

LE CONFLIT : UN PROBLEME OU UNE OPPORTUNITE

Le conflit sous la loupe de la systémique

Volet 2 – Le conflit

Joëlle ANKAOUA, Formatrice, Coach, Médiateure, intervenante dans le monde du travail à Inter Conseil +, Psychothérapeute, Hypnothérapeute en cabinet

Je partage volontiers avec vous les 3 volets du déroulé de la conférence que j'ai eu le plaisir d'animer pour et avec l'organisme de formation et de recherche



*J'en profite pour apporter ici ma reconnaissance à **toute l'équipe FORSYFA avec laquelle j'ai pu vivre 2 jours joyeux, intenses et riches de partage, ma gratitude à Béatrice Boussard, Directrice**, qui a découvert mon travail et lui a donné une certaine légitimité et surtout qui m'a fait confiance...*

Je remercie également du fond du cœur les personnes qui m'ont ...

- **soutenues** : mes amies Anne Lasseur et Carole Visibale, hypnothérapeutes et systémiciennes mais aussi mes tous proches pour avoir été des supporteurs au quotidien.
- **Formées et inspirées** : Kevin Finel, Jean Jacques wittezaele, Dany Gerbinet, Dominique Espaze, Irène Bouaziz, Jean Louis Lascoux, Jean Dupré, David Picard ... la liste est trop longue pour que je sois exhaustive.

Joelle.ankaoua@interconseilplus.fr



Volet 2 - Un système en souffrance



1. Du radiateur à l'humain : propriétés communes à tous les systèmes
 - Tout est système
 - Circularité, apprentissage de règles, information
 - Homéostasie, déstabilisation, changements
 - Interdépendance
 - Boucle du moi
 - Vision du monde
 - Plus on fait la même chose
2. **Le conflit : système en souffrance**
 - **Types de conflits**
 - **Finalité du conflit**
 - **Rapports de force, épreuve de force**
 - **Les phases**
 - **Surenchère**
 - **Gagner ou perdre**
 - **Ça PICs!**
 - **Émotions primaires**
 - **La colère**
 - **Des défenses rigidifiées,**
 - **Agressivité**
 - **Entre nous ça va pas fort**
3. Et comment on s'en sort ?
 - L'opportunité de changer
 - Les 7 fondements des thérapies brèves et systémiques
 - Sortir du jeu « qui a tort? »
 - Le langage de l'altérité
 - Le choix des conséquences
 - Exercice à partir du film Gandhi
 - Les niveaux logiques



Les 3 aspects d'un conflit

- Technique : somme de données et de faits qui pose un problème.
- Émotionnel : Réaction de l'organisme liée aux affects, processus biochimiques en réponse à des stimuli, se traduisant par des modifications physiologiques et psychologiques
- Juridique : les droits et les devoirs, la légitimité doivent parfois être tranchés par un juge, un arbitre, une instance qui fait autorité.

Dans la famille des problèmes relationnels

Risque inhérent à la relation

- **Chercher la cause**, reflexe d'influence culturelle occidentale. Qui a raison, qui a tort? Qui occupait le territoire le premier, Qui a commencé, Pourquoi le bourreau est-il de mauvaise foi, agressif, dans la démesure des comportements ?
- Un **mode de communication en adversité** face à un événement, un comportement ou un changement vécu comme dangereux, dommageable, insatisfaisant.
- Derrière chaque conflit, un besoin à satisfaire.
- Une charge émotionnelle associée
- A quoi peut bien servir ce conflit?

Les types de conflits



- Territoires (besoin de sécurité)
- Intérêts (besoin de posséder pour avoir du pouvoir, de l'argent...)
- Valeurs, croyances (reconnaissance de la différence)
- Le conflit avec soi-même : 2 parties de nous (chacune avec son intention positive et son besoin) s'affrontent créant, doute et incertitude, jugements sur soi...



La fonction du conflit dans le système

Le changement pour :

- Maintenir la norme : les habitudes, les croyances
- Défendre sa vision de la réalité
- Tendre vers un autre équilibre
- Satisfaire un besoin
- Décharge émotionnelle...



Dans l'Histoire les révolutions ont pu faire évoluer les systèmes vers un équilibre plus équitable.

