

Naissance des conflits

(note brève sur quelques mécanismes fondamentaux)

Résumé : Marc Rosset, médiateur professionnel, livre dans cette courte contribution ses réflexions sur l'importance des mécanismes de l'adaptation dans la naissance et le développement des conflits. Il met en particulier en évidence le rôle fondamental de la perception, de la catégorisation de la réalité et des attentes dans la naissance des conflits.

Quand je prends un objet, après avoir rapidement évalué son poids, sa température ou la qualité de sa surface, il me dit immédiatement si mes anticipations à son égard sont correctes. Il me répond : "non, je suis plus lourd que ce que tu imaginais" ou "oui, je suis collant comme tu le pensais".

Quand j'aborde un être humain, je n'ai que très peu d'informations sur son état interne. Je sais que nous sommes de la même espèce, je distingue en principe son genre, sa couleur voire son odeur et comme dans la relation avec un objet, à partir de mes expériences antérieures et de mes constructions mentales subséquentes, je développe des attentes. J'imagine des comportements probables.

Je m'approche de cette femme anglaise que l'on me présente pour la première fois. Amie d'un ami proche, il semble à priori naturel que nous nous embrassions. La distance à laquelle nous nous plaçons tous deux nous confirme cette option. Dans mon cercle d'amis, il est de coutume de se donner trois baisers. Elle est surprise par mon mouvement d'amorçage du troisième baiser, son habitude se limitant à deux...

Le nombre des facteurs déterminant un échange aussi banal que celui-ci est quasiment infini et les prédictions sur un bon déroulement de l'action quasiment impossible.

Etre en relation avec ses semblables implique des régulations permanentes. L'absence de régulation conduit au développement d'espaces imaginaires simplifiants (EIS) et donc d'attentes insatisfaites ou d'anticipations erronées.

Régis par un principe universel d'économie, ces espaces imaginaires simplifiants (EIS) s'alimentent d'indices pêchés dans une réalité fluctuante et d'éléments internes éminemment subjectifs.

Rentrant à la maison après une dure journée de labeur, ce client enlève rapidement ses chaussures et se jette sur son canapé. Son épouse qui rentre un peu plus tard est systématiquement déstabilisée par cet amas de brodequins et commence à imaginer que son conjoint "fait exprès" de les laisser traîner là. Elle établit rapidement un lien avec cette brosse à dent qui traîne sur le rebord du lavabo et le fait que quand son mari cuisine, elle doit toujours ranger derrière lui... Elle a créé la case "Il fait exprès de", case qu'elle privilégiera ensuite.

Comme on le verra plus loin, cette simplification de la réalité nous paraît être est la conséquence directe d'un mécanisme fondamental auquel nous devons notre survie, l'adaptation.

L'homme comme la plupart des être vivants survit car il s'adapte. Il survit car il module ses actions en fonction de ce qu'il perçoit, de ce qu'il est et de ce qu'il sait ou imagine. Ces régulations permanentes ou leur absence produisent des effets fondamentaux dans la relation à l'objet ou à l'autre.

Convaincus de l'importance de ces mécanismes de base dans la naissance et le développement des conflits, nous allons essayer de les caractériser et de les décrire de manière pragmatique.

1) Perception

Pour pouvoir s'adapter, l'être humain doit percevoir son "inadaptation". Au niveau I de l'adaptation on trouve la perception. Notre propos n'est pas de décrire la perception et ses modalités de manière exhaustive, mais plutôt d'attirer l'attention du lecteur sur les déformations que subit l'information émanant de nos sens et sur l'attention particulière que l'on accorde à priori à des indices.

La perception est d'abord multi sensorielle avec prédominance individuelle. Chaque individu privilégie une ou plusieurs modalités sensorielles, ce que le langage illustre bien :

- *ce type, je le sens pas*
- *on ne peut pas s'entendre*
- *il me donne la chair de poule*
- *elle est à croquer*
- ...

