

DÉJOUER LES
PIÈGES DE LA
MANIPULATION
ET DE LA
MAUVAISE FOI

PIERRE AGNESE
JÉRÔME LEFEUVRE

DÉJOUER LES
PIÈGES DE LA
MANIPULATION
ET DE LA
MAUVAISE FOI

3^e édition

Préface du Dr Stephen Karpman

INTERÉDITIONS

Illustrations : @ Shandan

Mise en page : Belle Page

<p>Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.</p> <p>Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements</p>	<p>d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.</p> <p>Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).</p>
--	--

DANGER
LE PHOTOCOPIAGE
TUE LE LIVRE

© InterÉditions, 2021

InterÉditions est une marque de Dunod Éditeur,
11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff
www.dunod.com

ISBN 978-2-7296-2025-7

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

 SOMMAIRE

<i>Avant-propos à la troisième édition</i>	VII
<i>Préface</i>	IX
<i>Introduction</i>	1
<i>Découvrez un recueil d'outils de self-défense contre la mauvaise foi et les manipulations du quotidien</i>	1
Partie I ■ Soyez lucides : donnez un nom aux stratagèmes que vous détectez	5
Chapitre 1 ■ Le premier qui s'énerve a perdu	7
Chapitre 2 ■ Impossible d'en placer une ! Les six casse-pieds	13
Chapitre 3 ■ Nous n'avons rien à nous dire ! Les quatre boucliers de la relation	43
Chapitre 4 ■ À quoi jouez-vous, bon sang ? Les trois rôles du Triangle Dramatique	63
Chapitre 5 ■ Association de malfaiteurs : Lorsque les Rôles sont associés à d'autres vilains	97

Partie II	■ Faites le choix de la bienveillance	111
Chapitre 6	■ Résistez à la tentation des Jeux	113
Chapitre 7	■ Les freins à la bienveillance et à la compassion	119
Chapitre 8	■ Les leviers de la bienveillance	137
Chapitre 9	■ Et si les intentions sont négatives : Fuyez !	165
Partie III	■ Restez constructif : Entraînez-vous	175
Chapitre 10	■ Choisissez l'énergie positive	177
Chapitre 11	■ La technique de l'Édredon : amortir le choc et renvoyer de l'énergie positive	181
Chapitre 12	■ Le dojo de Jérôme et Pierre Senseï	193
<i>Conclusion</i>	■ <i>Voilà, maintenant, vous êtes devenu(e) ceinture noire ; vous savez envoyer la manipulation et la mauvaise foi au tapis</i>	217
<i>Les mots pour le dire</i>	■ <i>Pour que nos filles aussi comprennent le livre de leur papa</i>	221
<i>Pour en savoir plus sur le Triangle Dramatique</i>		224
<i>Bibliographie</i>		229
<i>Remerciements</i>		233
<i>Table des matières</i>		235



■ Avant-propos à la troisième édition

Onze ans déjà ! Onze ans que nous écrivions ce livre, fruit de notre rencontre avec le génial Docteur Stephen Karpman. Depuis nous avons animé des centaines de stages, conférences, séminaires et travaillé des centaines d'heures avec lui pour simplifier, réduire à leur plus simple expression utile les outils de self-défense relationnelle et d'assainissement des relations.

De ce travail est né le KPM (Karpman Process Model®), modélisation à l'usage de tous, des quarante ans de recherche et de pratique psychologique de notre mentor. Et puis, avec sa bénédiction, nous avons poursuivi le voyage et construit une boîte à outils pragmatique et souvent drôle à utiliser. Car oui, comme le font les magiciens d'Harry Potter avec l'Épouvantard, objet de toutes leurs peurs, nous avons pris le parti de l'humour et du plaisir pour travailler notre self-défense émotionnelle et relationnelle pour en faire un art.

La vie est un art, c'est notre conviction et notre signature.

■ Préface

Depuis bien longtemps, j'entends que mon Triangle Dramatique est connu et utilisé dans le monde entier. Et, bien que conscient de l'effet qu'a pu faire ma vision métaphorique des relations humaines, je n'ai jamais vraiment mesuré l'étendue réelle de son succès.

