

## Pour commencer...

### *Comment est née l'idée de ce livre ?*

Cher.e.s lecteur.rices<sup>1</sup>, vous tenez ce livre entre vos mains et je serais curieuse de savoir ce qui vous a attiré... Peut-être le terme de « Pagaille Relationnelle » ? Ces mots vous questionnent sans doute, tout en vous étant peut-être un peu familiers ? Certains d'entre vous ont certainement déjà une idée intuitive de ce dont il s'agit. Pourtant, spontanément, qui, de prime abord, se réjouirait d'une pagaille dans les relations ? Bien sûr, nous aspirons tous au bonheur, à la joie, à la paix, à la sérénité et à la santé dans nos domaines de vie (personnelle, familiale, sociale, amicale, professionnelle...) et dans nos relations.

Pourtant, nous constatons que dans le quotidien des relations, il suffit souvent de peu de chose pour que ça se passe mal et que des incompréhensions surviennent ; les relations (au travail et ailleurs) sont parfois agitées, tourmentées, inconfortables, qu'il s'agisse des relations que nous entretenons avec nous-mêmes, des relations avec autrui ou des relations avec notre environnement, elles sont souvent loin d'être un fleuve tranquille ! Parler de Pagaille Relationnelle, notamment en entreprise, n'est pas évident car souvent nous ne savons pas comment nous y prendre, et si nous l'évoquons, elle peut être mal perçue. En même temps, s'il règne une certaine pagaille dans les relations, c'est aussi la preuve qu'elles sont **vivantes** ! Et s'il y a du vivant, il y a de l'**énergie**. Dans le monde du travail particulièrement, j'observe que nous vivons dans une atmosphère où nous recevons très souvent l'injonction « que tout se passe bien ». Or, ce qui est vivant (donc les relations humaines) bouge et évolue sans cesse, et une certaine Pagaille Relationnelle n'a rien de surprenant, au contraire !

1. Dans la suite du livre, j'utilise les mots au masculin pour désigner à la fois les femmes et les hommes ; le seul objectif étant de faciliter la lecture et d'éviter des lourdeurs liées à l'utilisation de l'écriture inclusive.

Les mots « Pagaille Relationnelle » me sont venus à l'esprit pour leur côté à la fois provocateur (qui apprécie vraiment la pagaille ?) et un peu audacieux, décalé, amusant, pétillant (ne parle-t-on pas de « joyeuse pagaille » ?) et surtout... réversible, ajustable et perfectible ! Ce livre s'intéresse au côté vivant des relations (donc évolutif en permanence), partant du postulat qu'aucune Pagaille Relationnelle n'est définitive, aucune tension dans les relations n'est irréparable. De tout ce désordre intérieur (et extérieur) dans les relations, peut émerger une communication positive, plus vivante et plus colorée ! « L'émergence, c'est favoriser les liens sans présupposer de rien », écrivait Edgar Morin. Car nous avons plus à gagner à apprivoiser et à transformer la Pagaille Relationnelle qu'à l'entretenir !

Un peu de Pagaille Relationnelle, de désordre dans les relations, n'est pas nécessairement négatif, et j'avoue ne pas avoir immédiatement accepté cette idée. Elle s'est construite au fil des années, au cours desquelles j'ai compris qu'elle était inévitable et qu'il était possible d'en faire quelque chose : s'il n'y avait pas de Pagaille Relationnelle, les relations seraient figées, prendraient des formes rigidifiées par l'inertie et seraient enfermées dans un cadre sans doute trop normatif. Comme l'eau stagnante pourrit peu à peu, s'atrophie, les relations figées, immobilisées finiraient d'une certaine façon par se déliter.

