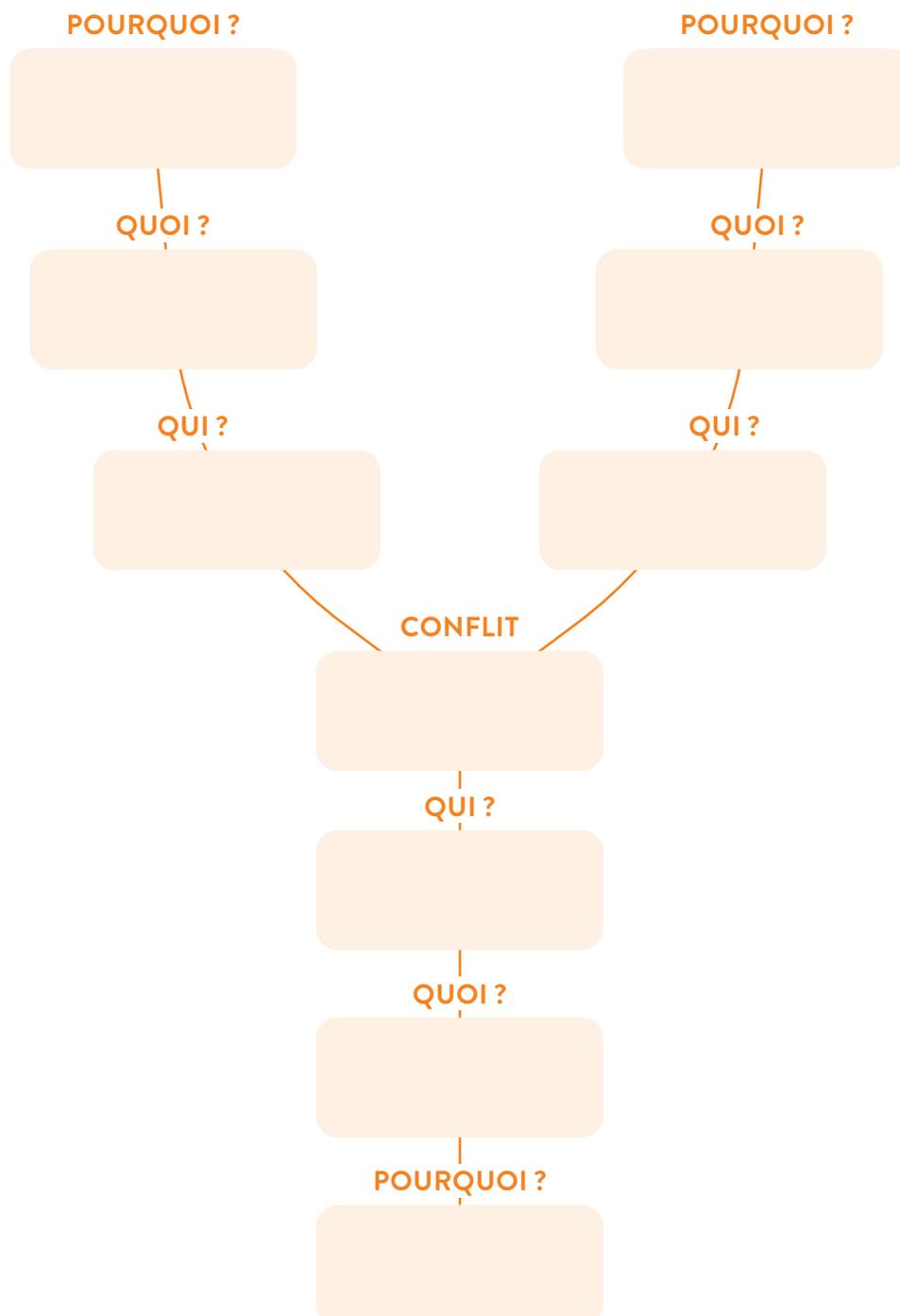




ANALYSE EN TOILE D'ARAIGNÉE

Pour mieux comprendre un conflit, il convient de procéder à une analyse en toile d'araignée.