Rapport de force

Des liens de dépendance qui s'évaluent en fonction du pouvoir décisionnel : favorable/Défavorable/Neutre ou équilibré?

Certains sont reconnus et légitimés par la loi :

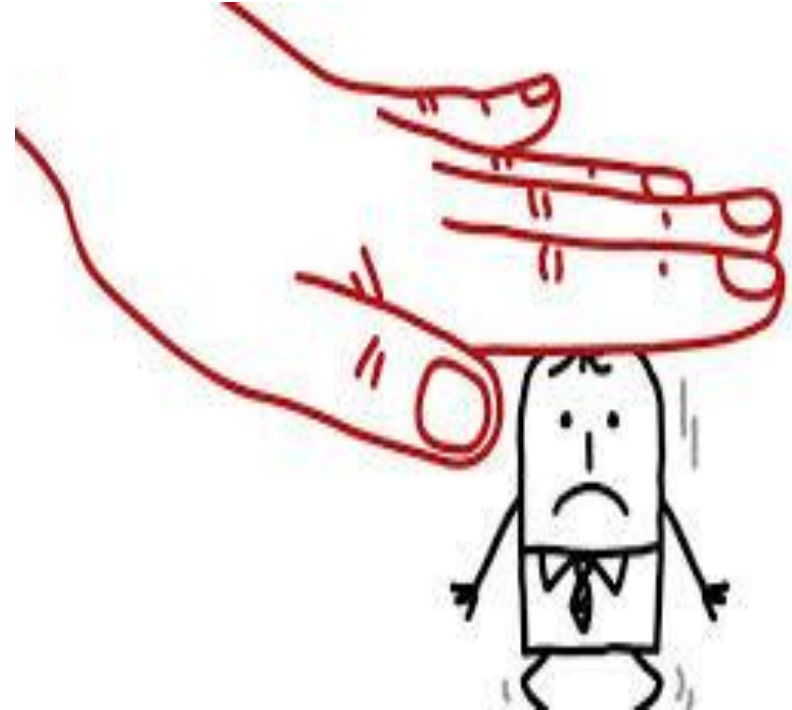
- salariés/patrons
- Parents/enfants

D'autres se mette en place dans une relation a priori équilibré ou neutre:

- Voisins
- Couple
- Collègues

Des facteurs psychologiques tel que le leadership, l'affirmation de soi ou l'hyper-affirmation de soi/manque d'affirmation de soi

- Le règne de la peur
- Le machiavélisme, manipulation comme arme de domination
- La position de demandeur



