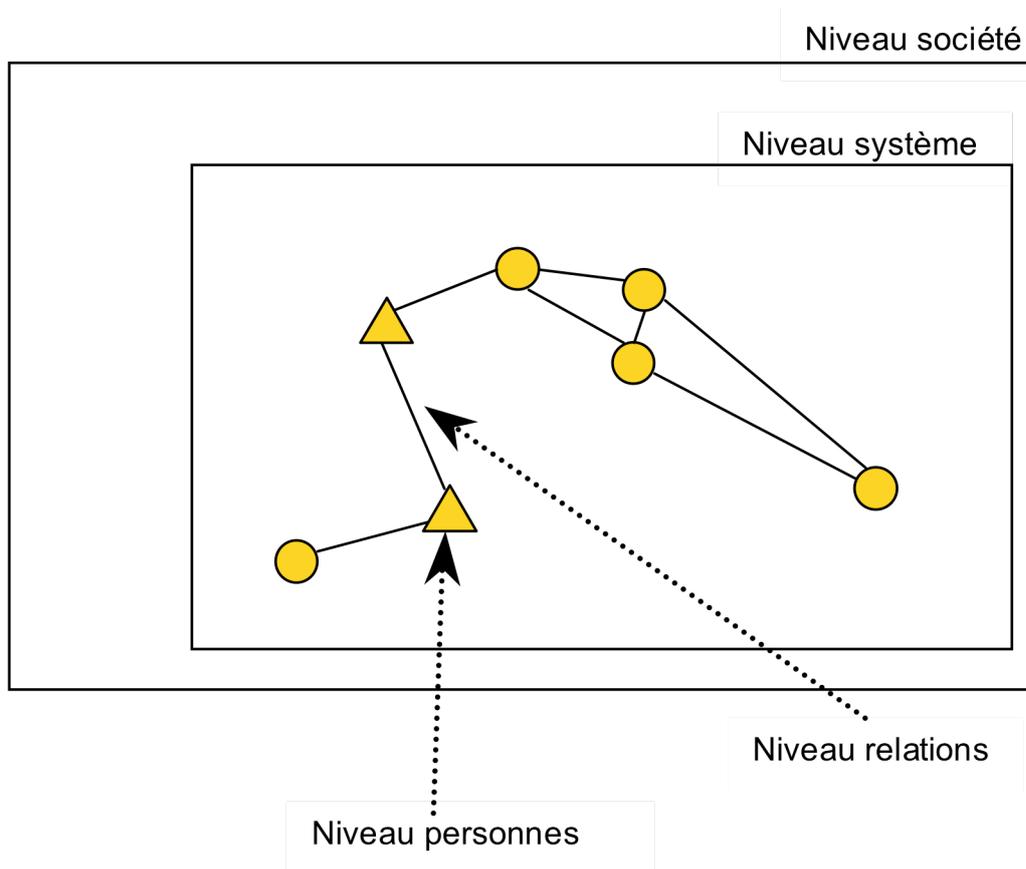


4 manières de regarder le conflit

Un conflit peut *naître* à différents "niveaux" :

- **personnel** (le caractère ou la situation personnelle des acteurs au conflit)
- **relationnel** (comment ces personnes interagissent et communiquent)
- **systemique** (dysfonctionnement d'un ensemble d'acteurs formant système¹)
- **sociétal** (lois, coutumes, stéréotypes sociaux...)

On peut aussi *regarder* le conflit sous chacun de ces angles (nous parlerons de « *niveaux de regard* »). Certains seront plus pertinents que d'autres, en fonction de la situation...



¹ Rappel : On appelle « système » un ensemble de personnes reliées par un but, une tâche, un problème commun, et tel que toute modification dans le comportement de l'une aura des répercussions sur les autres.

Niveau de regard	Questions à se poser pour l'analyse du conflit	Quelques moyens d'action spécifiques ²
Personnel	Quels sont les <i>fondements</i> du point de vue de chaque personne : <ul style="list-style-type: none"> - sentiments ? - besoins, valeurs, convictions... ? 	Communication NonViolente : <ul style="list-style-type: none"> - écoute empathique - expression authentique (sur le thème même du conflit) Négociation "raisonnée", médiation
Relations	Comment les <i>paires</i> de personnes concernées définissent-elles et ressentent-elles : <ul style="list-style-type: none"> - leur relation ? - leur statut et celui de l'autre ? - leur rôle et celui de l'autre ? - leur manière de communiquer entre elles ? (par ex.: jeux de pouvoirs ? intimidations ?) 	« Méta-communication » : parler <ul style="list-style-type: none"> - de notre relation, - de l'ajustement de nos statuts et rôles, - de notre manière de communiquer
Système	Comment fonctionne <i>l'ensemble</i> des personnes concernées ? Par ex.: <ul style="list-style-type: none"> - les <i>statuts</i> de tous forment-ils un tout cohérent ? complet ? non redondant ? - les <i>modes d'information et de décision</i> et les <i>pouvoirs décisionnels</i> sont-ils clairs ? Si le système relève d'une <i>institution</i> : <ul style="list-style-type: none"> - quels <i>règlements</i>, quelles <i>procédures internes</i> sont concernés par le conflit ? Que disent-ils ? - les <i>règles et sanctions</i> en vigueur sont-elles claires et pertinentes ? 	Travail sur la dynamique de groupe (cohésion, leadership...) Réexamen de l'organigramme, des cahiers des charges, etc. Analyse institutionnelle Thérapie systémique, familiale...
Société	Quels sont les lois et les coutumes invocables pour ce conflit ? Quel regard la société porte-t-elle sur l'institution ? sur les catégories de personnes en conflit (stéréotypes sociaux, etc.) ?	Tous les moyens « politiques » : référendum, initiative, pétition, manifestation, lobbying... Lettres de lecteurs, campagne de presse... Actions non-violentes : grèves, boycott, sit-in...

² Outre bien sûr la réflexion sur les questions notées dans la colonne "Analyse".