

« Nous ne pouvons inculquer directement à autrui un savoir ou une conduite ; nous pouvons tout au plus faciliter son apprentissage » (Carl Rogers)



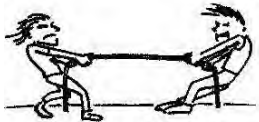
Compétences relationnelles

DÉSARMER LES CONFLITS

1. Ouverture – Représentations du conflit – Objectifs formation 8 oct

« Il nous faut apprendre à vivre ensemble comme des frères, sinon nous allons périr ensemble comme des imbéciles. »

Martin Luther King



Compétition
Gagnant / Perdant



Soumission
Gagnant / Perdant

« L'art de vivre ensemble, ce n'est pas l'art de supprimer les conflits, mais c'est l'art de supprimer la violence dans nos conflits »

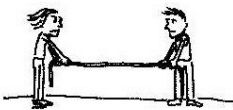
Etienne CHOMÉ



Evitement
Aucun enjeu

« Le conflit n'est pas un accident, mais bien un ingrédient de l'évolution et de la vie ».

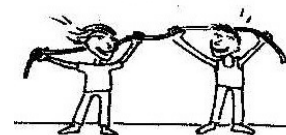
Thomas d'ANSEMBOURG



Compromis
Ni Gagnant
Ni Perdant

« Préfères-tu avoir raison ou être heureux ?
Tu ne peux pas avoir les deux ! »

Marshall ROSENBERG



Collaboration
Gagnant / Gagnant

Qu'est-ce que LE CONFLIT ?

ORIGINE ET SENS DU MOT

En latin... « *conflictus* » vient du verbe « *confligere* » qui signifie « heurter » ; il évoque désaccord et rapport de force.

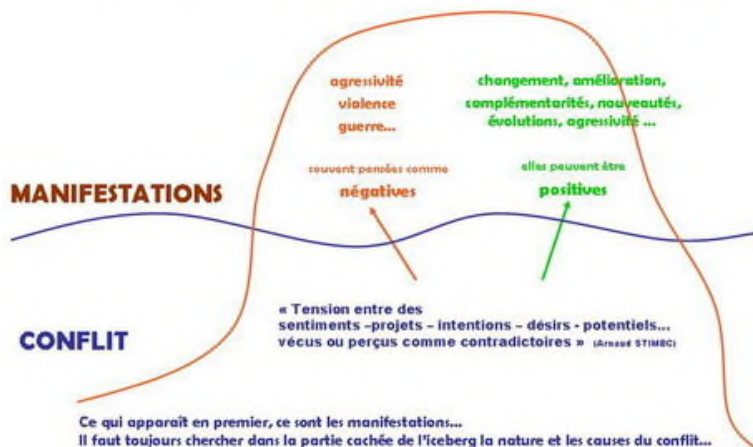
En français... Tous les heurts ne sont pas destructeurs. Parfois on est « choqué »... mais certains « chocs » nous font progresser et changer ! Deux rivières qui se heurtent font toujours des remous, mais pas forcément des inondations ; on apprécie même quand « les petits ruisseaux font des grandes rivières » ! J'aime associer **confluent** et **conflit** : même si les deux mots n'ont pas la même étymologie, le conflit provoque toujours des remous et des bouleversements, mais bien canalisé il irrigue la vie...

Dans le même ordre d'idées, le **courant électrique** : deux « flux », un positif et un négatif... Bien branchés, et reliés entre eux par la « médiation » d'une ampoule ou d'un moteur, ils donnent de l'énergie, du mouvement, de la lumière... Mais s'ils s'affrontent entre eux directement, c'est le court-circuit qui fait tout sauter... Les mêmes énergies du conflit sont créatrices d'énergie, ou d'explosion ; fuir le conflit, c'est éteindre la vie, mais tout est affaire de médiation et de canalisation.

En chinois... Deux caractères sont utilisés pour écrire le mot chinois conflit : l'un de ces caractères signifie « **danger** » et l'autre « **opportunité** » (cité par la revue Non Violence Actualité dans un dossier sur "La Médiation" d'après "Playing with fire", de Nic Fine et Fiona Macbeth, Youth Work Press, 1992). Peut-être cela a-t-il aussi quelque chose à voir avec le « *yin* et le « *yang* » des taoïstes ? Amis chinois, pouvez-vous confirmer ou corriger ?