Les phases

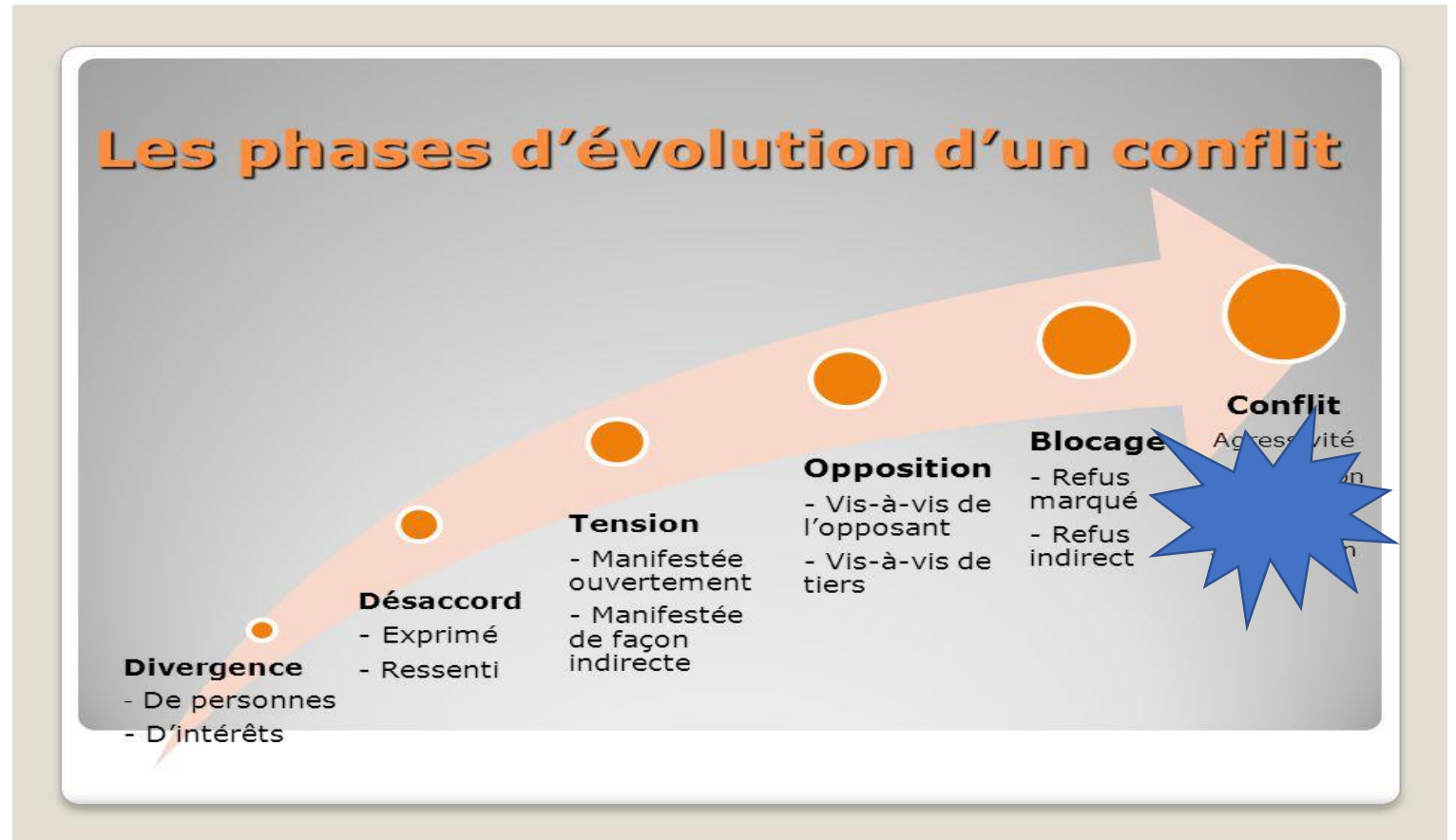
Une limite est franchie

Définition Conflit =

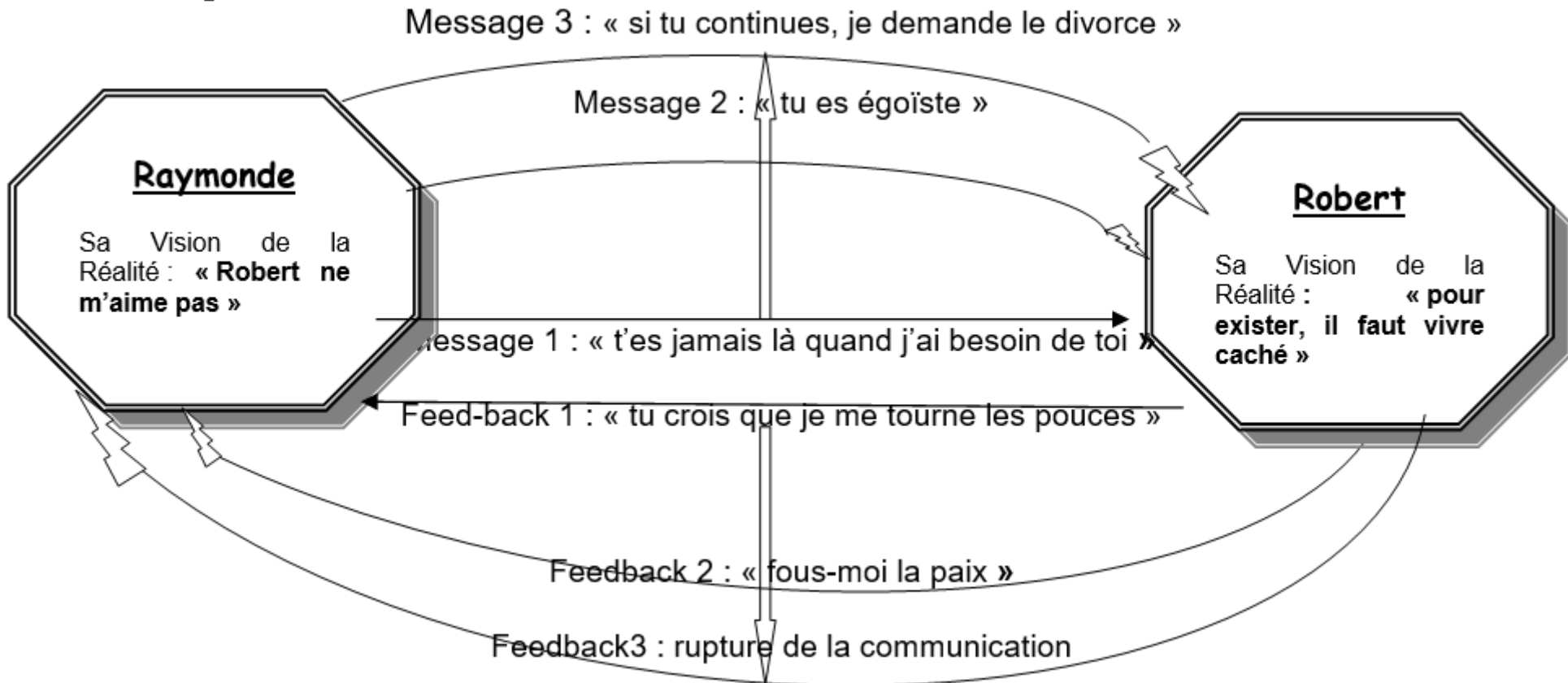
Désaccord sur un problème à résoudre x

Tension Émotionnelle insatisfaisante X

Comportement défensif inadapté



La surenchère en position symétrique



Les alternatives d'action

3 possibilités en terme d'action :

- Renoncer : arrêt du conflit
- Résister : persistance du mode conflictuel
- Négocier : alternative au conflit



S'il perd alors je gagne

Gregory Bateson distingue 2 modes interactionnels : symétrique et complémentaire.

- L'interaction est **symétrique** lorsque les deux acteurs de l'interaction ont des comportements **similaires** qui se stimulent réciproquement.

Les comportements en **mode adversité** peuvent engager une surenchère, une escalade de comportements agressifs, jusqu'à ce que l'un des 2 se soumette.

- L'interaction est **complémentaire**, lorsque les individus adoptent des comportements **essentiellement dissemblables** : domination et soumission

L'interaction complémentaire n'engage pas le conflit.



« Vous n'avez pas le droit... je n'accepterai pas... vous ne m'aurez pas. »

Les forces d'affrontement en jeu sont à la mesure de la résistance des acteurs : puisque l'autre me contraint, je résiste.

Le jeu consiste en un effet miroir, chacun à sa manière, utilise des leviers afin de contrôler l'autre.

Ça pique !



Manifestations des comportements et des arguments en adversité les PICs:

