

Sylvia Breger : le non-verbal, une ressource en médiation

M syme.eu/articles/34367



Sylvia Bréger

20 janvier 2019



Correspondante scientifique du pôle judiciaire de la gendarmerie nationale durant 11 ans et intervenant dans les secteurs du public, de l'associatif et du privé, Sylvia Bréger exerce son métier de de criminologue auprès de différentes institutions pour éclairer les participants sur les comportements humains, le langage non verbal et la détection du mensonge. Elle collabore également avec des agences de conseil, communication de crise et négociation.

Site : www.sylviabreger.fr
Blog : www.sylvia-breger.com

Comment êtes-vous devenue criminologue ? en quoi consiste votre métier ?

Mon parcours est atypique : j'ai suivi une formation pluridisciplinaire (comportements criminels, sciences médico-légales), complétée par un apprentissage continu sur le terrain. C'est une des caractéristiques de ce métier : on apprend sans cesse par la pratique, et par la remise en cause de ce qu'on croit inscrit ou certain... l'humain est complexe et il ne faut pas aller trop vite dans son analyse au risque d'utiliser des raccourcis dangereux. Le criminologue intervient pour tenter de mettre en évidence une déviance, sans juger, sans caricaturer. Il collabore aussi, entre autres, à la conception de programmes de sensibilisation contre des agresseurs potentiels, par exemple à destination des enfants.

Qu'est-ce que le langage non verbal, les bases de son apprentissage ?

Le langage non verbal comprend les postures, les mouvements corporels, les expressions faciales, le ton, le timbre et le volume de la voix, mais aussi les silences, les non-dits. Tous ces signaux éveillent des indices sur ce que l'autre pense réellement, au-delà de ce qu'il dit. On a tendance à vouloir décrypter le non verbal en ne retenant qu'un seul indice pour en tirer une analyse souvent fautive : un seul indice ne compte pas, il faut observer un faisceau d'indices avec toutes leurs significations.

En termes d'apprentissage, comme pour toute discipline, une formation initiale est nécessaire, pour comprendre notamment quoi et comment observer. Et ensuite s'entraîner sans relâche, en commençant par... observer nos proches ! Ou encore observer les débats télévisés, sans le son, pour habituer l'œil et le cerveau à analyser ensemble.

Comment le non verbal se traduit-il dans les expressions faciales et corporelles ?

Pour comprendre réellement le ressenti d'une personne il faut la regarder dans sa globalité. Inconsciemment, les personnes qui s'essaient à la lecture du non verbal se concentrent sur le visage, partie du corps qu'on sait le mieux lire, mais qui est aussi celle qui ment le mieux. Tout ce qui s'éloigne du cerveau est beaucoup plus spontané et sincère. L'orientation des pieds par exemple, ne ment jamais.

Les expressions faciales traduisent uniquement notre état émotionnel. On y trouve des micro-expressions qui laissent fuir inconsciemment ce que l'on ressent vraiment. Ces dernières sont très difficiles à repérer car elles durent moins d'1/25e de secondes. Il faut donc être bien entraîné. Il existe aussi des fuites émotionnelles qui sont liées au contexte : comme il n'est pas permis de montrer l'émotion sincèrement ressentie, nous exerçons un contrôle sur notre visage de façon à réprimer cette émotion. Du coup, celle-

ci ne s'exprime pas dans sa totalité. L'expression faciale est alors incomplète. Par exemple, une personne qui ressent une peur qui ne doit pas être montrée, n'activera qu'un ou deux muscles faciaux sur la totalité : lorsqu'on est formé au langage non verbal, on le voit.

Pour repérer les 7 émotions universelles - joie tristesse colère peur surprise dégoût mépris - il faut donc apprendre le mécanisme des muscles du visage et s'entraîner. On repère alors les personnes qui « font semblant », avec des émotions faites sur commande. Quant à l'expression corporelle, on décèle en l'observant un état d'humeur : bien-être, mal-être, perte d'intérêt, motivation ou démotivation...

Que peut-on lire sur un visage en tant que reflet de notre état émotionnel ? Comment ne pas tomber dans le piège de cataloguer ?

On lit sur le visage des émotions visibles mais aussi des émotions cachées, délibérément dissimulées.

Mais il ne faut pas chercher à tout prix à observer quelque chose qui n'existe pas, ou attribuer un sens qui n'a pas lieu d'être. Parfois il n'y a tout simplement rien à lire.

Comment savoir si le non verbal souligne notre pensée ou bien révèle ce que nous ne disons pas ? Quelles sont les discordances possibles ?

Notre cerveau ne peut pas tenir indéfiniment sur un mensonge ou sur une dissimulation : à un certain moment, il fuit et le non verbal lâche ce que la personne ressent réellement. Quant aux discordances, les humains sont sensibles, et quand quelque chose n'est pas clair ils le sentent. Est-ce que mon interlocuteur est cohérent entre ce qu'il dit et ce qu'il montre en non verbal ?

