

## L'approche psychologique du conflit

*Najoua GRICH*

Faculté des sciences Rabat, Maroc

---

Copyright © 2019 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the **Creative Commons Attribution License**, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

**ABSTRACT:** This article highlights the contribution of the psychological approach to conflict in understanding the behavioral responses of humans in their interaction with their environment; in fact, to analyze and apprehend a conflict, is first of all to understand the different theories that are the most diverse in order to elucidate its complexity.

**KEYWORDS:** Behaviorist approach, cognitivist school, humanistic school, relationship conflicts, psychology, personality, behavior, conditioning, reactions.

**RÉSUMÉ:** Ce présent article met en lumière l'apport de l'approche psychologique du conflit dans la compréhension des réactions comportementales de l'être humain dans son interaction avec son environnement ; en effet analyser et appréhender un conflit, c'est d'abord comprendre les différentes théories les plus diverses permettant d'élucider son complexité.

**MOTS-CLEFS:** Approche béhavioriste, école cognitiviste, école humaniste, conflits relationnels, psychologie, personnalité, comportements, conditionnement, réactions.

### 1 INTRODUCTION

Une grande partie de la substance du conflit relève du domaine de la psychologie sociale, et nombreux sont les chercheurs qui ont fait de grands progrès dans la compréhension des processus qui sous-tendent les relations intergroupes. Ils ont ainsi plaidé pour la nécessité de la recherche en psychologie sociale afin de comprendre les différents mécanismes, mesurer les variables dépendantes et indépendantes, trouver leurs corrélations et comprendre comment les individus agissent avant, pendant et après un conflit. Nous suggérons de mettre l'accent sur des approches, qui sont soustraites aux conflits interpersonnels et entre groupes sociaux et centrer l'impact potentiel de la psychologie sociale dans la compréhension des situations antagoniques.

### 2 LE CONCEPT DE L'ÉCOLE BEHAVIORISTE

Le béhaviorisme aussi appelé comportementalisme est une théorie psychologique qui étudie le comportement observable (Carol TAVRIS et Carole WADE, 1999) et l'analyse comme un processus au sein de l'environnement et comme l'histoire des interactions de l'individu avec son environnement. Le behaviorisme s'appuie sur l'expérimentation et la mesure scientifique. Il vise à établir une relation statistiquement significative entre des variables du milieu et du comportement étudié.

Historiquement, le béhaviorisme a vu le jour au début du XXe siècle en réaction aux approches dites « mentalistes » qui, voyant dans le mental la cause de toute action, défendaient l'introspection en tant que méthode d'accès à la compréhension de l'esprit. Suivant l'impact de Sigmund Freud et ses théories structuralistes, la psychologie s'est partagée entre les Européens et les Américains, qui ont poursuivi la perception, et le béhaviorisme respectivement, en 1913, John Broadus WATSON établit les principes de base du béhaviorisme (dont il invente le nom) en défendant, dans un article intitulé *La psychologie telle que le béhavioriste la voit* « c'est une branche purement objective de la science naturelle. Son but théorique est la prédiction et le contrôle du comportement. L'introspection constitue une partie non essentielle de ses méthodes, pas plus que la validité

scientifique de ses données n'est dépendante de la facilité avec laquelle elles se prêtent à l'interprétation à la conscience » (John. B WASTON,1913).

Pour l'approche béhavioriste, l'apprentissage est le seul facteur de la construction de la personnalité, tout ce que pense l'individu, ce qu'il fait n'est autre que le résultat d'un conditionnement scientifiquement prouvable, cette loi de conditionnement a été découverte par Pavlov en 1897, dont les principaux concepts sont liés à l'étude de l'apprentissage animal, cette étude expérimentale est résumée comme suit : « chaque fois que l'on présente au chien un morceau de viande, il salive, on va associer à la nourriture un son ou un signal lumineux, et ce à plusieurs reprises. Au bout d'un certain temps, le son ou le signal lumineux suffira seul à provoquer la salivation... » (Georgii ZELIONY· 1995).

L'expérience de PAVLOV consistait à prendre un chien affamé et de lui présenter un morceau de viande en faisant retentir une clochette. A la vue de la viande, le chien se met à saliver. Progressivement on l'habitue à la relation clochette-viande. Puis, on parachève par faire bruire la clochette sans lui présenter de morceau de viande. On obtient encore le réflexe de salivation. Il s'est établi une liaison de conditionnement entre le stimulus et la réponse de salivation.