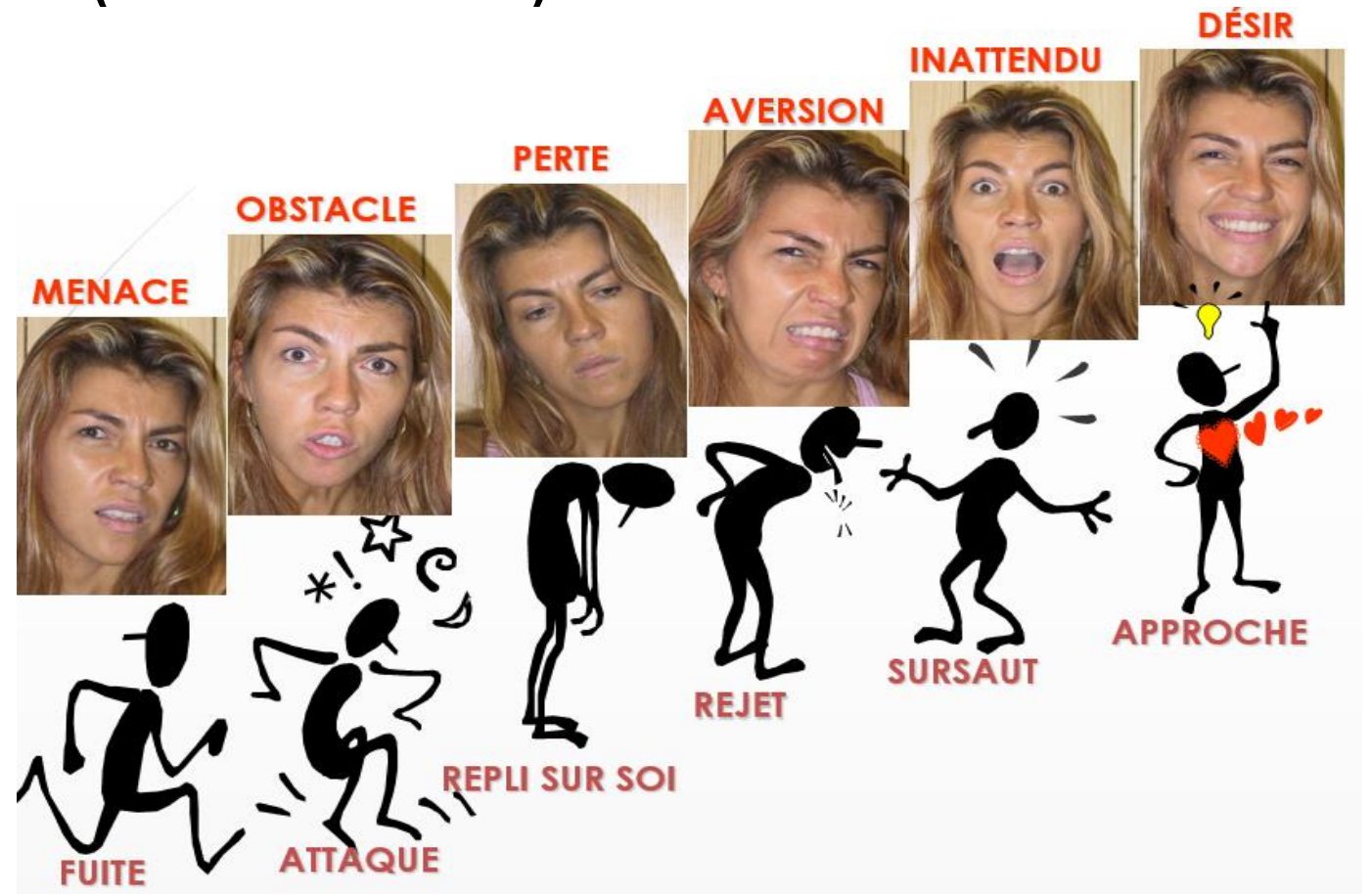
- Prêt d'intention
- Interprétation et jugement
- Contraintes

L'autre est dangereux : il veut soumettre à sa volonté. Et chacun résiste avec toute l'énergie dont il dispose (état émotionnel exacerbé)

Émotions primaires (P. Ekman)

Les primaires :

