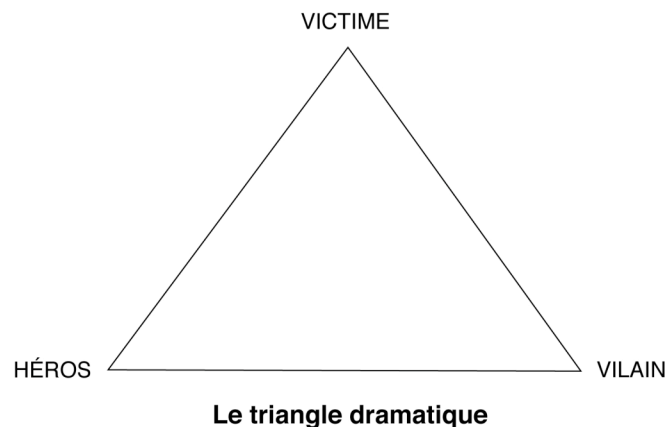


Dramatisation des conflits : êtes-vous la victime, le vilain ou le héros?

Quelle est votre version de l'histoire?

Lorsqu'un conflit éclate, toutes les personnes concernées ont leur propre version de l'histoire – et il y a au moins deux versions pour chaque histoire. Nous pourrions mieux comprendre ces histoires en les faisant débiter par « Il était une fois ». Les archétypes associés aux contes de fées nous permettent de visualiser différemment le conflit et le rôle que nous jouons, ainsi que de déterminer des approches plus constructives pour traiter la situation.

Les contes de fées mettent en scène trois principaux types de personnages : la victime (souvent représentée comme une demoiselle en détresse ou un adolescent innocent); le vilain (une sorcière, un géant ou un dragon); le héros (le chevalier blanc ou le prince). Ces archétypes, nous les retrouvons également à la une de nos journaux, dans nos émissions de télévision favorites et sur tous les écrans de cinéma.



Le triangle dramatique

Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que nous nous reconnaissons dans ces personnages plus grands que nature et que, inconsciemment, nous en venons même à définir le monde en fonction d'eux. Le plus souvent, nous nous voyons dans le rôle de la victime innocente et impuissante. Nous endossons parfois le costume du héros et acceptons de vivre les désagréments du conflit pour faire triompher le bien et la justice. En de très rares occasions, nous jouons même le personnage du vilain, en laissant s'exprimer notre colère et notre frustration à l'égard d'autrui. Chaque rôle fournit un point de vue limité sur le conflit. Ensemble, ils forment un « triangle dramatique ».

Les personnes en situation de conflit mentionnent souvent qu'elles se sentent coincées, non pas dans le conflit, mais dans un « triangle dramatique » composé de victimes, de vilains et de héros. Une fois que nous avons pris conscience de cette réalité, nous pouvons prendre du recul, déterminer la place que nous occupons dans le triangle, puis choisir de voir le conflit différemment et d'adopter une autre approche. Nous pouvons considérer nos adversaires non pas comme des vilains, mais comme des personnes avec qui nous devons collaborer pour cerner et résoudre les problèmes. En agissant de la sorte, nous nous extirpons du triangle dramatique et progressons vers la résolution du problème.

Les rôles que nous jouons

En situation de conflit, nous avons un point de vue unique sur le rôle que nous jouons. Nous pouvons également passer d'un rôle à l'autre à mesure que le conflit évolue.

La victime innocente

Lorsque nous prenons part à un conflit, nous avons l'impression d'être des victimes parce qu'il y a attaque ou menace contre nous ou nos besoins. Le rôle de la victime s'accompagne d'un sentiment d'innocence et d'impuissance. Nous pouvons retraire – la partie « fuite » de la « réaction de combat ou de fuite » – ou même devenir paralysés tel un chevreuil figé dans le faisceau des réflecteurs. En d'autres occasions, nous attendons qu'un changement se produise ou qu'une personne vienne à notre secours (pensons à Raiponce prisonnière dans la tour). Bien que certains choisissent de souffrir en silence, nous exprimons souvent notre frustration en nous plaignant de la situation et en blâmant la personne que nous considérons comme étant la responsable de nos malheurs (le vilain).