Si l'on admet généralement pour l'espèce humaine une prédominance du sens de la vision, on décrit aussi des personnalités kinesthésiques, ou auditives.

Ces prédominances individuelles sont fortes et influent de manière importante nos apprentissages comme nos relations. Elles conditionnent aussi la manière dont nous cherchons notre confort personnel ou les interprétations que nous donnons aux propos d'un semblable.

Nos sens nous fournissent quantité d'informations que nous estimons généralement fiables. Elles ne sont pourtant qu'une petite partie de ce que nous percevons, la majorité des informations perçues ne passant pas nos premières barrières.

Ces barrières peuvent trouver leur origine dans l'éducation et dans la socialisation. Que l'on pense par exemple aux barrières sociales sur le monde des odeurs.

L'exemple suivant évoque la tromperie des sens :

Quand je pénètre dans la cave de ce vigneron, il m'offre gentiment des noix avant de me proposer la dégustation de ses crus. A la fin de la dégustation, alors que je suis en train de le quitter, il coupe une pomme et me propose un quartier de celle-ci.

La noix, mangée avant de déguster, me donne le sentiment que ses vins sont ronds et gras, la pomme en le quittant me fera trouver acides les vins de son concurrent direct..

Notre perception a une autre caractéristique importante, elle est de manière générale plus sensible aux contrastes. La répétition régulière d'une séquence identique produit un effet qui s'estompe avec le temps.

*De retour dans ce restaurant dans lequel nous avons tellement bien mangé,
nous avons été franchement déçus*

Finalement pour bien mesurer la force des mécanismes mentaux en jeu dans la perception, on mentionnera les expériences conduites par M. Stratton en 1896 à propos de la vision. L'image qui se forme sur notre rétine est inversée. La vision à l'endroit est donc une construction mentale. En 1896, M. Stratton fabriqua et porta des lunettes inversantes. Il rapporte qu'il lui fallu moins de 48 heures pour pouvoir se déplacer à nouveau normalement dans ce monde inversé....

Comme nous avons essayé de l'illustrer par ces quelques exemples, nos sens peuvent aussi nous tromper et donc influencer fortement la manière dont nous percevons le monde, les objets et les autres. C'est un des aspects fondamentaux de la naissance des conflits.

Dès le début de la relation avec l'autre, les images que nous avons de la réalité sont différentes. Cela peut paraître futile, on l'oublie souvent en cherchant des explications très compliquées.

Classification / Assimilation

Si nous devons stocker toute l'information émise par nos sens de manière brute, il serait impossible de la retrouver de manière rapide et efficace. A partir de nos perceptions et de notre état interne, nous procédons donc à des classifications et nous ventilons l'information dans des cases ou des catégories.

Présent depuis le plus jeune âge, ce mécanisme de classification est redoutablement efficace et nous permet de traiter des quantités d'informations colossales.

Jean Piaget, constructiviste, parle pour décrire ce mécanisme de **l'assimilation**. Il décrit d'un côté les tentatives de l'enfant pour faire entrer un nouvel objet dans une catégorie existante, et de l'autre la création simultanée de nouvelles catégories pour les objets qui résistent.

L'enfant de 8 mois commence à faire la différence entre les visages familiers (une case) qui provoquent un sourire et les autres (une autre case) qui provoquent instantanément des pleurs.

- - -

J'ai créé des catégories de sols caractérisées par des traits saillants et rapidement identifiables et qui, avec une assez bonne probabilité, dans mon environnement habituel, me permettent de me déplacer sans m'enfoncer.

- - -

Les conducteurs à chapeau sont dangereux, se plaisent à dire les motards chevronnés, alors que les conducteurs de voiture rouge sont plus "excités" que les autres

En complément à ces exemples, le lecteur pourra mener une réflexion sur ses propres "cases" et la vitesse à laquelle il classe dans l'une de celles-ci un individu qu'il rencontre pour la première fois...