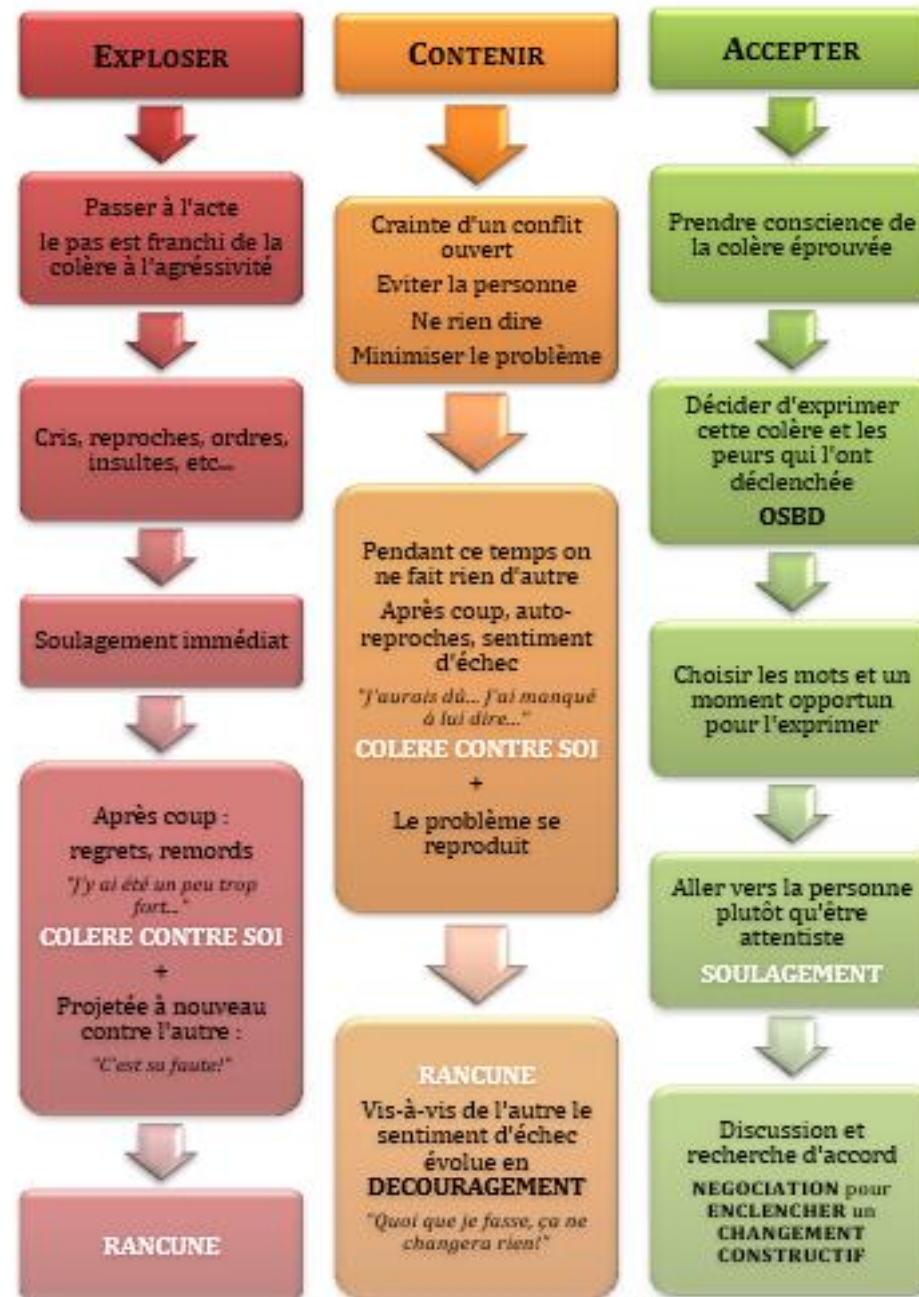
- Sont les déclencheurs de comportements adaptatifs
- Parfois certaines émotions en parasites d'autres, et réveillent des comportements inadaptés
- Trop intenses, elles peuvent altérer la perception, la raison et le jugement



