

Oser le conflit pour reconstruire le lien

Entre CNV et Systémie, la Gestalt en appui du processus de médiation

Par Chantal Furrer Rey

Article rédigé dans le cadre du
3ème Cycle de mes études de Gestalt-thérapie,
Ecole parisienne de Gestalt, 2011

Sommaire

Résumé	p. 2
Conflit en fond – conflit en figure	P. 2
Oser le conflit ?	P. 4
Coupable conflit...	P. 4
Décortiquer la demande => inventer un cadre => créer un processus	P. 5
Chantier miné : phase « pédagogique » ou de pré-médiation	P. 5
Les récits : phase de sécurité	P. 6
Oser le conflit : phase de mise en forme	P. 7
La déflexion créative : phase d'ajustements créateurs	P. 11
La bascule gestaltiste : phase d'intimité	P. 14
Post-Scriptum : Face à la violence, la Gestalt-thérapie sociale	P. 16
Bibliographie	P. 17

Oser le conflit pour reconstruire le lien

Entre CNV et Systémie, la Gestalt en appui du processus de médiation

Résumé

A partir de cas cliniques (thérapies de couple, de famille, médiation entre collègues de travail, interventions sur des équipes), l'auteure décrit un processus d'accompagnement de personnes en conflit basé sur trois piliers :

- La médiation (outils de résolution non-violente des conflits, dont la CNV)
 - La thérapie systémique (objets flottants, injonctions paradoxales, ...)
 - La Gestalt-thérapie (posture de champ, awareness, cycle de contact et résistances)
-

Conflit en fond – conflit en figure

Accompagner un couple, une famille, un groupe, nécessite des ajustements créateurs constants. La demande, les attentes évoluent d'une séance à l'autre.

Lorsque le groupe en thérapie se laisse vivre, dans le cabinet, ce qu'il vit au quotidien, la thérapie du processus peut se dérouler plus aisément. Pourtant... le couple, la famille, jouent parfois un drôle de jeu. Un peu comme si dans cet environnement cocon, et devant ce tiers apparemment zen, chacun souhaite être un bon patient, faire juste. Le tableau devient idéal. C'est cela qui apparaît en figure. Les conflits, la violence, la souffrance restent dans le fonds, apparaissant en tant que récits.

C'est bien le repérage des « comment » dans le champ thérapeutique, ainsi que l'expérimentation – dans un cadre protégé – de nouveaux processus, qui vont permettre de soigner le lien mis à mal et d'avancer dans le processus de résolution des conflits, passés et à venir. Mais ce passage d'un ailleurs-avant (le récit : les faits, le vécu jusqu'ici) à l'ici et maintenant (le ressenti aujourd'hui, la relation) ne se fait pas sans peine et nécessite souvent certaines précautions.

Parfois une simple observation de ce qui fait figure suffit à laisser les récits en fond, et à permettre aux médiateurs de mettre en place un nouveau processus de communication.

Blitz médiation

Alice et Sylvia, deux collègues qui doivent coopérer sur plusieurs dossiers administratifs, se reprochent bien des éléments dans cette première séance de médiation, j'ai peine à suivre. Deux entretiens individuels préalables m'ont aidé à percevoir qu'elles n'ont pas la même vision d'une relation professionnelle : Alice investit beaucoup dans le travail, vit seule, et une belle harmonie entre collègues est vitale pour elle. Sylvia sort d'un divorce compliqué, est fatiguée de résoudre des conflits, se centre sur sa fille, et le travail est alimentaire, elle y investit un minimum d'énergie.

De fait, après environ une heure de séance, je suis perdue, à la fois agacée et désabusée, avec une impression de plat de spaghetti sans fin. Mon awareness sur pilote automatique... Les reproches mutuels sur des épisodes passés fusent, mais il se passe soudain quelque chose dans le champ, peu perceptible, qui me remet en énergie. Quelque chose qui fait figure. Je débranche le pilote automatique.

Ce que j'observe alors : Alice fait une « réponse anticipée » à Sylvia, sans vérifier avec elle si ça lui convient. Sylvia est agacée mais réfléchit, se ferme. Alice sent une tension mais craint l'explosion et passe à autre chose. Sylvia devient cassante. Un processus apparemment habituel a eu lieu dans la séance. Je peux alors interrompre le cours des récits du passé, offrir mon observation avec le plus de précision possible, et je les vois soulagées et enfin sur la même longueur d'onde : « Oui, c'est exactement ça que nous vivons tout le temps... »

A ce moment commence le travail thérapeutique du lien. Nous nous penchons ensemble sur les fonctionnements particuliers de chacune dans cet épisode. Il y a effectivement un conflit de base, que nous osons déployer, qui provient de différences autant sur le sens donné à la relation professionnelle que sur la manière de communiquer. Sylvia aime faire les choses vite et bien, elle n'aime pas recevoir de l'aide si elle ne la demande pas, elle est capable d'en demander lorsque c'est nécessaire. Elle déteste les réponses anticipées. Alice réfléchit beaucoup, elle aime trouver des solutions et donner un coup de main, se sentir solidaire. Au niveau du sens de la relation, Sylvia ose alors exprimer son besoin de « contact minimum » et Alice son idéal d'« harmonie et de solidarité », les deux n'étant pas totalement incompatibles mais nécessitant un important réaménagement... Qu'elles trouvent rapidement sans mon aide : décision est prise d'une rencontre à deux chaque 2 semaines, dans un café, limitée dans le temps, pour communiquer sur la relation (méta-communiquer) si nécessaire, et être en lien simplement. Le reste du temps elles en restent à une collaboration efficace et professionnelle, se gardant cet espace hors du lieu professionnel pour réguler au besoin. Le processus de médiation à trois est déclaré terminé puisqu'un autre dispositif a été trouvé.

Je les appelle après trois mois pour un petit bilan à froid. Alice est enchantée, reconnaissante, soulagée. Sylvia trouve la relation plus détendue même si rien n'a été résolu, elle continue de se protéger en dehors de ces temps de café, mais sans que cela ne blesse Alice, comme auparavant.

Je réalise qu'en synchronie, dans mes relations privées, et avec les couples que j'ai en thérapie, la question de la « bonne distance » est présente, pressante, toujours en figure.

Oser le conflit ?