Nous classons en permanence les informations que nous recevons. Nous avons pour ce faire constitué un certain nombre de catégories et nous sommes à tout moment prêt à en créer de nouvelles, signe de notre grande adaptabilité.

Aussi comiques ou fantasques que puissent parfois paraître ces catégories, elles n'en sont pas moins réelles et à l'œuvre en permanence. On illustrera les catégories avec comme premier exemple, les cases dont a besoin un animal pour survivre dans sa relation à l'autre. On pourrait décrire sa collection de cases comme suit :

- 1) Pareil (mais femelle)
- 2) Pareil (mais mâle)
- 3) Différent et plus grand que moi (je fuis)
- 4) Différent et plus petit que moi avec des épines (non comestible)
- 5) Différent et plus petit que moi avec une carapace ou une coquille (non comestible)
- 6) Différent et plus petit que moi avec du venin (non comestible)
- 7) Différent et plus petit que moi sans carapace, ni épines, ni venin, donc comestible (comestible)

Fonctionnant avec 7 cases distinctes, un animal a de bonnes chances de survie.

En principe l'être humain fonctionne avec plus de cases, mais ce n'est pas toujours le cas. On remarque en particulier chez des patients très âgés, une diminution importante du nombre de cases. On découvre aussi chez des sujets qui paraissent de prime abord "normaux" des constructions parfois surprenantes :

Cette femme belge, roulant à Bruxelles, fait mine d'accélérer quand un maghrébin traverse la route devant elle, ajoutant "ces maghrébins, c'est une plaie". Un peu plus tard elle se rend chez son ami Mohamed pour boire une bière. A la question de savoir si Mohamed n'est pas lui aussi un maghrébin, elle répond : "oui mais lui c'est différent, c'est un ami".

On voit avec cet exemple que la "case" n'est pas universelle, qu'elle est mobile, flexible et qu'elle peut prendre des formes et des tailles variées. Elle est éminemment personnelle et conditionne notre "réalité".

Attentes / Anticipation

La perception d'une situation actuelle, évoquée au début de cet article, liée aux "cases" avec lesquelles nous morcelons la réalité nous conduit à une évaluation permanente de notre environnement en terme de scénarios possibles. Cette évaluation est excessivement rapide et

souvent inconsciente. Notre état général actuel joue un rôle important dans l'élaboration de ces scénarios.

A partir d'éléments connus et classifiés, nous construisons en permanence un futur probable, nous anticipons, nous créons des attentes. L'habitude nous conduit à privilégier les scénarios dont la fréquence d'apparition s'est révélée élevée.

Dans la relation à l'objet, la réponse sur mes anticipations est immédiate, puisqu'un contact suffit pour éliminer d'un coup tous les autres scénarios. Subsidiairement, les hypothèses que nous formulons sur le comportement des objets sont nettement moins nombreuses que celles que nous élaborons sur nos semblables.

Dans la relation à l'autre, en fonction

- de la situation actuelle,
- de mon état actuel,
- de ce que je suis,
- de ce que je perçois,
- et de ce que je sais,

Je construis des scénarios, je développe des attentes, j'anticipe des mouvements. L'expérience, et l'habitude m'amènent à privilégier certains scénarios par rapport à d'autres. Leur dernière apparition renforçant leur probabilité d'apparition subséquente :

- *Elle sera probablement encore en retard*
- *Je suis sûr qu'il va encore oublier notre anniversaire de mariage...*
- *Il va de nouveau tondre son gazon samedi...*
- *Comme d'habitude, le bus va partir au moment où j'arrive...*
- *L'an passé, quand il a fait tellement beau, je me suis dit que ça n'allait pas durer et que nous aurions un hiver pourri..*
- *D'habitude, il m'offre toujours des fleurs et j'adore ça*

Par rapport à mes attentes, trois cas de figures sont envisageables :

- 1) la réalité est conforme à mes attentes, elle peut être agréable ou désagréable
- 2) la réalité est non conforme "agréable" (cadeau, surprise, etc...)
- 3) la réalité est non conforme "désagréable" (décès, accident, maladie, etc...)

