

Changement de paradigme



Je me souviens d'un changement de paradigme, minime, vécu un matin dans le métro. Les gens étaient assis, lisant leur journal, perdus dans leurs pensées ou les yeux fermés. Tout était calme, paisible, quand un homme et ses enfants montèrent. Les enfants étaient si bruyants, si turbulents que l'atmosphère changea instantanément.

L'homme qui les accompagnait s'assit à côté de moi et ferma les yeux. Les enfants criaient d'un bout à l'autre du wagon, jetaient des objets, attrapaient les journaux des passagers; ils gênaient tout le monde. Pourtant, l'homme assis à côté de moi ne disait rien. Comment pouvait-il rester aussi indifférent et laisser ses enfants courir ainsi sans rien faire, sans même se sentir concerné?

Finalement, avec ce que je pensais être une retenue et une patience extraordinaires, je me tournai vers l'homme et lui dit : "Monsieur, vos enfants dérangent vraiment tout le monde. Peut-être pourriez-vous les reprendre un peu en main?" L'homme leva les yeux, comme s'il prenait tout à coup conscience de la situation et répondit doucement : "Vous avez sans doute raison. Je suppose que je devrais faire quelque chose. Nous sortons de l'hôpital, leur mère vient de mourir il y a une heure à peine, et je ne sais pas comment réagir. Je crois qu'eux non plus, d'ailleurs."

Pouvez-vous imaginer ce que j'ai ressenti? Soudain, je voyais les choses sous un autre angle, je raisonnais différemment. Mon irritation disparut. J'éprouvai une immense peine et répondis : "Votre femme vient de mourir? Je suis désolé. Est-ce que je peux vous aider? Voulez-vous discuter un moment?" En un instant tout avait basculé.

Source: COVEY, Stephen R. Les sept habitudes de ceux qui réalisent tout ce qu'ils entreprennent, Paris, Editions générales FIRST, 1996.