La demande de départ, en termes de médiation, dans la grande majorité des cas, provient soit d'une détérioration de la communication, qui fait planer une menace de rupture, soit d'une violence perçue (agie ou non), verbale, physique, psychologique. Dans ces deux cas, il s'avère fréquemment que c'est le conflit que l'on fuit, par peur de la rupture, de la violence ; par idéal de la relation fusionnelle.

Dans la calligraphie chinoise, l'idéogramme chinois pour « conflit » est composé de deux signes, l'un signifiant « danger potentiel » et l'autre « force motrice, opportunité ». Formée dans les milieux de l'action non-violente, j'ai appris à voir le conflit comme un désaccord qui touche l'identité, et qui permet d'enrichir le lien lorsqu'on ose le vivre et le traverser dans le respect de soi et de l'autre.

Cependant dans notre société, le conflit est plus souvent vécu comme un échec de communication, un premier pas vers la violence - lorsqu'il n'est pas confondu avec elle. Pour Rojzman (2008), fondateur de la thérapie sociale, le conflit est inévitable et nécessaire. Si on en a peur, c'est parce qu'il est aussi la sortie de la fusion. Qu'il implique des risques : agressivité, rejet, dévalorisation. Mais pour lui, la violence existe quand le conflit n'est pas possible. Parce qu'il n'y a pas rencontre. Ouvrir le conflit permet au contraire de sortir de la violence.

La manière dont le couple ou le groupe perçoit le conflit en tant que tel influe grandement sur ses comportements en médiation ou en thérapie : Signe de santé ou d'échec de la communication ? Opportunité de lien ou danger de rupture ? L'approche phénoménologique m'amène à travailler, dans le démarrage du processus, la perception que les clients ont du conflit, comment elle s'est formée, comment elle évolue au gré des événements importants de leur vie, etc... et à partager avec eux mes propres croyances et expériences à ce sujet. Cet échange est un préalable nécessaire à mon sens au processus thérapeutique, puisque celui-ci consistera à offrir un cadre propice à oser le conflit. Avant de proposer ce pas expérientiel, il faut que les participants en perçoivent aussi bien les risques que les opportunités, et qu'ils souhaitent faire le pari de tenter l'expérience, dans le cadre protégé de la thérapie ou de la médiation...

Coupable conflit...

Au sein d'une même personne ou d'un même groupe peuvent coexister deux perceptions opposées du conflit... selon le domaine dans lequel il intervient. Ainsi, les interventions les plus complexes que j'aie eu à vivre concernaient les milieux porteurs d'idéaux de non-violence, groupes de médiateurs culturels, travailleurs sociaux et bénévoles auprès de personnes défavorisées, éducateurs en institutions. La culture de groupe et son mythe fondateur impliquent un introject collectif selon lequel la communication à l'intérieur du groupe doit être fluide, sans heurts. Le conflit entre pairs est perçu comme un échec, une marque d'incompétence aussi bien professionnelle que personnelle ! Si leur travail consiste à aider les gens à mieux communiquer, ne sont-ils pas des imposteurs lorsqu'ils ne parviennent pas à communiquer harmonieusement entre eux ? L'intervenant extérieur aura dès lors bien du mal à démêler les nœuds, car ce qui se donne à voir dans le système ne colle pas avec l'ampleur de la détresse vécue par les individus, où se mêlent honte et culpabilité. D'autant plus que l'intervenant est le plus souvent appelé lorsque des épisodes douloureux et considérés comme des échecs cuisants pour le groupe, viennent d'avoir lieu : burn-out, licenciement, rupture...

Plusieurs interventions funambulesques de ce type m'ont permis d'expérimenter des processus et des outils que j'ai pu transposer par la suite dans mon cabinet de Gestalt-thérapie.

Décortiquer la demande => inventer un cadre => créer un processus

Il m'est difficile de décrire la manière dont je travaille aujourd'hui tant chaque intervention demande un nouveau cadre, et tant je « papillonne » d'un champ théorique à un autre, d'une posture thérapeutique à une autre, au gré de l'élaboration du lien qui se crée avec les clients / participants / médiateurs¹. La rédaction de cet article me permet néanmoins de réaliser le périlleux exercice de décrire des phases d'intervention. L'ordre choisi pour développer ces phases dans le texte qui suit n'est pas toujours chronologique, et toutes les phases n'ont pas cours dans chacune des interventions.

Chantier miné : Phase « pédagogique » ou de pré-médiation

Dans certains groupes (couple, famille, équipe), les conflits sont ouverts, il n'y a ni évitement ni déni, mais une difficulté à les résoudre et une peur de perdre la qualité de la relation. Le groupe manque momentanément de recul et d'outils pour résoudre le conflit, pour retrouver une voie de coopération, et c'est la raison de leur demande de médiation. Lorsque le groupe ose le conflit, plus de la moitié du travail de médiation est fait. Le processus d'accompagnement s'allège, les médiateurs coopèrent et deviennent assez rapidement co-thérapeutes de la relation, ils acceptent également la participation d'autres membres du système impliqué, si nécessaire.

Dans d'autres groupes, le conflit est interdit, impensable, tabou... car il mettrait le groupe en danger (idéaux de fusion, valeurs de bienveillance...). Les simples désaccords sont ressentis comme dangereux, malgré un discours d'ouverture marqué. Dans cet ajustement conservateur, la communication se bloque dès l'apparition d'une divergence (silence, agressivité rétrofléchie), des formes de violence et des jeux de pouvoir s'instiguent plus sournoisement dans les relations, avec des résistances qui font fortement figure : en particulier projections et déflexions. Dans ces cas la demande d'intervention arrive plutôt tardivement, comme un dernier recours, et souvent imposée par des événements de contexte. La demande (ou le mandat) est généralement peu claire, voire paradoxale. L'intervenant se retrouve dans un double lien, les plus fréquents, lorsqu'ils viennent du groupe, ressemblant à :

« Comprenez-nous » - « Vous ne pouvez pas comprendre »

« Vous êtes le mieux placé pour nous aider » - « Vous ne pouvez qu'échouer (sinon... vous prouveriez notre nullité) »

La demande paradoxale peut également venir du mandataire, et il n'est pas rare d'avoir un discours du style : « J'ai déjà tout essayé et vous êtes ma dernière chance » combiné à des lapsus, des actions de « sabotage » déguisé, qui en disent long sur le danger que représenterait l'ouverture du conflit.

