>79</b>
Technique et compréhension de l'autre : les deux faces d'une même pièce . . . . .	79
Les techniques pour avoir toutes les chances de convaincre un Émotionnel . . . . .	82
Les techniques pour mettre un Pragmatique de ton côté .	96
À retenir . . . . .	105
Un petit cadeau . . . . .	105
Lettre ouverte . . . . .	106
<b>Chapitre 5 Au-delà des mots, le non-verbal</b> . . . . .	<b>109</b>
Le troisième interlocuteur . . . . .	109
Nous communiquons surtout de manière non verbale . . .	112
<b>Conclusion</b> . . . . .	<b>123</b>
<b>Bibliographie</b> . . . . .	<b>127</b>





# Préface

d'Inès Vandamme

J'ai toujours préféré l'expression corporelle pour faire passer un message. J'ai su danser avant de parler, alors cet art du mouvement s'est imposé à moi, bien plus que l'art des mots.

Aujourd'hui, j'ai encore tendance à préférer l'expression corporelle, car j'ai l'impression qu'un message est souvent mieux compris sans parole, par la beauté du geste et la sincérité de l'âme.

Ça m'est tant arrivé de parler sans être comprise, bien que j'essayais de trouver les bons mots, la bonne formulation construite spécialement pour la personne face à moi.

On a tous cette envie d'être vraiment compris, vous savez, cette envie profonde de délivrer un message qui ne sera pas transformé, détérioré, mâché et modifié, mais qui arrivera intact à son destinataire. Pour cela, il faut prendre soin de nos échanges au quotidien, et en prendre soin, c'est aussi respecter le destinataire de votre message.

Les relations humaines ont encore tant à nous apprendre. C'est passionnant. Les relations humaines ont encore tant à nous apprendre. C'est étonnant.

Le livre que vous vous apprêtez à lire va radicalement bouleverser vos échanges avec autrui.

Inès Vandamme



# Prologue

Tu t'apprêtes à demander une augmentation à ta hiérarchie. Le moment venu, devant ton interlocuteur, deux scénarios possibles se dessinent dans ton esprit : soit il adhère à ce que tu vas lui dire, soit il n'y adhère pas. En d'autres mots, soit ton message passe, soit il ne passe pas.

Seulement, « faire passer » un message ne signifie pas la même chose pour tous(tes). Pour certain(e)s, un message passe lorsque l'interlocuteur comprend ce qu'on lui dit, et que toutes les conditions sont réunies pour que l'on accède à ta demande. C'est une façon de penser plutôt pragmatique.

Pour d'autres, un message passe lorsque l'interlocuteur se laisse convaincre, toucher par la teneur du message, lorsqu'il a envie d'accéder à la demande. Il s'agit d'une manière de réagir plutôt émotionnelle.

Ces deux modes de fonctionnement sont présents en nous. Simplement, notre vécu et nos expériences nous amènent à privilégier l'un plutôt que l'autre.

Attention : ce livre n'est pas un énième ouvrage pour t'expliquer comment tu fonctionnes, et comment utiliser ton « profil ».

C'est encore moins un livre sur la manipulation ; comme l'explique Clément Viktorovitch, manipuler quelqu'un, c'est lui ôter le choix de ne pas adhérer à notre idée. C'est endormir ses défenses, parfois sans qu'il en ait conscience.

Ce livre va plutôt t'indiquer comment transmettre ton message en faisant preuve d'intérêt envers ton interlocuteur et son mode de fonctionnement.

L'objectif est le même : faire passer ton message. Mais tu l'auras compris, on ne transmet pas un message avec le même canal. Cela exige de se poser une question essentielle : qui ai-je en face de moi ?

Pour faire passer un message, une seule clé : **faire passer la personne avant le message**. Tu connais l'expression « Tourner sa langue sept fois dans sa bouche » ? Je te propose d'aller plus loin, en tournant les propos de l'autre sept fois dans ta tête avant de parler à ton tour.

Pourquoi un livre sur les interactions ? Lorsque j'ai terminé mon ouvrage précédent, *Et si j'écoutais avant de parler ?*<sup>1</sup>, j'étais partagé entre la joie d'avoir enfin terminé sa rédaction et un léger sentiment de frustration. Frustration, parce que je souhaitais approfondir le sujet de l'écoute en matière de communication, et l'enrichir d'éléments essentiels à mes yeux : se connaître et connaître l'autre. *Et si j'écoutais avant de parler ?* n'était que la première étape vers une interaction consciente.

