

Diapo 1 : Animation pédagogique du 16 mai 2007

## Comprendre le conflit afin de le prévenir.

Marc Lebraud

Ce n'est pas une conférence mais une interaction car, j'ai des choses à vous dire, mais si vous êtes venus, c'est que vous en avez aussi.

Vous ne retournerez pas avec des pouvoirs mais avec des outils que vous pourrez utiliser dans le cadre de votre travail.

Voici le déroulement que j'ai pensé pour la matinée :

---

### Diapo 2 : Déroulement proposé

9h00-9h45	Approches psychologique, philosophique, sociologique, historique de la notion de conflit en général et à l'école en particulier : 1/entre enseignant et élèves, 2/entre enfants.
9h45-10h30	Témoignages personnels, temps limité par personne
10h30-11h00	Pause/échanges sans contrainte de partage équitable de la parole
11h00-11h30	Ateliers d'élaboration de projets par groupe
11h30-12h00	Mise en commun d'un groupe devant les autres groupes et production d'une synthèse

Ce qui m'autorise à en parler :

---

### Diapo 3 : Ce qui fait autorité

1/Ma fonction de rééducateur au sein du RASED qui m'amène à intervenir :

- dans des cas de conflits entre enseignant et élèves,
- dans des cas de conflits entre enfants.

2/Ma formation universitaire :

- licence de  $\Psi$ ,
- maîtrise de  $\Psi$  sociale,
- dess master professionnel médiation dans les organisations.

Je me suis présenté, à vous de le faire à partir d'un questionnaire qui restera en votre possession dans un souci de confidentialité.

Votre âge

-25	25-35	35-45	+ 45
-----	-------	-------	------

Votre genre

F	M
---	---

item		Pas du tout	Peu	Assez	Tout à fait
1	Avez-vous pensé qu'une chose vous arrivait de la faute de quelqu'un d'autre ?				
2	Avez-vous souhaité casser la figure de quelqu'un ou êtes-vous carrément passé à l'acte ?				
3	Vous arrive-t-il de venir en aide à des personnes qui ne vous ont pas clairement exprimé qu'elles avaient besoin de vous ?				
4	Vous sentez-vous coupable ou fautif lorsque quelqu'un de votre entourage éprouve des difficultés à se prendre en charge ?				
5	Considérez-vous votre boss, votre conjoint, votre ami, coupables de vous avoir fait mal ?				
6	Vous êtes-vous déjà rebiffé contre une personne qui refusait votre aide ?				
7	Vous arrive-t-il de vous sentir exploité dans votre travail et d'avoir l'impression que vous n'êtes pas apprécié malgré tout ce que vous faites pour aider les autres ?				
8	Avez-vous déjà pensé que vous n'avez pas de chance ?				
9	Avez-vous répondu à une injustice par une autre injustice ?				
10	Avez-vous déjà ressenti de l'ingratitude de la part des personnes que vous aidiez ?				
11	Avez-vous déjà aidé quelqu'un qui ne vous demandait rien ?				
12	Vous sentez-vous quelquefois en colère parce que vous êtes convaincu que cette personne irait beaucoup mieux si elle suivait vos directives ?				
13	Avez-vous déjà prodigué des conseils qui n'étaient pas suscités ?				
14	Vous êtes-vous déjà posé spontanément comme médiateur				

	dans une situation qui ne vous concernait pas ?				
--	---	--	--	--	--

#### Diapo 4 : **Médiation**

La médiation est ce qui sépare et ce qui relie. Elle sépare la haine pour déplacer le conflit en le situant sur un objet commun. Le médiateur met l'objet au milieu des gens afin de passer de points de vue particuliers à une norme commune. Il active quelque chose dont les médiateurs sont capables. Faire une médiation, c'est créer un lien. La médiation est un lieu de création de la parole : on y objective des pensées par le langage. C'est une pratique de la parole échangée qui suppose un cadre, matériel et éthique : règles d'interdit de violence physique mais aussi verbale.

Jean-François Six (2003) distingue quatre formes de médiations :

1-La médiation créatrice qui a pour but de susciter entre des personnes ou des groupes des liens qui n'existaient pas et qui apparaissent bénéfiques à tous,

2-la médiation rénovatrice qui se propose d'améliorer des liens distendus, dégradés, et qui par leur inertie font obstacle au progrès des relations communes et au succès de l'entreprise commune,

3-la médiation préventive qui devance le conflit, exerce une veille portant sur les phénomènes qui apparaissent dès aujourd'hui comme générateurs de crise à venir ou qui sont les signes d'une mutation silencieuse qui, à plus ou moins long terme, modifiera une institution ou une organisation et provoquera des conflits de relation,

4-la médiation curative qui se propose d'aider les parties en conflit à trouver les ressources de leurs solutions, par la formulation commune de décisions rationnelles.

