

Prévention des conflits





UE
2019



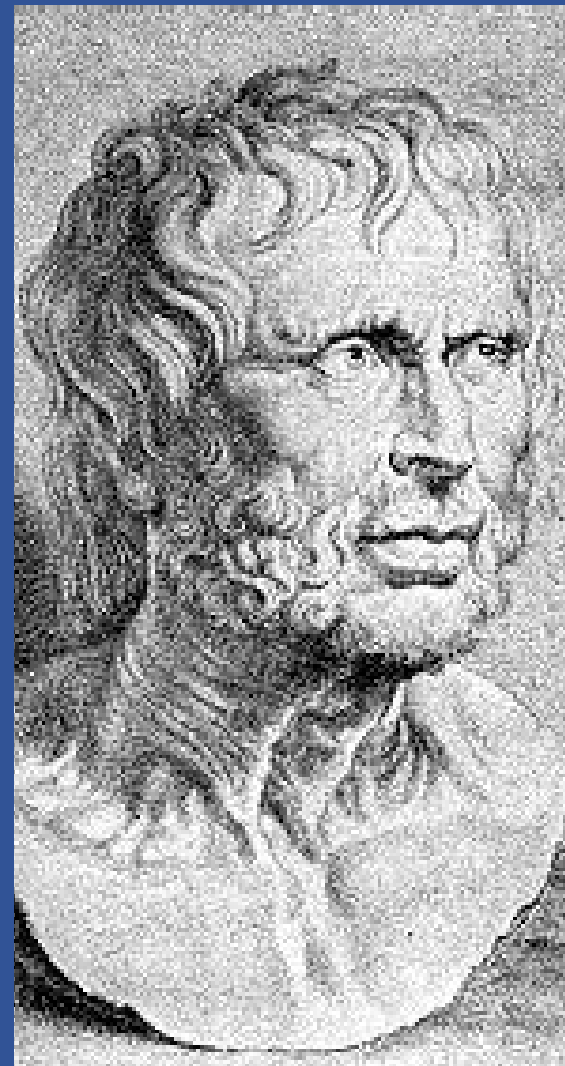
"Personne ne tombe dans l'erreur en ne se nuisant qu'à soi-même.

On est la cause, on est responsable des errements d'autrui."

Sénèque

- vers 4 avant JC - 65 après JC -

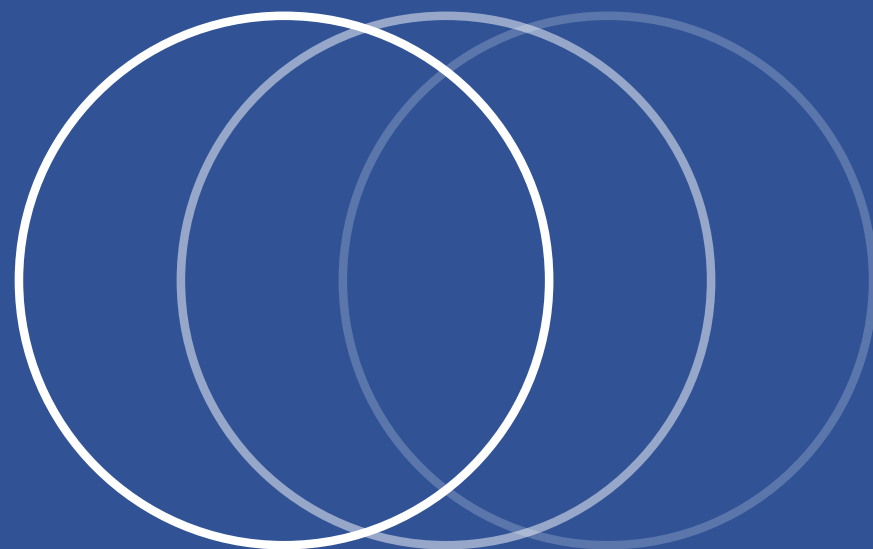
"La vie heureuse"
Critique du conformisme