C'est en 2006, si je me souviens bien, que j'ai décidé pour la première fois de « *googler* » mon triangle (un verbe que j'entends de ci de là, ces derniers temps).

J'ai alors tapé sur mon clavier « Triangle Dramatique » et quelle ne fut pas ma surprise (presque ma terreur) de voir surgir plus de quinze mille adresses de pages web ! Des gens dans le monde entier avaient repris et développé sous forme d'articles, de livres, et même de séminaires, ma mutine figure géométrique. Il existe même en France, un groupe de Rock nommé « Drama Triangle ».

Ce que je découvrais en naviguant me rendait le plus souvent humblement fier et heureux. Parfois aussi, la colère me donnait envie de corriger des versions faussées, voire contradictoires trahissant le sens et les objectifs de mon modèle.

Une fois que le dentifrice est sorti du tube, il semble bien difficile de l'y remettre !

Peu après cette découverte sur Internet, je décidais de rassembler mes notes et de partager quarante ans de recherche ininterrompue sur ce que le monde avait décidé d'appeler le « Triangle de Karpman ». Il me fallait montrer ce qu'il y avait sous le sommet de l'iceberg, partie que seuls

ceux qui avaient apprécié mon travail connaissaient. J'ai commencé par écrire un premier article pour le *Journal de l'Analyse Transactionnelle* aux États-Unis. Depuis, le désir d'écrire un livre sur le sujet me tarabustait. Après tout, Charles Darwin a écrit son œuvre majeure au crépuscule de sa vie. Pourquoi pas moi ?

C'est à peu près à cette époque que je rencontrais Jérôme et Pierre. Nous avions, eux comme moi, la noble tâche d'intervenir en conférence à Hot Springs, près de Little Rock dans l'Arkansas, à l'occasion du deuxième Congrès Mondial de la Process Communication. Je venais présenter mes travaux sur la version complète de mon modèle et ils présentaient les leurs sur la santé émotionnelle et le modèle Process Communication®. Ils m'ont approché dans la soirée, après mon intervention, pour réaliser une interview vidéo à l'attention des coachs et formateurs français. Je commençais par donner mon accord puis changeais d'avis.

J'avais remarqué qu'ils étaient venus avec un matériel vidéo sophistiqué. Je me suis dit que ce serait sympa et intéressant de faire quelque chose de plus excitant qu'une interview. Je leur suggérais de faire plutôt un clip de présentation de mon modèle sur une quinzaine de minutes. J'étais curieux de voir et entendre ça sur le format vidéo. J'avais aussi envie de me lancer ce défi. Ils eurent l'air ravi et nous nous mîmes en tournage le même soir, dans l'enceinte vide du lieu du congrès. Quel beau souvenir ! La mise en scène était fort simple : je pris une craie blanche, m'installai devant un tableau noir vieille école et improvisai pendant une vingtaine de minutes... Une seule prise suffit pour tout mettre en boîte. Ce fut un moment de grâce. C'est là notre première rencontre.

Le reste de l'histoire semble s'être écrit tout seul...

Ils sont tous deux repartis en France avec la bande vidéo. Je suis rentré à San Francisco pour me remettre à la rédaction d'articles complémentaires destinés au *Journal de l'AT*.

Trois mois sont passés. J'avais presque oublié notre tournage. Jérôme m'a appelé chez moi. Il me dit que Pierre et lui avaient retenu mon

histoire de Google, et qu'ils souhaitaient m'aider à faire passer le message de leur côté en Europe. Ils avaient en tête d'organiser un ou deux séminaires à Paris avec moi pour des formateurs et des coachs. Je leur dis *pourquoi pas*, pour plusieurs raisons, dont la principale, je l'avoue, était de voir Paris au printemps et en profiter pour enfin visiter le musée Picasso! Après une semaine seulement, ils m'ont rappelé pour me dire que deux séminaires n'allaient pas suffire vu le succès de l'annonce du projet dans leur cercle de collègues. En informant leur seul réseau de proches, ils avaient reçu plus de cent demandes de participation!