Dans les trois cas, suite à la survenance d'un événement, mes classifications se trouveront de toutes les manières modifiées.

Le premier cas, celui de la **conformité** n'appelle pas de commentaires particuliers, la vie y coule comme un long fleuve tranquille... Notons toutefois qu'il y a des situations de conformité qui peuvent aussi être douloureuses.

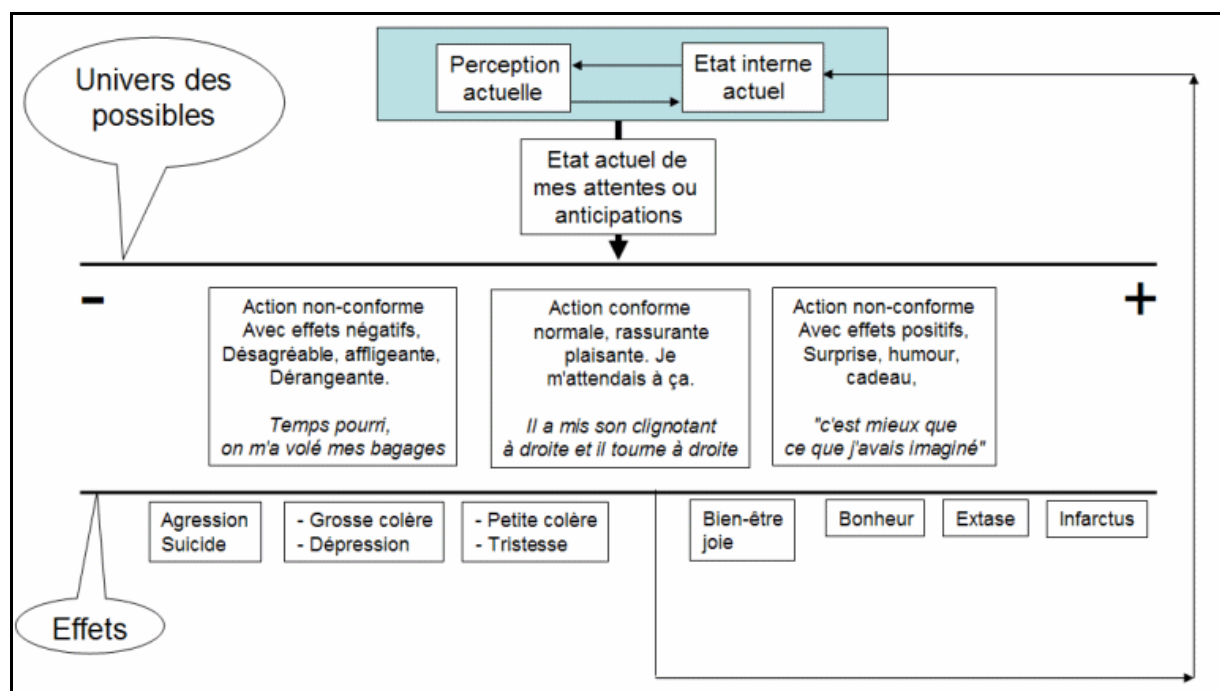
Quand je vais chez le dentiste, j'imagine qu'il va me faire mal, et il me fait mal...c'est conforme à mes attentes et désagréable

Le deuxième cas, celui de la **non-conformité agréable** correspond aux situations dans lesquelles l'autre a eu un comportement hyper conforme ou déviant, mais produisant un effet agréable allant du sourire à la surprise voire au fou rire ou à l'extase.

L'humour, par la distance qu'il pose entre mes attentes et la réalité, et par l'effet qu'il produit est à ranger dans cette catégorie de non-conformité..