01 Conflit - Agressivité - Violence

02 Théorie de l'agressivité

03 Typologie, processus et modes de résolution des conflits



Conflit

Agressivité

Violence

Conflit

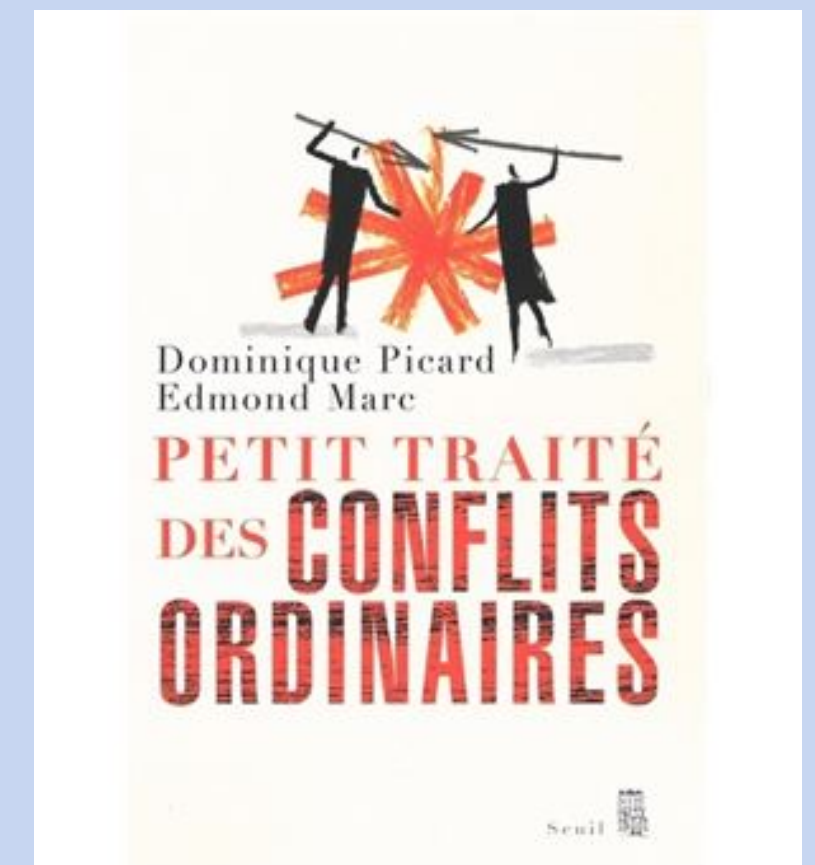
Étymologie : du latin "conflictus" : "choc"
rencontre d'éléments, de sentiments contraires qui s'opposent

Synonymes : antagonisme, tiraillement, opposition, , discorde, lutte, combat, conflagration

*« le conflit n'est pas un processus à part dans les relations, mais la résultante des problèmes inhérents à la **communication** en général.*

De l'incompréhension au conflit, il n'y a qu'un pas ; il s'agit d'une différence d'intensité et non de nature. »

D. Picard « Petit traité de conflits ordinaires » Le seuil
2006



Le conflit fait partie de notre quotidien, il est une forme des interactions humaines .

Il est souvent un signe invitant à prendre en compte :

- l'expression d'un besoin
- l'expression d'une conviction
- la manifestation d'un problème à résoudre

Il peut prendre des formes très discrètes (retrait, absence, éloignement) comme il peut prendre des formes violentes (injures, coups) .

Au delà de l'expression « ***gérer les conflits*** », l'enjeu est celui de "***transformer la violence***" .

Agressivité

Du latin "ad gradi" : « marcher vers ».

- L'agressivité est propre à l'homme comme aux animaux
- 2 fonctions: conservatrice et destructrice
- Il s'agit d'un instinct adaptatif
- Résulte de l'apprentissage et de la transmission sociale

D'après K. LORENZ, *"l'agression est un instinct et possède en elle-même une impulsion spontanée. Elle est nécessaire à la formation du monde parce qu'elle structure les relations sociales en les faisant évoluer vers l'échange et la communication."*



Sur le plan scientifique, l'agression désigne :

"Tout comportement physique ou verbal dirigé vers une personne avec l'intention de nuire."

- L'agression renvoie à un comportement et non à une émotion
- Le comportement agressif est toujours orienté vers une personne
- L'agression se définit toujours par l'intention de nuire.