Cette expérience résume en quelque sorte la pensée de PAVLOV, qui voyait dans le monde extérieur un ensemble de stimuli qui au sens étymologique du terme aiguillonnent l'organisme de manière mécanique, ce dernier réagit de manière forcée, obligée, orientée (Ovide FONTAINE, 1995).

La rencontre de J.WATSON avec les expériences pavloviennes allait lui fournir le chaînon manquant de son élaboration théorique, il rassemblait les points fondamentaux de cette position méthodologique (Ovide FONTAINE, 1995) : l'objet de la psychologie est l'étude du comportement observable ; sur le plan clinique, il en découle que la « la seule voie pour changer la personnalité est de changer l'environnement de telle manière que de nouvelles habitudes s'acquièrent » (J. B. WATSON: 1924), dans la démarche watsonnienne le comportement de l'être humain s'élabore de façon progressive et ce à partir des apprentissages successifs, des liaisons des stimuli et réponses acquises dans l'enfance servent de matériaux de base aux comportements plus complexes qui sont émis dans la vie de l'adulte.

Pour SKINNER si le milieu peut être aiguillon et déclencheur, il exerce surtout, opèrent sur un organisme, un rôle de sélections des conduites, en d'autres termes « la sélection opérée par le milieu s'exerce donc sur un organisme qui a son histoire particulière, appartient à une espèce donnée, possède un patrimoine génétique propre, et qui, au moment où il émet une réponse est dans un état de privation plus au moins grand. C'est sur l'ensemble de ces données qu'opère la sélection » (Xavier SERON 1977).

SKINNER, contrairement aux autres béhavioristes antimentalistes, ne nie nullement l'existence des processus internes, tels que les sentiments, les idées et les prises de consciences, mais il les associe à l'étude des variables afin d'analyser un comportement donné : un sujet qui a frappé sa femme, parce qu'il est agressif, l'agressivité dans ce cas est un comportement qui nécessite une analyse des variables citées ci-dessus, si non cette agressivité risque de prendre une valeur causale, d'être intériorisée, en devenant une des pulsions de l'Homme interne.( Ovide FONTAINE,1995).

SKINNER estime que l'environnement détermine la plupart de nos réponses et qu'en fonction de leurs conséquences, elles seront soit reproduites, soit éliminées, dans le premier cas on parle de renforcement positif, dans l'autre, le renforcement négatif.

Il pense ainsi que nous ne sommes pas libres de nos comportements car ils sont en grande partie fonction de l'environnement dans lequel nous évoluons.

IL explique le renforcement positif comme étant un processus par le quel un évènement, le plus souvent un stimulus, augmente la probabilité d'apparition d'une réponse qui lui est contingente. L'exemple classique est celui du pigeon dans la boîte de SKINNER qui appuie avec son bec sur un disque, réponse qui donne par conséquence l'apparition de nourriture, en effet cette apparition est renforcée positivement puisqu'elle entraîne de la nourriture, la probabilité de la réponse va donc s'accroître puisqu'elle est renforcée, car au début l'animal va appuyer avec son bec un peu partout dans la cage, puis lorsqu'il appuiera sur le disque, de la nourriture lui sera délivrée. Au fur et à mesure on constate que le temps entre deux renforcements diminue, ce qui témoigne d'un conditionnement (Michel HANSENNE 2006). La suppression du renforcement entraînera progressivement la disparition de la réponse par un mécanisme appelé l'extinction.

Par ailleurs, le renforcement négatif peut être définie comme étant un mécanisme dans lequel la probabilité d'un comportement augmente quand il est suivi par la fin d'un stimulus aversif, l'exemple classique est celui de la boîte à deux compartiments, un animal placé dans une cage à deux compartiments séparées par une palissade et qu'on envoie une stimulation aversive d'un des côtés, celui-ci va sauter par réflexe de l'autre côté, et il remarquera que par son comportement, la stimulation aversive est supprimée.

Le troisième type de renforcement envisagé par SKINNER est celui de la punition, dans le cadre d'une punition, il distingue la punition positive où le comportement est suivi d'un stimulus aversif, ce qui diminue la probabilité d'apparition de ce comportement, d'une punition négative où aucun renforcement positif n'est produit après une réponse. Dans ce dernier cas, la probabilité d'apparition de la réponse va diminuer.