---

#### Diapo 5 : **Organisation (1)**

*"Nous avons tous une expérience immédiate des organisations. Les organisations accueillent en effet la plupart des activités humaines. Elles accompagnent toute la vie des individus : la maternité dans laquelle l'enfant voit le jour, les établissements scolaires, l'église, l'armée, le supermarché du coin, l'entreprise, les différentes administrations sont des exemples d'organisation"* (Louche, 2003, p. 14). Une organisation est donc un instrument collectif au moyen duquel chacun des acteurs cherche à atteindre ses objectifs, ces objectifs n'étant pas en harmonie préétablie entre les individus (Dubois, 1972, in Curie, 2000). C'est également un lieu d'apprentissage de cultures particulières et de rapports au pouvoir (Sainsaulieu, 1977).

---

## Diapo 6 : **Organisation (2)**

*"C'est dans les organisations que nous observons l'exercice d'un pouvoir social formel dont la délégation a pu générer ce qu'on peut considérer comme des structures organisationnelles dans lesquelles le pouvoir d'un chef, d'un supérieur, reste toujours associé aux possibilités de sanctions immédiates ou à terme, qu'impliquent par délégation sa fonction et sa position"* (Beauvois, 1994). C'est une structure d'autorité formelle dans le sens où elle est constituée d'un certain nombre de programmes et de prescriptions établies dans une hiérarchie des rôles et une division des tâches qui définissent la façon dont le système doit fonctionner.

---

## Diapo 7 : **Organisation (3)**

Mais l'organisation est également un système social de type informel, relationnel, non prévu par les textes et les décrets et qui s'appuie sur les théories de la motivation et de la satisfaction (Fischer, 1990). L'organisation est un ensemble d'acteurs interdépendants dans l'attente d'un but et qui postulent l'existence d'un consensus. Ce qui renvoie aux notions de pouvoir et d'autorité : Le pouvoir est la capacité de contraindre quelqu'un à faire quelque chose qu'il n'aurait pas fait sans cette intervention, l'autorité est le pouvoir reconnu comme légitime par la loi, la coutume ou un suffisant consensus de ceux qui y sont soumis (Crozier, 1970).

### **Situation informelle du conflit dans les écoles, d'où le pourquoi de l'animation pédagogique.**

---

## Diapo 8 : **Conflit entre enseignant et enfants (1)**

### **Cf. mon témoignage**

Elèves/maîtresse : la mouiller, lui lancer des graviers, la pousser, la faire tomber sur le trottoir devant l'école, lui jeter ses affaires, ...

Maîtresse : donner des bonbons pour qu'ils soient sages, attacher un enfant sur sa chaise, enfermer les enfants dehors, ...

Elèves : pipi sur les coussins de la bibliothèque, inonder les wc en mettant un verre au fond de l'évier, monter sur les tables, passer par la fenêtre, se sauver, monter sur le toit du préau, ...

Notions de pouvoir, autorité, leadership qui ne font pas partie des thèmes prévus.

Par contre notion de valeurs cf. (1)H.Arendt

---

---

**Diapo 9 : Conflit entre enseignant et enfants (2)**

*"...Tout le monde reconnaîtra qu'une crise de l'autorité, constante, toujours plus large et plus profonde, a accompagné le développement du monde moderne dans notre siècle...Le symptôme le plus significatif de la crise, et qui indique sa profondeur et son sérieux, est qu'elle a gagné des sphères prépolitiques, comme l'éducation et l'instruction des enfants, où l'autorité, au sens le plus large, a toujours été acceptée comme une nécessité naturelle, manifestement requise autant par des besoins naturels, la dépendance de l'enfant, que par une nécessité politique : la continuité d'une civilisation constituée, qui ne peut être assurée que si les nouveaux venus par naissance sont introduits dans un monde préétabli où ils naissent en étrangers. Étant donné son caractère simple et élémentaire, cette forme d'autorité a servi de modèle, durant toute l'histoire de la pensée politique, à une grande variété de formes autoritaires de gouvernement. Par conséquent, le fait que même cette autorité prépolitique qui présidait aux relations entre adultes et enfants, maîtres et élèves, n'est plus assurée, signifie que toutes les métaphores et tous les modèles de relations autoritaires traditionnelles à l'honneur ont perdu leur plausibilité (Arendt, H. (1972, 1999), *La crise de la culture : huit exercices de pensée politique*, nrf, Gallimard)".*