L'essence même d'une relation (que ce soit la relation avec soi-même ou avec les autres) est de rester vivante pour pouvoir évoluer vers un nouvel équilibre et probablement vers davantage d'authenticité, de sérénité et de coopération. Si des relations évoluent à la suite d'une certaine dose de Pagaille Relationnelle, c'est pour moi un signe de **vitalité de la relation**, et il est important d'aller au-delà de la pagaille apparente et de chercher ce qui se cache derrière elle. Partant de ce que j'avais pu observer des relations, je me suis alors posé les questions suivantes : la Pagaille Relationnelle n'est-elle pas un indice de dysfonctionnements dans les relations, de quelque chose qui « sonne faux », et finalement un début de solution vers une évolution des relations (comme la fièvre, qui est à la fois un indice qu'un microbe circule dans notre organisme et une solution car elle va permettre de se soigner) ? Comment agir pour qu'elle devienne un levier d'amélioration de la qualité des relations, tant individuelles que collectives ?

Quand je parle de Pagaille Relationnelle, je parle d'une pagaille **sans violence** dans les relations et je place le curseur d'intensité à un niveau relativement acceptable pour soi et pour les autres, même si l'inconfort et les turbulences sont présents, j'y reviendrai. Les violences relationnelles existent (harcèlements, violences physiques, verbales et psychologiques, violences conjugales, familiales, etc.), notamment au travail, et j'ai choisi de ne pas parler de Pagaille

Relationnelle dans ce type de situations car elles ne sont pas acceptables, doivent être sanctionnées et relèvent davantage du conflit que de la Pagaille Relationnelle. À un tel stade de dégradation des relations, il est difficilement entendable que peut émerger une quelconque opportunité (même si, le temps faisant son œuvre de réparation, les parties en présence verront probablement l'opportunité de retirer des enseignements de ce conflit violent).

Très tôt, j'ai été touchée par l'interdépendance de toutes les formes de vie : les humains, la nature, les végétaux et les animaux constituent un écosystème en mouvement dans lequel la **recherche d'équilibre** est permanente. S'intéresser à la dimension « pagaille » dans les relations touche à notre fragilité et à notre vulnérabilité car elle n'est pas « normée », ni « ordonnée », ni « conforme », ni « organisée ». Au contraire, la Pagaille Relationnelle interpelle, elle nous bouscule, elle nous réveille (notamment lorsque les urgences et les contraintes compliquent les relations) et si nous y portons suffisamment d'attention, elle se révèle **porteuse de sens** : d'une part, elle contribue à nous signaler que quelque chose ne fonctionne pas correctement dans les relations et nous amène à prendre conscience de dysfonctionnements dans la relation et, d'autre part, elle nous incite à mobiliser des ressources parfois insoupçonnées pour trouver des solutions qui ramèneront un certain équilibre dans la relation, une qualité, une authenticité et une sincérité relationnelles pour « vivre mieux ensemble ». Nous verrons que même lorsque l'équilibre de la relation, fragilisé par la Pagaille Relationnelle, est rompu et que, de part et d'autre, la souffrance est trop grande et qu'aucune solution n'apparaît viable, la solution consistera probablement à mettre un terme à la relation.

Reconnaître la Pagaille Relationnelle, avec ses désordres et ses troubles dans les relations, permet de valoriser des points de vue différents, de voir les choses autrement et c'est une chance. Ne pas poser ce regard sur elle, ne pas s'y arrêter, nous amènerait à voir les difficultés relationnelles exclusivement comme des obstacles au « bon » fonctionnement d'une équipe, d'un service, etc. Cette vision rendrait alors problématique, dérangeante, toute situation de Pagaille Relationnelle qui, objectivement, existe, et nécessite parfois de simples adaptations (comportementales, émotionnelles et cognitives).

Accepter la Pagaille Relationnelle ne signifie pas s'y soumettre, ou se résigner à une sorte de fatalité ou encore renoncer. Au contraire, l'acceptation d'une situation insatisfaisante nous invite à nous mettre en mouvement pour agir (ce sont les actions qui font émerger les opportunités). Accepter la Pagaille Relationnelle, c'est la prendre non comme quelque chose d'insurmontable mais plutôt comme un challenge à relever, une opportunité d'évolution des relations que nous entretenons avec les autres, dans notre vie personnelle (avec notre

conjoint, nos enfants, notre famille au sens large, nos amis, etc.) et/ou dans notre vie professionnelle (au bureau, avec nos clients, nos patients, l'équipe que nous manageons, dans nos expériences de bénévolat, etc.), **en nous focalisant sur les aspects de la Pagaille Relationnelle que nous pouvons changer, et seulement ceux-là.**