J'ai pu me rendre compte de par mes activités de coach et de formateur en prise de parole au sein de WAYTA<sup>2</sup> que c'était un élément qui était essentiel, nécessaire et indispensable quant à une bonne compréhension de ses idées par les autres.

Finalement, cette frustration s'est révélée salutaire, puisqu'elle a donné lieu à une réflexion sur notre rapport à nous-même et à l'autre lors de nos interactions quotidiennes.

Admettons donc ceci dès le début : il existe deux profils. Un profil Émotionnel, centré sur le ressenti, et un profil Pragmatique, centré

---

1. Eyrolles, 2022.

2. WAYTA, acronyme « What Are You Talking About », est une structure de formation et d'accompagnement autour de la prise de parole à destination des entreprises.

sur le raisonnement. À présent, comment décrire le fonctionnement de chacun de ces profils dans le cadre d'une interaction ?

J'ai d'abord pensé établir une définition de ce qu'est un profil Émotionnel ou Pragmatique, de la manière dont ils réfléchissent, et de ce qu'ils priorisent dans une interaction. Mais je me suis rapidement rendu compte que même les mots que j'utiliserais n'avaient pas la même connotation dans l'un ou l'autre de ces deux profils.

Alors, j'ai établi la liste des cinq critères qui définiraient une bonne interaction. Cinq critères qui, selon le profil que l'on privilégie, ne signifient pas du tout la même chose. Des critères qui, pourtant, comptent autant pour les uns que pour les autres, mais qui revêtent un sens et une intention complètement différents, selon le mode de fonctionnement utilisé par notre interlocuteur. Comment est-ce possible ?

Voici une légende qui explique mieux que n'importe quelle théorie cette étrange réalité :

### **La tour de Babel, ou le mythe biblique qui explique pourquoi nous ne parlons pas la même langue.**

On raconte qu'autrefois, tous les humains parlaient la même langue. Aucun besoin de traduire les propos des autres. La barrière de la langue, ça n'existait pas. Autant dire que les conditions étaient réunies pour que toute collaboration soit facile et efficace.

Grisés par leurs multiples succès, les humains en voulurent encore plus (oui, là non plus, on n'y coupe pas). Leur projet fou était de construire une tour si haute qu'elle percerait le ciel et atteindrait le royaume de Dieu. Rien que ça. Tout le monde fut mis à contribution, et les travaux allaient bon train.

Pourtant, lorsque la tour atteignit les cieux, il se produisit quelque chose : on ne sait pas si Dieu fut si irrité par leur audace qu'il décida de détruire la tour, ou si c'est l'arrogance humaine qui finit par faire

tomber l'édifice. Toujours est-il qu'elle s'effondra, entraînant les humains et leur assurance.

Tombés du ciel, les humains voulurent discuter, pour savoir qui était le responsable de la chute ou pour commenter leur accident. Et là, surprise : impossible de se comprendre ! Plus personne ne parlait la même langue que son voisin. On raconte que c'est ainsi que la plus grande séparation entre les humains eut lieu : la barrière de la langue.

On raconte aussi que c'était probablement un défi lancé à l'humanité : **atteindre les cieux, c'est peut-être parvenir à échanger en prenant en compte la langue de l'autre, et chercher, plus qu'à le convaincre, à s'en faire comprendre.**

Une métaphore pour nous inciter à mieux réfléchir avant de parler ? Depuis que je coache des dirigeants et salariés d'entreprise, depuis que j'ai dédié une grande partie de ma carrière à l'entraînement à la prise de parole, je fais ce même constat : nous employons les mêmes mots, mais nous ne parlons pas le même langage. Et la compréhension mutuelle est toujours un voyage qui nécessite effort et bienveillance<sup>3</sup>.

---

3. Ce qui est exprimé dans ce livre n'est pas une science exacte. Il s'agit de mes observations, tirées des nombreuses expériences que j'ai pu vivre en entreprise, durant mon parcours scolaire, et dans la meilleure école de la vie : les amis, la famille, et (oserai-je le dire ?) le couple.

# Introduction

## **AVOIR RAISON OU ÊTRE COMPRIS ?**

Italie, 1633. Devant le tribunal de l'Inquisition, un mathématicien, astronome et géomètre tente de convaincre ses juges que son observation est juste. Mais son observation est gênante, voire insultante : Galilée, c'est son nom, tente de les convaincre que la Terre tourne. Problème : à l'époque, tout le monde pense que c'est le soleil et les planètes qui tournent autour de la Terre. Dire que la Terre tourne, et ainsi contredire l'Église, c'est donc commettre un crime, et risquer l'emprisonnement.