Le noble héros

Bien que nous nous considérions d'abord comme une victime lorsque survient un conflit, il peut arriver que nous passions au mode « héros » pour nous protéger, défendre nos intérêts et égaliser le compte. Ce rôle fait intervenir les notions de courage, d'action, d'altruisme et de noblesse. Le héros va de l'avant pour faire ce qui doit être fait – le triomphe de la justice sera sa récompense. Il représente la part de nous-mêmes qui accepte de s'avancer et de prendre position, en dépit du malaise ou des craintes découlant de la situation.

Cependant, le rôle du héros prend un côté plus sombre lorsque la droiture morale cède la place à la complaisance. Dans le but de faire régner la justice, le héros pourfend ou capture le vilain. Si nous croyons que la cause du héros est juste, nous tolérons et allons même jusqu'à saluer ces comportements agressifs. Nous justifions nos propres comportements agressifs et blessants en nous disant « qu'ils l'ont bien cherché ».

Si l'on se fonde uniquement sur ses actions pour le définir, le héros est tout simplement un vilain vaniteux. Dans un autre contexte, Robin des Bois aurait fait de cinq à dix ans de prison ferme pour extorsion et vol à main armée. Au lieu de cela, non seulement nous excusons ses agissements, mais nous le hissons au statut de légende en raison de la noblesse de sa cause et des mauvais traitements qui lui a infligé le shérif malveillant. Dans le même ordre d'idées, Jack (du conte « Jack et le haricot magique ») s'est fait connaître en commettant une intrusion et un cambriolage, mais ces agissements sont perçus comme étant héroïques parce que le géant était méchant.

L'ignoble vilain

Les vilains manipulent, contrôlent ou dépouillent leurs victimes pour leurs fins personnelles. Ce rôle est l'expression de notre côté mesquin et revanchard (qui peut être comparé à ce qu'on appelle, dans le film *La guerre des étoiles*, le « côté obscur de la force »). Ce côté sombre est caractérisé par l'égoïsme, le désir de contrôler et la lâcheté. Le vilain passe à l'attaque et s'empare de ce qu'il désire, sans se soucier des répercussions de ses actes sur autrui. Il s'agit de tactiques employées dans un but de contrôle; en situation de conflit, lorsque nous sentons que quelqu'un nous contrôle, nous nous empressons de lui attribuer le rôle du vilain dans notre version de l'histoire.

La taille du vilain détermine la taille du héros. Sans Goliath, David n'est rien d'autre qu'un voyou qui lance des pierres. (traduction) Billy Crystal, <i>My Giant</i>
--

En fait, les comportements du vilain sont similaires à ceux du héros; la seule chose qui les distingue est la façon dont nous les jugeons. Les actes de violence qui sont commis dans le monde et que nous condamnons comme étant le fait de terroristes sont perçus par certains groupes comme les agissements désintéressés de combattants de la liberté. Dans le cadre d'un conflit, si nous nous basons strictement sur le comportement, le vilain est simplement un héros incompris. Même les personnes qui agissent de façon inappropriée ou antisociale ont leur propre version de l'histoire, dans laquelle elles se voient comme

des victimes et justifient leurs actions en se disant qu'elles tentent d'« égaliser le compte ». Ce qui constitue un acte de justice pour une personne peut être perçu comme un acte de vengeance par une autre.

Le piège du triangle dramatique

En situation de conflit, lorsque nous nous voyons comme des victimes ou des héros, nous créons automatiquement des vilains. Quand nous attribuons à une personne le rôle du vilain (et la traitons en conséquence), elle a à son tour le sentiment d'être notre victime, et *nous* perçoit comme étant le vilain. Ce qui pour elle constituera une réaction d'autodéfense nous apparaîtra comme une attaque et une preuve de plus que nous ne pouvons lui faire confiance ou travailler avec elle. Les cloisons découlant du jugement et des justifications se durcissent alors dans les deux camps.