---

**Diapo 10 : Conflit entre enseignant et enfants (3)**

(Bonafé-Schmitt, 2000). *"Dans le passé, les litiges étaient réglés au sein de la famille, du quartier, de l'entreprise ou par des autorités morales comme le maître d'école, le curé, le maire, mais les phénomènes d'industrialisation, d'urbanisation, de mobilité sociale, d'immigration, les mutations économiques ont mis à mal ces lieux ou structures de socialisation et de régulation, comme en témoignent les phénomènes de violence dans les banlieues".*

---

**Diapo 11 : Conflit (1) enfant(s)-enfant(s)**

Simmel : l'état de nature de l'élève -Simmel, G. (2003), *Le conflit*, Circé/poche.

*Dans l'ensemble le compromis, notamment celui qui résulte de la fongibilité (se dit des choses qui se consomment par l'usage et peuvent être remplacées par d'autres identiques), est l'une des grandes inventions de l'humanité, tant il fait partie des techniques que nous utilisons tout naturellement pour notre vie quotidienne. L'homme primitif, comme l'enfant, suit son impulsion en s'emparant tout bonnement de tout objet qui lui plaît, sans se demander s'il a déjà un autre propriétaire. (p. 143).*

Ce qui nous amène à parler de « l'Etat de Nature » (Hobbes, Rousseau).

L'individu s'intéresse (1)soit aux situations de conflit pour en réduire l'inconfort, (2)soit aux situations de non-communication pour créer ou recréer des liens. C'est un désir d'actance sociale issue d'une philosophie humaniste et pacifiste. Si l'individu a choisi, inconsciemment ou consciemment, de devenir un acteur social, ce n'est pas seulement le fruit du hasard. Ce sont des normes symboliques qui médiatisent la sociabilité, le rapport à autrui. Rousseau parle de sentiment naturel qui nous tourne vers autrui : il y a bienveillance naturelle. Pour lui, la nature est bonne et pas seulement la nature de l'homme. Et si l'homme a toutes les possibilités pour être bon et qu'il ne l'est pas, c'est que l'histoire a dénaturé l'homme. Il est originairement bon et s'il agit mal, cela ne vient pas de son propre fond. Il paraît mauvais parce qu'il l'est devenu au cours de l'histoire, il a été corrompu par le luxe lié à la culture et par l'apparition de la propriété. Rousseau parle de "*funeste hasard*", ce sont les circonstances qui ont modifié l'homme et ces circonstances viennent du hasard. L'homme naturel a deux passions : l'amour de soi et la pitié. L'amour de soi est une sorte d'instinct de conservation, il "*nous intéresse à notre bien être et à la conservation de nous-mêmes*". La pitié "*nous inspire une répugnance naturelle à voir périr ou souffrir tout être sensible et principalement nos semblables*". Ces deux passions primitives sont liées : l'homme aime autrui parce qu'il s'aime lui-même et uniquement à cause de cela. C'est la théorie de la confiance en la bonté humaine. Cette morale déduit des fondements transcendants de notre être, une morale altruiste concrétisée par le dévouement à autrui. La morale n'est pas liée à l'utilité sociale, elle règle les conduites des hommes selon des normes situées en dehors des intérêts de la société et qui relèvent d'un devoir moral et de la satisfaction du besoin d'être en paix avec soi-même et avec les autres. Pour sauvegarder cette paix, un *Contrat Social* est nécessaire. C'est une recherche d'un intérêt commun par la suppression des volontés particulières, isolées et conflictuelles, et par leur intégration dans une volonté générale qu'est la raison.

Rousseau et Hobbes ont en commun l'hypothèse philosophique d'un état de nature antérieur à l'état civil, à la société et à l'histoire, et à partir duquel l'homme fonde l'ordre politique. L'état de nature représente ce que *serait* l'homme en l'absence de tout pouvoir politique et par

conséquent de toute loi. C'est une construction de l'esprit qui vise à comprendre par différence ce que nous apporte l'existence sociale et qui est simplement utile pour montrer les causes du malheur de l'homme.

