

Le triangle de Galtung

Le triangle ACC de Galtung (1997), permet de décortiquer le conflit sous trois composantes.

Ces composantes sont présentées en deux volets : les composantes visibles et invisibles

Les composantes visibles sont observées par la personne en face de vous lors d'un conflit. C'est le cas de votre comportement et de vos paroles.

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.

Le comportement est l'aspect le plus visible du conflit. Il peut être violent ou non violent.

Ce sont les actes des différentes parties en cause. Ces actes peuvent être divisés en deux catégories :

1. Paroles
2. Gestes

Ce qui est non dit ou non 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.

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.

Gérer les conflits

La contradiction fait partie des composantes invisibles.

Elle constitue ce qui fait l'objet du désaccord. C'est la réalité objective qui entoure le conflit, l'environnement dans lequel il prend place. Il comprend le contexte culturel, politique, économique, etc.

La contradiction fait aussi référence aux causes que vous avez vues dans l'unité précédente, par exemple une iniquité perçue, des ressources inégales.

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.

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).