¹ J'utilise le terme de **médiant** pour désigner la personne engagée dans un processus de médiation, le terme de **client**, plus général, pour désigner la personne avec qui je chemine soit en thérapie, soit en coaching, soit en médiation, et enfin le terme de **participant** lorsque mon intervention consiste dans l'accompagnement d'un groupe (formation, supervision, médiation collective...)

Dans ces cas que j'aime à nommer « chantier miné », vu l'impression d'une tension cachée qui peut exploser à tout instant, je mets en place une phase préliminaire, hors médiation, à l'intérieur de la zone de sécurité et en soutien aux ajustements conservateurs du groupe.

Pour un couple cette phase consistera dans un pré-contact alternant des séances de couple et des séances individuelles ; pour une équipe de collègues, j'organise un temps de formation centré sur l'élargissement de l'éventail des attitudes face au conflit.

Cette phase de pré-médiation a plusieurs visées :

- Créer une première alliance, un lien de confiance entre thérapeute et couple / groupe
- Poser un cadre de sécurité et des règles de communication que les participant-e-s peuvent tester hors conflit
- Ecouter, tenter de comprendre déjà de quoi sont faits les liens, voir en tant que thérapeute quels obstacles je peux avoir à me mettre en empathie avec certains membres du groupe (contre-transfert)
- Echanger nos croyances et expériences sur le conflit, revisiter certains introjects individuels ou groupaux sur ce thème
- Repérer (et éventuellement déjà travailler) certaines polarités qui rigidifient les relations dans le groupe
- Ouvrir l'éventail des attitudes possibles face au conflit en les expérimentant (le plus souvent sur des conflits ne touchant pas le groupe, fictifs ou qui se produisent dans un autre milieu)

Les récits : phase de sécurité

La première étape du processus médiationnel consiste à comprendre ce qui amène les personnes en médiation, c'est la phase des récits. Les médiateurs racontent une histoire, la leur, celle d'une relation mise à mal. Ils s'évertuent à rendre ce récit cohérent, avec des liens de cause à effets, une certaine chronologie, des épisodes choisis comme exemples. Traduire un vécu à un tiers, pour qu'il nous comprenne - l'effort est surtout intellectuel. Ces récits, au passé ou dans un présent généralisé, les médiateurs les déposent, comme des nœuds trop complexes, avec l'espoir que l'intervenant saura les reconnaître, dire ce qu'ils représentent, et qui sait, enfin, les démêler.

A ce stade des récits, je travaille sur deux plans :

1. les techniques de médiation issues de la Communication NonViolente : favorisant l'écoute entre les médiateurs et amenant à une empathie mutuelle, grâce au cadre et au processus fixés et à l'empathie du médiateur.
2. un va-et-vient entre le temps des récits et le présent de la relation

Empathie et awareness

Anaïs et Julie sont collègues. Anaïs est secrétaire, Julie assistante sociale. Anaïs a demandé une médiation, Julie s'y prête de mauvaise grâce car elle n'a rien contre Anaïs, mais l'équipe entière suit un processus de médiation, les tensions sont nombreuses.

Après vérification des attentes et craintes de chacune, je propose un cadre de sécurité, un processus, vérifie si elles y adhèrent, précise leur droit au joker, les encourage à profiter de cet espace sécurisé. Julie est dubitative, et Anaïs très tendue.

Je propose à Anaïs (je commence généralement par la personne la plus « chargée » émotionnellement, car elle aurait plus de peine à écouter) de me dire ce qui l'amène à souhaiter cette médiation. Lors de son récit, je dirige toute mon empathie sur le vécu (perceptions, émotions, sensations, valeurs et besoins en jeu, mouvements et résistances). Les faits n'ont aucune réalité en soi, ils existent en tant que faits perçus et faits vécus, toujours en situation. Et c'est bien cela l'enjeu de ce moment de la médiation : ne pas se laisser embarquer dans la recherche de ce qui s'est vraiment passé – même si les médiateurs sont au départ le plus souvent dans cette recherche-là et souhaitent l'arbitrage d'un tiers, qui leur donnera forcément raison...

Anaïs parle d'un épisode où Julie a fait de l'humour qu'elle a trouvé très blessant sur quelque chose d'intime : sa foi religieuse. Elle décrit l'épisode, tente de remettre les mots au plus juste. Julie l'a profondément blessée, elle s'est moquée d'elle en présence d'autres collègues. Trop choquée, Anaïs n'avait pas relevé sur le moment, mais dès lors se méfie et évite tout contact autre que purement professionnel avec Julie.

Anaïs a tout écrit avant de venir à la séance de médiation, et lit donc son papier pour ne pas oublier quelque chose. Elle ne regarde pas Julie, elle me regarde parfois pour être sûre que je la comprends, percevoir chez moi des signes de reconnaissance. Dans mon effort de comprendre ce qu'elle vit au-delà des faits, je suis loin d'être « neutre », car l'empathie n'est pas neutre.

On peut définir cette forme d'empathie engagée en reprenant la différenciation de Salathé (2005, p.42) entre empathie : « sorte d'identification au sujet qui exclut la moitié du champ. car, dans l'ensemble, l'intérêt du thérapeute est centré exclusivement sur le patient et ses réactions » et **sympathie** : « engagement dans le champ. total, celui de la connaissance de soi et du patient ». L'influence anglophone et le sens du préfixe font qu'ici, par rapport aux auteurs français, c'est le terme de sympathie, plus impliqué, qui décrit le type d'attention aux médiateurs. Pour sa part, le psychanalyste Tisseron (2010, p.210) définit **l'empathie complète** comme comportant trois étages : « le premier est la capacité de tout être humain à ressentir ce que l'autre éprouve, en se mettant à sa place. Le second est l'empathie réciproque qui suppose de renoncer à contrôler autrui et d'accepter qu'il puisse se mettre à ma place. Enfin le troisième est l'empathie extimisante : j'accepte que l'autre me révèle à moi-même ». Dans cette acceptation, il y a plus qu'une attention à soi et/ou à l'autre, il y a engagement avec l'autre. C'est une relation complexe, dialogale, une possibilité que nos perceptions s'entrechoquent dans un effort de nous connecter.

Cette parenthèse me paraissait importante pour préciser ce que cette empathie signifie en termes d'attention à chacun des médiateurs. Je suis donc maintenant très présente au vécu d'Anaïs, tout comme à ce que cela provoque en moi, je me sens engagée par rapport au récit qu'elle m'offre, je serai tout à l'heure en empathie avec Julie. Impartiale peut-être, mais jamais neutre.