Mais contrairement à Rousseau pour qui l'homme est un animal naturellement social, la théorie de la méfiance de Hobbes avance que l'homme est social non par nature mais par accident. Pour ce dernier, l'état de nature relève d'une morale sceptique qui parle d'une hostilité naturelle entre les hommes, un état de guerre "*de chacun contre chacun*", l'homme y est "*un loup pour l'homme : Il y a dans le malheur de nos meilleurs amis quelque chose qui ne nous déplaît pas entièrement*". Tant que les échanges commerciaux entre pays étaient très peu développés, les voyages individuels inconnus, tant que les contacts intellectuels ne dépassaient pas les limites du groupe, il n'y avait pas d'autre relation sociologique entre les différents groupes que la guerre. "*Que la religion, la poésie ou la philosophie appellent l'homme à vivre en communion, dans la concorde et l'amitié avec les autres, n'empêche pas que par nature il est également animé par la haine et par l'instinct de lutte ... En d'autres termes, l'être est perpétuellement aux prises avec des forces destructrices ...*" (Freund, 1965). Chacun est persuadé de l'emporter sur autrui et n'hésite pas à l'attaquer pour lui prendre ses biens.

Ce qui va sauver l'homme c'est sa peur de mourir et son instinct de conservation, point commun entre Rousseau et Hobbes. L'homme comprend que pour subsister, il n'y a pas d'autre solution que de sortir de l'état de nature. C'est là qu'intervient la théorie du contrat commune aux deux auteurs, contrat qui va permettre à l'insécurité de prendre fin, de passer de la guerre à la paix. Cela suppose des partenaires libres de s'engager en leur nom propre dans une entente qui produit un avantage mutuel. C'est pour se préserver qu'ils admettent le contrat. Ce qui rejoint la conception habermassienne. Habermas (1987) développe une conception démocratique qui repose sur une théorie de la discussion qui a pour but de faire des individus des acteurs qui identifient, qui traitent les problèmes qui les concernent et sont engagés dans des discussions où ils respectent une éthique communicationnelle se définissant comme la possibilité de rechercher le bien commun et à trouver des accords intersubjectivement partagés.

Simmel (2003) avance qu'à côté d'une hostilité donnée naturellement vient se placer la sympathie entre les hommes, comme une forme ou un fondement des relations humaines. "*La force étonnante de l'intérêt que l'homme a coutume de prendre à la souffrance des autres, par exemple, ne peut s'expliquer que par un mélange de ces deux motivations* (Simmel,

2003)". Ce qui montre l'ambivalence que l'on retrouve chez l'homme : cette coexistence du principe du combat et de celui de l'union qui rassemble les contradictions dans une unité.

---

Diapo 12 : **Conflit (2) enfant(s)-enfant(s)**

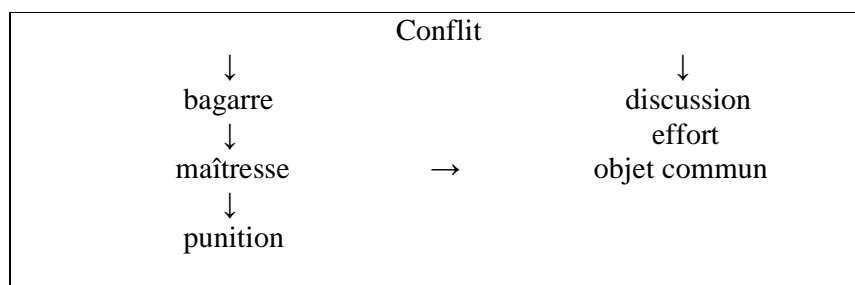
Problèmes de relations entre enfants qui entraînent des relations difficiles entre les familles et l'école.

Problèmes d'injustice, certains enfants veulent toujours commander, on ne sent pas libre, ce n'est pas juste ; certains nous rejettent.

---

Diapo 13 : **Conflit (3) enfant(s)-enfant(s).**

**Illustration de la théorie du contrat.**



---

Diapo 14 : **L'état de nature actualisé.**

Quand vous croisez un inconnu dont vous ne connaissez pas les intentions, il y a deux possibilités : soit vous supposez qu'il vous veut du mal, et vous attaquez, soit vous continuez tranquillement.

C'est pareil pour cet inconnu : soit il vous attaque, soit il continue tranquillement.

Si vous attaquez tous les deux, la bataille sera rude et vous y perdrez.

Si l'un attaque et pas l'autre qui ne s'y attendait pas, ce second va être facilement battu et amoché.

Enfin, s'il n'y a pas conflit, vous gagnez tous les deux à gagner vos forces. On est alors dans une situation du type du dilemme des prisonniers. C'est à de tels dilemme qu'étaient confrontés les hommes à l'état originel, où selon Hobbes, ils étaient en guerre "tous contre tous". Et d'un certain point de vue simplificateur, on peut considérer l'histoire de l'humanité comme une succession de dilemmes du prisonnier. Les hommes, collaborant de plus en plus entre eux, se sont groupés en villages, puis en comté, puis en pays qui se méfiaient du village, du comté, du pays voisin et étaient confrontés au même dilemme : leur faire la guerre ou se consacrer à des choses plus intéressantes comme l'agriculture, l'industrie...? Aujourd'hui, on vit à peu près tranquillement. Au niveau de l'individu, on ne se pose même



plus la question de savoir si son voisin dans le métro veut l'attaquer ou pas, tellement c'est évident que ça ne se fait plus.