危	danger, péril	机	appareil, machine, avion
			occasion, chance
危机		= wei - ji = crise	

Ne pas confondre : LE CONFLIT et SES MANIFESTATIONS



LES EFFETS POSITIFS DU CONFLIT

- faire progresser la réflexion en confrontant des idées différentes ou contradictoires
- développer des stratégies de compréhension et de coopération
- établir des relations plus justes (faire valoir ses droits) ;
- réaffirmer la loi (après la transgression) ;
- se développer (l'enfant se pose en s'opposant) ;
- apprendre à exister par soi-même (cf. l'adolescent).

TYPES

- **Le débat** : on cherche à convaincre l'adversaire, on confronte des points de vue différents
 - **Le jeu** : on coopère avec l'adversaire tout en l'affrontant et en essayant de le surpasser grâce à des stratégies
 - **Le combat** : on vise la destruction de l'adversaire ; l'agressivité ne laisse plus de place au calcul.
- intra-personnel - interpersonnel - intra-groupes - intergroupes

CAUSES

- besoins (objets ou objectifs précis)
- valeurs (systèmes de référence et de croyance).
- intérêts (pouvoir, sentiments, appartenance...)



Opportunité du conflit

Sur un parking de supermarché, à St Denis de la Réunion, je repère une place ombragée, un peu étroite car le 4x4 voisin a empiété sur la place que je convoite. Je me gare, ma voiture ne gêne pas le conducteur du 4x4, mais son regard est menaçant...

Lui : « Vous ne pouvez pas vous garer ailleurs »

Moi : « c'est la seule place à l'ombre, et je ne gêne pas l'ouverture de vos portes »

Lui : « Mais la place est trop petite pour vous garer »

Moi : « Pas trop petite, mais étroite car votre véhicule est garé sur deux places de stationnement »

Lui (peau noire d'un cafre réunionnais) : « Vous n'êtes pas chez vous ici ! »

Lentement, je sors alors de ma voiture, je m'approche de lui...

Moi (blond aux yeux bleus métro-z'oreille !) : « Pour moi, tous les êtres humains sont chez eux sur cette terre. Si vous arriviez dans ma région d'origine, je vous dirais : Bienvenue, vous êtes chez vous ».

Lui (surpris) : « Et vous êtes d'où ? » *Moi* : « De Lorraine. »

Lui : « Et moi je suis de Vendée... J'y repars ce soir. »

Moi (surpris à mon tour !) : « Ah bon, et où en Vendée ? »

Lui : « à... (je ne nomme pas la ville ici par discrétion) »

Moi : « vous êtes là-bas depuis longtemps ? »

Lui : « Ca fait 10 ans que je travaille là-bas.. »

Moi : « J'imagine qu'en Vendée, vous vous êtes senti discriminé parfois... Certains ont dû vous faire comprendre que vous n'étiez pas chez vous là bas... »

Lui : « Oui, ça c'est vrai ! »

Moi : « Tout homme est chez lui, n'importe où sur la terre. A condition qu'il n'arrive pas en conquérant ! »

Lui : « Mais vous faites quoi ici ? »

Moi : « Je suis venu travailler avec des réunionnais sur les relations humaines et la gestion de conflits. »

Lui (grand sourire) : « Moi aussi j'ai fait une formation à la gestion de conflit pour le boulot car je suis passé chef d'équipe. »

Moi : « Alors vous et moi, nous savons que c'est en se parlant qu'on règle les conflits ».

Lui : « C'est vrai ! Mais ce n'est pas toujours facile. »

Moi : « Allez, bon retour en Vendée ! Saluez les vendéens pour moi : c'est le pays où j'allais en vacances quand j'étais petit ! »

Lui et moi, nous nous serrons la main avec un grand sourire !

Marc THOMAS, Consultant-Formateur en « Compétences relationnelles »

février 2012

Ecrire à l'auteur : mthomas@competences-relationnelles.com