

Pour comprendre la dynamique des conflits

Un conflit est fait de multiples éléments : des acteurs, un contexte, une dynamique...qui constituent un système.

Il est important de bien garder à l'esprit qu'un conflit est tout à la fois quelque chose d'unique (par les souffrances ou les joies qu'il peut engendrer) et quelque chose de "banal" parce que c'est toujours la même chose qui s'y passe : on peut repérer des éléments constitutifs des conflits.

Toute vie, à plus forte raison toute vie sociale est faite de conflits. Ceux-ci peuvent être régulés par des instincts comme chez les animaux, ou par des lois chez les humains. La loi est là pour signifier les limites à respecter. Et accessoirement là pour faire appliquer des sanctions à ceux qui ont dépassé les limites. La loi ne marque pas nécessairement de manière exacte tous les contours de la violence (par exemple le viol n'est considéré comme un crime que depuis peu d'années, seule la diffamation, et non déjà l'injure, en privé, est considérée comme un délit...). En toute rigueur, ne peuvent être sanctionnés (même dans la famille) que les délits, c'est à dire les actes reconnus comme tels par la loi.

1) On peut repérer globalement trois formes de violence : personnelle (action directe), structurelle (processus) et culturelle (représentations). Ces trois dimensions correspondent aussi à des niveaux de conflits.

La violence personnelle renvoie à des actions directes, depuis le jugement de personne, l'injure jusqu'au meurtre. La violence structurelle concerne les mécanismes inconscients de groupe (depuis les mécanismes d'exclusion jusqu'au grand systèmes de domination, en passant par l'émergence de rôles et du pouvoir. Concernant la dimension culturelle plus difficile à cerner, il est important de saisir qu'elle comprend nos propres représentations d'un conflit, de ce qu'il peut signifier, de ce qu'on peut en faire. Et en particulier cela comprend nos représentations et justifications de la violence. Ce n'est pas la violence qui est la plus problématique dans un conflit, car nous sommes tous plus ou moins violents. Mais ce sont les justifications de la violence qui bloquent toute évolution constructive des conflits. Il importe donc de distinguer: "je n'ai pas pu faire autrement..." (justification) de "je n'ai pas su faire autrement..." (reconnaissance d'une faiblesse).

2) Les conflits sont toujours le symptôme d'un changement qui se cherche. Soit il y a blocage et le changement ne peut pas s'opérer, ou alors on "fait toujours plus du même", c'est à dire qu'on ne cherche pas à changer de cadre, mais simplement à l'intérieur du cadre. Pour qu'il y ait véritable changement, il faut changer de cadre (de représentations, de relations, de structures...avec des actions engagées par des personnes conscientes, des "leaders sociaux", des groupes de pression). Les conflits sont donc essentiels à l'innovation pour une meilleure prise en compte des besoins (des personnes, des groupes, des cultures) et des évolutions de l'environnement.

3) Il est important de distinguer les "conflits d'intérêts" et les "conflits d'identités" : on ne peut pas réguler les conflits tant que leur enjeu est l'identité d'une personne, d'un groupe, d'une ethnie, d'une culture. Par contre, en plaçant le conflit au niveau des intérêts, il est possible de les négocier.

Les conflits d'identité sont repérables par

- des échanges en "tu" où dominent le jugement (tu es nul, tu es sympa...), l'accusation (tu as volé...), l'injure (tu es un-e...), la culpabilisation (tu ne vois pas que...), la généralisation (tu fais toujours...), la suspicion (je sais bien que tu ...), des projections (en criant:"arrêtes de parler si fort" ...)
 - des échanges de coups quand on est venu "à bout d'arguments"...
 - leur symétrie : quand j'accuse ou condamne quelqu'un-e de quelque chose, c'est pour cacher que j'ai fait ou je suis en train de faire sensiblement la même chose.
 - leur conclusion sous forme d'exclusion
- Les conflits d'identité sont considérés comme illégitimes, parce que violents.