Le troisième cas, la **non-conformité désagréable**, est celui qui nous intéresse le plus ici, c'est celui qui potentiellement conduit au conflit. Si de manière récurrente la réalité est non conforme à mes attentes ou qu'elle est conforme et désagréable, cela provoque de la déception, de la colère, du "ressassement" et amorce la spirale qui conduit au conflit.

Le schéma ci-dessous reprend pour l'essentiel ce mécanisme :



Quand la distance entre la réalité et mes attentes (DAR) devient importante, nous disons qu'il y a dissonance cognitive et nous observons une tendance naturelle de l'être humain à réduire cette dissonance. Cette notion a été développée dans les années 50 par Leon Festinger.

Si la réalité n'est pas conforme à mes attentes, je vais dans un premier temps chercher et trouver des arguments et des réponses qui vont réduire cette distance.

Cette voiture que j'ai achetée pour faire de longues distances est finalement peu confortable. Mais c'est vraiment le modèle le plus robuste et le plus sûr de la gamme et j'ai eu un rabais tellement important que c'est finalement une très bonne affaire...

Il est inconcevable qu'elle ne m'aime plus sans raison. J'ai probablement dû faire quelque chose de faux....

La fable du renard et du raisin est une autre bonne illustration de ce mécanisme :

Certain Renard Gascon, d'autres disent Normand,
Mourant presque de faim, vit au haut d'une treille
Des Raisins mûrs apparemment,
Et couverts d'une peau vermeille.
Le galant en eût fait volontiers un repas ;
Mais comme il n'y pouvait atteindre :
"Ils sont trop verts, dit-il, et bons pour des goujats. "
Fit-il pas mieux que de se plaindre ?

Naissance du conflit et réservoir...

Quels que soit les mécanismes de réduction de distance en jeu, on doit maintenant se demander si la distance qui sépare nos attentes et la réalité (DAR) est suffisante pour expliquer la naissance des conflits ?

La réponse est probablement négative. En écoutant des parties en conflit, on se rend compte qu'il y a souvent un élément déclencheur, et que son "poids" individuel n'est pas déterminant dans le déclenchement du conflit.

Quand son chien s'est mis à aboyer, j'ai vraiment eu le sentiment qu'il était allé trop loin. J'ai tout supporté pendant des mois, mais là, d'un coup, il y avait trop et j'ai explosé...

- - -

Quand elle a jeté mon disque de Johnny Hallyday par la fenêtre, elle a commis l'irréparable...

On a souvent le sentiment qu'à un moment donné, l'accumulation des distances négatives successives a atteint un sommet et que la dernière, quelle que soit sa taille a joué le rôle de déclencheur.

Nous proposons ci-dessous un modèle appelé le modèle du réservoir qui illustre ce mécanisme complémentaire.

Le réservoir

Nous possédons tous un réservoir dont la taille et l'élasticité sont variables. Ce réservoir est muni de deux tuyaux.