Lorsque Julie termine une première partie de son récit, je reformule ce que je comprends de son histoire en termes de sentiments et besoins, et vérifie avec elle si c'est bien de cela qu'il s'agit :

CFR : « Vous n'êtes plus en confiance depuis cet épisode dans votre lien avec Julie. Vous préférez protéger ce qui est intime, comme vos engagements pour l'Eglise, votre foi... »

Anaïs : « Là maintenant, je sépare : le travail / le privé. »

CFR : « Et ça vous rend triste aujourd'hui, de ne plus pouvoir partager avec Julie des choses plus personnelles, comme vous le faisiez avant ? »

Notez l'utilisation marquée du présent, le retour dans le champ thérapeutique, ce qui n'est pas habituel dans une médiation classique où l'on reformule plutôt pour comprendre le vécu au moment des faits, donc au passé...

Peu importe si ma reformulation tombe un peu ou totalement à côté de la plaque. D'ailleurs... c'est le cas ici. Au mot triste j'ai observé un mouvement de sourcil et un resserrement de mâchoire. Anaïs ne peut ou ne veut ressentir de la tristesse. Elle est peut-être d'abord en colère. La colère n'est pas trop permise dans son milieu professionnel... ni religieux d'ailleurs. Mais le fait que je formule une émotion lui permet de corriger, compléter, l'objectif de ces formulations étant d'ouvrir un accès à l'auto-empathie, de permettre à Anaïs de sentir comment la situation l'affecte, ce qu'elle souhaite....

Ces éléments sont du coup plus « audibles » pour Julie car dépourvus d'accusations, de jugements, de reproches. Anaïs parle d'elle. Je garde le contact visuel avec Julie aussi, et j'observe qu'elle marque moins d'agacement, qu'elle se détend légèrement.

Anaïs : « Triste non. Mais c'est... frustrant. Je ne viens plus au travail avec le même plaisir, la même légèreté. »

CFR : « et vous avez demandé une médiation avec Julie. Vous avez donc un espoir de reconstruire quelque chose de moins lourd avec elle, c'est ça ? »

Anaïs ne répond pas verbalement. Elle n'est plus dans ses feuilles, témoins du passé. Elle a un mouvement de légère bascule. J'imagine entre espoir de contact et peur d'une blessure. Je vérifie :

CFR : (en réalisant avec mon corps le même mouvement de bascule, légèrement amplifié) : « C'est pas facile... il y a cet espoir peut-être d'un contact chaleureux à nouveau – et j'imagine cette crainte de souffrir... ? »

Anaïs regarde brièvement Julie pour la première fois de cette séance. C'est le moment pour moi d'inviter Julie à s'exprimer. Grâce à ces quelques reformulations, nous avons progressivement passé de l'« avant-ailleurs » des récits d'Anaïs, à l'« ici et maintenant » de leur relation, et je vais tenter d'y rester dans la mesure du possible...

Dans une médiation classique, Julie serait invitée maintenant à donner sa version des faits passés, à développer son récit. Ce serait ouvrir une nouvelle Gestalt avant de tenter de « boucler » la première. Je vais plutôt inviter Julie à se mettre en lien direct avec ce que vient d'exprimer Anaïs :

CFR : « Julie, avant de me dire comment vous vivez tout cela de votre côté, puis-je vous demander de redire dans vos propres mots, ce que vous avez compris de ce que vit Anaïs aujourd'hui, de ce qu'elle souhaite ? ... en vous adressant à elle... vous pouvez ? »

(Ce n'est pas toujours possible. Il faut parfois attendre encore un peu avant de proposer aux médiateurs de s'adresser directement l'un à l'autre. Ici, le regard d'Anaïs, et la détente progressive de Julie m'ont fait penser qu'il valait la peine d'essayer...)

Julie : (à Anaïs) « A la fois tu aimerais pouvoir retrouver la bonne relation d'avant, mais tu crains que je me moque de toi, quelque chose comme ça... ? »

Anaïs : « Tu peux être tellement blessante... tu ne te rends pas compte sûrement ! »

Les médiateurs se parlent. Moment crucial : ils osent le conflit. Je me retire de manière à ce que ce retrait soit perçu, m'éloignant de ma place sur l'angle du triangle équilatéral de quelques centimètres. Comme pour leur dire : « à vous de jouer, je suis là si jamais. ».

Cette position en léger retrait facilite aussi des interventions éventuelles sur le processus. Si jusqu'ici j'étais plutôt dans une attention centrée sur Anaïs (empathie), là je vais me remettre en attention flottante, observer le processus, ce qui se passe dans le champ, y compris mon ressenti (awareness).

Dans cette première phase, les médiateurs peuvent paraître « clivés », comme s'ils racontaient une histoire vécue par quelqu'un d'autre, cependant ce qu'ils déposent est bien chargé de souffrance, de doutes, de colères. Les interventions ciblées du médiateur permettent à chacun de se réapproprier leur vécu interne, de prendre la responsabilité de l'éprouvé, de poser des demandes, de se positionner dans le respect de soi et de l'autre.

L'ensemble des faits mis en lumière, les reflets, les mises en perspective amènent une conscience des différences de points de vue, des divergences, des termes du conflit. Parfois même, le fait d'approcher grâce à l'aide du médiateur le vécu de manière phénoménologique permet aux médiateurs de lâcher sur la recherche de vérité, de causalité, et le conflit se dissout de lui-même. Il n'est pas rare qu'à la 2^{ème} rencontre, les médiateurs fassent référence à l'application dans leur quotidien des règles de médiation ou des techniques de communication utilisées en séance (parler « je », repérer et exprimer ses besoins, s'efforcer de reformuler avant de prendre son tour, exprimer des demandes...), ou à une prise de recul et un regard nouveau, qui a permis une reprise de contact plus harmonieux. Les phases suivantes ne sont donc pas toujours nécessaires...

Oser le conflit : phase de mise en forme

Afin que nous puissions, thérapeute et clients, nous pencher au chevet de cette relation souffrante et agir sur elle, il nous faut parfois avoir accès à sa complexité, dans l'ici et maintenant de la séance de médiation. Afin de favoriser l'émergence de ces processus de communication, ou de donner forme et mouvement au groupe à l'intérieur du champ thérapeutique, je m'aide fréquemment d'outils de communication tirés des techniques de médiation - plutôt langagiers, basés sur la Communication NonViolente – ou de méthodes tirées d'autres formes de thérapies – plutôt basées sur le corps ou faisant appel à l'imaginaire : exercices psychocorporels, dessin, figurines ou objets représentant les membres du groupe, cartes symboliques, ...