Selon SKINNER, il est vivement recommandé de renforcer positivement les comportements souhaitables plutôt que de renforcer négativement ceux qui ne le sont pas et que l'on désire éliminer. Cependant il critique vivement le système éducatif centré sur la punition. Il souligne le fait que les effets négatifs de ce système sont de provoquer de la peur et de l'anxiété qui risquent de durer bien au-delà du comportement indésirable et de cristalliser l'attention sur la conduite indésirable (c'est une forme de renforcement, l'ignorer aurait plus de chance d'amener sa disparition). Il recommande la punition dans des cas extrêmes.

En revanche, renforcer positivement tout comportement jugé positif, ou toute ébauche d'un tel comportement, aura pour incidence de le développer. Par exemple, dans cette optique, il est plus adéquat, face à un enfant qui manifeste des comportements agressifs, de le récompenser quand il fait preuve de coopération que de le punir quand il se bat. Le danger est que l'enfant ne finisse par produire le comportement non souhaitable (ne pas faire ses devoirs, ne pas manger, ne pas aller se cacher...), parce que ceci lui procure une attention privilégiée de la part de l'adulte.

En effet le comportement des individus peut toujours se décrire en terme de stimulus et réponses que l'on peut traduire plus au moins valablement par excitation et réaction (S : choc électrique-R : retrait de la main) (Jean LOHISSE 2006). Chaque être humain situé dans un milieu possède un comportement autonome influencé par des stimuli qui lui viennent de l'extérieur. Ce sont ces stimuli qui vont conduire son comportement envers les autres.

Julien, ROTTER accorde quant à lui une place colossale à l'environnement et à ses conséquences sur les comportements, il soutient l'idée que l'environnement peut contrôler les comportements de l'individu. Dans sa théorie d'apprentissage social, le renforcement fait référence à tout ce qui a une influence sur l'occurrence, la direction et le type de comportement, il estime ainsi que les renforcements sont associés à une valeur, c'est-à-dire le fait qu'un individu choisit parmi différents renforcements possibles ce qu'il apprécie le plus, par exemple, si on a plusieurs projets pour le weekend, on choisira celui associé au plus grand plaisir (Michel HANSENNE 2006).

Dans sa théorie ROTTER démontre que les individus manifestent deux types d'attentes générales qui peuvent être qualifiés comme deux manières de se représenter le lien entre les comportements et les renforcements, c'est ce qu'il appelle le locus of control (lieu de contrôle), qui désigne le degré avec lequel une personne pense que les conséquences de ses comportements sont dépendantes de ses propres performances ou liées à des caractéristiques personnelles, ou encore liées à des facteurs aléatoires, nous citons en guise d'exemple, le destin, la chance ou le bon vouloir des autres.

Dans le premier cas, ROTTER parle de lieu de *contrôle interne*, qui s'observe chez les individus qui attribuent le lien entre leurs comportements et leurs renforcements à des variables personnelles, par exemple, un employé rate la présentation d'un projet lors d'une réunion dira qu'il ne s'était pas bien préparé ou qu'il était fatigué.

Cependant, un *lieu de contrôle externe* s'observe chez les personnes qui attribuent le lien entre leurs comportements et les conséquences à des facteurs externes, dans ce cas un employé qui rate la présentation de son projet lors d'une réunion dira que le responsable lui a mal expliqué la stratégie à suivre.

En effet les personnes qui expriment un lieu de contrôle externe pensent qu'ils sont à la merci de l'environnement, sont plus conformistes et présentent plus d'anxiété et moins d'estime de soi, ROTTER estime par ailleurs que ces individus présentent plus de troubles psychologiques, en revanche les personnes qui révèlent un lieu de contrôle interne n'acceptent pas facilement qu'on veuille les influencer et présentent davantage des dépendances alcooliques.

Il est à noter que pour les behavioristes, il n'existe pas une différence fondamentale entre les animaux et les êtres humains. En effet, tous ont des comportements qui découlent des influences de leur environnement. Les hommes ont seulement des comportements plus complexes que les animaux étant donné que leur environnement (le champ de leurs stimuli ou influences) est aussi beaucoup plus vaste. Il est donc également possible de conditionner les êtres humains,

En conséquence, les idées, les actions et les choix d'une personne sont absolument le résultat des causes qui viennent de son environnement. Le travail du behaviorisme est donc de comprendre ces causes pour éventuellement prédire comment se comportera la personne. Selon Skinner, pour comprendre un comportement donné, il est impératif d'analyser l'environnement social, familial et culturel dans lequel la personne a grandi.