Violence

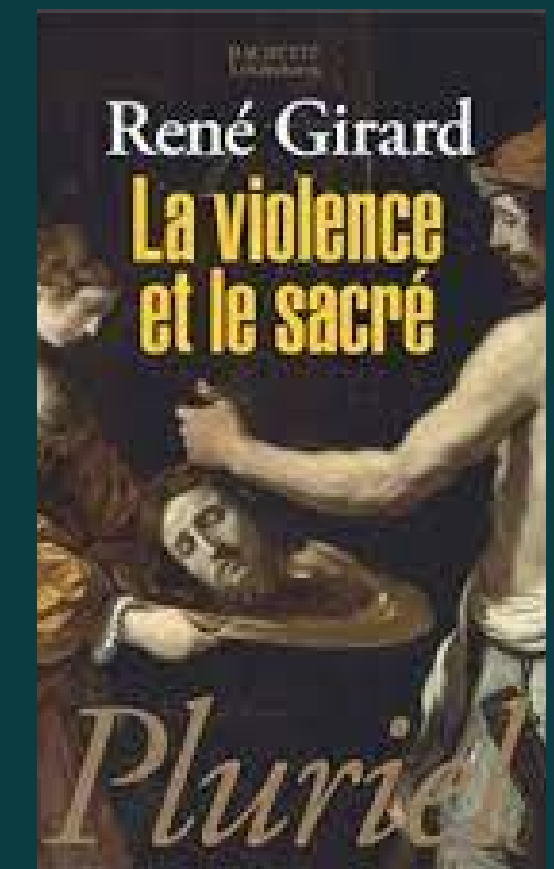
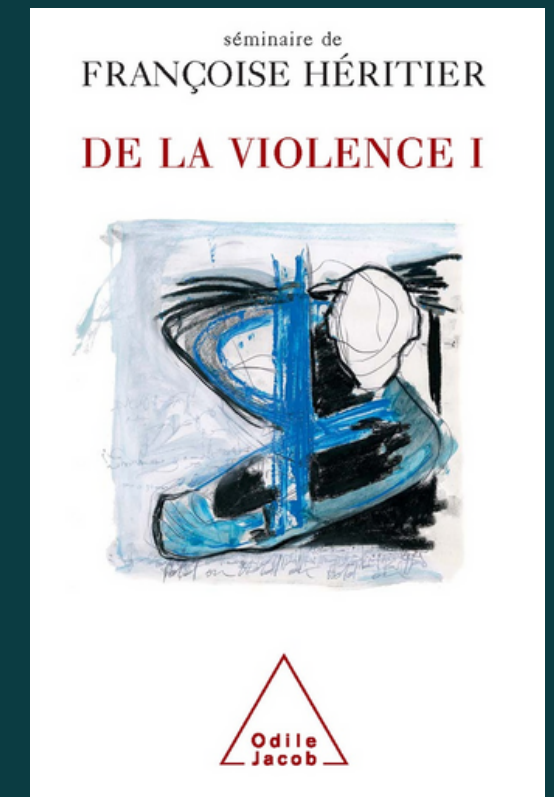
Du latin « vis » :
« *force en action, force exercée
contre quelqu'un* ».

La violence serait la force en action associée à une contrainte

Dualité de perspectives :

objectivité, rationalité, factualité / subjectivité vécue,
voulue ou subie.

Actes portant atteinte à la vie ou aux droits d'êtres humains -
même quand de tels actes sont considérés comme
moralement et/ou juridiquement légitimes.