Pourquoi dépenser inutilement notre énergie sur ce qui ne dépend pas de nous ? Ainsi, nous faisons preuve d'humilité, de responsabilité et de courage. Nous avons souvent tendance, et c'est humain, à nous positionner en « victimes », à rechercher un « coupable », responsable de la situation relationnelle dans laquelle nous nous trouvons. Si nous y réfléchissons, en agissant ainsi, la situation va-t-elle évoluer dans un sens positif pour nous (et pour les autres) ? En sortirons-nous meilleurs ? Plus optimistes ? Si la réponse est oui, alors pourquoi pas ? Néanmoins, il me semble que vouloir changer des situations qui ne dépendent pas de nous est très consommateur d'énergie : pourquoi nous obstiner inutilement à vouloir trouver un responsable alors que le déploiement de cette énergie se révélerait plus utile (à soi et aux autres) pour trouver une ouverture à la Pagaille Relationnelle, à savoir construire des relations plus justes (pour soi et pour les autres).

Le pari de ce livre est de vous aider à mieux appréhender la Pagaille Relationnelle, à la prendre comme une donnée (parmi d'autres) d'une (certaine) réalité, ni plus ni moins, et vous permettre de construire des relations de qualité, empreintes de davantage d'humanité et ainsi de mieux « fonctionner » ensemble. Vous y trouverez quelques histoires, des contes et des métaphores qui me touchent, des citations qui m'inspirent (depuis très longtemps, j'écris les phrases qui m'inspirent dans des carnets que je garde précieusement et que j'ai plaisir à partager avec vous dans ce livre) ainsi que des outils et techniques pour améliorer vos relations.

J'insiste aussi sur le fait que, bien entendu, vous avez le choix d'interrompre la relation si vous estimez que la Pagaille Relationnelle est sans issue. Dans certains cas, la Pagaille Relationnelle est telle que la relation est cassée et qu'il est préférable pour les antagonistes d'y mettre un terme. La Pagaille Relationnelle est alors une opportunité pour comprendre que la relation ne nous convient plus et que nous choisissons de l'interrompre.

Ainsi, je vous propose de réduire la part du temps consacré à éviter à tout prix la Pagaille Relationnelle, à **oser** la regarder, la recadrer (et non la résoudre ou la gérer à tout prix) pour ainsi progresser vers une meilleure « intelligence » des relations, plus attentive à l'humain. Comme l'écrivait le philosophe Søren Kierkegaard, « Oser, c'est momentanément perdre pied ; ne pas oser, c'est se

perdre soi-même ». L'absence de Pagaille Relationnelle ne se décrète pas : *elle est ou elle n'est pas*. À travers ce livre, et au-delà des techniques et outils présentés, je vous invite à certains questionnements susceptibles de générer pour vous des prises de conscience, des réflexions pour vous mettre en action et aller vers une plus grande acceptation de la Pagaille Relationnelle, comme vecteur d'amélioration de la qualité de vos relations et de votre vie (au travail et ailleurs). Vous serez donc, chers lecteurs, au centre de ce livre et j'espère que les clés qui vous sont proposées vous inviteront à questionner certaines évidences, vous donneront les moyens d'agir face à la Pagaille Relationnelle et de créer les conditions favorisant des relations plus humaines.

