

EXCUSEZ-VOUS L'EUROPE EST-ELLE CHRÉTIENNE ?

- Par -
OLIVIER ROY

RÉVÉLATION

QUAND LA CHIMIO TUE

AFRIQUE 690 F CFA, ALGERIE 410 DA, ALLEMAGNE 6,90 €, ANDORRE 6,50 €, AUTRICHE 6,90 €, BELGIQUE 5,90 €, CANADA 8,95 \$ CAN, DOM 5,90 €, ESPAGNE 5,50 €, GRAND-BRETAGNE 4,90 €, GRECE 5,50 €, ITALIE 5,50 €, LUXEMBOURG 5,50 €, LIBAN 9500 LBP, MAROC 45 DH, PAYS-BAS 5,60 €, PORTUGAL CONT. 5,50 €, SUISSE 7,20 CHF, TOM 950 YPF, TUNISIE 6,00 DT

L'OBSS



EN COUPLE, EN FAMILLE, AU TRAVAIL...

COMMENT GÉRER LES CONFLITS

Par

THOMAS D'ANSEMBOURG,

*thérapeute, spécialiste
de la communication non violente* **P.18**



 M 02228 - 2826 - F : 4,90 €



CHEZ LE NOTAIRE Le poison de l'héritage

C'est le terrain de tous les dangers. Même un spécialiste aguerri de la gestion de conflit comme Philippe Emont, fondateur du cabinet AlterNego, refuse de s'y aventurer. « *L'héritage questionne l'attachement, notre identité. Des vies entières s'entremêlent, c'est un séisme absolu... que nous n'accompagnons plus* », explique-t-il. Louise, 55 ans, peut en témoigner. « *Quand j'avais 15 ans, mon père, veuf, a épousé une très jeune femme avec qui il a eu un enfant et, à partir de là, mes frères et moi, nous ne les avons presque plus vus pendant trente ans.* » Quand il est mort, la succession a évidemment tourné à la foire d'empoigne, « *d'autant que le défunt, contrairement à ses promesses, n'avait rien réglé* », raconte-t-elle. Comment convaincre la belle-mère, à qui on n'a jamais parlé, d'être raisonnable ? Une seconde épouse, du même âge ou presque que ses beaux-enfants : un cas typique de succession infernale, comme l'a récemment montré l'affaire Johnny Hallyday. « *A l'ouverture d'une succession, les tensions familiales s'exacerbent. Le pire scénario étant lorsque le défunt n'a pris aucune disposition particulière, se disant : "après moi le déluge"* », confirme M^e Barbara Thomas-David, notaire à Paris. Les héritiers se retrouvent en indivision (plusieurs personnes détiennent un même bien) et tout devient matière à discussion : qui va reprendre la demeure familiale ? Vais-je récupérer la maison où j'ai passé mes vacances enfant ? Le notaire essaie d'entendre les uns et les autres. « *Face à eux, notre discours est à la fois empathique et juridique.* » Le but : éviter que l'affaire ne se retrouve devant la justice, car le conflit risque de s'éterniser. Certains médiateurs pratiquent la « justice restaurative », qui consiste à amener les personnes, par le dialogue, à trouver une issue consentie par tous. Pas de solution miracle. Conseil de Barbara Thomas-David : « *Le mieux est d'attribuer ses biens de son vivant grâce à une donation-partage. Paix des familles garantie !* »

À L'ÉCOLE "L'exclusion d'un élève ne fait que déplacer le problème"

La thérapeute Lynn Lott raconte l'anecdote suivante : ses deux petits-enfants se disputent une tablette qu'elle avait mise à leur disposition. Elle reprend l'appareil et dit : « *Je suis désolée. En vous donnant la tablette, j'ai oublié de vous préciser une chose très importante.* » Elle poursuit : « *Quand je prête quelque chose, la règle d'or est qu'il n'y a pas de dispute. Mettez-vous d'accord pour la partager dans le calme, après quoi je vous la rendrai.* » L'accord trouvé, elle leur rend la tablette,