J'étais flatté et ravi. Nous avons confirmé et plus de cent personnes sont venues nous voir. Nous avons dû refuser du monde. Et vous savez ce que disait le Terminator : *I'll be back!*

Nous avons monté nos séminaires, avec moi, qui amenais le bon vieux matériau que nos participants croyaient connaître, le modèle du Triangle et je l'ai enfin présenté tel que je crois qu'il doit être utilisé, développé et enseigné. La surprise venait des évolutions que j'avais créées au fil des années et, pour finir, les outils que j'avais imaginés pour aider les gens à vivre leur vie hors de ce satané Triangle du Drame. Quel plaisir de travailler avec Jérôme *and* Pierre! Ils ont endossé bien mieux, bien plus, que le rôle de co-animateurs pendant ces séminaires. Il leur arrivait d'attraper au vol un schéma que j'avais gratté sur le paperboard, ou encore de relever, en la notant, une blague, une idée que j'émettais, puis ils revenaient le lendemain avec un exercice ou une expérience à tester immédiatement avec nos groupes. Je trouvais cela passionnant parce que je n'avais plus qu'à laisser les idées sortir comme elles me venaient. Et toutes ces choses que j'avais imaginées et construites dans ma tête pendant des années, prenaient vie sur place.

Depuis, j'ai écrit - je devrais dire compilé - une série d'articles reconstituant toute l'histoire du Triangle. Mon histoire du Triangle et pour finir, une fois de plus avec le soutien actif de Jérôme et Pierre, j'ai écrit mon livre définitif sur l'ensemble de mes recherches¹.

1. *A game free life*, Drama Triangle Publications, San Francisco, 2014.

Dans les pages qui suivent vous trouverez la lecture respectueuse et ludique que Jérôme et Pierre en ont faite. C'est une joie de lire leur adaptation de mon modèle sous cette forme à la fois simple et pourtant si riche. C'était bien l'idée à l'origine : mettre ces outils à la disposition de tout un chacun, les rendre si simples qu'un enfant de huit ans pourrait les utiliser, comme le suggérait mon vieil ami et mentor, le Dr Eric Berne. Voici le plus important, amener tout cela dans la vie quotidienne.

Avec ce livre, le premier d'une longue série, j'espère, Jérôme et Pierre vous apportent mon modèle dans le respect de sa forme originelle et son intégrité. Ils l'ont rendu drôle et facile à appréhender. Alors, allez-y, amusez-vous et libérez-vous des Triangles Dramatiques de l'existence.

Et à l'occasion, rendez-moi donc visite sur :

www.karpmandramatriangle.com

Stephen B. Karpman,
Le 14 février 2010, San Francisco



Pierre Agnès, Stephen Karpman et Jérôme Lefeuve

■ Introduction

*Découvrez un recueil d'outils
de self-défense contre la mauvaise foi
et les manipulations du quotidien*

« Je me doutais bien que quelque chose n'allait pas, qu'il me menait en bateau. À chaque fois je me fais avoir parce que je culpabilise. Il est très fort pour ça ! Faire culpabiliser. Il sait que ça marche à tous les coups et moi, je ne m'en rends compte qu'après. J'en ai vraiment assez, je voudrais apprendre à gérer ça autrement. »

Sandrine, 34 ans, veut comprendre. C'est pour ça qu'elle a décidé de s'inscrire à cette formation. Sandrine, Arnaud, Alexandre, Chloé, et les autres sont tous ici pour la même raison. Ils ne veulent plus se laisser embarquer par la mauvaise foi, les Jeux Psychologiques et les manipulations. Ils ont besoin de comprendre pour ne plus avoir à faire le constat amer qu'ils se sont encore laissé piéger. Ils parlent de leurs collaborateurs, de leurs managers, de leurs conjoints, de leur entourage. Christophe, qui a une trentaine de personnes sous sa responsabilité, dit qu'il démarre au quart de tour, qu'il n'arrive pas à garder son calme face au comportement de certaines personnes. « Surtout pendant les Comités d'Entreprise ! » soupire-t-il.