Les conflits d'intérêts sont repérables parce que

- les intérêts divergents sont clairement identifiés comme intérêts, besoins, désirs...
 - les expressions en "je" positif (j'aime, je suis agacé, je ressens, je désire) permettent d'identifier chez chaque protagoniste l'origine du malaise sans parler à la place de l'autre
 - beaucoup d'expressions concernent des sentiments et des émotions (je suis en colère, je suis mal à l'aise...) et la formulation de demandes précises et limitées (j'ai besoin de ça..., j'ai envie de...)
 - les lois, règles et les autres sont respectés dans leur identité;
- Les conflits d'intérêts sont légitimes, ils constituent la trame de la vie.

4) A l'origine des "conflits d'identité" il y a toujours un conflit d'intérêt.

- un des moteurs de ces conflits est le désir, qui est par essence "mimétique". Quand deux enfants sont en présence des mêmes objets, ils rivalisent très vite pour le même. La publicité a pour objectif de me faire désirer l'objet qu'elle veut vendre. Très vite nous oublions l'objet, parce que ce que nous désirons, c'est le désir de l'autre : de "modèle" du désir, l'autre va devenir "rival".
- un autre moteur des conflits est le couple "besoins-peurs". Nous avons tous des besoins fondamentaux d'amour, de reconnaissance, de sécurité, d'autonomie-responsabilité, de transcendance-créativité. Frustrés, ces besoins se transforment respectivement en "peur d'abandon", "peur de rejet" et "peur d'agression", "peur de domination, d'enfermement" et "peur de non-sens, de perte des repères". Il ne sert à rien de chercher à convaincre, à raisonner, des peurs: on ne peut qu'inviter à les verbaliser et les écouter dans une attitude bienveillante. Les besoins, par contre, sont négociables pour autant qu'ils soient bien repérés..

5) Quand un conflit d'intérêt "dérape" en conflit d'identité, la recherche d'une issue passe par un "retour à l'objet du conflit" ("revenons à nos moutons !") ...

- en changeant de mode d'intervention: pas de jugements, du silence plutôt que des flots de paroles, une attitude corporelle apaisée (en s'asseyant le plus bas possible), un regard direct de l'autre...
- en utilisant des méthodes de contrainte "non-violente" pour établir un rapport de forces, en vue d'amener l'autre à la négociation... Ces méthodes font plus souvent appel à la médiation de l'opinion publique qu'à l'action directe. Mais celle-ci n'est pas à exclure pour autant qu'elle respecte les personnes.

6) ... et le recours à un tiers "médiateur"

- lorsqu'une relation se passe normalement, sans conflit d'identité, il y a un tiers invisible : la confiance. La confiance est un pont qui rend possible la relation. D'autres éléments sont à la source de la confiance : la règle, le contrat, la loi, la culture.
- si les "identités" s'affrontent, c'est parce que la confiance est rompue. Il faut alors la restaurer par le recours à une personne physique, "le médiateur", "la médiatrice", qui crée un cadre et en garanti le respect. C'est ce cadre qui va permettre de restaurer la confiance (à travers le respect, l'écoute etc) et donc favoriser la recherche d'une solution négociée. A proprement parler, la médiation cesse dès l'instant où la négociation peut s'enclencher.

7) En tant que membre extérieur au conflit, il faut choisir entre différentes attitudes

- la fuite, la négation du problème, ou la justification de la situation;
- le parti pris, qui revient finalement à justifier les exactions d'une des parties. Face à un "bourreau" et une "victime" présumés, le "sauveur" agresse le "bourreau" au lieu de protéger la "victime" en s'interposant sans violence.
- la solidarité non partisane qui cherche à travailler sur le fond du problème (les intérêts en jeux) sans prendre parti pour l'un contre l'autre des protagonistes. Cela nécessite de clarifier son propre rapport personnel aux enjeux du conflit.