

# Gestion des conflits ou Comment s'accorder

Projets de la Licence d'Informatique de Paris Descartes

20 janvier 2015

Olivier Vallet



# Sommaire

- Introduction
- Comment s'entendre et comprendre
  - Indexicalité
  - Réflexivité
- Partager la réalité d'un projet
  - Intersubjectivité
- Exemples de terrain
  - Voir autrement son client
  - Le projet Amadeus
- Bibliographie
- Questions
- Résumé

# Avant le conflit, trouver l'accord

- Définition (Nouveau petit Robert de la langue française 2007)
  - **ÉTYM.** fin xii<sup>e</sup>; bas latin *conflictus* « choc »
  - Vx **Lutte, combat.** « Le pigeon profita du conflit des voleurs » (La Fontaine).
  - Mod. **Rencontre d'éléments, de sentiments contraires, qui s'opposent. antagonisme, conflagration, discorde, lutte, opposition, tiraillement.**  
*Conflit d'intérêts, de passions. Conflit de générations, entre parents et enfants, adultes et jeunes. Conflit social. Entrer en conflit avec qqn. « elle avait jusqu'alors évité les conflits ouverts » (Mauriac). Clash. Conflit mineur. Fam. guéguerre.*
    - **Psychol. Action simultanée de motivations incompatibles; son résultat.** *Conflit affectif*
  - **Contestation entre deux puissances qui se disputent un droit. crise.** *Conflits internationaux. Arbitrage d'un conflit. Conflit armé. guerre. En cas de conflit.*
  - **Dr. Rencontre de plusieurs lois, textes, principes qui se contredisent et, de ce fait, ne peuvent être appliqués.** *Conflit de lois.*
    - *Conflit de juridiction, entre deux tribunaux pour juger une affaire. Conflit d'attribution. Le tribunal\* des conflits.*
- **CONTR. Accord, paix.**

# Comment s'entendre et se comprendre

- **Indexicalité** : propriété linguistique établie par Yehoshua Bar Hillel (1915-1975)

- Dans une langue naturelle, les sens de ce que j'exprime est fonction de qui je suis et d'où je parle.  
« Je suis là n'est pas je suis là »

- Comprendre l'importance du contexte**

- **Réflexivité** : notion ethnométhodologique. Harold Garfinkel (1917-2011)

- Le sens de ce que je perçois est fonction de qui je suis et d'où j'observe.  
« Ce que je vois n'est pas ce que tu vois »

- Savoir changer de point de vue ou d'état d'esprit**

- **En conclusion**

- **Pour se comprendre<sup>[1]</sup>, il faut oser s'entendre<sup>[2]</sup>**, c'est à dire littéralement tendre vers l'autre, prendre conscience de la difficulté de communiquer et de l'importance d'accepter, de respecter l'autre dans sa perception de la réalité ou dans la construction de sa réalité.

- <sup>[1]</sup> Du latin *comprehendere* « saisir ensemble » et « concevoir »

- <sup>[2]</sup> Du latin *intendere* « tendre vers »

# Partager la réalité d'un projet

- **« Si un arbre tombe dans la forêt et qu'il n'y a personne pour l'entendre, fait-il du bruit? »**  
George Berkeley (1685-1753)
- **« La carte n'est pas le territoire »** Alfred Abdank Skarbeck Korzybski (1879-1950)  
ou **« Ceci n'est pas une pipe »** René Magritte (1898-1967)
- **« On peut considérer le monde comme une myriade de messages à toute fins utiles »**  
Nobert Wiener (1894-1964)
- **« La communication crée ce que nous appelons la réalité »** Paul Watzlawick (1921-2007)



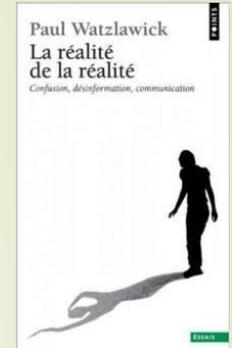
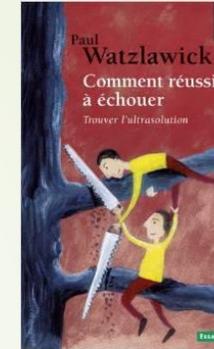


# Exemples de terrain

- ▶ Voir autrement son client
  - ▶ Résolution d'un conflit entre une chargée de production et son client avec un jeu de rôle réflexif.  
*« Le directeur financier est un con »*
- ▶ Le projet Amadeus
  - ▶ Quand la communication entre les parties prenantes d'un projet est la solution avant toute autre considération technique.  
*« Nous sommes une entreprise internationale reconnue et vous êtes le seul client à nous demander cela »*

# Bibliographie

- ▶ Paul Watzlawick
  - ▶ Comment réussir à échouer
  - ▶ La réalité de la réalité
  
- ▶ Alain Coulon
  - ▶ L'ethnométhodologie
  
- ▶ Gérard Collignon
  - ▶ Comment leur dire La process communication





Question?





# L'indexicalité ou l'importance de s'entendre pour se comprendre

Demandez à une personne de dire avec vous et en même temps la phrase suivante : "je suis là." Pourtant cette même phrase prononcée ensemble, aura un sens différent pour chacun d'entre vous.

En effet votre "je" ne sera pas le "je" de l'autre car vous serez deux personnes différentes. De même, votre "suis" ne sera pas le "suis" de l'autre parce-que l'action qui se rapporte au sujet "je", ne pourra pas non plus être la même. Quand à votre "là", il ne sera pas le "là" de l'autre car vous serez placés à deux endroits différents, ne vivant pas dans le même corps et ni dans le même esprit.

Ce raisonnement peut paraître futile. Pourtant il illustre parfaitement une théorie de la linguistique et de la sociologie : l'indexicalité du logicien Yehoshua Bar-Hillel utilisée en ethnométhodologie.

Dans une langue naturelle, le sens de ce que je dis est fonction de qui je suis et d'où je parle.

Cela implique également que le sens de ce que j'entends est fonction de qui je suis et d'où j'écoute.

Comment dans ces conditions arriver à nous comprendre? Certainement grâce à cette faculté naturelle que nous avons tous et qu'il nous est possible de développer à des degrés divers : l'empathie.

Il s'agit de notre capacité de pouvoir nous mettre à la place de l'autre pour comprendre ce qu'il dit. Posture également décrite par les praticiens de l'écoute active ou des entretiens non directifs : « Être dans le champ de référence interne de l'autre ».

En conclusion pour se comprendre <sup>[1]</sup>, il faut oser s'entendre <sup>[2]</sup>, c'est à dire littéralement tendre vers l'autre, prendre conscience de la difficulté de communiquer et de l'importance d'accepter, de respecter l'autre dans sa perception de la réalité ou dans la construction de sa réalité.

<sup>[1]</sup> Du latin *comprehendere* « saisir ensemble » et « concevoir »

<sup>[2]</sup> Du latin *intendere* « tendre vers »