Deux suspects sont arrêtés par la police. Mais les agents n'ont pas assez de preuves pour les inculper, donc ils les interrogent séparément en leur faisant la même offre.

Solution 1 : *Si tu dénonces ton complice et qu'il ne te dénonce pas, tu seras remis en liberté et l'autre écoperà de 10 ans de prison.*

Solution 2 : *Si tu le dénonces et lui aussi, vous écopererez tous les deux de 5 ans de prison.*

Solution 3 : *Si personne ne se dénonce, vous aurez tous deux 6 mois de prison.*

Chacun des prisonniers réfléchit de son côté en considérant les deux cas possibles de réaction de son complice.

« *Dans le cas où il me dénoncerait : Si je me tais, je ferai 10 ans de prison ; Mais si je le dénonce, je ne ferai que 5 ans.*

*Dans le cas où il ne me dénoncerait pas : Si je me tais, je ferai 6 mois de prison ; Mais si je le dénonce, je serai libre.*

*Quel que soit son choix, j'ai donc intérêt à le dénoncer. »*

Si chacun des complices fait ce raisonnement, les deux vont probablement choisir de se dénoncer mutuellement, ce choix étant le plus empreint de rationalité.

Conformément à l'énoncé, ils écoperont dès lors de 5 ans de prison chacun. Or, s'ils étaient tous deux restés silencieux, ils n'auraient écoperé que de 6 mois chacun.

---

### Diapo 15 : **Ne pas entrer dans le conflit.**

On ne peut aider une personne qui ne souhaite être aidée si cette dernière ne fait preuve de reconnaissance envers celle qui veut l'aider.

En toute personne, la pitié, la culpabilité et l'anxiété mettent un sauveteur en action. C'est pour se libérer de l'inconfort ressenti par la détresse de l'autre, que le sauveteur passe à l'acte. La compassion qu'elles ressentent guide une attitude authentique et leur permet d'accorder leur aide en toute connaissance de cause. Celui-ci est la plupart du temps convaincu qu'il doit absolument faire quelque chose. Il croit savoir ce qu'il faut faire mieux que quiconque, se sent indispensable et irremplaçable même si on ne lui a rien demandé. Il est porté à croire que le monde ne peut fonctionner sans lui, que la personne en face de lui est incapable de se débrouiller seule, de se prendre en charge elle-même. En fait, il se croit plus compétent que la personne elle-même pour décider de ce qui est bon pour elle. Le sauveteur agit avec une bonne intention, il se sent à cette étape une âme charitable et un grand cœur, mais il protège quelqu'un sans tenir compte de ses besoins réels.

Malgré cette image de pureté relative, c'est plutôt pour se libérer de l'inconfort ressenti par la détresse de l'autre, que le sauveteur passe à l'action. Malheureusement, il se rend compte rapidement qu'il ne voulait pas vraiment faire cela, il s'irrite et la plupart du temps il s'en veut. Il s'aperçoit que ce qu'il a fait n'était pas vraiment de son ressort ou encore il se retrouve avec des problèmes qui ne le concernent pas ou sont très différents de ce qu'il avait imaginé. Il se demande s'il n'est pas allé trop loin, ne sait

plus où s'arrêter et voit la dépendance de l'autre s'installer. Bref, il s'est sacrifié et il s'en veut. De plus, la victime, cette âme en détresse ne lui témoigne aucune reconnaissance. Elle ne se comporte pas correctement et n'écoute plus les conseils. Elle se sent contrôler, incapable d'agir et résiste. Loin de s'améliorer, la personne sauvée, libre de toutes responsabilités, poursuit ses comportements destructeurs et elle a tout le loisir d'en faire le reproche au sauveteur. Si celui-ci est convaincu de sa mission, il poursuit un peu plus ses efforts, toujours en laissant de côté ses besoins et désirs. A ce moment, le sauveteur peut finir par s'épuiser et abandonner. Il se sent alors exploité, vidé et devient lui-même victime. Autrement, il laisse le gilet de sauvetage pour le gourdin et se transforme en persécuteur (une forme de persécution : le double-bind). Il impose des règles sévères qui doivent être respectées. Il surveille attentivement le comportement de l'autre et au moindre écart, intervient. Il se met en colère et menace de couper les privilèges.

