

# Le triangle ACC de Galtung

Lorsqu'un conflit survient entre votre stagiaire et vous, il est important de comprendre la dynamique qui l'entoure avant de tenter de le résoudre. Le triangle ACC de Galtung (1997), permet de décortiquer le conflit sous trois composantes :

- les attitudes (A)
- le comportement (C)
- la contradiction (C)

(Galtung et Fischer, 2013; Lyamouri-Bajja *et al.*, 2016; Nzenwata, 2018; Parsons *et al.*, 2017; Scottish Centre for Conflict Resolution [SCCR], 2016; Wæver et Bramsen, 2019)

Ces composantes sont présentées en deux volets (visible et invisible). Elles sont identifiables dans chaque situation à différents degrés.

## Visible

On entend par « visible » ce qui peut être observé par la personne en face de vous lors d'un conflit. C'est le cas de votre comportement et de vos paroles.

## Invisible

La majorité des aspects relatifs à un conflit sont invisibles à autrui. C'est le cas des composantes cognitives et émotionnelles. Voyez cela comme la partie cachée d'un iceberg. Les aspects visibles ne sont qu'un aperçu d'une problématique plus vaste, qui se cache sous la surface.

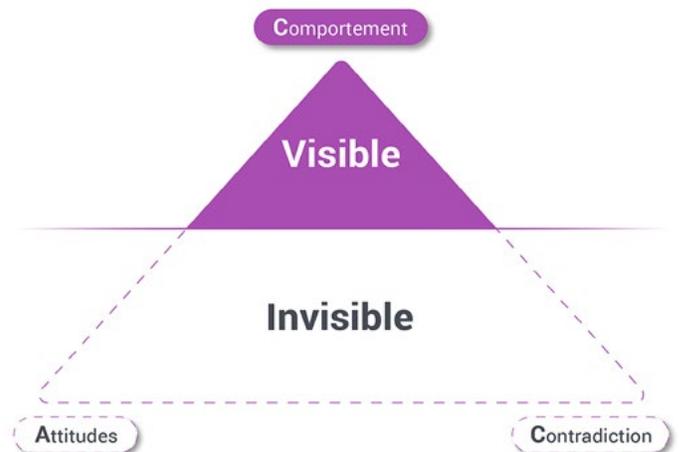
## Comportement

Le comportement est l'aspect le plus **visible** du conflit. Il peut être violent ou non violent, verbal ou physique (Galtung et Fischer, 2013). Ce sont les actes des différentes parties en cause. Ces actes peuvent être divisés en deux catégories :

- Paroles : Ce qui est dit
- Gestes : Ce qui est fait

Ce qui n'est pas dit ou fait est aussi inclus dans le comportement dans certaines situations. Par exemple, si votre stagiaire ne répond pas à vos courriels ou ne met pas en pratique les trucs que vous lui avez suggérés pour améliorer sa façon de travailler.

Puisque le comportement est perceptible, il influence celui des autres. Ainsi, le comportement de votre stagiaire a un effet sur le vôtre, et vice-versa.



(Lyamouri-Bajja *et al.*, 2016; Parsons *et al.*, 2017; SCCR, 2016)

## Attitudes

Les attitudes font parties des composantes invisibles. Elles comprennent les pensées (par exemple les croyances, les idées préconçues ou les perceptions) et les sentiments que vous entretenez à l'égard de l'autre, mais aussi la façon dont vous les gérez. Lors d'un conflit, vous pouvez devenir défensif ou hostile. Il est donc important d'être conscient de votre attitude envers l'autre.

## Contradiction

La contradiction fait partie des **composantes invisibles**. Elle constitue ce qui fait l'objet du désaccord (Wæver et Bramsen, 2019). C'est la réalité objective qui entoure le conflit, l'environnement dans lequel il prend place. Il comprend le contexte culturel, politique, économique, etc. (Parsons *et al.*, 2017; SCCR, 2016).

La contradiction fait aussi référence aux causes que vous avez vues dans l'unité précédente, par exemple une iniquité perçue, des ressources inégales (Lyamouri-Bajja *et al.*, 2016). Ces causes font partie du contexte.

Dans un cas comme dans l'autre, même si vous tentez de modifier votre comportement et d'être conscient de votre attitude, le conflit ne sera pas réglé tant que vous ne considérez pas la contradiction. En effet, de nombreux facteurs inclus dans cette composante peuvent freiner ou accélérer l'escalade du conflit.

Selon Galtung, les attitudes et la contradiction peuvent se situer à un niveau subconscient (Wæver et Bramsen, 2019; Hasanzadeh et Akbari, 2013). Ainsi, un superviseur ou un stagiaire pourraient être en conflit sans même s'en rendre compte.

### Les trois composantes sont en interaction constante.

Lorsqu'il n'est pas réglé, le conflit évolue sous forme de spirale à l'intérieur du triangle et peut même mener à un autre conflit.

Par exemple, votre stagiaire et vous avez des besoins incompatibles (contradiction). Cela engendre de la frustration chez chacun d'entre vous (attitudes), vous avez donc tendance à employer un ton froid l'un avec l'autre et votre stagiaire vous évite (comportement).

Puis, le conflit évolue. Votre stagiaire vous évite (contradiction). Cela vous met en colère, car vous considérez que c'est un manque de politesse (attitudes). Vous réprimandez donc le stagiaire pour son manque d'éthique professionnelle (comportement).