Notez les différentes personnes impliquées dans le conflit (Qui ?), le comportement qu'elles adoptent dans le conflit (Quoi ?) et les motifs pouvant expliquer leur façon d'agir (Pourquoi ?).

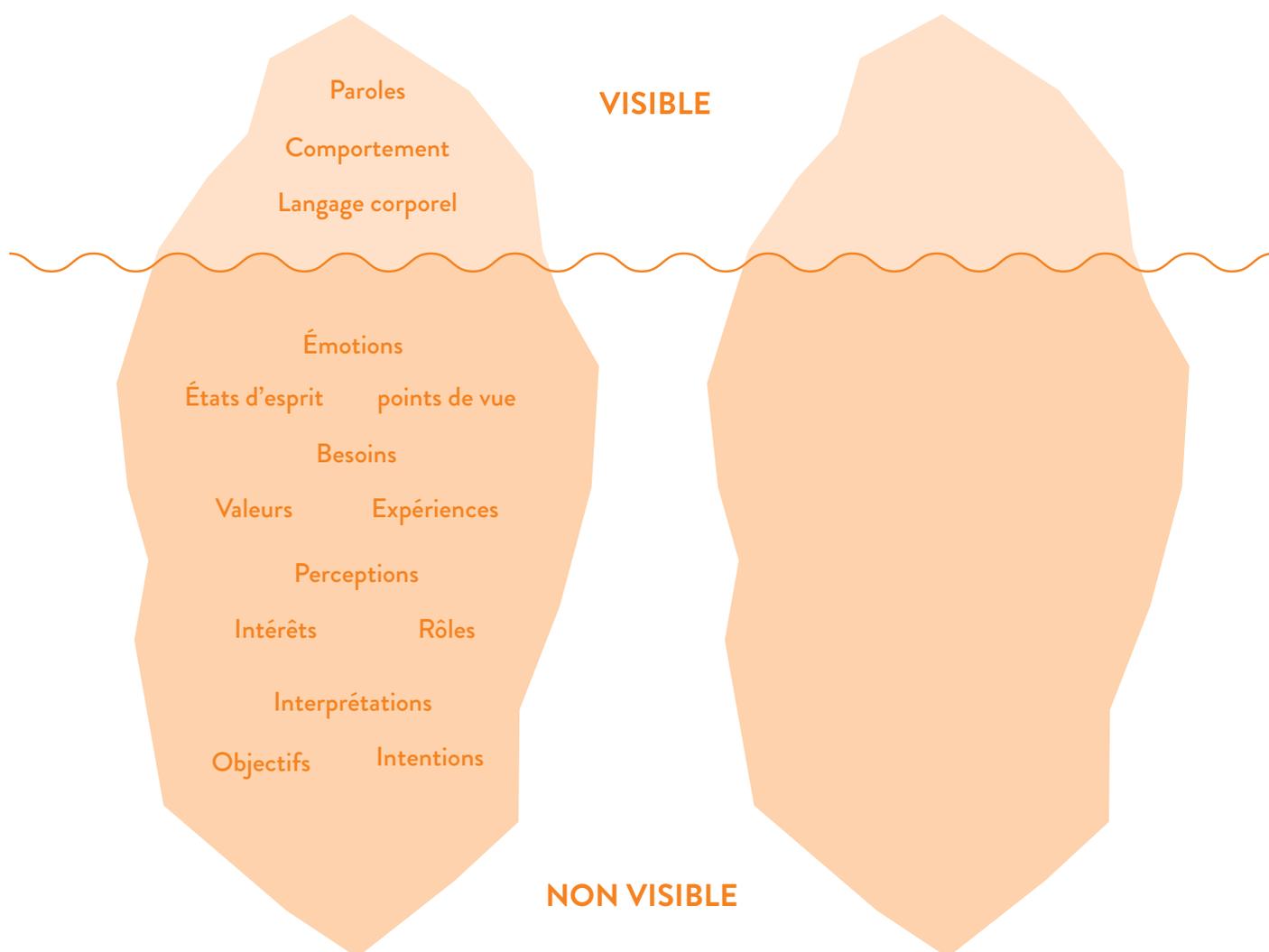




MODÈLE DE L'ICEBERG

Les conflits ressemblent à des icebergs : seule une petite partie est visible. La plus grande partie