

Le triangle des conflits

Les conflits se développent à trois niveaux

Le niveau de la personne : c'est celui des "dilemmes" (des conflits intérieurs), voire des maladies, et aussi celui des conflits interpersonnels où la communication joue un grand rôle :

- quand je manque de confiance en moi, que je me dévalorise, quand je vis dans la culpabilité ;
- quand je dévalorise l'autre (injures, mépris) que je l'accuse ou le condamne. Généralement c'est le "TU es..." (jugement sur la personne) qui domine et le "JE ressens, désire etc.." qui est absent.
- quand je donne des coups, ce qui peut entraîner la mort, même involontaire de l'autre.

Le niveau de la structure (à partir de 3 personnes) : c'est celui des conflits dans la famille, les groupes, les organisations (entreprises, services publics, associations, églises, syndicats, partis, États etc), et aussi les conflits sociaux et internationaux (guerres). Dans cette situation, il est impossible de dire "Untel" ou "Unetelle" est coupable : on parle de "processus". C'est l'organisation qui produit du conflit, de la violence, de l'injustice, de l'exclusion, lorsque le cadre est mal défini et mal garanti. Caractéristique est l'apparition de rôles informels (leader, clown, boucs émissaires...)

Le niveau de la culture : c'est celui des représentations, des préjugés, des stéréotypes, des valeurs, des idéologies, des religions, de tous les ...ismes et anti...quelque chose. Les différences culturelles sont souvent vues comme des menaces pour son identité. En fait toutes ces différences sont des façons différentes de répondre aux questions universelles de l'humanité : le sens de la vie, de la mort, du vivre ensemble... La culture englobe plus que la dimension "nationale" : chaque région de chaque pays à des spécificités culturelles (cuisine, coutumes, musique), agricoles et industrielles, religieuses et politiques, professionnelles, sociologiques etc... Nous sommes des êtres « transculturels ». La dimension culturelle apparaît quand je suis dans les justifications.

Chaque fois que je suis en conflit avec une ou des personnes se jouent à la fois ces trois niveaux : celui de la relation (nous sommes des individus avec chacun une histoire personnelle, des peurs, des besoins, des émotions, des désirs), celui de la structure (nous faisons partie de la même organisation, famille, groupe etc. avec ses hiérarchies, modes de fonctionnement, responsabilités, rôles et pouvoirs/prise de décision) et celui de la culture (en termes de région, de milieu sociologique, professionnel, de tradition religieuse, politique, syndicale, etc.).