C'est pour toutes les Sandrine et tous les Christophe que nous écrivons ce livre. Tous ceux qui se demandent comment faire pour neutraliser les empêcheurs d'avancer et les casse-pieds en tout genre. Et les pires d'entre eux le font souvent inconsciemment en plus !

Comment les repérer au premier coup d'œil ? Comment déjouer leurs stratagèmes ? Quelles sont les parades les plus efficaces à maîtriser ? Comment rester élégant face aux provocations ? Comment ne pas se laisser embarquer dans la spirale de la mauvaise humeur et résister à nos propres démons ?

Pour cette troisième édition, nous avons fait un gros travail de compilation des outils les plus pratiques et idées forces de l'art de vivre des relations saines avec soi-même d'abord et les autres aussi, bien sûr.

Vous trouverez ici tous les outils pour vous accorder quelques pas de recul et de répit avant de vous emporter. Apprenez à voir venir de loin les coups tordus, envoyés consciemment ou non, par celles et ceux qui veulent nous attirer dans des Jeux pas très sains. Entraînez-vous à distinguer et à contrer leurs manœuvres parfois bénignes mais agaçantes. Familiarisez-vous avec le puissant modèle du Triangle Dramatique et regardez avec délectation le drôle de manège auquel nous sommes parfois invités. Pourquoi certains choisissent-ils l'intimidation, et se mettent-ils à nous sermonner comme des enfants qui ont fait une bêtise ? Pourquoi d'autres à la moindre occasion, jouent-ils les victimes impuissantes ? Et que dire de ceux qui se croient investis d'une mission, celle de voler au secours de tout le monde sans qu'on leur ait demandé quoi que ce soit, au point de nous exaspérer ?

Ne vous laissez plus faire par les enquiquineurs de tout poil qui n'hésitent pas à monopoliser la parole pour ne parler que d'eux, ou à nous donner d'interminables et répétitives leçons sans aucune requête de notre part. Arrêtons de gaspiller notre temps à plaindre les spécialistes du sabotage d'ambiance, les pros du découragement toujours prêts à nous

reprocher l'aide que nous leur offrons, ou pire, celle que nous aurions dû leur offrir. Réagissons, que diable !

Cet ouvrage est destiné à tous ceux qui veulent des stratégies pour se protéger de tous ces affreux, tout en restant dignes et intègres dans leur façon de communiquer.

Pas question ici de s'abaisser à utiliser les mêmes ruses que ceux que nous combattons, mais bien de les contrer par des pratiques efficaces et nobles. Nous dirons pour *déjouer*.

Rendez-vous dans la troisième partie de ce livre pour vous entraîner avec nos outils pratique et ainsi, vous préparer à affronter une situation difficile. Adoptez aussi les parades de self-défense psychologique pour empêcher la contagion du Triangle Dramatique.

Enfin, vous pourrez également commencer à manier la technique de l'écredon, comme si vous étiez dans un cours de self-défense.

Puisse ce voyage dans les outils pratiques de la self-défense émotionnelle et relationnelle apporter à toutes nos lectrices et nos lecteurs un moment de plaisir et, surtout, une panoplie pour maintenir à distance la mauvaise foi et les manipulations du quotidien.

Alors voici trois questions pour commencer :

1. *Comment garder sa lucidité et voir venir les coups de loin ?*
2. *Comment rester bienveillant malgré les provocations en tout genre ?*
3. *Comment conserver un état d'esprit constructif et sortir grandi d'un conflit ?*

Voici le point de départ de notre travail. Faisons une observation simple et difficile à contredire : si au lieu de rester dans la mauvaise foi et jouer avec les mots et les nerfs des autres, nous restions lucides, bienveillants et constructifs, le monde sans doute tournerait plus paisiblement.

Si vous êtes du genre à ne lire que l'introduction d'un livre avant de le remettre à tout jamais dans la bibliothèque, voici pour vous faire envie quatre règles de base à retenir avant que vous ne partiez :

Règle#1 - Qui perd son sang-froid perd la partie !

Règle#2 - Regardez la personne et non ce qu'elle vous fait.

Règle#3 - Faites un crédit plutôt qu'un procès d'intention.