2 MINUTES



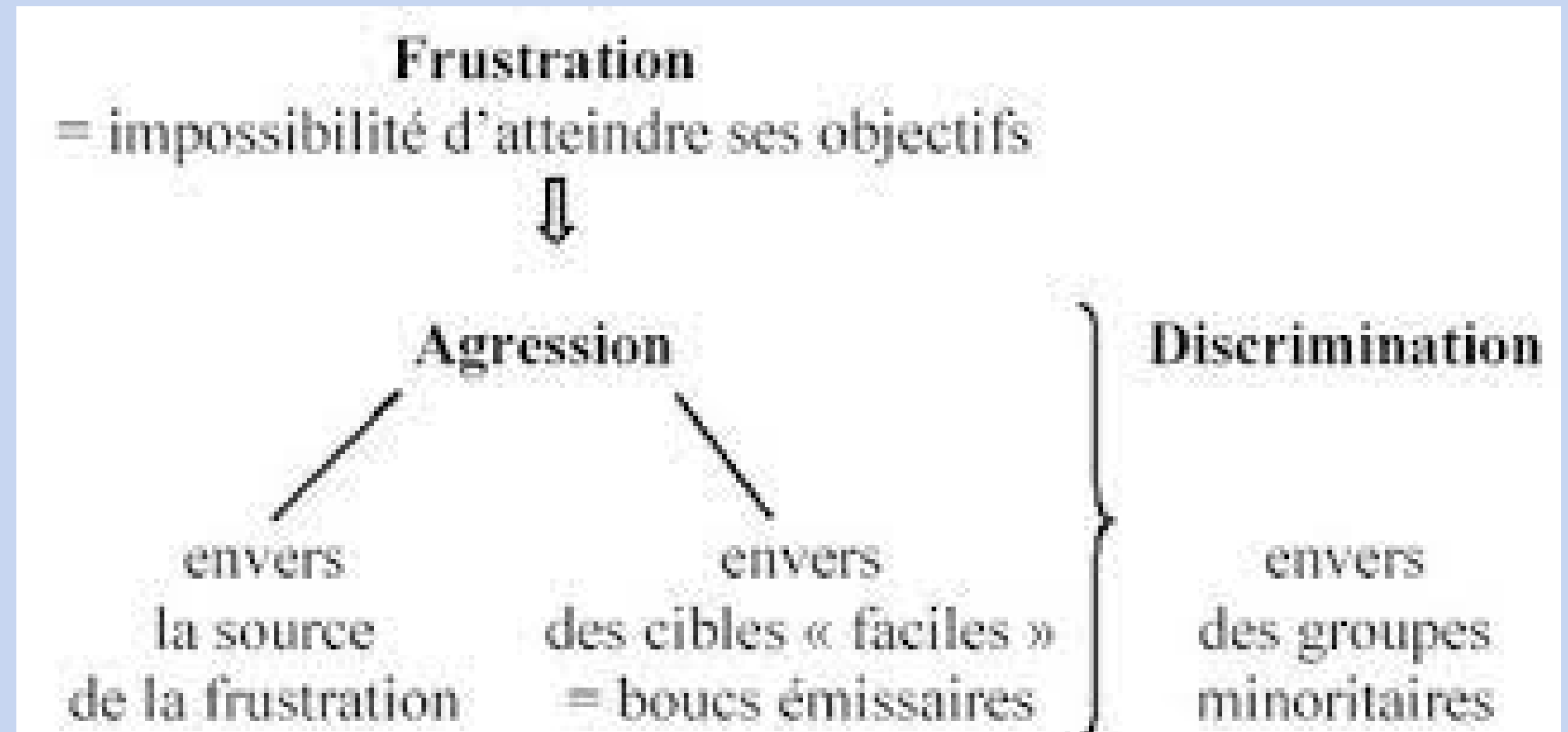
EXPERIENCE

MILGRAM

Théories de l'agressivité

Théorie du bouc-émissaire (Dollard)

- Théorie basée sur la théorie de la "frustration-agression"
- Le comportement agressif résulte d'une impossibilité d'atteindre ses objectifs
- L'agression est tournée de manière privilégiée vers la source de la frustration
- Si celle-ci est absente ou non atteignable (hiérarchie), l'agression est déplacée vers un bouc émissaire, la cible la plus facile



Théorie de la frustration-agression (Dollard, Berkowitz)

Théorie d'inspiration freudienne, trop simpliste en ne tenant pas compte des facteurs psycho-sociaux

Postulats

- L'agression présupposerait toujours la présence de frustration, et réciproquement
- L'intensité de l'agression serait proportionnelle à la frustration.
- L'expression de l'agression aurait un effet cathartique, libérateur.
- La cible privilégiée de l'agression est la source de la frustration
- L'agression peut être inhibée totalement ou partiellement par l'anticipation d'une punition.

- Des facteurs liés à l'environnement physique peuvent être source d'agressivité
- La relation entre frustration et agression n'est pas linéaire (ex résignation)
- Les facteurs déclencheurs seraient liés à des facteurs environnementaux

Expérience de Berkowitz

- > Les participants doivent réaliser une tâche quelconque.
- > Ils reçoivent ensuite peu ou beaucoup de chocs électriques, indépendamment de leur réussite à cette tâche.
 - > Ils doivent ensuite administrer des chocs.
 - > Pour la moitié des participants, des armes à feu sont visibles dans la pièce.