est dissimulée. Si l'on ne tient compte que de la partie visible, on ne se rend pas compte de l'ampleur réelle du conflit.

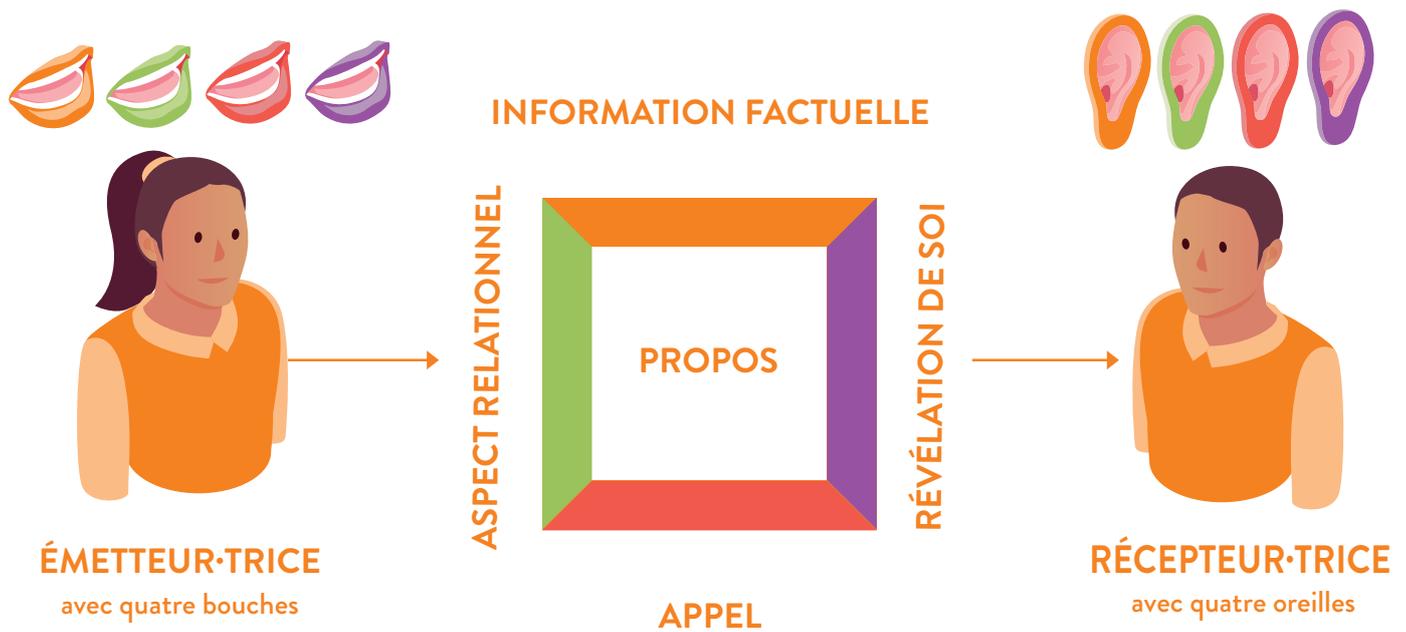
Réfléchissez aux causes et motivations qui pourraient être dissimulées dans le cas de votre conflit. Quelle est leur influence sur le déroulement du conflit et sur une éventuelle solution ?