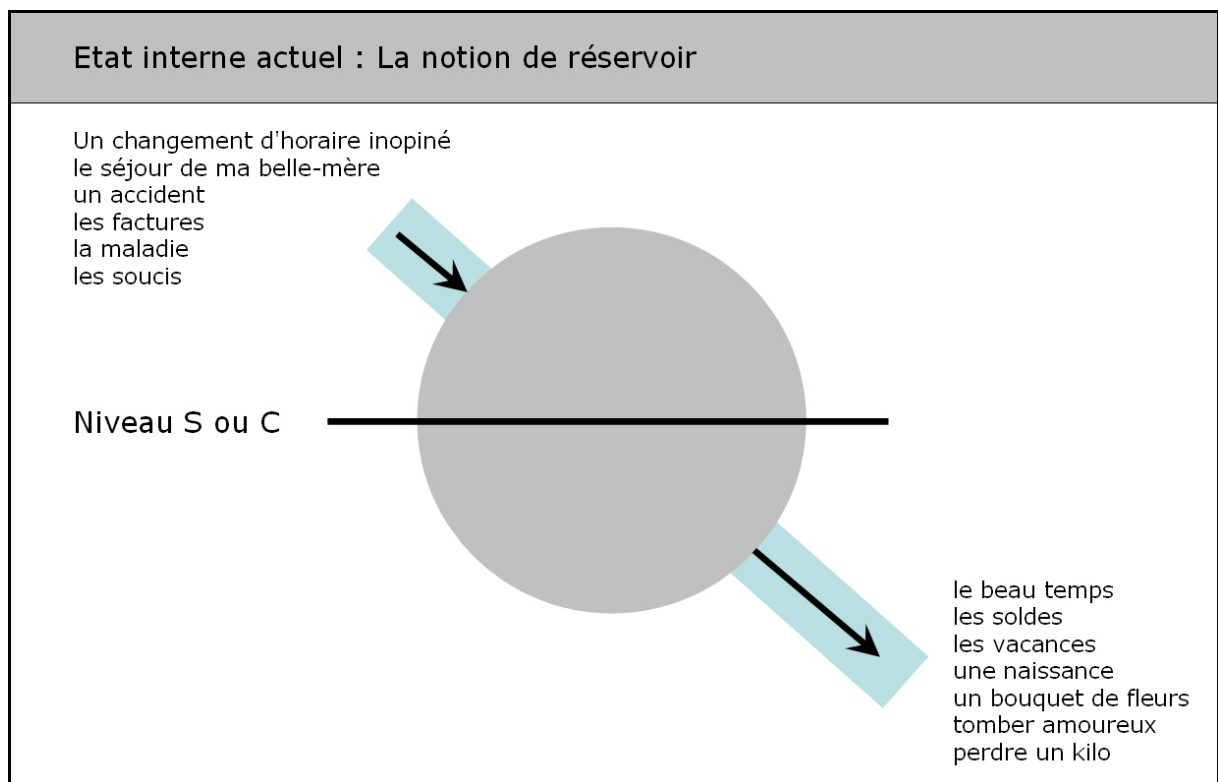
Un tuyau supérieur de remplissage par lequel entre les événements désagréables (les DAR négatives telles que licenciement, factures, accident, mauvais temps, belle-mère, ...).

Un tuyau inférieur qui permet de vider le réservoir et qui réagit avec les événements agréables (DAR positives : jogging, un bouquet de fleur, tomber amoureux, perdre un kilo, avoir une promotion)

Le réservoir est muni d'un flotteur et d'une ligne de niveau S ou C (S = souffrance / C = conflit) dont la hauteur peut évoluer.

Quand le niveau des entrées est supérieur au niveau des évacuations ou quand le tuyau d'évacuation est bouché, le flotteur monte jusqu'au niveau "S".

A ce stade on entend le sujet dire : "je n'en peux plus" ou "Si ça continue je sens que je vais péter un plomb".



La régulation influence directement le niveau des évacuations. Si je peux échanger et parler avec les autres, je contribue à faire baisser le flotteur.

L'absence de régulation va au contraire contribuer à faire monter rapidement le niveau du flotteur et déboucher sur le conflit. Le développement d'un conflit se caractérisera souvent par l'absence d'une régulation régulière et bidirectionnelle des perceptions et des ressentis.

On terminera cette digression en affirmant que la survenue d'événements négativement distants de mes attentes peu provoquer une hausse du niveau de remplissage de mon réservoir, et m'amener en fonction de son état à me mettre en conflit (confligere = se heurter avec).

On se hasardera à proposer une synthèse de ces propos avec **l'équation du conflit** :

$$(A-R) * (1+TR) = C$$

où

A	=	attentes (sur une échelle de -5 à +5)
R	=	réalité (sur une échelle de -5 à +5 ; ne peut pas être égal à = 0)
TR	=	taux de remplissage de mon réservoir (en %)
C	=	conflit

On peut faire l'hypothèse que la fourchette dans laquelle C signifie conflit est éminemment personnelle.