En harcelant, contrôlant et persécutant l'autre, le sauveteur finit tôt ou tard dans le coin de la victime. Les sentiments à cette étape sont extrêmement douloureux et vont de la perte d'estime à une sensation profonde d'inadéquation. Malheureusement, le cycle continue de se répéter tant et aussi longtemps que le sauveteur ne se rend pas compte de sa dynamique. Il parcourt à nouveau le triangle de Karpman. Cette façon de réagir, le sauveteur l'a souvent apprise dans son enfance surtout s'il a dû prendre soin d'un parent malade, alcoolique ou souffrant d'un problème d'adaptation sociale. Même enfant, il a dû prendre soin de l'autre à un moment de sa vie où il aurait dû apprendre à prendre soin de lui-même. Ainsi, il perpétue à l'âge adulte ce qu'il a appris dans l'enfance et continue de porter secours à tous sauf à lui-même. Le sauveteur a de la difficulté à reconnaître ses propres désirs, ses propres besoins. C'est à travers les autres, et à son propre détriment, qu'il cherche à se valoriser et à se réaliser.

Pour briser le cycle du sauvetage et sortir du triangle :

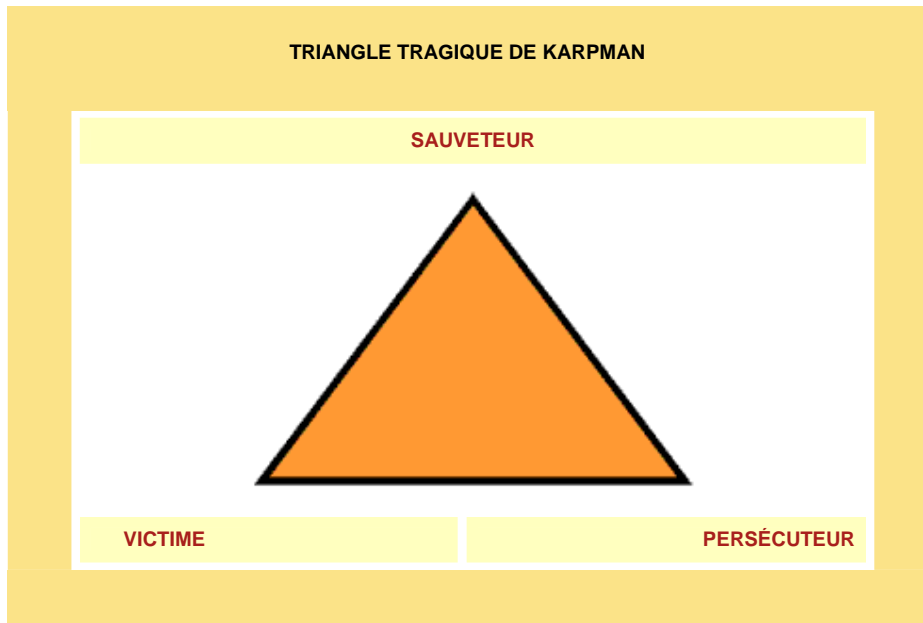
1/en premier lieu, lorsque quelqu'un près de lui vit une difficulté, l'aidant doit prendre le temps de bien écouter le message qui lui est livré en intervenant le moins possible. Quelquefois, écouter suffit mais si ce n'est pas le cas, écouter lui permettra d'évaluer s'il peut être utile ou non.

2/deuxièmement, il est primordial de se demander si la victime est une vraie victime.

Mais l'attitude de sauvetage peut être dangereuse : on assiste à une victimisation du sauveteur si celui-ci n'obtient pas de reconnaissance et ainsi il devient persécuteur.

Effectuer un sauvetage prive souvent l'autre de sa liberté d'action. La motivation du sauveteur est souvent d'accomplir un exploit qui s'éloigne du pur désintéressement.

3/troisièmement de se demander quel est le type du conflit ?



Diapo 16 : **Est-ce une vraie victime ?**

	Zone d'insatisfaction	Zone de satisfaction
Communication non verbale	Silence, tristesse, grimaces, visage fermé, retrait, soupirs, émotions, irritation, rapidité des gestes, ...	Apparence : joie, plaisir, bonheur, impressions immédiates, émotions, ...
Communication verbale	Colère, signes, mouvements d'impatience, manière de dire, anxiété dans le ton de la voix, ...	Informations, de soi, sur les autres, manière de dire, ...