MODÈLE DES 4 OREILLES

Le professeur de psychologie hambourgeois Friedemann Schulz von Thun a mis au point le « modèle des 4 oreilles ». Il part du principe que chaque propos formulé par un-e émetteur-trice renferme un message sur quatre niveaux, que le-la récepteur-trice est susceptible d'entendre de diverses manières :



- **une information factuelle** (Émetteur-trice : Le sujet sur lequel j'informe. Récepteur-trice : Comment dois-je comprendre la situation ?)
- **un aspect relationnel** (Émetteur-trice : Ce que je pense de toi et quelle relation nous entretenons. Récepteur-trice : Comment mon interlocuteur-trice me perçoit-il-elle ? Comment perçoit-il-elle notre relation ?)
- **une révélation de soi** (Émetteur-trice : Ce que je révèle de moi-même. Récepteur-trice : Comment va mon interlocuteur-trice ? De quel type de personne s'agit-il ?)
- **un appel** (Émetteur-trice : Ce que j'aimerais t'amener à faire. Récepteur-trice : Que dois-je faire/penser/ressentir ?)

Lors de conversations, le fait que des personnes communiquent à des niveaux différents peut par exemple engendrer des malentendus et des conflits.



CONCEPT DES 4 OREILLES

Exemple

Alors que Tina s'apprête à sortir, sa mère l'appelle : « Mets ta veste chaude ! »

Tina répond : « Laisse-moi tranquille, je ne suis plus un bébé ! »

1. Quel a probablement été le message de la mère de Tina aux différents niveaux ?

| | |
|-----------------------|--|
| Information factuelle | Il fait froid dehors. |
| Aspect relationnel | Je tiens à toi. Je crois que tu n'as pas bien évalué la température. |
| Révélation de soi | Je suis une mère attentionnée. |
| Appel | Mets ta veste chaude si tu sors. |

2. Avec quelle « oreille » Tina a-t-elle vraisemblablement entendu le propos de sa mère ?

Niveau relationnel : Tu es encore jeune et tu as besoin de moi pour savoir comment t'habiller.



CONCEPT DES 4 OREILLES

Exercice

A. Sortie au cinéma

Momo a rendez-vous avec son ami devant le cinéma. Il lui dit : « Cela fait vingt minutes que je t'attends ! »

Son ami réplique : « Pourquoi n'en as-tu pas profité pour acheter les tickets ? »

1. Quel a probablement été le message de Momo aux différents niveaux ?

| | |
|-----------------------|--|
| Information factuelle | |
| Aspect relationnel | |
| Révélation de soi | |
| Appel | |

2. Avec quelle « oreille » son ami a-t-il vraisemblablement entendu le propos ?

3. Comment un conflit pourrait-il surgir / être évité dans une telle situation ?



CONCEPT DES 4 OREILLES

Exercice

B. Les devoirs

Zoé demande à son amie : « Est-ce que tu as fait les devoirs ? »

Son amie répond : « Fais tes devoirs toi-même ! Je ne vais plus te laisser copier sur moi. »

1. Quel a probablement été le message de Zoé aux différents niveaux ?

| | |
|-----------------------|--|
| Information factuelle | |
| Aspect relationnel | |
| Révélation de soi | |
| Appel | |

2. Avec quelle « oreille » son amie a-t-elle vraisemblablement entendu son propos ?

3. Comment un conflit pourrait-il surgir / être évité dans une telle situation ?



CONCEPT DES 4 OREILLES

Exercice

C. En classe

Pendant le cours, l'enseignant dit à Tom : « Si tu continues de perturber le cours, tu vas avoir une punition. »

Tom répond : « Vous n'avez pas le droit de faire ça. »

1. Quel a probablement été le message de l'enseignant aux différents niveaux ?

| | |
|-----------------------|--|
| Information factuelle | |
| Aspect relationnel | |
| Révélation de soi | |
| Appel | |

2. Avec quelle « oreille » Tom a-t-il vraisemblablement entendu le propos ?

3. Comment un conflit pourrait-il surgir / être évité dans une telle situation ?



ESCALADE D'UN CONFLIT

Le chercheur viennois spécialisé dans le conflit Friedrich Glasl a mis au point un modèle d'escalade du conflit. Il représente le conflit comme un processus subdivisé en trois phases composées de neuf étapes.