En analysant le comportement de cette formule, on voit que :

- si mes attentes sont conformes à la réalité ((A-R) = 0) il n'y a pas de conflit quel que soit le niveau de remplissage de mon réservoir
- si mes attentes sont positives et que la réalité est elle aussi positive ou supérieure à mes attentes (A-R) est nul ou négatif
- si mes attentes sont positives et que la réalité est négative (A-R) devient élevé et augmente la probabilité de survenue d'un conflit
- si je n'ai pas d'attentes (A= 0) , il peut quand même y avoir conflit (R ne peut pas évaluer 0)
- si mon taux de remplissage est élevé, et indépendamment de la réalité ou de mes attentes, il peut y avoir un conflit.

Les mécanismes évoqués ci-dessus résistent assez bien à la confrontation avec le cas d'un conflit dans lequel plusieurs personnes s'opposent à une seule personne et ceci de deux manières différentes. Premièrement en construisant une représentation imaginaire simplifiante collective basée sur la perception de quelques uns. Deuxièmement en conditionnant les perceptions individuelles des autres membres du groupe.

Synthèse

Nous avons essayé à travers ces différentes étapes de démontrer que quelques mécanismes de base président à la fabrication et à la naissance de conflits. On rappellera ici rapidement les différentes étapes imaginées :

- Perception
- Ventilation de la réalité perçue en catégories ou cases
- Construction des attentes et anticipations sur la base des catégories
- Confrontation à la réalité / Etat de mon réservoir interne
- Régulation ou absence de régulation
- Conflit

Pour la plupart, les mécanismes évoqués ici sont ceux de l'adaptation et contribuent à notre survie. Ils sont profondément ancrés et vitaux.

Il nous paraît important d'évoquer encore deux variables influençant le processus de création des conflits :

Le seuil de déclenchement de l'adaptation : Une séquence d'adaptation est déclenchée par des stimuli internes ou externes. Le seuil de déclenchement d'une séquence varie énormément d'un individu à un autre et produit des sujets sur adaptés, comme des sujets inadaptés. Il n'est pas rare d'être confronté à des situations dans lesquelles

- *On aurait agi plus vite que l'autre*
- *On n'aurait pas laissé les choses en arriver là*

Le temps de l'adaptation : le temps est une autre caractéristique importante de l'adaptation.

Un troupeau de moutons réagit instantanément et sans discernement à n'importe quel stimulus. Pour un mouton, le stimulus externe est toujours considéré comme urgent. Soumis à un stimulus externe, j'évalue instantanément le degré d'urgence d'une adaptation (urgent, pas urgent). Cette évaluation repose à l'évidence sur mon expérience, elle est variable entre pairs et ne peut être inférée spontanément dans un face à face avec l'autre.

Conclusion

Les mécanismes fondamentaux de l'adaptation, soit la perception, la classification, et l'élaboration des attentes contribuent à l'émergence des conflits.

L'absence de régulation conduit à la création d'espaces imaginaires simplifiants (EIS) et favorise le développement des conflits.

Les mécanismes de l'adaptation ne sont pas suffisants pour expliquer les conflits et l'appel à une notion de capacité de stockage est nécessaire.

L'équation du conflit, en prenant la variable "stockage" en compte est assez robuste et résiste à la confrontation avec une situation de conflits multipartite.

Le seuil et la rapidité du déclenchement du conflit sont éminemment individuels.

Bibliographie sommaire :

- Piaget, J., Inhelder, B. (2004) La psychologie de l'enfant, Presses Universitaires de France
- Festinger, L., Riecken, H. W., & Schachter, S. (1956). When prophecy fails. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Stratton, G. (1896). Some preliminary experiments on vision without inversion of the retinal image. Psychological Review, 3, 611-617;