Comment Galilée va-t-il s'y prendre ? De la manière la plus simpliste qui soit, comme nous tous : en affirmant ses convictions, sans tenter de persuader son auditoire. Pire : lorsque ce dernier conteste sa découverte, Galilée en rajoute une couche : « Et pourtant, elle tourne », dit-il.

Conséquence : il est mis en résidence surveillée et on ne le croira que de nombreuses années plus tard, après sa mort.

Quand je repense à cette histoire, je ne peux pas m'empêcher de me demander ce qui se serait passé si Galilée avait d'abord cerné le mode de pensée de ses juges, puis s'y était adapté un temps, avant d'énoncer son observation. On ne l'aurait peut-être pas cru pour autant, mais il aurait peut-être connu un sort différent.

Si Galilée pouvait effectuer un saut dans le temps, pour le seul plaisir de discuter avec moi, je n'aurais qu'une question à lui poser : cherchait-il à avoir raison, ou à se faire comprendre dans sa démarche ?

### **« J'aurais dû le dire autrement »**

« Je suis un(e) incompris(e) » : nous sommes plus nombreux que nous le pensons à nous définir ainsi. Parce qu'il n'est pas évident de parler avec clarté. Mais aussi parce que nous ne pensons pas tous et toutes de la même manière. On a tous connu ce sentiment, lors d'une conversation : il arrive parfois un moment où l'on comprend enfin que l'on n'a pas totalement l'attention de l'autre, qu'il ou elle ne comprend pas notre point de vue, voire ne le partage pas du tout. Ce décalage peut s'exprimer poliment par des « oh » et des « ah » de circonstance, par une crispation du corps ou du visage, ou alors par un rejet pur et simple de tout propos de notre part. Quoi qu'il en soit, nous ressortons de ce type d'échange avec l'impression de ne pas avoir été compris, et avec une pensée qui fait parfois irruption en pleine nuit : « J'aurais dû le dire comme ça. »

### **Oui, on peut être compris par tout le monde... ou presque**

Comment parler avec clarté à quelqu'un qui ne pense pas comme nous ? Vaste question, me dira-t-on. Ce sujet a été largement abordé. Les rayonnages des librairies croulent sous les ouvrages qui partagent des techniques de communication, voire d'influence, pour convaincre. Des techniques qui peuvent être efficaces, mais qui comportent un point faible : elles prennent peu en compte l'interlocuteur et ce que nous avons réellement à dire.

Et c'est ainsi que trop d'idées merveilleuses passent à la trappe, parce qu'elles n'ont pas été formulées en adéquation avec l'état

d'esprit des interlocuteurs. Ou que les personnes qui les portent ne les expriment pas, par peur du jugement, du regard des autres, de la manière dont leurs idées seront reçues.

## TU AS VOIX AU CHAPITRE

S'effacer au lieu de parler : voilà un état d'esprit que notre histoire personnelle, parfois, nous impose.

On se tait, même quand on a beaucoup à dire, parce qu'on craint d'être jugé(e). Aujourd'hui, cet état de fait me révolte. Chacun de nous a le droit de s'exprimer. Que ce qu'elle a à dire ait du sens ou pas, chaque personne a le droit de parler, de dire ce qu'elle pense, de se positionner. Nous avons tous et toutes la chance de connaître la vie, ses hauts et ses bas, ses victoires et ses remises en cause. Nous devrions donc tous et toutes avoir la chance de pouvoir nous exprimer, émettre notre avis, faire part de nos émotions, expliquer notre point de vue.

S'y ajoute l'influence des réseaux sociaux, régis par des algorithmes qui sélectionnent les informations qui se rapprochent le plus de nos convictions. Cela renforce notre vision du monde, ce qui ne nous aide pas à penser autrement.

Ainsi, tout devrait reposer sur ce simple principe : **tes interlocuteurs ont le droit de savoir ce que tu penses.**

Pourtant, le monde semble se scinder en deux parties : ceux qui parlent et ceux qui gardent le silence. Certains ont une facilité déconcertante à donner leur avis, qu'ils y mettent les formes ou non. Ils ou elles osent. D'autres ne le font pas, même quand leur point de vue est crucial. Les idées se forment dans leur esprit, mais font silence au moment où elles doivent être partagées.

Ce livre est fait pour ces personnes, mais aussi pour ces moments où, tous et toutes, vous vous trouvez en situation d'autocensure. Il vise à vous conseiller sur les différentes manières de permettre aux autres de comprendre ce que vous avez à dire. Car de la même manière que vous avez voix au chapitre, vos interlocuteurs ont le droit de connaître vos idées... et de s'en faire leur propre idée.

