

Le "langage du cœur", arme anti-conflits

LE MONDE | 12.12.09 | 15h19 • Mis à jour le 14.12.09 | 13h36

Au bureau, Eric se voit reprocher son comportement par sa collègue. Le ton monte, il s'emporte, sa collègue aussi. Déjà tendues, les relations se sont envenimées un peu plus. Cette scène va être répétée sous forme de jeu de rôle, lors d'un stage de deux jours de formation à la "communication non violente" (CNV). D'horizons différents, dix hommes et quatre femmes, dont certains en cours de reconversion professionnelle, sont venus pour apprendre à mieux gérer les conflits au travail, dans le couple ou en famille.

Pas toujours simple quand la communication quotidienne est truffée de pièges. *"J'ai l'impression que tu devrais..."*, *"il faut que tu..."* ou, plus radical, *"tu es nul..."*, la parole est souvent formatée, faite de jugements à l'emporte-pièce, de généralisations. Basée sur l'écoute empathique, la CNV explore d'autres voies : il s'agit avant tout d'éviter de moraliser, de corriger, de clore une question...

Mise au point il y a quarante ans aux Etats-Unis par Marshall Rosenberg, docteur en psychologie clinique, la CNV est arrivée en France à la fin des années 1990. Des milliers de personnes ont suivi des formations dans l'Hexagone, qui compte à ce jour 25 formateurs certifiés. *"Nous avons appris à parler mais pas à communiquer*, aime à dire Marshall Rosenberg. *Ce processus permet à chacun d'entrer en contact avec ses besoins profonds pour mieux communiquer, avec bienveillance.*" Mais comment parler ce "langage du cœur" ? En quatre étapes, répond-il : *"L'observation des faits, l'expression des sentiments, l'identification des besoins et la formulation de demandes claires."*

Une dispute avec son conjoint, un enfant qui n'écoute pas, une amie qui annule une séance de cinéma au dernier moment : les sources de conflit ne manquent pas. A chaque fois, il faut se demander *"Quelle est mon intention, qu'est-ce que je veux, pourquoi je fais les choses ?"*, indique la formatrice et psychothérapeute Caroline Ader-Lamy.

Pour illustrer le langage de la CNV, les formateurs ont recours à l'image de la girafe, qui a un gros cœur et un grand cou qui lui donne de la distance, en opposition au langage habituel, dit "chacal", qui véhicule le jugement et l'évaluation. A l'issue de la formation, les quatorze participants se disent mieux armés pour communiquer.

"Les mots sont là, il faut les laisser sortir", estime Sabrina, une psychologue. Olivier, ingénieur en environnement, évoque un *"réapprentissage vers plus de fluidité, de respect, de reconnaissance"*. *"C'est une pratique qui réclame de l'assiduité et un gros travail sur soi"*, ajoute Frédéric, cadre dans un grand groupe.

"La CNV est une façon de communiquer avec, à chaque fois, un besoin d'authenticité et de

spontanéité, même dans la colère. Ce n'est pas être gentil, c'est être vrai", explique Caroline Ader-Lamy. *"Ce n'est pas un outil, ni une recette, ni une technique ; c'est une manière de vivre, une posture intérieure différente, qui repose sur la confiance, le respect de soi et de l'autre",* poursuit Isabelle Desplats, qui anime des stages.

Les demandes de formation à la CNV sont de plus en plus nombreuses, notamment dans les hôpitaux. *"Comment accueillir la souffrance des parents en cas de diagnostic de maladie grave pour leur enfant ? Comment gérer les conflits ? Comment entendre les besoins des patients ?, etc."* : autant de questions que s'est posées Pascale Molho, formatrice, lorsqu'elle exerçait en tant que médecin hospitalier.

"Le responsable de la maternité d'un hôpital m'a demandé de former son équipe afin d'améliorer le climat. Le but était de leur faire comprendre que l'équipe peut être un lieu de ressourcement et pas d'usure", résume Pascale Molho. L'objectif est *"de faire de la "bientraitance", même si le mot n'existe pas dans le dictionnaire",* sourit-elle. La CNV est également utilisée auprès du personnel de la prison de Fresnes (Val-de-Marne), et de l'établissement pénitentiaire pour mineurs de Porcheville (Yvelines).

Les demandes sont aussi croissantes dans les entreprises dont les salariés sont confrontés à un stress grandissant. *"Avec la CNV, nous aidons les personnes à passer de la domination à la coopération. Cela apporte l'écoute de soi, apprendre à dire non, être suffisamment capable d'entendre l'autre pour tenir compte de lui",* explique Isabelle Desplats. Il y a parfois "coupure" entre la tête et le cœur, décrit Pascale Molho : *"J'ai vu des bons pères de famille, des fans de scoutisme le week-end, qui pouvaient virer sans vergogne une personne le lundi afin de suivre les directives de leur hiérarchie, même si, au fond d'eux-mêmes, ils n'étaient pas d'accord."*

,

Les mots sont des fenêtres

de Marshall B. Rosenberg, éd. La Découverte, 259 p., 16 €.

Cessez d'être gentil, soyez vrai,

de Thomas d'Ansembourg, Editions de l'homme, 256 p., 20 €.

n Sur le Webnvc-europe.org/france

Pascale Santi

Article paru dans l'édition du 13.12.09