Le psychodrame de Moreno ainsi que le théâtre-image de Boal permettent aux participants de représenter les liens qu'ils tissent entre eux, de réaliser collectivement, avec leurs corps, une représentation de leur groupe (ou Gestalt de groupe). Puis chacun s'exprime depuis sa position : que voit-il ? de qui est-il proche, lointain ? Qu'est-ce qui le surprend, le gêne, au contraire lui fait du bien, le rassure... Enfin je propose d'effectuer des mouvements, et de voir ce que cela change pour chacun et pour l'ensemble.

A l'intérieur du champ thérapeutique se constitue peu à peu une image du groupe, impliquant les corps. Chacun se retrouve en situation, dans un « ici et maintenant » réellement vécu, bien qu'uniquement « représentatif » de leur réalité quotidienne. Les sensations corporelles, les émotions, les mouvements et les résistances sont bien réels et ouvrent au travail thérapeutique.

Mais la complexité et l'intensité de ce vécu suppose un cadre approprié, et en particulier un rappel clair des droits à l'abstention et au stop. Lorsque c'est possible, je préfère co-animer ces séquences afin de pouvoir les exploiter plus profondément. Un animateur se charge par exemple des consignes et circule dans le champ, d'un participant à l'autre, l'autre animateur est attentif à la dynamique du groupe et prend des notes sur ce qui fait figure pour lui.

Il m'est également arrivé de compléter les statues de groupe en demandant encore à chacun de représenter les liens (affinité / conflit ouvert / tension) par des fils de différentes couleurs tendus entre lui et l'autre. C'est une méthode qui peut paraître légèrement « électrochoc », mais elle permet de « donner forme à l'informe », de mettre en image ce qui est déjà présent dans l'informe (flou, trouble, opaque) et l'informel (non-dit et bruits de couloir). J'invite ensuite à nouveau chacun à s'exprimer sur ce qui fait figure pour lui, et à dialoguer avec les personnes avec qui il souhaite, exprimant ce qu'il désire, sous forme d'invitation ou de demande. La personne concernée y répond et une décision est prise, sur l'instant (on peut décider de poursuivre comme avant, sauf que depuis ce jour c'est une décision concertée et on sait si elle convient aux deux ; de plus le reste du groupe peut exprimer ce que ça lui fait.). Chacun a l'occasion de se positionner, de préciser sa place, comme acteur ou témoin de ces tensions et conflits.

Équipe sous tension

Ces deux séquences (statue de groupe et fils de couleur) ont permis dans un groupe de collègues travailleurs sociaux de prendre conscience de « vieilles casseroles » qui troublaient encore aujourd'hui les relations entre anciens collègues : l'idée leur est venue de représenter ces « vieilles casseroles » par des objets présents dans la salle, ce qui m'a permis d'inviter le groupe à décider comment placer ces objets, faire avec ou faire sans... ; le malaise des nouveaux a permis une vraie prise de conscience chez les anciens. Les fils de couleur ont également amené des « insights » à la fois individuels et collectifs. Certaines tensions ressenties par l'un étaient des conflits ouverts pour l'autre et de ce fait plusieurs rencontres à deux ont été décidées sur le moment pour crever l'abcès hors groupe, décisions saluées par les témoins de ces tensions ; enfin plusieurs médiations avec tiers ont été décidées également, les demandeurs ayant pris conscience de leur difficulté à boucler certaines situations douloureuses et de l'impact négatif de leurs conflits sur une partie du groupe.

Ces mises en forme et leur exploitation permettent de travailler la responsabilité de chacun-e quant à l'attitude choisie (éviter, s'accommoder, coopérer...) et au processus de résolution des conflits choisi : c'est donc particulièrement utile lorsqu'il y a risque que le groupe délègue la résolution des conflits soit au chef, soit aux intervenants extérieurs vus comme sauveurs ou magiciens de la relation.

Famille Duplo²

Dans une famille avec enfants plus petits, je vais également proposer une représentation des liens familiaux, en utilisant des figurines Duplo. Chacun-e choisit un personnage – animal – objet qui le-la représente le mieux, et se présente au travers de ce personnage, puis investit ce personnage, va à la rencontre des autres. Je demande enfin de former une image de leur famille grâce à ces personnages. Ce n'est donc plus le corps qui vit dans la représentation du groupe, mais - et là je compte sur la faculté de chacun de « jouer », de faire « comme si » - chacun devient son personnage et ressent ce que la figurine ressentirait dans son contact avec les autres figurines. Il se produit des allers-retours entre le vécu dans la famille réelle et l'empathie par rapport aux petits personnages qui représentent soi-même et les membres du groupe. Un travail thérapeutique se fait donc sur la relation qui se crée « au travers » de ces figurines, à l'intérieur du champ thérapeutique.

Dans son chapitre « l'empathie pour les objets » (pp. 106 et suiv.), Tisseron (2010) décrit en particulier le phénomène des avatars chargés de nous représenter dans les espaces virtuels. L'avatar, affirme-t-il, a cette double polarité : « lorsque nous le dirigeons et agissons à travers lui, il nous incarne, mais quand il est en situation d'éprouver des sensations, il devient notre enfant. ». Il me semble avoir observé cette forme primaire d'empathie lors de ces expériences avec des DUPLO.

La déflexion créative : Phase d'ajustements créateurs

Il arrive en thérapie de couple que les conflits aient l'air de « faire partie des meubles », les époux s'en plaignent, pourtant le thérapeute a beau s'évertuer à travailler ces conflits en médiation, l'impression que leur existence même fait partie intégrante du couple se fait de plus en plus prégnante.

Dans l'un des cas auquel je pense, j'ai travaillé sur l'hypothèse systémique que le conflit avait une fonction positive. En creusant cette piste, en séances de couple et individuelles, il s'est avéré qu'il était primordial pour les deux membres du couple, à ce stade, d'éviter l'intimité.