En partant de ce postulat, nous pouvons comprendre la relation entre l'approche comportementaliste et la naissance du conflit entre les individus ; étant donné que le behaviorisme s'appuie sur l'observation de certains comportements qui peuvent

trouver leur explication dans ce que les behavioristes appellent le stimulus/ réponse, par exemple : - Les comportements gestuels volontaires (clins d'œil, haussements d'épaules, moues de dégoût...) - Les comportements involontaires (rougissements, bafouillages...), englobent l'ensemble de notre conduite observable et descriptible. Nos pensées et nos sentiments ne sont pas, à proprement parler, des comportements ; ils ne le deviennent que dans la mesure où nos faits et gestes les rendent manifestes.

Sur le plan relationnel, les behavioristes déploient la notion du conflit, en se référant toujours à la présence d'un excitant (stimulus) qui suscite la réaction d'autrui, illustrant par l'exemple suivant : « un responsable veut fuir à tout prix les problèmes "psychosociaux dramatiques" avec ses collaborateurs. Son comportement hyper rationnel consiste à ne communiquer verbalement que les informations strictement nécessaires à ses subordonnés. Résultat : on le perçoit comme une personne froide, voire arrogante », la réaction de ces derniers explique de près l'apport de l'approche behavioriste, elle n'est autre qu'une réponse au stimulus négatif émis par leur responsable.

Ce type de comportement manifeste d'avance toute dynamique, toute collaboration. Les comportements trop rationnels, le fait de ne pas tenir compte de l'aspect "humain" dans les relations embarrassent le bon fonctionnement au sein d'un groupe.

### 3 LA PENSÉE COGNITIVISTE

Après le mouvement behavioriste, Clark HULL et Edward TOLMAN sont les premiers à ouvrir la « boîte noire », c'est-à-dire l'ensemble des phénomènes qui prennent place entre la stimulation du sujet par l'environnement et la réponse observable de l'organisme.

Le psychologue allemand Otto SELZ est l'un des premiers à concevoir une théorie non associationniste de la pensée. En ce sens, il est parfois considéré comme un précurseur de l'approche cognitive en psychologie pour avoir su analyser scientifiquement les systèmes mentaux complexes, à travers la méthode introspective.

La psychologie cognitive est véritablement née dans les années 1950, en même temps que l'intelligence artificielle. Afin d'étudier le contenu de la boîte noire, il fallait déployer des concepts pour décrire ce qui s'y passait. Les débuts de l'informatique ont favorisé les études cognitivistes.

La psychologie cognitive constitue l'une des disciplines fondamentales de la psychologie scientifique et propose une approche scientifique des phénomènes psychologiques, elle appréhende l'esprit de la pensée humaine comme l'expression de différentes activités mentales telles que la perception, la mémoire, la résolution des problèmes, etc (Annie BERTRAND, 2005). Elle est aussi une discipline qui étudie plus particulièrement les systèmes de connaissance, ainsi que tous les traitements cognitifs utilisés par l'esprit humain ou animal afin de s'adapter aux différentes situations relatives à leur environnement.

La psychologie cognitive porte sur l'étude des systèmes de connaissances constitutifs de la pensée. Le terme « cognition » désigne l'ensemble des activités et des processus qui élaborent, organisent, utilisent et modifient les représentations mentales.

L'étymologie du terme cognition renvoie à la notion de connaissance, il est d'origine latine et signifie « action d'apprendre à connaître » (Annie BERTRAND, 2005). La cognition est alors l'ensemble des fonctions mentales favorisant le traitement de l'information, et la capacité de penser et d'agir.

Dès lors le terme « système cognitif » est employé pour désigner tout système artificiel (programme, robot) ou humain capable de construire des représentations internes à partir des données externes et d'interagir avec son environnement.