Par
**BÉATRICE
SABATÉ***,
psychologue

comment ils se sont arrangés. Elle a été ferme, mais les a laissés gérer leur conflit de façon autonome. Au lieu d'intervenir, elle a fait du conflit un terrain d'apprentissage. Elle a aussi mis en œuvre la règle des 4 « R » que l'on partage en discipline positive : se recentrer, reconnaître sa responsabilité, réconcilier (« je suis désolée ») et résoudre. Une méthode qui repose sur les travaux d'Alfred Adler, psychiatre autrichien contemporain de Freud qui considérait que l'être humain est un être social qui se construit par le lien et a deux besoins essentiels : les sentiments d'appartenance et d'importance (la valeur). Tous les groupes sont traversés par les conflits. Mais ils peuvent être dépassés et constructifs. Lorsqu'un collègue est allé trop loin, nous organisons une réunion de soutien éducatif (RSE) avec l'élève, les parents, les professeurs. Nous prenons pour point de départ les forces de l'élève, que nous listons. Puis nous abordons les inquiétudes. C'est du sur-mesure. Lors d'une telle réunion avec un élève qui avait des accès de violence, nous avons convenu de valoriser davantage ce type de parcours. L'élève a tenu un cahier de réalisations dans lequel il a inscrit chaque situation où il était parvenu à garder son calme. Et nous avons coconstruit des routines de mise au travail – une minute chrono pour sortir ses affaires, une minute pour revenir au calme... Toute la classe en a bénéficié !

(*) Béatrice Sabaté a diffusé en France la discipline positive, conceptualisée par les thérapeutes américaines Jane Nelsen et Lynn Lott.

10 PISTES POUR DES RELATIONS PACIFIÉES

Le conflit c'est bien, à condition d'arriver à le gérer, voire à l'anticiper. Pour cela, commencez par suivre ces quelques règles simples

Par **MORGANE BERTRAND,**
BARBARA KRIEF
et **BAPTISTE LEGRAND**



1 Accueillir ses émotions

Connaissez-vous l'image du « cerveau dans la main », de Daniel Siegel ? Ce neuropsychiatre américain illustre ainsi ce qui se passe dans le cerveau quand nous sortons de nos gonds. Main fermée sur le pouce : état calme. Main ouverte : grosse colère, quand le tronc cérébral, siège de nos émotions, s'est déconnecté du cortex préfrontal, siège de la logique, de la décision, de l'empathie, qui régule les affects. La discipline positive nous invite à prendre un temps de pause pour reconnecter les deux parties de notre cerveau. Respiration, marche, étirements... Chacun peut trouver sa façon de redevenir présent à soi et, dit-on en communication non violente (CNV), « accueillir ce qu'il vit ».



6 Se méfier du pourrissement

Pas un hasard si le réveillon a inspiré tant de films. Les huîtres sont délicieuses, tout va très bien jusqu'au moment où la belle-sœur reproche à la grand-mère d'avoir toujours privilégié l'un de ses fils et d'être responsable de l'anorexie de la nièce... Comme lors d'un héritage, c'est toute une pelote de l'histoire familiale qu'il faut démêler. La faute aux « conflits froids ». Durant des années, les malentendus ont été niés et avec le temps le petit sentiment d'injustice est devenu une énorme rancœur. « Si on laisse pourrir le conflit, il devient pathogène. Il faut en repérer au plus tôt les signes avant-coureurs », explique Marie-José Gava, médiatrice.



2 Faire confiance

Non, l'homme n'est pas un loup pour l'homme. Il recherche naturellement son bien-être et celui des autres. Même en cas de conflit. Selon Marshall Rosenberg, l'inventeur de la CNV, nous avons été éduqués avec la croyance que l'être humain ne sait pas distinguer le bien du mal et qu'il faut le dresser par la récompense et la punition. Si l'on décide au contraire de partir du principe qu'il est naturellement empathique, on est en confiance pour dire à l'autre ce qui nous dérange et on peut commencer à coopérer. Comme l'a montré la pédiatre Catherine Gueguen, les neurosciences valident cette hypothèse.



7 Privilégier le dialogue

Mais on peut aussi éloigner le conflit... en le prévoyant ! C'est ce que proposent les « systèmes restauratifs », sorte de feuilles de route construites par un groupe pour gérer le conflit. Ce document d'une demi-page détaille le processus de médiation, avec les noms de « facilitateurs » que l'on peut saisir, des lieux où se réunir. Si le conflit arrive, le facilitateur propose un temps d'écoute, une médiation, un cercle de parole ou encore un « cercle restauratif », dispositif d'écoute ultra-efficace. Plusieurs collèges et lycées ont déjà fait appel à cette méthode pour ressouder une équipe éducative, une classe, ou pour régler des problèmes de harcèlement.