L'expérience de l'éloignement, de la solitude à deux, de l'incompréhension, peuvent être de l'ordre d'un « connu » certes désagréable, mais plus sécurisant que celle du lien intime, du plein contact, avec ses temps de vertige dans l'engagement (responsabilité, choix) et le désengagement (appréhension du manque). Le conflit non résolu permet d'éviter l'angoisse de cette intimité, tout en s'assurant d'un lien d'une certaine intensité tout de même, tant qu'il n'y a pas rupture. Dès lors il peut arriver que le couple vienne avec des conflits bien enchevêtrés...à *ne pas dénouer*... sous peine de perte de contrôle. Encore un double lien pour le thérapeute...qu'il n'est pas inutile de mettre au grand jour...

² Une variante de cet outil est une collection de pierres, que je ramène de mes balades. Chacun en choisit une qui le représente au mieux aujourd'hui, dans ce qu'il est, sent, vit. Puis ces pierres se rencontrent, se positionnent à telle ou telle distance, forment une gestalt... et se parlent.

Mony Elkaïm (2001, p. 24) parle de modèles de « double contrainte » (traduction de « double bind » en anglais), comme un type de communication « pas forcément incongru, mais qui correspond à une cohérence interne du système au sein duquel il surgit : (...) c'est seulement à ce prix qu'une stabilité peut être maintenue, malgré la présence de règles apparemment contradictoires. »

Un talent pour le conflit

Béatrice et Jacques ne vivent plus ensemble depuis 10 ans, mais demandent une médiation pour pouvoir à nouveau communiquer, car ils « doivent » être en lien pour l'éducation de leur fille Katie de 16 ans. Cette dernière prend déjà en partie son envol puisqu'elle vit depuis peu en semaine dans un autre canton pour étudier. Elle ne retrouve son père ou sa mère que les week-ends. Et c'est justement au moment où cette garde partagée s'allège que les deux parents souhaitent mon aide pour communiquer « sans avoir la boule au ventre »...

Après plusieurs séances où nous avons pu travailler des blessures anciennes, dont un épisode de violence qui a présidé à leur rupture il y a 10 ans, j'organise des séances individuelles, y compris avec la fille. Puis une séance de famille, pendant laquelle j'utilise le blason familial, objet flottant par excellence, décrit par Caillé et Rey (2004, pp. 159 et suiv.).³ L'élaboration collective de ce blason, au travers d'une démarche créative utilisant essentiellement le dessin, a permis à chacun d'exprimer ses croyances, espoirs, craintes, demandes par rapport à cette famille qu'ils forment encore malgré l'éloignement - de mettre en figure la part du groupe et la part de chacun, reconnaître les liens, mais aussi les individualités. Le dedans et le dehors. Un moment fort où apparaissent énormément d'éléments en figure, des insights importants pour chacun-e. Et dans le fond, plus cachée mais saisissable, l'angoisse des deux parents dans ce moment-clé du départ de Katie, fin d'une mission, fin d'un projet, finitude.

Après cette séance-clé, le couple souhaite poursuivre la médiation, il y a encore beaucoup de choses non réglées : argent, reconnaissance, agendas...

Mon hypothèse était que les conflits leur avaient longtemps servi à rester en contact en évitant trop d'intimité. Mais avec le départ proche de leur fille unique, ce système était en crise. J'entendais quelque chose comme : « Regardez, nous sommes encore une famille puisque nous nous battons au sujet de notre enfant. » Ils ne savaient comment clore cette gestalt-là, tous les deux.

Ils venaient donc avec une demande doublement paradoxale, que je décidais de mettre à jour de manière elle aussi paradoxale, car les techniques de médiation ne permettaient pas une grande avancée dans ce contexte... . En fin de séance (que j'annonçais comme l'avant-dernière, apparemment), je leur exprimais

- Que j'étais touchée de leurs efforts de poursuivre la médiation pour améliorer leur communication au sujet de Katie – tout en leur rappelant que Katie leur avait demandé de cesser de se battre inutilement à son sujet (premier paradoxe indirectement mis en lumière)
- Combien je me sentais aujourd'hui inapte et perdue, ne sachant que faire de plus : leurs conflits étaient décidément à multiples rebondissements, ils avaient développé un véritable

³ « Le blason familial, comme les autres objets flottants médiateurs de la communication, a pour ambition affichée de travailler avec et sur la culture du groupe d'appartenance. » (Caillé et Rey, 2004, p.160)

talent de leur côté, qui me dépassait (une part de vrai : j'étais impuissante à les aider en considérant leur demande ; une part d'humour : ils étaient doués pour rester en conflit)
- Je leur proposai alors, en dernier recours, comme « devoir » entre séances, une autre injonction paradoxale : pour soigner leur communication défaillante, je leur demandais d'envisager chacun, très sérieusement, le « lien zéro ». D'user de toute leur créativité pour revenir chacun avec des propositions très concrètes pour mettre ce « lien zéro » en route.

La dernière séance a commencé à l'inverse de toutes les autres. C'est eux qui ont ouvert les feux, dans une saine agressivité. J'avais tort sur toute la ligne. Ils avaient beaucoup travaillé, et je n'avais pas reconnu cela la dernière fois ! Il y avait de gros résultats déjà entre eux, ils n'avaient plus la boule au ventre, pouvaient à nouveau se parler, même s'ils n'étaient d'accord sur presque rien (*en effet aucun conflit n'avait été résolu – mais la plupart étaient en voie de dissolution...*). Et en gros, ce lien zéro, ils l'avaient retourné sous toutes les coutures, avaient même pris un café ensemble pour tenter de trouver des idées car ils séchaient... et ne voulaient pas du tout poursuivre ce projet-là qui n'a pas de sens pour eux.

L'ouverture des paradoxes avait donc permis de poser un choix là où chacun pensait subir la situation. Ils n'étaient plus « obligés » de bien s'entendre (donc contraints au conflit...). Ils avaient choisi devant leur café de continuer d'entretenir une certaine forme de relation – minimale, coopérative - malgré le départ imminent de Katie.

J'utilise les objets flottants et autres outils de communication de ce type afin de **traiter des conflits de manière « indirectement directe »**... Ils permettent de se dire... sans trop se dévoiler. De rester dans une zone de sécurité, tout en frayant avec la zone d'intimité. D'éviter le plein-contact tout en s'engageant tout de même, au-delà de la zone de sécurité, mais de manière à pouvoir à tout moment se désengager sans risques. C'est une manière pour moi d'accompagner une déflexion déjà existante, de la soutenir, de la rendre créative afin d'offrir assez de sécurité pour frayer avec l'intimité, et ouvrir l'éventail des possibles, enrichir la palette de choix.