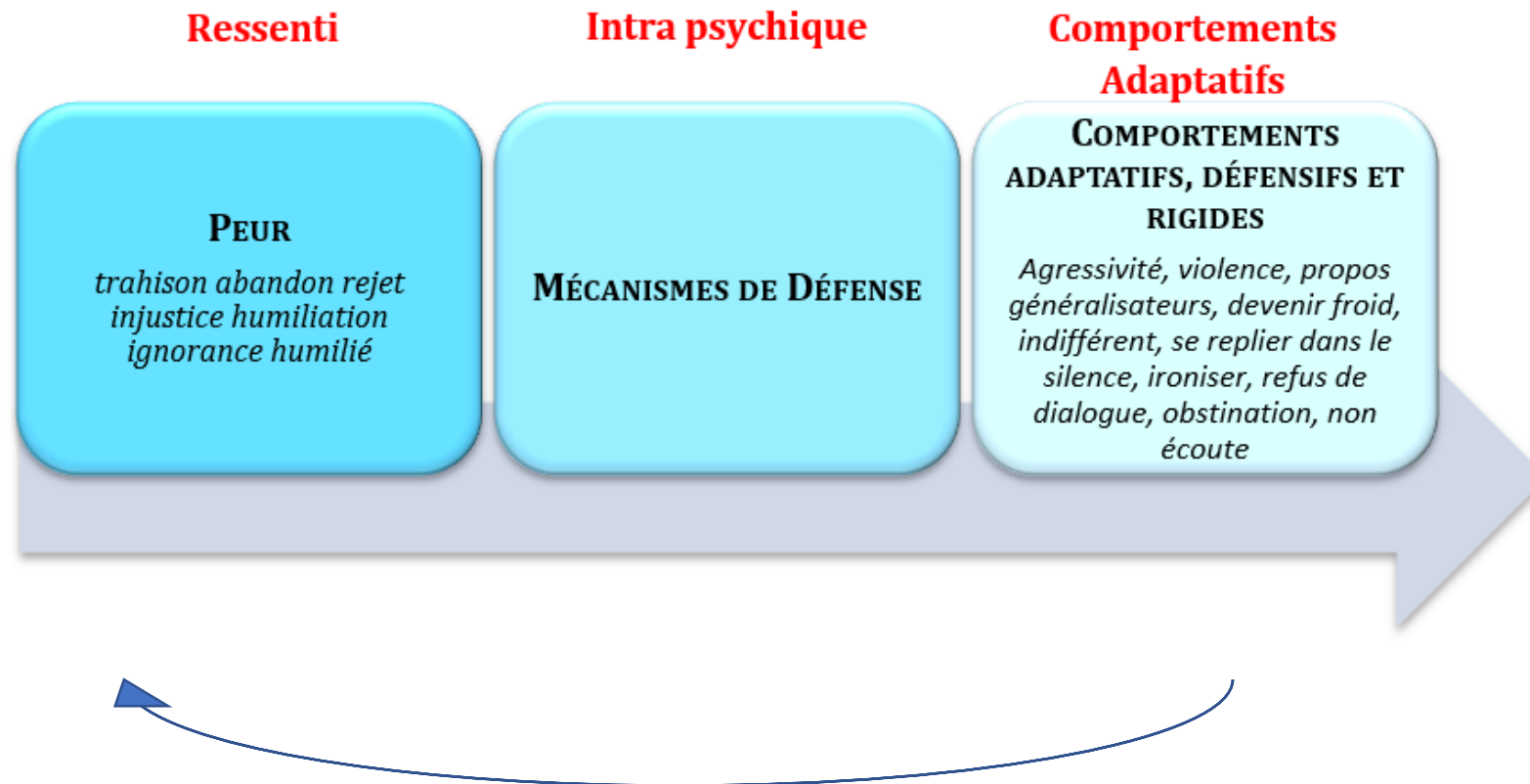
La colère

Bien ou mal gérée... ça dépend du contexte

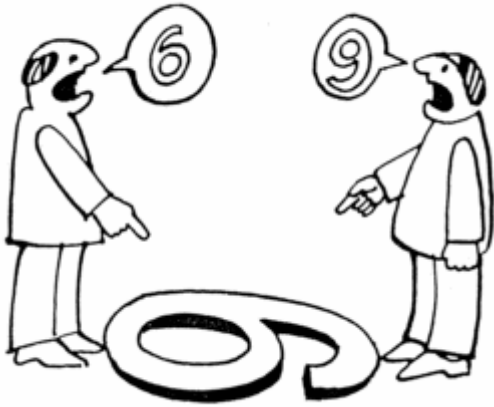
Le bonheur, c'est peut-être l'intervalle entre 2 emmerdements ;-)



Des comportements adaptatifs et rigidifiés



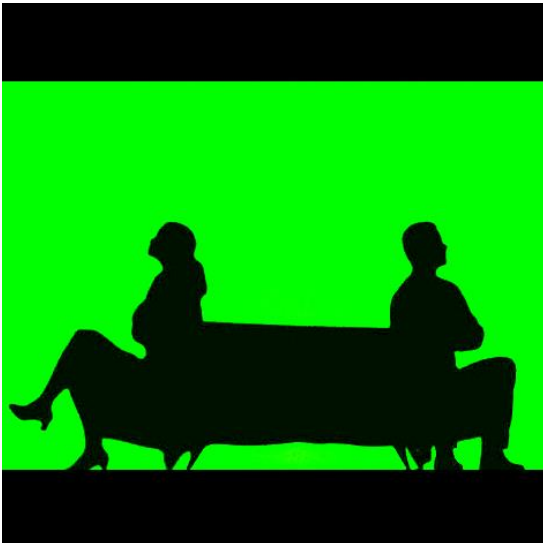
Agressivité et violence face à l'obstacle