3



S'abstenir de juger

La façon de s'exprimer n'a rien d'anodin. Dans une situation tendue, mieux vaut parler de ce que l'on ressent plutôt que de porter un jugement sur l'autre. C'est l'un des grands principes de la communication non violente. « Cela évite les culpabilisations, les généralisations qui provoquent la fermeture chez l'autre », explique Catherine Schmider, cofondatrice de l'association Déclic-CNV et Education. Par exemple, au lieu de dire à un enfant : « Tu es pénible, quand tu embêtes ta sœur », préférer : « Quand je te vois bousculer ta sœur, je ne suis pas d'accord, je tiens à ce que l'on se respecte. » L'enfant qui ne se sent pas agressé est plus réceptif.

8



Être à l'écoute

Toute relation mérite qu'on lui consacre du temps et qu'on lui réserve des espaces sanctuarisés. Encore faut-il le faire en conscience et avec empathie. Il ne faut pas se laisser envahir par les sentiments négatifs. L'idéal est d'écouter l'autre sans a priori, de le laisser argumenter, de lui poser des questions pour qu'il reformule sa pensée, pas pour le contester. « Ecouter, ce n'est ni donner des conseils, ni consoler, ni chercher des solutions, mais rejoindre l'autre », explique la thérapeute Catherine Schmider. La multiplication de ces moments partagés permet d'entrer dans la logique de l'autre, même et surtout si elle ne nous est pas favorable. Et d'exprimer des désaccords, sans colère ni violence.

4



Proscrire les textos

Derrière un écran, on a vite fait d'écrire le mot de trop. « Il est quasiment impossible de négocier par e-mail, il faut être au téléphone ou face à face pour percevoir les intonations et les émotions », souligne Yves Halifa, médiateur en entreprise. Témoignage de Béatrice, 28 ans : « Sur l'écran, j'écris plus vite que je ne parle, sans trop réfléchir. Le fait de ne pas voir le destinataire crée une distance propice au conflit. » La jeune femme, qui élève rarement la voix, peut alors « écrire des mots très brutaux » : « Je monte vite en pression. Avec ma compagne, on peut se prendre la tête sur qui va faire les courses... J'en arrive à lui écrire que je vais la quitter ! »

9



Chérir la nature

Cessons de crier et sortons. Un conflit se résout plus aisément hors les murs. L'idéal ? Se mettre au vert. Jean-Luc Chavanis, médiateur, raconte l'expérience d'une mère de famille d'accueil découvrant que le jeune de 17 ans la volait. « En colère, elle a failli le gifler, mais a eu le réflexe de dire : "On va sortir pour s'expliquer." Dans son jardin, elle a soufflé et a pu lui parler de façon apaisée. » Les couleurs, les odeurs, les bruits, l'air stimulent nos sens et calmement notre cerveau. Des études de l'université de Washington montrent que le cadre naturel réduit le rythme cardiaque et la tension musculaire, donc le stress. De plus, la nature éveille nos « neurones miroirs » et favorise les relations sociales.

5



Demander de l'aide

Parfois, l'aide d'un tiers est indispensable pour sortir d'un conflit. « Nous ne sommes pas tout-puissants. A force de conseils glanés ici et là, nous pensons pouvoir résoudre seuls des crises. Nous nous improvisons psy de notre partenaire. Mais ça ne fonctionne pas comme ça », analyse Vincent Heulin, thérapeute de couple. Il utilise l'approche Imago, qui voit dans les conflits des opportunités de grandir. Les amis ne sont pas là pour ça. Préférez un professionnel (psy, médiateur...), armé de son savoir-faire et sans lien affectif avec les protagonistes.

10



Oser un autre chemin

Séparation, démission, licenciement, divorce, éloignement... La résolution de conflit peut connaître différentes issues, plus ou moins radicales. Mais celles-ci permettent parfois de mettre un terme à une situation trop difficile. Albert (*) a réussi à retarder de deux ans la mort de son mariage grâce à une thérapie de couple. Mais ce travail à deux et sur lui-même l'a surtout aidé à se séparer de sa femme et à rencontrer une nouvelle compagne. Depuis, le couple divorcé partage cordialement la garde de leurs deux enfants. « On s'entend bien. La preuve : lorsque mon père est mort l'an dernier, c'est vers elle que je me suis tourné. » ■

(*) Le prénom a été modifié.