#### 3.1 LA DÉMARCHE DE LA PSYCHOLOGIE COGNITIVE

Le psychologue cognitiviste construit tout d'abord un modèle de fonctionnement cognitif, puis il formule des hypothèses et met en place un protocole expérimental lui permettant d'infirmer ou de confirmer ses hypothèses de départ, une hypothèse ou une explication n'ont de valeur scientifique que si elles se prêtent à des tests empiriques qui permettent de les confirmer ou de les infirmer, ainsi le psychologue confronte ses résultats aux modèles et propose si besoin de nouvelles interprétations et de nouvelles pistes de recherche en vue d'approfondir les concepts et les modèles. ((Annie BERTRAND, 2005).

Le principal fondement des modèles de la psychologie cognitive est alors l'expérimentation, la plupart d'entre eux sont des modèles de dépendance entre variables expérimentales ; en effet les chercheurs cognitivistes ont souvent recours à la méthode expérimentale réalisée en laboratoire et dans certain cas la proposition d'une simulation informatique est envisageable dans le but de tester la fiabilité d'un modèle théorique et prédictif.

De ce fait la psychologie cognitive considère l'esprit humain comme un système de traitement de l'information qui capture (perception, attention), mémorise (mémoire, apprentissage), réalise des opérations (activités intellectuelles) et transmet de

l'information (langage). Elle vise aussi à analyser la manière dont les sujets stockent les informations relatives au monde extérieur ou à eux-mêmes, leur donnent du sens les transmettent et les récupèrent dans des situations diverses pour produire des actions matérielles ou mentales (jugement, prise de décision, résolution de problèmes).

En d'autres termes, la vie psychique pour les cognitivistes constituée d'un certain nombre d'opérations logiques de contrôle, de régulation (feed-back), de calcul et de mémoire semblables à celles réalisées par un ordinateur.

### 3.2 LA PSYCHOLOGIE SOCIOCOGNITIVE DU CONFLIT

Pour la psychologie sociale du développement cognitif l'intelligence ne se développe pas toute seule dans le sujet. Au contraire, elle se déploie à travers un ensemble d'interactions sociales médiatisées par des systèmes symboliques permettant à la fois, leur appropriation et la construction de l'intelligence tout au long du stade évolutif de l'individu.

C'est dans cette perspective que la psychologie cognitive étale ses recherches afin de comprendre les processus, les causes et les modalités du développement des capacités chez un individu.

Afin de comprendre l'apport de l'approche sociocognitive, il est primordial d'expliciter les travaux de Jean PIAGET, qui à travers une démarche constructiviste propose une étude expérimentale de l'apprentissage chez l'individu, qui part du principe que toute connaissance est le résultat d'une expérience individuelle d'apprentissage, ce processus fait appel à deux concepts fondamentaux à savoir l'accommodation et l'assimilation :

Selon la théorie de PIAGET, la croissance intellectuelle d'un enfant résulte de l'adaptation. L'assimilation et l'accommodation sont deux processus complémentaires d'adaptation. Il est important de comprendre le concept clé du schéma dans cette théorie avant de passer à la différence entre assimilation et accommodation (Céline BUCHS 2008).

Un schéma se réfère à la fois aux actions mentales et physiques dans la compréhension et la connaissance. Dans la théorie du développement cognitif, un schéma inclut à la fois une catégorie de connaissance et le processus d'obtention de cette connaissance. Le processus par lequel de nouvelles informations sont prises dans le schéma précédemment existant est appelé assimilation. L'altération des schémas ou des idées existants à la suite de nouvelles connaissances est appelée accommodation.

Par conséquent, la différence principale entre assimilation et accommodation est que dans l'assimilation, la nouvelle idée s'inscrit dans les idées déjà existantes tandis que dans l'accommodation, la nouvelle idée change les idées déjà existantes.

Illustrant par l'exemple suivant : un petit enfant peut avoir un schéma sur un type d'animaux. La seule expérience de l'enfant avec les chiens est leur chien, et il sait que les chiens ont quatre jambes. Un jour, cet enfant voit un autre chien. Il identifie le nouvel animal comme un chien basé sur sa connaissance antérieure de son chien.

Nous comprenons que l'assimilation se produit lorsque quelqu'un utilise les connaissances préexistantes pour donner un sens aux nouvelles connaissances. Par conséquent, on peut dire que l'assimilation tend à être subjective, il est important de noter ainsi que l'assimilation et l'accommodation sont des processus reliés et sont vitales pour la croissance intellectuelle d'un être humain.

