

LE CARNET DE FORMULATIONS

Chaque phrase a sa maison dans le livre. Ajuste-les jusqu'à ce qu'elles sonnent comme toi.

La règle d'or : ces phrases ne fonctionnent que portées par une vraie intention de comprendre. Récitée, une formule meurt. N'utilise jamais une question dont tu ne veux pas vraiment entendre la réponse.

POUR ÉCOUTER

chapitre 5

- › Dis-m'en plus.
- › Qu'est-ce qui te fait dire ça ?
- › Aide-moi à comprendre.
- › Si je comprends bien, c'est [ceci] qui t'inquiète, pas [cela].
La reformulation : la personne qui s'entend comprise baisse la garde.
- › Puis trois secondes de silence.
Les gens détestent le vide et le remplissent avec l'essentiel.

LA QUESTION MAÎTRESSE ET SES VARIANTES

chapitre 6

- › Qu'est-ce qui ferait que ce non devienne un oui ?
La forme canonique. Ouverte, au conditionnel, sans « pourquoi » frontal, suivie de silence.
- › Qu'est-ce qui manque à ma proposition pour qu'elle fonctionne pour vous ?
- › Quand serait le bon moment pour en reparler ?
Devant un timing. Note la date, et reviens.
- › Qu'est-ce qui me manque aujourd'hui pour être prête la prochaine fois ?
Après un refus de promotion : transforme le non en plan de carrière.
- › Qu'est-ce qui devrait être vrai pour que ce projet passe ?
En réunion : déplace la conversation des opinions vers les conditions.
- › Qu'est-ce qui rendrait ma proposition plus facile à considérer de votre côté ?
La relance d'un courriel resté sans réponse.
- › Qu'est-ce qui ferait que mon propre non devienne un oui ?
Pour ton non intérieur. Il a des conditions, lui aussi, et elles sont négociables.

AU TRAVAIL

chapitre 9

- › Si la décision ne dépendait que de toi, qu'est-ce que tu changerais à ma proposition ?
Le tri en une phrase : son non, ou celui d'en haut.
- › Qu'est-ce qui te rendrait la tâche facile pour défendre ça au comité ?
- › Qu'est-ce qui devrait être vrai, dans six mois, pour que la réponse soit oui ?
Des critères, une date, un suivi.
- › Qu'est-ce qui rendrait ça faisable de ton côté d'ici vendredi ?
- › Qu'est-ce que je peux enlever de ton assiette en échange ?
Un dépôt en pleine négociation.
- › Qu'est-ce que ce changement te ferait perdre, concrètement ?
En tête-à-tête : la question qui débusque la peur.
- › Qu'est-ce qui te retient le plus : le montant, ou le fait de ne pas savoir si ça va marcher pour toi ?
Sépare le budget du doute en une phrase.

EN NÉGOCIATION

chapitre 10

- › Ça ne fonctionne pas pour moi tel quel, mais voici ce qui pourrait fonctionner.
La contre-proposition : le refus sec ferme la table, la porte ouverte la garde vivante.
- › Si tu peux [contrepartie], alors je peux [concession].
La règle des concessions : jamais sans contrepartie, toujours en si-alors.
- › Reprenons ça demain, à tête reposée.
Un choix de moment, pas une défaite.
- › Et pour toi-même : le courriel de colère dort vingt-quatre heures avant tout envoi.
Tu n'enverras pas celui-là.

AU COMPTOIR (SERVICE CLIENT, REMBOURSEMENTS, RÉCLAMATIONS)

chapitre 11

- › Je sais que ce n'est pas vous qui décidez de ça, et je ne vous en veux pas du tout.
Sépare la personne du règlement. Regarde ses épaules descendre.
- › Qu'est-ce qui serait possible ?
- › Qu'est-ce que vous feriez, à ma place ?
La question qui fait changer la personne de camp. Le menu caché existe presque toujours.
- › Est-ce qu'il existe une autre façon d'arriver au même résultat ?

EN AMOUR ET EN FAMILLE

chapitre 12

- › Qu'est-ce qui t'inquiète dans ce que je propose ?
- › Qu'est-ce qui te ferait dire oui ?
- › Qu'est-ce qu'il faudrait pour que tu te sentes à l'aise avec ça ?
- › J'aurais besoin que [demande précise].
Le reproche traduit en demande : « tu ne fais jamais » appelle une défense, une demande appelle une réponse.
- › J'ai l'impression qu'on essaie de me faire sentir coupable, et j'aimerais qu'on se parle autrement.
Pour nommer un levier reçu, avec douceur.

POUR RECONNAÎTRE ET HONORER UN NON DE FOND

chapitre 14

- › Je veux être certaine de comprendre : est-ce que c'est une question de conditions, ou est-ce que c'est non, tout court ?
Une seule vérification, douce. Puis on croit la réponse.
- › Je comprends, et je respecte ça.
Quatre mots qui changent la nature de tout ce qui suivra entre vous.
- › Je ne l'aime pas, ton choix, mais je vais l'accepter.
La phrase complète de l'honneur : le désaccord avoué, le respect donné.
- › Je pense que je ne suis pas la bonne personne pour vous, et si je croise ce qu'il vous faut, je vous l'envoie.
La fermeture élégante. Les meilleures recommandations viennent parfois de gens qui ne t'ont jamais rien acheté.