Le triangle dramatique et les rôles connexes font en sorte qu'on adopte inévitablement une attitude selon laquelle il y aura un gagnant et un perdant à l'issue du conflit. L'un des adversaires a gain de cause; l'autre perd nécessairement la partie. Personne n'aime perdre, et l'on se battra donc féroce pour éviter la défaite. En outre, le fait d'avoir perdu la bataille signifie rarement la fin de la guerre. Le perdant continue de chercher à obtenir justice et réparation. Le cycle de la vengeance qui sous-tend le conflit persiste et se solde au bout du compte par une situation où il n'y a que des perdants.

L'attribution de nouveaux rôles

Comment pouvons-nous échapper au triangle dramatique? Nous pouvons modifier notre point de vue de manière à chercher un règlement au lieu de vouloir remporter la victoire. Nous pouvons examiner les éléments qui permettraient aux deux parties d'obtenir ce dont elles ont besoin. Revoyons les rôles, en commençant par celui de la victime.

Passer du rôle de victime passive à celui de personne qui s'affirme

Abandonner le rôle de la victime est plus vite dit que fait. Il faut commencer par assumer la responsabilité de nos sentiments et de nos réactions en situation de conflit. Nous n'avons pas à renier ou à dénigrer nos sentiments ou nos besoins, mais nous pouvons admettre leur existence. Après tout, si c'est nous qui rentrons du travail le soir en éprouvant de la frustration à l'égard de notre patron, qui alors a véritablement un « problème à résoudre »? (Un indice : il se peut fort bien que notre patron dorme sur ses deux oreilles, alors que nous peinons à trouver le sommeil parce que nous ne cessons de nous remémorer ce qui s'est passé dans la journée.)

En situation de conflits, les gens ressentent d'abord et avant tout les coups.
--

Examinons ce qui distingue les deux énoncés suivants : « Vous n'accordez jamais de temps aux questions que je veux traiter durant les réunions » (victimisation) et « Je suis mécontent du fait qu'on n'ait pas discuté du budget durant la réunion » (responsabilisation). Le premier énoncé porte un jugement, attribue à l'interlocuteur le rôle du vilain et lui fait porter la responsabilité de nos sentiments négatifs. Le second énoncé transmet une information, montre qu'on assume la responsabilité de nos sentiments et donne un premier indice permettant de cibler le problème qui doit être discuté et résolu.

Dans le même ordre d'idées, nous pouvons demander directement qu'on nous accorde les choses dont nous avons besoin, au lieu de nous plaindre de nos problèmes aux autres, à voix basse. Cette façon de faire est déstabilisante, mais elle est également stimulante. Elle est déstabilisante parce que nous ne pouvons plus blâmer les autres et refuser de changer; elle est stimulante parce que nous commençons à influencer activement sur notre vie. Pour récolter les récompenses de l'affirmation, il faut prendre le risque de vivre une situation désagréable en confrontant une personne ou un problème.

Passer du rôle de héros à celui de personne qui résout les problèmes

Le rôle du héros peut être aussi improductif que celui de la victime lorsqu'il s'agit de résoudre un conflit. L'attitude outrecuidante que nous adoptons permet de justifier notre attaque contre le vilain, car nous sommes convaincus qu'il s'agit d'un acte de justice. L'attaque suscite une contre-attaque; le conflit persiste et, habituellement, s'aggrave. Notre ego alimente notre désir d'être celui à qui l'on donnera raison, et nous ne nous préoccupons plus que d'un résultat bien précis. À ce point, le conflit se transforme souvent en lutte de pouvoir.