Dans la première phase, les parties sont encore en mesure de rester objectives. Il est question de divergences d'opinions auxquelles elles peuvent remédier. Dans la deuxième phase, un échange objectif n'est plus possible. Les menaces et insultes s'intensifient et, généralement, une seule partie au conflit peut gagner, tandis que l'autre perd. Dans la troisième phase, il n'y a plus que des perdant-e-s. Les deux parties au conflit sont incapables de se maîtriser et chacune essaie de blesser l'autre, quitte à se nuire elle-même. Les parties ne peuvent plus régler le conflit sans aide extérieure.





ESCALADE D'UN CONFLIT

- 1 Durcissement**
Les conflits commencent par des tensions, des piques et des divergences d'opinions.
- 2 Polarisation et débat**
Les parties au conflit se disputent ouvertement et essaient de faire pression sur la partie adverse. Une vision manichéenne se met en place.
- 3 Des actions plutôt que des mots**
La pression monte et les discussions sont rompues. Les parties au conflit ne ressentent plus aucune empathie l'une envers l'autre.
- 4 Préoccupation pour l'image et coalitions**
Il ne s'agit plus de la question en jeu, mais de remporter le conflit. Les parties au conflit cherchent à rallier d'autres personnes à leur cause. L'autre partie est dénigrée et injustement accusée.
- 5 Perte de la face**
Les parties au conflit se livrent à des accusations mutuelles. Leurs actions ne sont plus acceptables sur le plan moral et les deux parties perdent en crédibilité.
- 6 Stratégies de menace**
Les parties au conflit se menacent mutuellement et tentent de régler le conflit par la force.
- 7 Coups destructifs ponctuels**
À partir de ce moment, les parties au conflit cherchent à se nuire mutuellement, quitte à se léser elles-mêmes.
- 8 Éclatement**
L'objectif est de détruire l'autre partie. Les attaques ne se dirigent plus uniquement contre elle, mais aussi contre ses ami-e-s.
- 9 Chute conjointe dans l'abîme**
À partir de ce moment, les deux parties au conflit cherchent à précipiter l'autre dans l'abîme, au risque d'y être elles-mêmes entraînés.

Exercices :

1. En petits groupes, inventez un scénario de conflit dans lequel le différend s'intensifie au cours des trois phases. Vous pouvez aussi illustrer le scénario par des dessins. Présentez vos conflits en classe et laissez les autres deviner à quel niveau se situe le conflit représenté sur les différentes images.
2. En vous appuyant sur un conflit, discutez comment et par qui le conflit pourrait être résolu dans les différentes phases.



ANALYSER DES CONFLITS POLITIQUES

Le chercheur en sciences de l'éducation Hermann Giesecke, originaire de Göttingen, a mis au point une série de questions clés permettant d'analyser un conflit politique. En vous servant d'un article de presse, essayez de comprendre un conflit actuel à l'aide des questions clés suivantes :

- **Acteur-trice** : Qui se dispute avec qui ?
- **Sujet du conflit** : Quel est l'objet du conflit ?
- **Intérêt** : Qui poursuit quel intérêt ?
- **Pouvoir** : Qui dispose de quelles possibilités pour faire valoir sa position ?
- **Droit** : Quels sont les cadres réglementaires à prendre en compte ?
- **Solidarité** : Qui soutient qui dans la mise en œuvre ?
- **Participation** : Qui peut participer de quelle manière à la décision ?
- **Corrélation fonctionnelle** : Quelles décisions peuvent avoir quelles répercussions ?
- **Idéologie** : Quels motifs sous-tendent les arguments ?
- **Contexte historique** : L'histoire du conflit est-elle importante ? Si oui, en quoi ?

CONSEIL

Toutes les questions ne sont pas adaptées à tous les conflits.