**Qu'est-ce qu'une victime ?**

Ce qui est intéressant, c'est le sentiment d'être victime : c'est la réalité de la personne. Il y a de vraies victimes comme l'accidenté de la route. Il est difficile de comprendre la réalité de l'autre : une façon de le faire est d'employer la technique de la reformulation, prise de conscience du problème par miroir. Dans la reformulation, dans l'écoute active, « Vous voulez dire que ... », on n'ordonne pas, on ne menace pas, ...

**Rogers, C. (1998), *La relation d'aide et la psychothérapie*, Dunod.**

Carl Rogers (né en 1902 à Chicago, mort en 1987 à La Jolla), psychologue humaniste. Son Approche Centrée sur la Personne (ACP) met l'accent sur la qualité de la relation, sur (1)l'écoute empathique, (2)l'authenticité et (3)le non-jugement.

1- L'empathie (ou verbalisation) s'exprime par des messages verbaux et non-verbaux. Les messages verbaux consistent en la répétition ou la reformulation des éléments clés d'une problématique exprimée par un client (c'est-à-dire davantage que le seul langage phatique). Le thérapeute est capable de comprendre une situation non pas depuis son cadre de référence,

mais depuis celui de son client. Si la solution est donnée par le médiateur, elle est bonne pour lui mais l'est-elle pour le médié ? Faire prendre conscience de **dommage créé** : je deviens empathique, je peux décider de modifier mon comportement (**conscience du dommage créé** : il le répare ou pas). Faire émerger **l'intelligence émotionnelle** : Qu'est-ce qui est satisfaisant pour chacune des parties ? Qu'est-ce qui se passe derrière le comportement ?

2-L'authenticité (ou congruence) se résume en la congruence entre le Moi-Idéal et le Moi-Vécu du thérapeute, le premier se référant aux conceptions idéales de soi, et le Moi-Vécu au vécu. Le thérapeute se doit d'être un exemple d'authenticité pour son client, à la fois pour éviter tout langage paradoxal que pour signifier au patient qu'il est, lui aussi, un être humain.

3-La chaleur (ou considération positive, non-jugement), enfin, consiste en l'accueil *inconditionnel* du patient / client. La personne est acceptée telle qu'elle est, dans *l'ici* et le *maintenant*, avec le cadre de référence qui lui est propre. Une attitude humaine, chaleureuse et encourageante sont les points-clés de cette dimension.

Bien plus que des concepts à appliquer, les trois dimensions rogoriennes sont d'immanquables savoir-être et savoir-faire pour le thérapeute / conseiller. Le travail de Carl Rogers s'est étendu à la pédagogie et à la résolution de conflits internationaux.

**Exemples de phrases de type empathique** : Message verbal → réception → reformulation :  
« Vous voulez dire que ..., Si je comprends bien ... ».

On remarquera que l'ensemble des phrases empathiques du professionnel sont centrées sur le patient et sa manière de vivre les choses sur le plan affectif. Cette manière de faire a pour but de permettre au patient de mieux cerner, par cet accompagnement ciblé, les conséquences affectives des expériences vécues et des appréhensions. Elles ont également pour effet côté professionnel de ne pas catégoriser les déclarations du patient, en autorisant celui-ci à exprimer par approbation simple ce qui est difficile pour lui de mettre en mots. Cette technique est ainsi accélératrice de l'énonciation.

---

## Diapo 17 : Quel est le type de conflit ?

-de comportement : ce que l'autre fait ne me convient pas. Prise de conscience du dommage créé et attirer la personne sur le terrain de son intelligence émotionnelle :

-de besoin non comblé,

-d'intérêt : désir d'avoir un objet,

-de pouvoir : un individu considère que sa zone d'influence est mise en danger, on refuse le pouvoir qui lui a été donné par la promotion. On travaille sous les ordres de quelqu'un, lien de subordination, c'est un lien de travail. Il y a rupture par rapport au lien de subordination. Le médiateur qui recadre peut être perçu comme un persécuteur. Il faut donc travailler sur la prise de conscience. Il faut recadrer sur : « Quel est l'objectif ? Qui détient le leadership ? Quel est le sens du travail effectué ? Pourquoi vous êtes là ? Faire prendre conscience du groupe : certains ont du leadership, il faut travailler en groupe. Quel type de leadership j'ai en face ?

-d'identité : Qui identifier par rapport à quelle activité ? quel pouvoir ?

-idéologique : par rapport à quelle idéologie ?

-de collisions de valeurs (intelligence émotionnelle) : Est-ce possible de comprendre ce que l'autre vit ? Est-ce que tu es capable de quitter tes propres valeurs ? Es-tu capable de modifier ta carte du monde, ta vision du monde ?