## **Quelques mots sur mon parcours et... quelques expériences personnelles de Pagaille Relationnelle**

Mon parcours personnel m'a amenée à rencontrer de nombreuses situations de Pagaille Relationnelle. À l'origine, probablement mon histoire familiale, sans doute comme beaucoup d'autres, dans laquelle j'ai compris très tôt, et de façon intuitive, que les relations humaines sont complexes. Souvent, les comportements manquent de cohérence, il y a des éclats (parfois), des non-dits (souvent), des tensions dans les relations, bref des situations de confusion et de pagaille dans lesquelles, encore enfant, j'éprouvais souvent des difficultés à m'y retrouver dans tout ce désordre... Je ne fais aucunement ici un quelconque procès d'intention à ma famille car je sais que compte tenu des aléas de l'histoire personnelle de chacun, ma famille a fait du mieux qu'elle pouvait, et cela me satisfait aujourd'hui. Si j'ai traversé des moments difficiles, j'ai aussi connu beaucoup de moments de joie, en famille et ailleurs. Le contexte global dans lequel j'ai grandi, et notamment mes années de collège et de lycée dans un pensionnat, m'a permis de découvrir la vie en collectivité 24 heures sur 24, et j'ai retrouvé cette confusion dans les relations : une parole maladroite, et la relation s'envenime, et c'est alors que des incompréhensions, malentendus ou tensions en tout genre s'installent – avec les autres (et aussi avec soi-même).

De nature résolument optimiste, j'ai toujours regardé ces situations parfois difficiles avec un détachement un peu amusé (en tentant d'en « sourire », je les ai sans doute dédramatisées, les rendant ainsi supportables, la façon que j'ai trouvée à l'époque pour continuer à avancer...), avec la conviction intime qu'elles étaient peut-être des signes pour me faire grandir et m'amener à trouver ma place dans ce collectif (et aussi dans ma vie plus personnelle). Depuis mon plus jeune âge, j'ai aimé me poser des questions, allier la réflexion à l'action. Ces années restent pour moi de belles années, en dépit de l'éloignement d'avec ma famille. J'ai beaucoup appris sur les relations humaines, celles que

nous pouvons entretenir avec nous-mêmes et celles que nous entretenons avec autrui et avec notre environnement; j'ai aussi beaucoup appris sur le fonctionnement d'un collectif de personnes, dans des contextes différents et souvent impitoyables de l'enfance.

Après des études de droit (probablement pour rester dans une certaine « norme »), j'obtiens un Master 2 en droit international et européen (des études que j'ai, pour l'essentiel, beaucoup appréciées). Après plusieurs missions au sein d'une grande organisation internationale (Unesco), j'intègre la direction juridique d'un important groupe industriel français. Après quelques semaines, j'ai l'intuition qu'il me manque quelque chose : les dossiers à traiter sont passionnants, j'apprends beaucoup d'un point de vue juridique et technique mais je reste souvent seule devant mes dossiers et les échanges avec mes collègues juristes restent trop rares. C'est alors qu'en lisant la presse, je découvre une annonce recherchant un profil de juriste pour créer un ouvrage juridique en droit européen des affaires. Passionnée depuis ma jeunesse par les livres, l'écriture, le rythme et la sonorité des mots, les histoires racontées, voilà un poste qui correspond exactement à mes aspirations du moment !

C'est ainsi que je découvre le monde de l'édition et de la presse, un secteur passionnant et attachant dans lequel j'ai eu la chance de faire vivre mes passions : les relations humaines, le droit, l'écriture et les livres ! (Je pourrais dire, avec recul, qu'à ce moment de mon parcours professionnel, je sors un peu de la « norme » des juristes qui, pour la plupart à la fin de leur cursus, poursuivent un parcours plus « classique » des professions juridiques, telles qu'avocat, notaire, magistrat, etc.). Je m'estime heureuse d'avoir vécu cette formidable aventure pendant 20 ans. Elle m'a permis notamment de comprendre que dans les relations humaines, c'est souvent la pagaille et que ce n'est pas un drame ! Des réorganisations successives dans les différentes entreprises dans lesquelles j'ai travaillé m'ont amenée à m'interroger sur le sens de mon travail (encore la Pagaille Relationnelle !). Au fil des années, j'ai réalisé que je n'évoluais plus professionnellement et que je n'apprenais plus autant que je l'aurais souhaité. J'ai ressenti un besoin d'évolution, de changement, comme si mon univers professionnel d'alors devenait trop étroit pour moi... Une rupture brutale dans ma vie professionnelle m'a reconnectée peu à peu à « ma petite voix intérieure » qui me chuchotait qu'il était sans doute temps de changer. Et j'ai décidé de donner une autre orientation à mon parcours : j'ai entamé une démarche de coaching, puis repris un cursus à l'université et j'ai ainsi quitté mon métier de juriste-journaliste pour le métier de coach.