Les cartes contact

Suite de cette dernière séance avec Béatrice et Jacques. Si les choses paraissent mûres pour les laisser expérimenter ce lien sans ma médiation (il n'y a pas de demande de thérapie de couple), ils ont passé de longues années à se débrouiller assez bien dans le mode conflit et ont peu d'entraînement à se dire les choses simplement et à boucler ensemble une Gestalt après l'autre. Avant de clore cette médiation pleine de rebondissements, je leur propose d'expérimenter un outil très simple, que j'appelle « **les cartes contact** », et que j'utilise généralement lorsque les grosses tensions se sont dénouées et qu'il y a un début d'apaisement. Ou comme ici, à la fin d'un processus de médiation ou de thérapie. Mon idée avec ce couple étant d'initier une autre forme de communication que le conflit. Une manière d'expérimenter une forme d'intimité de manière ludique, légèrement déflexive, avec une petite distance de sécurité provoquée par l'existence même des cartes – qui permet par exemple un va-et-vient du regard entre la carte et l'autre.

Cet outil paraît extrêmement basique, naïf, je suis un peu fébrile de honte à le présenter parfois aux clients, tant il paraît « éthéré », mais j'ai vérifié à maintes reprises la profondeur des échanges et la puissance de réparation que cet exercice dégage.

Je dépose 4 cartes au sol :

« Merci... »
« S'il te plaît... » (= suivi d'une demande),
« Désolé-e... »
« J'aime... » (= j'aime ça de toi)

Chacun à tour de rôle exprime à l'autre une phrase qui commence par le mot de l'une de ces cartes, jusqu'à épuisement d'idées (ou fatigue émotionnelle...). Quand le jeu est lancé, je laisse se dérouler phrases et silences. J'invite à ne pas se presser, prendre le temps d'accueillir. Pas besoin de répondre.

« Merci pour ton dernier mail, j'ai trouvé chaleureux ».
« S'il-te-plaît, pourrais-tu organiser les week-ends avec plus d'anticipation ? »
« Suis désolé de ne pas être capable de trouver pour l'instant une bonne forme de reconnaissance pour tout ce que tu fais pour Katie. »
« J'aime ta franchise. Ça m'épate toujours. »
« Et moi j'aime ta générosité. Même si tu peux être aussi un vrai rapiat (rire). Ah non, ça je peux pas dire. Alors : j'aime vraiment la générosité de cœur que tu as. »
Etc...

Le mari est parti avec les cartes, heureux d'avoir cet outil pour une prochaine entrevue avec sa fille, avec qui il a parfois de la peine à démarrer une discussion.

A l'occasion de ces moments d'expérimentation, il se passe des choses dans le champ thérapeutique sur lesquelles les clients pourront prendre appui – ou pas – pour leur vie au quotidien. Des sensations bien réelles, des échanges, des émotions, des insights aussi. Ces outils de communication ont donc une potentialité à permettre le neuf, à favoriser des ajustements créateurs « dans la vraie vie », grâce au fait qu'ils ont été testés comme sécurisants dans l'expérimentation en cabinet. Le client reste libre d'assimiler l'expérience en tant que contact, de la valider comme utile : « j'ai éprouvé, compris cela » – ou de l'invalidier « c'était juste un jeu, impossible de le vivre en vrai ». Cette assimilation – ou non – sera essentiellement sa part de travail entre séances.

La bascule gestaltiste : phase d'intimité

La thérapie systémique ouvre l'approche du conflit aux processus en jeu, et à des dimensions pas directement visibles, mais primordiales pour comprendre le mode de fonctionnement actuel des acteurs en conflit : les mythes (le « Plus Un » du couple décrit par Caillé et Rey, 2004), les rites, les croyances, le contexte d'apparition, les fonctions positives du symptôme, les jeux, etc...

Deux principes systémiques me sont particulièrement précieux dans l'approche de la demande de médiation :

- « le problème est la solution » : avec la recherche du sens du symptôme. En termes de conflit, cela revient à se poser les questions : en quoi le conflit est une solution à l'intérieur du système ? (une réponse possible est la peur de l'intimité mais il y en a bien d'autres) et quel sens il prend à l'intérieur de ce système ?
- Le repérage des « doubles-contraintes » ou injonctions paradoxales créées non seulement entre les membres du groupe, mais dans la demande même faite à l'intervenant extérieur d'aider à résoudre un conflit.

Ma pratique actuelle de la médiation consiste aujourd'hui à **osciller** entre trois postures :

- une posture rodgérienne : attention centrée sur la-les personnes (empathie, soin de la relation je-tu)
- Une posture systémique : attention centrée sur les processus relationnels, en m'y incluant (résonances).⁴
- une posture de champ. : attention flottante (awareness), centrée sur l'émergence du ça, figure-fond

Ce que la Gestalt amène de spécifique et de précieux à la médiation des conflits, c'est à mon avis justement cette **posture de champ**. que peut investir le médiateur, du moins à certains moments du processus de médiation. La forme particulière d'attention à ce qui se produit, ce qui émerge, au-delà des mots, des récits, au-delà du conflit. Ce qui prend forme à l'occasion de cette rencontre-là, incluant les médians et le médiateur. Ce qui se donne à voir, à sentir. Ce qui se produit aux frontières-contact.

Ce n'est plus le conflit qui fait figure, mais ce qui émerge entre organisme et environnement, à l'occasion du conflit, ou du récit de ce conflit, ou encore plus globalement dans la séance où nous sommes « sensés » résoudre ce conflit. De fait cette awareness peut amener à traiter tout autre chose que le conflit sur lequel nous pensions nous pencher : notre manière de regarder ce « paquet » que les clients nous amènent aura une influence profonde sur leur propre manière de le percevoir...

Il m'arrive de chercher avec les clients à ouvrir le paquet, délicatement, à m'intéresser, au vécu de chacun en lien avec le contenu même de ce paquet, à tenter avec eux de dénouer les nœuds, de les aider à trouver un terrain d'entente qui satisfasse les besoins de chacun. Mais il m'arrive aussi, plutôt dans un deuxième temps, et particulièrement si le couple ou le groupe m'amène un deuxième paquet de même type, de regarder l'ensemble formé par ce paquet et nous tous. A l'instar de Perls (2003, p. 84), je me pose la question de ce qu'ils font, ce qu'ils sentent, ce qu'ils veulent, ce qu'ils évitent et ce qu'ils espèrent en amenant ce paquet ici, et maintenant. La question du « pourquoi maintenant » est également éclairante (comme dans le cas de Béatrice et Jacques), surtout en termes de contraintes existentielles.