Face à ce cycle d'apprentissage, « Il semble nécessaire qu'un enfant puisse discerner en quoi sa position diffère de celle de son partenaire pour pouvoir profiter de sa participation à une interaction sociale menant à une nouvelle coordination des points de vue.

Si coordination ne signifie pas annulation d'une centration existante, mais intégration dans une nouvelle régulation, il y a tout lieu de croire qu'une prise de conscience des différences entre sa propre centration et celle d'autrui est à la base d'une telle intégration. » (Willem DOISE et Gabriel MUGNY 1981). Cependant ne nous pouvons pas nier l'impact des interactions sociales dans le processus d'apprentissage chez l'enfant, il peut même favoriser sa progression cognitive, « autrui donne des indications qui peuvent être pertinentes pour l'élaboration d'un nouvel instrument cognitif.(...) il n'est pas indispensable qu'autrui donne une réponse correcte.(...) Il peut être suffisant qu'autrui présente une centration opposée à celle de l'enfant, qui peut alors, par composition de ces centrations, progresser. » (Willem DOISE et Gabriel MUGNY 1981).

Les mêmes auteurs ont constaté que les interactions entre pairs conduisent à des progrès cognitifs, comparativement au travail individuel, lorsque celles-ci donnent lieu à des conflits sociocognitifs.

De même, d'autres recherches ont souligné que les conflits sont plus bénéfiques lorsqu'ils prennent place au cours d'une interaction sociale réelle avec un partenaire que lorsqu'il s'agit seulement de conflit cognitif (G. J. Ames et F. B. Murray 1982) ou de l'observation d'une interaction sociale (WEINSTEIN B. D. et BEARISON D. J, 1985), En d'autres termes, la divergence cognitive (conflit de réponses) est à la fois le désaccord social (avec un partenaire).

Dans un contexte compétitif D. W. JOHNSON et R. T. JOHNSON ont comparé des procédures de conflit dans un cadre coopératif (controverse) ou compétitif (débat). Le débat, tel qu'il est proposé dans ces études, caractérise une situation dans laquelle les jugements d'un apprenant sont incompatibles avec ceux d'un autre, l'animateur déclarant un vainqueur sur la base de la meilleure présentation (R. T. JOHNSON et D. W. JOHNSON: 19985). Ces études montrent que la procédure de débat compétitif est moins bénéfique que celle de controverse coopérative en ce qui concerne les échanges d'informations, la curiosité épistémique et le changement d'attitude (R. T. JOHNSON et D. W. JOHNSON: 1985).

Plusieurs auteurs proposent que les confrontations de positions dans un contexte compétitif réduisent les bénéfices cognitifs parce qu'elles activent des réactions défensives, dans le but de protéger la compétence propre et la valorisation du soi, un besoin d'établir une valeur de soi positive, toutefois, toute remise en cause des compétence risque d'être mal perçu par autrui ce qui laisse apparaître un conflit sociocognitif entre ces acteurs.

Georges KELLY estime que les individus sont gouvernés par un principe interne qui est la manière dont ils arrangent les événements de l'environnement extérieur, il part ainsi d'un postulat fondamental appelé *constructs* (*construits*) personnels, sur lesquels se base chaque personne pour construire, prédire et interpréter les événements du monde extérieur. Cette théorie est fondée sur la doctrine philosophique du constructivisme alternatif qui considère que les événements peuvent être interprétés de différentes façons par les individus. En effet la personne acquiert tout au long de sa vie une capacité d'interpréter son environnement à travers une grille d'analyse qui déterminera son vécu, la représentation mentale que se fera l'individu de son environnement dépendra de la nature de cette grille. Cette dernière résulte, entre autres, des vécus et des expériences personnels et se compose de construits.

Toutefois il est possible que cette grille d'analyse fournisse une représentation faussée ou éloignée de la réalité, en effet lorsqu'un individu vit une expérience douloureuse, il est difficile pour lui d'y songer à nouveau, la réalité se trouve de se fait déformée par les réactions émotives associées au souvenir de cette expérience.

Le répertoire des construits personnels est généralement multidimensionnel, la personne est alors complexe dans sa façon d'analyser et d'interpréter ce qu'il l'entoure, car plus ce répertoire est riche et diversifié, plus l'analyse des situations se fait nuancée et multidimensionnelle.