**Les gens nous racontent qu'ils sont insatisfaits du comportement de l'autre. Mais les comportements décrits correspondent à des besoins non satisfaits. Ce qui provoque des émotions désagréables.**

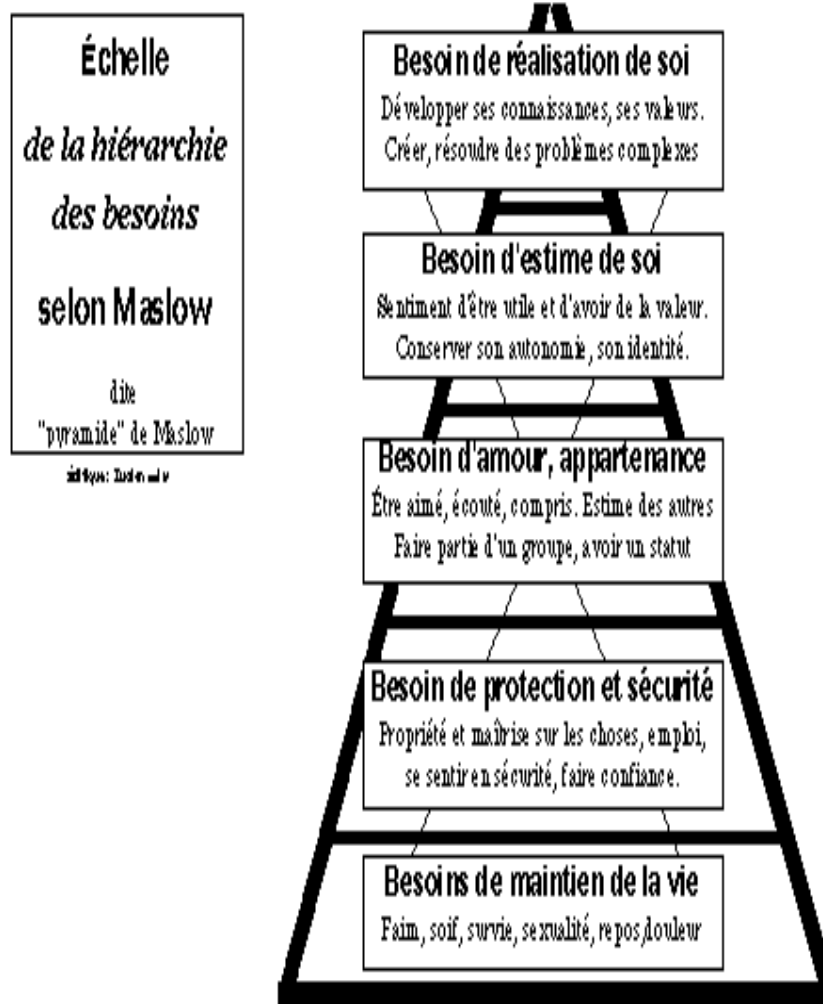
---

Pyramide de MASLOW

## Théorie des besoins de l'homme selon Maslow

**Abraham Maslow**, psychologue américain, définit l'homme comme un tout présentant des aspects physiologiques (organisation du corps physiologique et biologique), psychologiques et sociologiques (sécurité, appartenance, reconnaissance) et spirituels (dépassement).

Maslow détermine aussi **une hiérarchie des besoins** : la satisfaction des besoins physiologiques doit précéder toute tentative de satisfaction des besoins de protection (sécurité) ; lesquels doivent être satisfaits avant les besoins d'amour (appartenance), qui précèdent les besoins d'estime de soi (reconnaissance) ; au sommet de la pyramide se trouvent les besoins spirituels (dépassement).



Diapo 18 : **Correction MISS : mesure d'intensité de sentiment de sauvetage**

Victime : items 1, 5, 8, 10.

Persécuteur : items 2, 6, 9.

Sauveteur : items 3, 4, 7, 11, 12, 13, 14.

---

Diapo 19 : **Conclusion**

*"Il est vain de penser que les problèmes qui sont au cœur du conflit doivent tous pouvoir être résolus. Sans doute en vertu de son impersonnalité qui transcende les êtres, la forme est à chaque fois un moyen de surmonter les crises, mais de façon seulement précaire, car la crise renaît sans cesse par l'interversion des rapports humains et la création, propre à l'homme, de formes nouvelles. L'œuvre culturelle naît de la vie, mais une fois accomplie elle s'en détache comme si la vie devenait son ennemie, ne serait-ce qu'en suscitant de générations en générations des interprétations divergentes (Freund, 1965)".*