J'interviens alors plus directement dans le champ, m'y incluant, mais sans l'envahir d'un trop grand dévoilement. Uniquement ce qui pourrait être utile aux médians. Je vais m'intéresser plus particulièrement à la manière dont ils vont au contact – ou l'interrompent - avec soi comme avec l'autre, et amène au besoin ces observations phénoménologiques.

L'attention particulière de la Gestalt aux interruptions des cycles de contact nous amène aux désirs et angoisses qui y sont liées. Leur expression, parfois allégée en termes de besoins et de peurs, suffit parfois à transformer le conflit, ou à le voir se dissoudre pour faire place à d'autres modes de contact. Des ajustements créateurs peuvent se mettre en place, pour autant que les résistances (en particulier les déflexions et les réflexions) soient suffisamment accueillies, soutenues.

⁴ Le concept de « résonance » largement décrit et étudié par Mony Elkaim m'apparaît à la frontière entre systémie (attention du thérapeute aux relations entre systèmes, y compris système client – système thérapeute), et Gestalt (attention à ce qui se produit dans le champ thérapeutique, incluant le thérapeute, son vécu présent, en particulier son contre-transfert)

Post-scriptum : Face à la violence... la Gestalt-thérapie sociale

Lorsqu'une partie du groupe (ou un membre du couple) souhaite une confrontation, et l'autre préfère la fuite, quand les conflits n'ont pas lieu, il règne une tension constante. L'énergie nécessaire à rétrofléchir / défléchir se déplace souvent sur un tiers à l'intérieur du groupe (un enfant de la famille par exemple), ou sur un bouc-émissaire... Dans ce genre de cas la tension finit par exploser en violence.

Il est à mon sens vital de travailler de manière systémique, d'inclure le groupe / la famille / la classe dans les cas d'intervention dans les écoles, tous les membres touchés par le conflit, dans une démarche de double mouvement : expression de la souffrance de chaque individu dans le collectif (yc les témoins) / réparation des liens interpersonnels ET du tissu collectif.

C'est un débat plus large que j'ouvre ici en conclusion de mon article, car il touche la pratique des Gestalt-thérapeutes en termes d'engagement face aux conflits qu'amènent nos clients. L'approche collective du conflit suppose un changement de fond : une confiance dans les ressources du couple – de la famille – du groupe – en tant que collectif - dans ses capacités à transformer le conflit.

Nous avons délégué les compétences en gestion des conflits à des institutions politiques (tribunaux, prisons) et sociales (associations d'aide aux victimes, éducateurs et médiateurs de rue), et la collectivité dans laquelle surgit une violence ou un conflit commence par se poser la question de : « Que fait la police ? », alors que les institutions, y compris les spécialistes médiateurs, ne traitent les conflits qu'au niveau des individus : victime et auteur. Le tissu collectif n'est pas restauré et les individus n'y sont pas réintégrés, pire, ils sont parfois cristallisés dans leur rôle qui les éloigne du groupe, lorsqu'ils ne sont pas purement et simplement éloignés du groupe ou exclus. A l'échelle de nos pratiques en cabinet, nous pouvons être attentifs à cette dimension collective du conflit et réfléchir ensemble à des formes de gestalt-thérapie sociale⁵...

⁵ Pour reprendre le terme de Charles Rojzman (2008) de « thérapie sociale »

Bibliographie

BESSON Bernard. Traiter les conflits. Chotard et associés éditeurs, Paris, 1989. 183 p.

CHEMIN André : Contribution à une Gestalt-thérapie du système familial. Théorie des champs – Théorie des systèmes. *In : Revue Gestalt 5 : Familles en Gestalt-thérapie, 1993*

CAILLE Philippe : Un et un font trois. Le couple d'aujourd'hui et sa thérapie. Collection Psychothérapies créatives, Editions Fabert, Paris, 2004. 170 p.

CAILLE Philippe, REY Yveline : Les objets flottants : méthodes d'entretiens systémiques. Le pouvoir créatif des familles et des couples. Collection Psychothérapies créatives, Editions Fabert, Paris, 2004. 208 p.

ELKAÏM Mony : Si tu m'aimes, ne m'aime pas. Approche systémique et psychothérapie. Ed. du Seuil, Paris, 2001 (1989). 219 p.

GINGER Serge et Anne, Guide pratique du psychothérapeute humaniste, Paris, Ed. Dunod, 2008. *En particulier : Travailler avec les couples, pp. 135-153*

MONNIER Sylvie : Le couple dans la famille recomposée : composer avec la complexité. *In : Revue Gestalt no 37 : Dynamiques de couple, 2010*

MORINEAU Jacqueline : L'esprit de la médiation.- Editions Erès, collection Trajets, Paris, 2010 (1998).- 172 p.

NEUBURGER Robert : Nouveaux couples, Odile Jacob, Paris, 1997.- 189 p.

NEUBURGER Robert : Les rituels familiaux, essais de systémique appliquée.- Petite Bibliothèque Payot 597, 2003.- 217 p

PERLS Fritz : Manuel de Gestalt-thérapie. La Gestalt : un nouveau regard sur l'homme. ESF Editeur. 2003 (1973). 128 p.

PORTNER Marlis : Ecouter, comprendre, encourager - L'approche centrée sur la personne. Trad. Par Odile Zeller. Chronique sociale, Lyon, 2010

ROJZMAN Charles : Sortir de la violence par le conflit. Une thérapie sociale pour apprendre à vivre ensemble.- Editions La Découverte, Paris, 2008.- 171 p.

SALATHE Noël K.: Psychothérapie existentielle, une perspective gestaltiste, Villars-sur-Ollon, 2005 (1^{ère} éd. Paris, 1992). 173 p.

SATIR Virginia : Thérapie du couple et de la famille, Desclée de Brouwer, Paris, 1995 (1971), 251p.

TISSERON Serge : L'empathie au cœur du jeu social. Editions Albin Michel, Paris, 2010, 225 p.

ZINKER Joseph et NEVIS Sonia M. : Intervenir dans les systèmes de couples. *In : Revue Gestalt no 5 : Familles en Gestalt-thérapie, 1993*