Une reconversion professionnelle n'est pas facile, même s'il s'agit, dans mon cas, d'un changement choisi. La Pagaille Relationnelle avec moi-même s'est

alors invitée bien souvent dans cette période charnière de ma vie professionnelle! Elle a pris la forme de doutes (est-ce bien raisonnable?), de craintes (vais-je réussir ce tournant professionnel?), d'inquiétudes et de peurs aussi (l'inconnu, la nouveauté, cette période d'incertitude et « d'entre-deux », tellement inconfortable, que vous-même avez peut-être connue, chers lecteurs!).

À cette époque, j'ai connu aussi une certaine Pagaille Relationnelle dans mes relations professionnelles car pour certains, mon projet allait à l'encontre de toute « logique » : quitter un statut social reconnu de juriste et journaliste juridique, salariée, pour devenir indépendante et coach, quelle idée étrange et surtout risquée! Pourtant, j'ai toujours eu l'intime conviction que la Pagaille Relationnelle révèle souvent une recherche d'équilibre, quelque chose de plus harmonieux et qui ait davantage de sens. C'est sans doute la raison pour laquelle j'ai trouvé l'énergie suffisante qui m'a poussée à dépasser cette Pagaille Relationnelle. En devenant coach professionnelle et consultante, j'ai découvert un métier extraordinaire, sans tirer un trait sur mon expérience passée, bien au contraire (sur laquelle je m'appuie quotidiennement dans mes interventions en entreprise) : accompagner des personnes très différentes les unes des autres, avec des parcours de vie uniques, partager avec elles mon expérience professionnelle, et surtout mon expérience de vie, avec ses embûches, ses difficultés et découragements parfois, et aussi et surtout les moments formidables et les belles surprises que la vie m'a réservés. Le métier que j'exerce aujourd'hui avec beaucoup de plaisir et d'enthousiasme est riche de sens et d'engagement : accompagner des personnes et des équipes vers davantage de sérénité, de légèreté et d'optimisme au travail. Il représente ma contribution à accompagner les personnes que je croise vers plus d'épanouissement dans leurs relations (d'abord avec elles-mêmes, et ensuite avec les autres et leur environnement) et ainsi améliorer leur qualité de vie (dans leurs sphères personnelle et professionnelle).

Dans les entreprises dans lesquelles j'interviens aujourd'hui, j'observe souvent que les occasions de se parler, d'échanger, deviennent rares. Des blocages se créent dans les relations, et au lieu de voir ces blocages comme une opportunité de transformer les relations, de les remettre en mouvement, de leur donner vie au sein de l'organisation, tout est souvent mis en place pour les « étouffer », voire les ignorer, en pensant à tort que la situation s'arrangera d'elle-même.

Ce livre est le fruit de mes expériences, des leçons que m'a données la vie, des enseignements que j'ai tirés de mes réussites et aussi de mes erreurs, de mes lectures et, bien sûr, des rencontres qui jalonnent mon chemin de vie, tant sur le plan personnel que professionnel. Vous trouverez des attitudes qui permettent, dans les situations de Pagaille Relationnelle parfois très tendues,

de s'écouter soi pour mieux écouter les autres et ainsi se faire entendre tout en respectant l'autre et parvenir ainsi à des relations apaisées. Le fil rouge de ce livre est celui-ci : face à la Pagaille Relationnelle, reconnaissons-la, observons-la et tentons de la démêler (ou pas!) pour mieux vivre ensemble, avec davantage d'authenticité et de sincérité dans nos relations.

