

Paru dans Biomagazine, avril 2008.

Autrement psy Carine Anselme

## CommunicActions

Mieux gérer nos conflits au quotidien

**La méthode C-R-I-T-E-R-E, créée par Etienne Chomé, articule le meilleur des écoles de communication et de négociation pour une gestion apaisée des conflits, au travail et à la maison. Une formation pratique qui, plutôt que de chercher un coupable ou d'établir de grandes théories, permet de trouver des solutions en soi.**

C'est l'histoire d'une femme. Elle vient à cette formation organisée par l'École CommunicActions, parce qu'elle ne supporte plus la violence qui ronge son couple. Elle espère que cela permettra de *faire changer* son mari, car - c'est profondément humain ! - elle l'accuse de tous les maux. Au final, elle repart de la formation réconciliée avec elle-même, avec la volonté de prendre soin de sa personne, mais surtout pleinement consciente qu'un conflit se joue (au minimum) à 2 et ne peut évoluer que si le changement part de soi. « *C'est le piège et la clé : que le conflit se passe sur la scène privée, au travail ou à l'échelle d'une société, le mécanisme du "c'est pas moi, c'est l'autre" est universel. Or, le dénouement ne se trouve pas chez l'autre, il part de moi. Par contagion, l'entourage change* », explique Etienne Chomé pour résumer l'essence de sa méthode CRITERE, agissant en 7 temps. Des étapes basées sur des expériences et des exercices, donc « *difficiles à définir par des mots théoriques* ».

### **Intelligence émotionnelle/Intelligence rationnelle**

Etienne Chomé, fondateur et responsable de l'École CommunicActions (qui se développe en Belgique, en France, au Canada et dans plusieurs pays africains), se définit lui-même comme « *un autodidacte* », qui a emprunté et articulé pour sa méthode CRITERE le meilleur des écoles de communication (Communication vraie, « Cadres et dirigeants efficaces » de Thomas Gordon, Communication Non Violente/CNV de Marshall Rosenberg...) et des écoles de négociation (méthodes Win-Win, « négociation raisonnée » de Roger Fisher et William Ury, « gains mutuels » de Michel Ghazal et Yves Halifa...). « *Ces deux univers, travaillés d'habitude séparément, sont peu à peu décloisonnés au moyen de nombreux exemples et exercices pratiques.* » D'où une interaction positive et constructive des compétences de l'intelligence émotionnelle (intervenant dans la communication) et de l'intelligence rationnelle (intervenant dans les capacités de négociation), « *permettant de les distinguer dans le mécanisme conflictuel et ensuite de les faire jouer ensemble* ». Sachant que le conflit est « *la confrontation d'une divergence* », il ne s'agit donc pas de l'éviter, mais de pouvoir prendre du recul et résoudre les choses « *avant que la tempête ne se transforme en cyclone* » (sic).

## **Un melting-pot logique**

Travailler de concert émotionnel et rationnel est cohérent avec le parcours d'Etienne Chomé. Ingénieur civil, « *féru de logique* », il est un homme en chemin. Un « *chercheur* » inlassable qui s'appuie sur ses Maîtrises en Sciences sociales et politiques, en philosophie et en théologie. Il travaille à une thèse de doctorat (UCL) sur les jeux de pouvoir et les rapports de force. Mais la spécificité et l'efficacité de sa méthode tiennent avant tout à sa pédagogie, pragmatique. C'est en effet sur le terrain que CRITERE se construit peu à peu. Au fil de l'expérience et du vécu de ceux qui se forment, les outils s'enrichissent et s'affinent. Ce melting-pot propose un processus de transformation logique : « *S'il y a une entrée, il y a une sortie. La méthode se tient de bout en bout.* » Etienne Chomé a ainsi fait un travail de fond à l'île Maurice, suite à des émeutes qui ont secoué la société et a formé jusqu'à présent 45 animateurs, intervenant dans les conflits éclatant dans différentes sphères locales (prisons, cités,...). Une méthode avant tout empreinte d'humanité et de profondeur, très loin d'une addition de recettes, de beaux principes et de théories. « *Les techniques ne sont rien sans les esprits. L'enjeu, c'est le cœur* », souligne Etienne Chomé. Car le but final n'est pas de fourbir les armes, mais bien de les déposer ! « *Quel que soit le conflit - jalousie d'une belle-sœur, frustrations d'un employé, craintes d'une maman - nous sommes là dans la pâte humaine. Si les exemples diffèrent, le langage employé est transculturel, transreligieux, et le processus touche aux mêmes fondements : à l'Être.* »

## **Apprendre à nager en eaux peu profondes**

La formation fait toujours le lien concret avec la réalité des participants, sans omettre les petits clashes qui pourrissent la vie, tant dans le privé qu'au travail **(I)**. « *Quelqu'un qui ne sait pas nager, on ne va pas l'emmenner de suite en haute mer, on commencera dans le lagon* », image Etienne Chomé. Sa pédagogie fait de même : « *Nous n'attaquons pas frontalement le nœud du problème. Nous partons de "bêtes" conflits du quotidien. Sachant qu'en situation difficile, on a du mal à garder les principes appris, autant se faire la main sur les choses moins complexes.* » On commencera, par exemple, pour tel couple en difficulté à voir comment partager la télécommande, source de bien des disputes... À l'image des arts martiaux, il faut apprendre et répéter les techniques, avant que cela ne devienne naturel. « *La formation est un détour, permettant d'insuffler un peu d'air avant de dénouer le nœud.* »

**(I)** L'expérience démontre qu'en agissant sur un secteur de l'existence - privé ou professionnel - on relâche aussi la pression sur l'autre.

- **CommunicActions, Pour mieux gérer nos conflits.** Etienne Chomé, tel. : 010 39 13 23/ 0472 36 69 12 – E-mail : [etienne.chome@gmail.com](mailto:etienne.chome@gmail.com) – Divers formules et modules de formation pour entreprises et particuliers. Dates et modalités, voir Internet : [www.communications.org](http://www.communicactions.org)

Parangon : « *L'enjeu, c'est le cœur.* »