Règle#4 - La règle numéro quatre est une règle de trois ! Faites deux propositions saines à un mauvais joueur, la troisième étant risquée, sortez du jeu.

Alors si vous vous demandez comment faire pour appliquer ces règles de base et tous les principes qui vous sont proposés dans le livre, ne le rangez pas dans la bibliothèque tout de suite et venez découvrir l'art de déjouer les pièges de la mauvaise humeur, de la mauvaise foi et de la manipulation avec nous.

■ PARTIE I

Soyez lucides :
donnez un nom
aux stratagèmes
que vous détectez

CHAPITRE 1

■ Le premier qui s'énerve a perdu

Le film *Matrix*, sorti en 1999, avec Keanu Reeves et Laurence Fishburne, jongle avec les codes de la science-fiction et des légendes anciennes. Mais c'est surtout une ode à la lucidité dont le jeune informaticien Thomas Anderson devient le héros sous les traits de Néo. C'est Morpheus qui le guide, en commençant par lui donner le choix de savoir la vérité ou de rester dans l'illusion. La scène dans laquelle Morpheus lui propose de choisir entre la pilule bleue et la pilule rouge est une des plus emblématique pour les *aficionados* de *Matrix*.

Rester dans l'illusion ou affronter la réalité

Ce que nous aimons dans cette symbolique, c'est qu'elle rejoint souvent les réactions des personnes que nous formons lorsqu'elles découvrent la face cachée des relations humaines, lorsque derrière la banalité de certains échanges ou la récurrence de certains propos, se trouvent un niveau de lecture plus subtil et des enjeux sous-estimés.

Surgeaient alors les onomatopées de nos participants au lendemain d'une première journée de formation. Ce qui revient le plus souvent :

- « *Maintenant j'en vois partout !* »
- « *Mais moi aussi, je fais des trucs pas très nets parfois !* »
- « *J'ai l'impression qu'il y a beaucoup de gens qui jouent à des Jeux Psychologiques.* »

L'analogie avec Néo qui voit la réalité telle qu'elle est, s'est offerte à nous comme une évidence. Le film est suffisamment populaire pour que nous y fassions référence très souvent sur le ton de la plaisanterie... quoique.

Il y a une nouvelle excitante dans cette comparaison avec Néo, le héros du film. En nous entraînant à devenir de plus en plus lucides, nous développons une faculté à voir partir les coups avec un temps d'avance. Et, comme Néo qui a le temps d'esquiver les balles ou de réaliser des prouesses spatio-temporelles, nous découvrons que nous avons le temps de nous protéger des attaques de nos interlocuteurs. Ce n'est parfois qu'un léger laps de temps que nous gagnons lorsque nous parvenons à nommer le phénomène. En y travaillant régulièrement, ce laps de temps nous semble de plus en plus long, étirable et fort utile pour ajuster une parade adaptée.

Un super pouvoir, en quelque sorte !

Nommer pour agir

La lucidité est une capacité qu'acquièrent les individus à percevoir leur environnement en faisant la part entre les ressentis, les opinions et les faits. La connaissance et la reconnaissance des enjeux en présence dans un conflit, aussi bien les miens que celui de l'autre, sont une démonstration de cette capacité.

Le contraire de la lucidité dans notre discipline s'appelle l'interprétation. L'interprétation est ici entendue comme inconsciente. Il est acceptable d'interpréter à condition de reconnaître que nous sommes en train d'interpréter. Dans l'interprétation nous tirons des conclusions dans lesquelles notre jugement et nos émotions se retrouvent dans une zone aveugle, parfois aveuglée.

Pour déjouer les pièges que les autres nous tendent encore faut-il rester lucide et savoir les repérer. Depuis toutes ces années que nous travaillons avec des disciplines comme l'Analyse Transactionnelle, la Process Communication, l'Intelligence Émotionnelle ou encore le

Triangle de Karpman, nous n'avons cessé d'orienter notre réflexion sur le développement de la lucidité. Au fond, toutes ces approches n'ont d'intérêt que si elles sont utilisées pour développer une forme de clairvoyance sur soi-même et sur le monde qui nous entoure.