Quelques exemples : Certaines personnes se disent très motivées par un projet, mais leur corps au moment où elles en parlent prend une posture de distance et de fermeture, le visage devenant inexpressif. Ou bien des personnes affirment qu'elles n'ont pas peur mais dans le même temps le timbre de leur voix se met à monter dans les aigües et le corps se fige !

Une personne qui essaierait de consoler une autre personne fragilisée, mais qui esquisserait un sourire avec un regard fuyant, est en discordance par rapport au contexte et cela se sent. Ce sont ces écarts qu'il faut observer, ils doivent faire réfléchir celui ou celle qui reçoit cette information visuelle.

Quelles sont les clés de la lecture comportementale pour un médiateur ?

D'abord analyser le contexte, avant d'observer la personne : dans quelle situation sommes-nous ? Comment cette situation influence-t-elle le non verbal chez la personne, mais aussi chez le médiateur ? Ensuite analyser la baseline de la personne, c'est-à-dire son attitude naturelle, pour la rapprocher ensuite de son attitude contextuelle, et repérer les écarts. En garde à vue, les enquêteurs mettent les personnes « à l'aise » pour voir leur état naturel, avant l'interrogatoire qui les place dans un état contextuel.

En médiation, quels changements repère-t-on entre l'attitude d'une personne en dehors de la réunion plénière de médiation, et son attitude pendant la plénière ? Et c'est enfin ressentir l'autre, sans jugement, percevoir les émotions pour le comprendre et lui répondre de la façon la plus spontanée et honnête qui soit.

Comment un médiateur peut-il utiliser le non-verbal pour en faire une ressource en médiation ?

Les mots ne traduisent pas toujours nos états émotionnels ; le non verbal décrypté et renvoyé en miroir par le médiateur permet aux personnes de se sentir sincèrement reconnues dans leurs émotions. Le non verbal est un support, pas un tout. A force d'entraînement, il permet au médiateur de développer sa compréhension des ressentis et émotions des personnes, et d'adapter sa propre communication en fonction de ce qu'il observe. Il faut un retour sur la justesse ou l'erreur des analyses. Le médiateur doit confronter son ressenti (« je vous sens... ») à l'émotion réelle de la personne, qui validera ou non.

A quels indices non verbaux un médiateur devrait-il selon vous être le plus attentif ?

Je pense notamment aux indices de bien-être ou d'inconfort : la personne a la tête haute, la posture haute, ou au contraire est repliée sur elle-même en posture basse, peu expressive ; un immobilisme soudain du corps est souvent lié à la peur ; des mouvements saccadés et crispations peuvent être le signe d'une colère contenue. Lorsque des personnes ont envie de fuir, elles ont un réflexe archaïque consistant à décroiser les jambes et à pointer les pieds vers la sortie, comme à l'affût du danger. Et puis il est utile de rappeler qu'il n'existe pas de mauvais gestes, ou des gestes négatifs. Notre non verbal révèle seulement ce que nous ressentons.

Quels conseils donneriez-vous à un médiateur dans sa propre attitude non verbale lorsqu'il conduit une médiation ? Comment être conscient de ses propres expressions faciales ou corporelles ?

Il faut avant tout rester authentique et naturel. Le médiateur doit s'efforcer de ressentir sincèrement les maux que les gens ressentent pour exprimer lui-même un non verbal qui soit le plus honnête possible. Je pense que les médiateurs les plus aguerris sont ceux qui ressentent le plus l'autre, sans pour autant se laisser envahir par leurs émotions.

Empathie - écoute active - observation du non verbal : les 3 clés du médiateur ?

Indéniablement. Et surtout, sans porter de jugement. Il faut être vierge de tout face à chaque personne en médiation : on efface l'ardoise et on la remplit au fur et à mesure. Toujours démarrer par une écoute silencieuse, poser des questions, reformuler ce qui a été entendu. Quand l'interlocuteur parle, observer sans jugements, sans a priori, repérer les cohérences/incohérences entre le dit et le montré.

On revient aujourd'hui, dans le monde de l'entreprise notamment, à des valeurs plus humanistes, liées à la montée en puissance des risques psycho-sociaux et à la souffrance au travail. Il y a une évolution vers plus de sincérité et de compréhension de l'autre. Les entreprises comprennent le lien entre le bien-être au travail et la performance.

Qu'attendez-vous du Syndicat professionnel des médiateurs ?

Pour moi le Syme pourrait permettre de développer une autre vision de la médiation, pousser plus loin la réflexion. Comment développer encore plus nos pratiques pour que la médiation soit utile à la fois pour les personnes, mais aussi pour le médiateur avec les bons mots, la bonne posture, et le langage non verbal adapté.