Selon KELLY beaucoup de construits peuvent être utilisés pour appréhender les situations concrètes de la vie de l'individu, toutefois il est impossible pour ce dernier d'exprimer son système de construits global, car un bon nombre de concepts n'ont pas de symbole ou de mots qui puissent les évoquer avec exactitude. Il paraît donc difficile pour la personne d'exprimer la partie non-verbale de son système cognitif, cette difficulté impacte de manière directe sa relation avec les autres.

Dans cette perspective beaucoup d'auteurs se sont penchés sur le côté caché du système cognitif et la psychopathologie, Aaron BECK postule que les personnes déprimées ont des représentations d'eux- même, du monde et du futur qui ne sont pas rationnelles, ils ont d'après lui un mauvais schéma cognitif et des anormalités cognitives qui font en sorte qu'ils interprètent la réalité de manière inadéquate. Une autre conséquence est sans aucun doute les pensées automatiques qui se manifestent souvent lors des situations diverses, comme « je ne sais pas », « les autres sont meilleurs », « je ne suis pas intéressant »..., parallèlement à ça se développent des distorsions cognitives, comme la généralisation abusive (le fait de généraliser à partir d'un événement négatif), par exemple penser que quelqu'un ne m'a pas regardé parce que je suis nul alors que la personne ne m'a peut-être pas vu (<sup>1</sup> Michel HANSENNE: 2006).

BECK a élaboré la thérapie cognitive pour aider les personnes à leurs distorsions cognitives et leurs schémas, en leur proposant une réponse rationnelle qui contredit leur pensée automatique, et leur expliquant que leurs pensées ne sont que des hypothèses qu'il convient de tester de manière rationnelle.

Dans une étude d'ALLOY et ABRAMSON (1988), des sujets sont soumis à une série de problèmes. Pour certains d'entre eux, il y avait une relation entre leurs réponses et les résultats. Pour d'autres, il n'y avait pas de relation entre les réponses et les résultats. Les auteurs ont demandé aux sujets par la suite d'estimer le degré d'impact de leurs réponses sur les résultats. Les résultats sont intéressants car ils montrent que les personnes déprimées sont plus justes dans leurs appréciations. Les personnes non déprimées tendent à surestimer le contrôle qu'elles ont sur les problèmes.

Dans une autre étude, des personnes sont évalués pour différentes compétences par des juges. Ils sont placés en interaction sociale. On leur demande aussi de s'évaluer. Les résultats montrent que les personnes non déprimées s'évaluent de façon plus favorable que ne le font les juges, alors que les personnes déprimées s'évaluent plus près des jugements des juges. Il ressort de ces études que les déprimés ont une meilleure vision de la réalité, plus objective.

Pour BECK, la personnalité résulte de l'interaction des prédispositions génétiques des individus et des expériences agréables ou désagréables ces derniers font dans leur environnement social ou physique. L'expérience vécue est le facteur principal ou

un des facteurs principaux qui façonne la personnalité car les stratégies choisies par le sujet sont influencées par un système cognitif fondé sur des croyances rigides et impérieuses qui définit les traits stables de la personnalité d'un individu.

#### 4 L'ÉCOLE HUMANISTE

Le courant humaniste remonte aussi loin que la Grèce antique et la Renaissance, mais il a pris forme en psychologie aux environs de 1960 sous l'influence d'Abraham MASLOW, Rollo MAY, Carl ROGERS et plusieurs autres psychologues réputés. L'American Association for Humanistic Psychology a été créée dès 1961 dans le but de promouvoir cette option en psychologie.

Il est issu de deux courants philosophiques : le courant existentialiste et le courant phénoménologique. Le premier s'intéresse aux expériences immédiates des personnes, à leurs conditions d'existence, les existentialistes donnent une place importante à la prise de conscience et à la responsabilité ; le second, le courant phénoménologique est plutôt une méthode pour investiguer la réalité, ce courant implique une attitude de recherche qui prend en compte l'expérience subjective qu'a un individu d'une réalité, en partant du principe que la réalité est appréhendée de manière unique par chaque individu. Une expérience qu'une personne fait est réelle pour cette personne au moment donné.

L'orientation humaniste est reconnue comme étant « la troisième voie » en psychologie, car elle s'est développée en réaction à la fois à la théorie psychanalytique et aux théories de l'apprentissage. La conception humaniste de la personnalité se distingue à la fois du pessimisme de psychanalystes tels que FREUD et du caractère « mécanique » du béhaviorisme (Carl R. ROGERS, 1980).