## **NOUS PARLONS LA MÊME LANGUE... EN APPARENCE**

Voici une anecdote que tu connais peut-être. Si ce n'est pas le cas, tu comprendras rapidement à quel point, bien souvent, nous parlons de la même chose sans le savoir :

*Cinq personnes non voyantes arrivent devant un éléphant. Elles connaissent le nom de l'animal, mais ne l'ont jamais rencontré. La première touche la patte de l'éléphant, et décrète : « Un éléphant est comme le tronc d'un arbre. » La deuxième touche les oreilles et affirme : « Non, un éléphant est aussi large qu'un éventail. » La troisième proteste en brandissant la trompe : « Vous mentez ! Un éléphant est aussi long qu'un serpent. » La quatrième, agacée, réplique en parlant de la queue : « L'éléphant est comme un chasse-mouches. » Enfin, la cinquième hurle, la main posée sur la défense : « Cessez de vous moquer du monde ! Un éléphant est aussi solide qu'un os ! »*

*De la même manière, nous parlons parfois de la même chose que nos interlocuteurs, et partageons souvent leurs idées. Alors qu'est-ce qui pose problème ?*

**Souvent, notre manière de les exprimer ne correspond pas à leur référentiel.**

Chaque fois que je parle à mes parents de mon métier et de mes projets d'avenir, je me heurte à l'incompréhension. La raison est simple : pour mes parents et les personnes de leur génération, réussir, c'est cocher un certain nombre de cases. CDI, achat de logement,

mariage, enfants, épargne-retraite... Mon choix de vie (entrepreneuriat, activités multiples, jamais au même endroit) constitue donc à leurs yeux une menace pour ma réussite, selon leurs propres repères.

### **Derrière l'opposition se cache souvent la peur.**

Pour les premiers d'entre nous à avoir peuplé la Terre, appartenir à un groupe était une nécessité. En être rejeté signifiait la condamnation à mort. Nous avons gardé des séquelles de cette peur, transmise de génération en génération. Nous craignons de remettre en cause nos croyances, nos références, tout ce qui nous lie au groupe. Nos idées bousculent parfois celles des autres, et même si c'est pour leur plus grand bien, la première impression n'est pas toujours rassurante. Exister, c'est prendre le risque de blesser. Or la communication est l'un des moyens les plus efficaces pour exister en blessant le moins possible.

### **D'une personne à l'autre, un mot peut revêtir deux sens différents.**

Prenons donc le temps de comprendre ce qui se joue chez l'autre avant d'exprimer nos idées.

### **Le but n'est pas de s'exprimer, mais d'être écouté.**

Vouloir convaincre, c'est poursuivre un but personnel. Cela génère un *win*, pas un *win-win*. Autrement dit, c'est du gagnant, pas du gagnant-gagnant. Mais vouloir être compris, c'est chercher le dialogue. Fais donc le point sur ton intention avant d'exposer ton idée.

### **Laisse à l'autre l'occasion de mieux te connaître avant de te comprendre.**

Ne dis plus pour dire. Analyse, ressens avant de parler.

Il est temps de réhabiliter le lien entre-temps et parole. La parole n'a pas à être un débit rapide ; elle se doit d'être patiemment diffusée, afin d'enrichir l'autre de ce que tu as à dire, pour qu'il ou elle l'en-

tende, la comprenne, et soit libre de l'accepter ou pas. On le sent dans les bons débats, une denrée de plus en plus rare.

À tous ceux qui ont des idées claires dans leur tête,  
Mais qui ne parviennent qu'à délivrer un message flou.

À tous ceux qui se sentent incompris,  
Ou qui se sont empêchés de parler, de peur de ne pas être compris,  
Ainsi qu'à ceux qui parlent quand même, mais qui ne sont pas sûrs d'être compris.

À tous ceux qui ont une intention bienveillante quand ils parlent à l'autre,

Qui veulent prendre soin de l'autre, et d'eux-mêmes dans toute situation de communication.

Ce livre est pour vous, si vous êtes prêts à vous poser, de nouveau, cette question cruciale : **parlez-vous pour avoir raison ou pour être compris ?**

Ici, le seul KPI (Key Indicator Performance, ou indicateur clé de performance) est le plaisir d'échanger, l'intérêt de l'autre et de soi dans la conversation. **Et puisqu'il faut parler le langage de l'autre, instaurons un nouvel indicateur : l'ICAS, l'Intérêt de la Compréhension de l'Autre et de Soi.**