

Le « langage du cœur », arme anti-conflits

Les formations en communication non violente (CNV) se multiplient dans les milieux professionnels

Psychologie

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 rôles, 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 États-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'en-



trer 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 psychologue 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.

« Face à la solitude et au manque de reconnaissance que ressent le monde enseignant, la CNV peut aussi se révéler très utile, ajoute la psychologue Caroline Ader-Lamy, il est indispensable que professeurs et instituteurs, élèves et parents se l'approprient. » ■

P. Sa.

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 "bienveillance", même si le mot n'existe pas dans le dictionnaire », sourit-

« C'est une manière de vivre, une posture intérieure différente

Isabelle Desplats
animatrice de stages

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, apprend 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. » ■

Pascale Sauti

Les mots sont des fenêtres, de Marshall B. Rosenberg, éd. La Découverte, 259 p., 16 €. Cessez d'être gentil, soyez vrai, de Thomas d'Arensbourg, Éditions de l'homme, 256 p., 20 €.

Sur le Web
nvc-europe.org/france

Une alternative aux réprimandes dans les cours d'école

« DANS LA COUR de récréation, quand je vois un enfant en taper un autre, je lui dis que je me sens inquiet parce que j'ai besoin d'être sûr que chacun passe une bonne récréation », explique Robert Greuillet, enseignant en arts plastiques à Châto. Une formulation qui est à ses yeux plus efficace que : « Arrête d'embêter ton camarade ! » « Je mets un cœur en bandoulière pour demander à l'enfant comment il se sent, s'il est tris-

te, inquiet ou joyeux », indique pour sa part une enseignante en maternelle.

Les demandes de formation à la communication non violente (CNV) sont de plus en plus nombreuses dans les établissements scolaires. Au lycée Edmond-Michellet, à Arpajon, elles ont commencé en 2008 avec des journées de sensibilisation pour les délégués de classe et une conférence destinée aux parents autour des questions :

« Comment dialoguer dans le respect ? » et « C'est quoi enseigner ? C'est quoi apprendre ? », explique la formatrice, Eliane Régis.

« La violence est souvent présente dans les rapports entre les jeunes, sans aucune conscience de ce qu'il y a derrière. Lors de heurts, on demande aux élèves ce qu'ils ressentent. Durant ces moments, ils sont surpris de la possible liberté d'expression de leurs sentiments, ils se sentent accueillis et respec-

tés », analyse Karim Rahila, consultant en développement relationnel et organisateur de stages basés sur la CNV.

« Face à la solitude et au manque de reconnaissance que ressent le monde enseignant, la CNV peut aussi se révéler très utile, ajoute la psychologue Caroline Ader-Lamy, il est indispensable que professeurs et instituteurs, élèves et parents se l'approprient. » ■

P. Sa.