Nous pouvons traiter et résoudre un conflit de façon beaucoup plus productive en renonçant au désir d'être « celui qui a raison » et en mettant plutôt l'accent sur les moyens à prendre pour faire en sorte que nos besoins soient comblés. Cela nous permet d'entrevoir des possibilités qu'autrement nous aurions ignorées. Au lieu de consacrer de l'énergie à remporter une lutte de pouvoir, nous pouvons nous employer à résoudre les problèmes. Dans un tel cas, on parle souvent d'« établir une distinction entre les personnes et le problème ».

Cela ne signifie nullement que nous devons jeter l'éponge ou éviter une question juste pour assurer la paix. Nous devons afficher le courage du héros, mais de façon différente, en faisant ce qui suit : soulever le problème en s'adressant directement à la personne responsable au lieu d'attaquer celle-ci; accepter de vivre une situation désagréable que nous percevons comme un conflit et ne pas reculer; écouter des propos avec lesquels nous pouvons être en désaccord; adopter une vue d'ensemble du conflit et chercher une véritable solution. Nous devons nous tenir debout, sans toutefois chercher à déstabiliser l'autre personne. Nous devons donc passer du jugement à la curiosité, et de la certitude d'avoir raison à une attitude d'ouverture – ce qui est beaucoup plus facile à dire qu'à faire.

Passer du rôle de vilain contrôlant à celui de collaborateur

Une mince ligne sépare le rôle du héros de celui du vilain et, en situation de conflit, il est facile de passer inconsciemment de l'un à l'autre. Lorsque nous attaquons une autre personne (même quand il s'agit d'une réaction d'autodéfense) et que nous essayons de la blesser d'une façon ou d'une autre, nous devenons le vilain. Sous l'effet de la colère ou de la frustration, nous pouvons dire des choses telles que « Je me fous de ce que tu penses » et « Va au diable ». Nous pouvons même « perdre le contrôle » et afficher des comportements que nous trouvons pourtant très répréhensibles chez les autres (faire des menaces, interrompre son interlocuteur et lancer des jurons). Cela fait en sorte de victimiser de nouveau l'autre personne et de perpétuer le cycle attaque-défense.

Même lorsque certaines personnes nous ont attribué le rôle du vilain, nous pouvons changer cette perception en renonçant à notre désir de contrôle. Quand nous mettons ce désir de côté, il peut surgir des possibilités nouvelles et créatrices de résoudre nos conflits, et même de redéfinir nos relations. Parallèlement, nous devons abandonner notre désir d'être celui qui a raison. (Je n'ai jamais dit que ce serait facile.)

Passer d'adversaire à partenaire

Lorsque nous sommes empêtrés dans le triangle dramatique, nous voyons l'autre personne comme notre adversaire – le vilain. Si seulement *elle* pouvait changer, pensons-nous, tout irait pour le mieux. Cette personne est ce qui fait obstacle à notre bonheur. Ironie du sort, elle pense habituellement la même chose à notre sujet. Pour résoudre le conflit, nous devons renoncer aux rôles de victime, de vilain et de héros, et travailler de concert avec l'autre personne afin de trouver une solution au problème. S'il nous faut absolument un vilain, entendons-nous pour dire que c'est le problème, et non la personne, qui joue ce rôle. Le dessin ci-contre symbolise ce changement – le passage du triangle dramatique au cercle de résolution.

Fait intéressant, les contours du cercle et du triangle ne se touchent pas aux trois pointes, mais au milieu de chacun des côtés du triangle. De façon similaire, nous devons trouver un terrain d'entente central dans le cadre de nos rapports avec l'autre personne. Cela ne veut pas dire qu'il faut « couper la poire en deux », mais plutôt qu'il faut lui raconter notre version de l'histoire (d'une manière qui soit compréhensible pour elle) et écouter sa version en faisant preuve de curiosité. Une communication ouverte de ce genre favorise la compréhension mutuelle, et celle-ci ouvre une porte qui nous permet de nous extirper du triangle dramatique et d'entrer dans le cercle de résolution.