## *Ce livre, pour qui ?*

*« Exister, c'est oser se jeter dans le monde. »*

Simone de Beauvoir

Ce livre s'adresse à toutes les personnes qui s'intéressent aux relations interpersonnelles et au développement personnel, tant dans leur univers professionnel que personnel, et qui, face à la Pagaille Relationnelle, cherchent des clés pour améliorer les relations, et souhaitent :

- développer leur capacité à (se) remettre en question face à des situations inconfortables (pour elles et pour les autres);
- enrichir leur vision du monde et considérer la Pagaille Relationnelle comme une source d'enseignements (pour soi et pour les autres);
- contribuer à créer un environnement où tout peut être exprimé et où chaque Pagaille Relationnelle devient une opportunité de collaboration meilleure et de satisfaction pour chacun;
- agir sur la Pagaille Relationnelle et envisager des solutions au-delà des apparences pour faire émerger des relations plus authentiques et plus saines; sur le plan professionnel, cette transformation est l'affaire de tous (chacun à son échelle) dans l'entreprise, et pas seulement des dirigeants.

Cette approche sera utile à ceux et celles qui ont des responsabilités de direction et de management (dirigeants, chefs d'entreprise, responsables RH, responsables des services généraux, managers, free-lance, créateurs d'entreprise...) ainsi qu'aux collaborateurs, des plus jeunes aux plus anciens, et à chacun d'entre nous dans sa sphère de vie relationnelle personnelle, en leur faisant découvrir qu'ils ont un véritable pouvoir d'action sur la Pagaille Relationnelle : d'abord sur la relation qu'ils entretiennent avec eux-mêmes, puis avec les autres, et enfin avec leur environnement et l'organisation à laquelle ils sont rattachés afin d'envisager, « pas à pas », la Pagaille Relationnelle comme une alliée et une opportunité formidable de remettre du « vivant » et de l'« humanité » au cœur de ces différents systèmes.



## *Ce livre, pourquoi ?*

J'ai écrit ce livre, d'abord parce qu'il s'agit d'un projet qui me tient à cœur depuis de nombreux mois et que j'ai eu besoin de temps pour oser me lancer dans cette aventure; ensuite, parce que, comme l'écrit si justement Danièle Sallenave, « *écrire, c'est essayer d'ouvrir des brèches, des trouées, pour mieux voir, mieux comprendre, mieux sentir. C'est une manière de vivre, d'unifier, d'éclaircir sa vie* »<sup>2</sup>. Enfin, parce que, finalement, qui d'entre nous ne s'est jamais trouvé dans une situation de Pagaille Relationnelle ?

Nous sommes des êtres de relation, et pourtant, dans de nombreuses situations de notre vie, tant professionnelle que personnelle, nous sommes susceptibles de rencontrer et/ou subir des difficultés dans nos relations, des tensions, des incompréhensions, des malentendus... Pourquoi y a-t-il tant de Pagaille Relationnelle ? Probablement en raison de certains facteurs : notre éducation, notre tendance à préférer l'ordre, la normalité et le prévisible au désordre, nos habitudes de fonctionnement dans les relations, la crainte de décevoir, la pensée binaire (soit je contrôle la relation, soit c'est la Pagaille Relationnelle), le manque de confiance (en soi et dans les autres), notre volonté de réduire l'incertitude dans tous les domaines, etc. L'être humain est en évolution toute sa vie, il apprend et conserve le capital de ses expériences passées, alors comment pourrait-il en être autrement dans ses relations ? Alors face à cette Pagaille Relationnelle, décidons-nous de la subir ou bien de la vivre ? Allons-nous affronter ce qui fâche ou faire la sourde oreille et nous résigner ? Quel sens a-t-elle ? N'est-elle pas un défi pour nous faire grandir en maturité ? Et si une dose acceptable de pagaille dans les relations était un moteur nécessaire pour pacifier les relations que nous entretenons avec nous-mêmes et avec les autres (au travail et ailleurs) et retrouver confiance et sens ? Comment alors l'accueillir et la transformer en opportunités ?