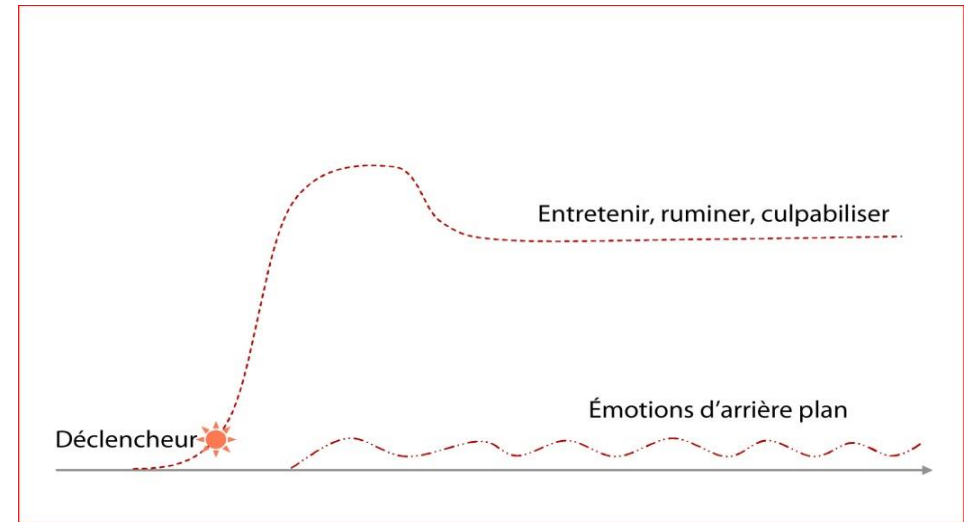
Parfois, on se retrouve avec 2 problèmes plutôt qu'un.
Pas très économique!
Un problème technique non résolu (désaccord d'origine)
+
Une relation détériorée ou « l'enfer, c'est l'autre »

Entre nous, ça va pas fort!

Le conflit est le résultat d'une intention « positive » : **défendre ses droits, ses valeurs, ses intérêts**. Tous ne se terminent pas par un changement satisfaisant mais tous y tendent. Nous en avons tous connus où, l'issue était perdante pour nous, voire pour l'autre et même l'entourage. Les cicatrices sont parfois longues à se refermer et les dommages collatéraux, nombreux.



*« Chacun de nous projette un univers dans lequel il s'enferme et les autres avec lui »
L. Pirandello*



Quand la charge émotionnelle est maintenue par les ruminations et les plaintes, les pensées négatives et notre état interne est en souffrance.

Voir et Lire (je me souviens...)

Mes bons souvenirs au cinéma :

- Les bacri- jaoui (un air de famille, cuisine et dépendances)
- La vague
- Tous les films des frères Dardenne
- Mommy de Xavier Dolan
- Le prénom
- Into the wild
- La belle verte, Coline Sereau
- La grande séduction : film canadien où tout en village mène un travail d'équipe fort stratégique
- I comme Icare : pour comprendre la puissance de la pression de l'ordre sur autrui
- Free word et tous les Ken Loach
- Manderlay de Lars von Trier
- Oui, mais
- Va vis et Deviens
- La série Sense 8 et les films des sœurs Wachowski
- Wizard of the desert, Milton Erickson
- ...

Ma biblio

- A la recherche de l'école de Palo alto, Jean-Jacques Wittezaele, Teresa Garcia
- L'homme relationnel, Jean-Jacques Wittezaele
- Vers une écologie de l'esprit, Gregory Bateson
- Stratégie de la thérapie brève Paul Watzlawick, Nardonne
- Sillonner la mer à l'insu du ciel, Giorgio Nardonne
- Le langage du changement, Paul Watzlawick
- Sortir des conflits, Christophe Carré
- Comment réussir à échouer, Paul Watzlawick
- Les décisions absurdes, Christian Morel
- Le mythe de la caverne, Platon
- Le traite de l'efficacité, François Julien
- La soumission librement consentie, Robert-vincent Joule
- Pratique de la médiation, Jean Louis Lascoux
- Gérer les conflits au travail, Jacques Antoine Malarewicz
- Comment travailler avec presque tout le monde, Lucy Gill
- Du désir au plaisir de changer, Françoise Kourilsky
- ...