Une des premières règles que nous a enseignées le Dr Karpman tient dans cette formule : « Si vous voulez agir sur un phénomène, il faut commencer par lui donner un nom ». Cette règle prend tout son sens lorsque nous commençons à y voir plus clair sur les stratégies, les manœuvres et les Jeux utilisés dans les relations humaines, au quotidien. Nommer ce qu'une personne est en train de faire lorsqu'elle lance un Jeu psychologique est une façon très efficace de mettre une distance émotionnelle entre soi et cette pratique. C'est déjà un temps précieux gagné, même s'il est court et avec un peu d'entraînement, nous apprenons à en faire bon usage.



La lucidité : un choix irréversible

Cette lucidité dont nous parlons ici commence par deux évidences :

D'abord, ce que nous appelons « pièges » dans cet ouvrage sont la plupart du temps, des comportements peu conscients, qui sont eux-mêmes

l'expression de motivations toutes aussi peu conscientes. Bien sûr, il arrive parfois que certains de nos interlocuteurs soient de grands Joueurs qui savent très bien ce qu'ils font lorsqu'ils le font. Mais, mais ils ne représentent pas une majorité, fort heureusement. Ne cédon pas à la tentation de juger trop vite ceux qui nous entourent lorsque nous les voyons clairement agir avec un stratagème. Notre lucidité ne doit pas nous servir à devenir des délateurs et des moralisateurs insupportables. Au contraire, elle est là pour nous inciter à davantage de sagesse. Un léger sourire au coin des lèvres se dessine lorsque nous commençons à repérer par-ci, par-là certaines pratiques de communication correspondant à des manœuvres que nous allons étudier. Un sourire mêlant distance et sérénité, pas celui de l'ironie.

Ensuite, avec ce livre entre les mains, rappelez-vous que nous sommes tous des utilisateurs plus ou moins assidus des pratiques que nous allons décrire ! Et oui, même nous, les auteurs de ce livre, écrire sur les pièges de la mauvaise foi ne nous exonère pas de céder parfois (moins qu'auparavant, nous l'espérons !) à certains raccourcis dans nos relations aux autres. C'est une des bases de la lucidité que de s'inclure dans ce grand théâtre de la vie sans être dupe.

Une des principales vertus de la lucidité sur soi-même réside également dans le fait de connaître ses points de vulnérabilité. Parmi les pratiques désagréables que nous allons décrire dans ce livre, certaines vous paraîtrons plus supportables que d'autres. Pourquoi ? Difficile de répondre à cette question sans poser l'hypothèse que chacun de nous a, dans son histoire, des épisodes douloureux au cours desquels il ou elle a entendu ce genre de formules, associées à un parent, un ex-conjoint ou un supérieur hiérarchique coutumier du fait. En les entendant aujourd'hui, dans le temps présent, l'effet produit est celui de recevoir une attaque sur un point sensible. Nous appelons cela un hameçon dans la discipline que nous pratiquons. Un bon déjoueur connaît les petites phrases, les formules et les attitudes qu'il déteste. Il sait qu'il est plus fragile lorsqu'il les entend et qu'elles représentent un hameçon dans lequel il est tentant, voire irrésistible de mordre. Dans le cas présent, mordre voudrait dire,

partir au quart de tour, répondre sèchement et donc, s'énerver le premier. C'est-à-dire perdre la partie !

En développant notre lucidité, nous apprenons à accroître notre niveau de vigilance dans nos relations, qu'elles soient professionnelles ou personnelles. C'est également une belle preuve de bonne foi lorsque le déni d'évidence empoisonne les relations. Celui qui a déjà eu à subir la mauvaise foi d'une personne qui refuse de voir une situation telle qu'elle est, sait combien le déni de réalité est un puissant motif d'exaspération !

Alors gardons notre esprit en éveil et restons attentifs à ce qui se passe.

Les chapitres qui suivent seront non seulement l'occasion d'identifier les six casse-pieds, mais aussi, sans attendre, l'opportunité de voir comment les gérer lorsque la situation le réclame.