Ce livre aborde les interactions humaines en retenant qu'un juste dosage de Pagaille Relationnelle (pour soi et pour les autres) peut se révéler être une véritable source d'énergie et d'élan vital permettant la transformation des relations humaines en relations plus authentiques, plus constructives et plus justes, voire apaisées. Il propose d'aborder la Pagaille Relationnelle avec A.U.D.A.C.E., ce fil rouge qui vous accompagnera pour oser la regarder et remettre de la vie et du mouvement dans vos relations (voir ci-dessous, chapitre 3, page 47). Vous découvrirez 26 clés pour l'appivoiser et retrouver la confiance (en vous et dans les autres), le sens (dans vos actions et celles

2. *La Vie éclaircie - Réponses à Madeleine Gobeil*, Gallimard, 2010.

des autres) et l'engagement (le vôtre et celui des autres) dans les relations (au travail et ailleurs).

En définitive, il s'agit de traverser des situations relationnelles difficiles et/ou insatisfaisantes (celles qui provoquent des tensions, des excès de stress, une activité mentale intense et prolongée, etc.) et de tenter d'améliorer les relations au quotidien, en mobilisant ses propres ressources et en favorisant l'émergence des potentiels (les siens et ceux d'autrui), et ainsi faire vivre plus sereinement le collectif de vie (au travail et ailleurs).

À travers ce livre, je souhaite permettre à chacun d'entrer en relation avec soi, avec les autres et avec son environnement pour maintenir de l'énergie et de l'élan vital dans votre organisation. Mon intention n'est pas de vous donner des recettes toutes faites (il n'y en a pas), mais surtout, au-delà des outils présentés, de susciter une réflexion et un questionnement (et enrichir les vôtres) pour accepter et vivre la Pagaille Relationnelle comme un vecteur d'évolution et de progrès dans les relations, et non comme quelque chose de négatif qu'il faut absolument éviter. Porter un autre regard sur la Pagaille Relationnelle, c'est découvrir que derrière elle, si vous y prêtez suffisamment d'attention, peut se cacher un « présent » qui vous permettra de (re)trouver :

- l'**envie**, le goût et la permission pour agir, innover, développer votre créativité pour démêler la Pagaille Relationnelle;
- la **congruence** (cohérence entre nos paroles et nos actes), l'honnêteté, la sincérité (avec soi et dans vos relations avec les autres, en d'autres termes, « tomber les masques »);
- la **motivation et le sens** dans vos relations (attitude positive par rapport à soi, aux autres et au futur, désir de faire bouger les relations, apporter votre contribution dans la construction de relations plus authentiques et plus durables).

J'espère que vous découvrirez aussi cette capacité d'optimisme que nous possédons tous au fond de nous, et qui, dans le contexte actuel où la morosité, le scepticisme et parfois le renoncement alimentent si souvent la une des médias, a bien besoin aujourd'hui d'être remise à l'ordre du jour dans toutes les facettes de notre vie, personnelle et professionnelle !

Pour moi, face à une Pagaille Relationnelle, il est essentiel d'apprendre d'abord à se connecter à soi-même avant de tenter de démêler la Pagaille Relationnelle des autres. J'ai organisé ce livre en 4 parties, distinctes et complémentaires :

La première partie explique le **concept de Pagaille Relationnelle** et en quoi il peut devenir un **levier d'action** pour améliorer les relations inter et intra

personnelles avec A.U.D.A.C.E. et ainsi favoriser une meilleure qualité de vie (au travail et ailleurs).

La deuxième partie aborde la Pagaille Relationnelle comme **une opportunité pour se connecter à soi (et aux autres)**.

La troisième partie aborde la Pagaille Relationnelle sous l'angle d'**une opportunité pour réguler les tensions et prendre soin de soi (et des autres)**.

La quatrième partie aborde la Pagaille Relationnelle comme **une opportunité pour ajuster ses compétences relationnelles et sa communication**.

Dans chacun des dix chapitres, vous trouverez des **clés** qui vous aideront à démêler la Pagaille Relationnelle en fonction des indicateurs que vous aurez identifiés au préalable grâce à la méthode A.U.D.A.C.E.