Résultats

- > Les sujets frustrés infligent plus de chocs que les sujets non frustrés.
- > Pour les sujets non frustrés, le nombre de chocs administrés est plus important lorsque des armes à feu se trouvent dans la pièce.

La théorie de l'apprentissage social (Bandura)

L'agression est un comportement socialement appris
(expérience des poupées)

Il peut être appris directement

Susceptible de se reproduire si l'on a
été récompensé par ce comportement

Il peut être appris indirectement

Par observation puis imitation des
modèles auxquels
l'individu peut se référer.

Voir des actes agressifs peut avoir un effet d'apprentissage de comportements et un effet de déshinibition (l'individu apprend que les comportements agressifs peuvent avoir des conséquences positives).

Les théories de Berkowitz et Bandura ne sont pas opposées mais complémentaires.

- La théorie de l'apprentissage social rend compte d'une agression instrumentale (dans le but d'obtenir quelque chose).
- La théorie de la frustration-agression étudie plutôt l'agression hostile, dont le seul but est de nuire à autrui.

La théorie des perspectives (Daniel Kahneman et Amos Tversky)

- L'aversion à la perte est une caractéristique du comportement humain dans un contexte décisionnel
- Les individus vivent très mal une dégradation de leur pouvoir d'achat ou de leur situation professionnelle
- L'aversion à la perte implique que les individus sont plus sensibles aux perspectives de pertes qu'à celles associées aux gains.
- On observe ainsi qu'en moyenne, pour des enjeux relativement modérés, les individus sont deux fois plus sensibles à une perte qu'à un gain de même valeur

900 euros cash ou parier sur une loterie qui donne 90% de chance de gagner 1000 euros ?

Loterie avec 90% de chance de perdre 1000 euros ou payer 900 euros cash ?

Typologie
Phases
Modes de résolution
des
Conflits

Typologie des conflits

Les conflits factuels

- Issu d'un fait qui donne lieu à une divergence
- Information non faite ou mal passée, propos ou acte considéré comme agressifs

Les conflits d'intérêts

- Divergence entre ce qui est visé par les différents acteurs
- Désaccord sur le produit d'une action, ce sur ce qui en sera retiré

Les conflits structurels

- Enjeu de pouvoir, d'organisation

Les conflits de valeurs

- Défense de valeurs différentes
- Evaluation différente de ce qui se passe

Les conflits relationnels

- Conflits plutôt répétitifs liés aux personnes en présence et qui déclenchent des émotions fortes

Les phases du conflit

L'escalade conflictuelle

1 La tension

Perception que l'interlocuteur empêche ou risque d'empêcher de satisfaire nos enjeux.

Le refus de négocier ou l'incapacité à se mettre d'accord peut conduire rapidement à un durcissement des échanges

2 L'incompréhension

Refus ou impossibilité de se comprendre. Les échanges deviennent polémiques

Chacun projette l'ensemble des torts sur l'autre, perd le sens de la nuance.

3 La guerre de position

Stade du rapport de force - Seul but: contraindre l'autre à céder

Confusion entre les enjeux de chacun et le moyen unique envisagé pour les satisfaire.

Tentatives de coalitions auprès de gens restés jusque là en dehors

4 La volonté de nuire

Menaces

Passage à l'acte (atteintes à l'intégrité psychique ou physique)

L'autre n'est plus considéré comme un semblable

Confusion totale entre le problème et la personne.

Les causes du conflit sont perdues de vue

Modes de résolution

en institution

3 types d'institutions

- Institutions normalement névrosées (travail - échanges - production du sens)
- Institutions anormalement névrosées (attitudes d'évitement - des plaintes incessantes - la constitution de clans)
- Institutions psychotisantes (exclusion - victimisation attendue ou crainte - personnes « clés » aux postes d'autorité)

3 types d'espaces

- Espaces clinique (lieux d'expression - registre émotionnel et inter-relationnel)
- Espaces cognitifs (la pensée se construit en relation avec les données du réel)
- Espaces organisationnelles (priorité à l'institué - l'organisation - projet fédérateur)

To be continued.....