Carl ROGERS, l'une des figures connues de la psychologie humaniste, a beaucoup reproché aux béhavioristes d'ignorer totalement des éléments pourtant très importants qui conditionnent et orientent le comportement humain, notamment les buts et les aspirations de l'être humain, ses valeurs, ses choix, sa perception de soi et sa vision du monde. La psychologie humaniste reconnaît l'importance des forces intérieures de l'être humain, de sa conscience et de ses sentiments, les psychologues humanistes considèrent que la nature humaine est fondamentalement positive, créative et tend naturellement à se réaliser pleinement si elle n'est pas entravée. Partant de cette vision les thérapeutes humanistes reprochent souvent à leurs patients d'exprimer leurs sentiments et les aident à trouver eux-mêmes les solutions aux problèmes rencontrés.

La théorie humaniste de la personnalité est souvent décrite comme une conception phénoménologique. Cela signifie que la personnalité se forge à partir de la manière dont chacun perçoit et interprète le monde. C'est cette perception de la réalité qui oriente le comportement, et non pas les traits de la personnalité, les pulsions inconscientes, ou les récompenses et les punitions, pour comprendre un être humain, on doit savoir comment il perçoit le monde (Karen HUFFMAN, 2009).

Carl ROGERS, est sans aucun doute le plus grand représentant du courant de la psychologie humaniste, l'*actualisation* est notion centrale dans la théorie de ROGERS, elle est définie comme « une tendance innée qu'ont les organismes à développer toutes leurs capacités afin de maintenir et d'améliorer leurs états » (Michel HANSENNE, 2006), elle s'exprime dans différents domaines et présente quatre caractéristiques fondamentales.

Premièrement, c'est une disposition naturelle, biologique, qui se trouve dans le fonctionnement de chaque être vivant. Deuxièmement, c'est un processus actif car les organismes cherchent toujours quelque chose, ils explorent, créent et modifient l'environnement. Troisièmement il est directionnel et non aléatoire, il pousse les individus vers la croissance et reproduction.

Quatrièmement, il est sélectif car toutes les potentialités de l'organisme ne sont pas développées, c'est ce que ROGERS appelle l'*auto-actualisation*, ceci signifie qu'une personne essaye tout au long de sa vie d'exploiter ses potentialités afin de s'accomplir et d'acquérir une vie meilleure.

L'élément le plus important de la personnalité est le soi, ce concept est connu aujourd'hui sous le nom de concept de soi et fait référence à l'ensemble des perceptions qu'une personne peut avoir de sa propre nature, de ses qualités et de ses propres comportements, selon ROGERS il existe un lien étroit entre la santé mentale, la congruence et l'estime de soi, c'est-à-dire l'appréciation que nous faisons de nous-mêmes, l'existence d'une congruence entre ces éléments, cela signifie que nous avons une forte estime de nous-mêmes et que nous sommes généralement en bonne santé mentale et bien adaptés au monde qui nous entoure.

Par conséquent, nous apprécions les personnes que nous côtoyons, et les expériences qui favorisent notre croissance et notre épanouissement, et nous cherchons à éviter celles qui leur sont contraires. En effet ROGERS rajoute que l'incongruence ou l'écart entre le concept de soi et les expériences réelles, qui sont à l'origine de la maladie mentale et de la désadaptation sociale, il attribue généralement ces problèmes aux rapports que ces personnes ont eus, étant enfants, avec des parents ou d'autres adultes qui les ont aimés de manière conditionnelle. Lorsque tel est le cas, les enfants découvrent qu'ils doivent se comporter d'une certaine façon et de n'exprimer que certains sentiments s'ils veulent se sentir acceptés, lorsque l'affection et

l'amour semblent être conditionnels, les enfants évitent d'exprimer des désirs et des sentiments négatifs (qualifiés de « mauvais » par les autres). Afin d'obtenir l'approbation de ses parents et des autres individus, l'enfant pourra par exemple étouffer sa colère et taire ses véritables sentiments, cette in-congruence ébranlera son estime de soi et son concept de soi.

Tout comme ROGERS, MASLOW affirme que l'être humain est fondamentalement bon et qu'il est naturellement enclin à la réalisation de soi ou actualisation de soi. MASLOW rajoute que cette dernière est un besoin inné et tient davantage du processus de croissance permanente que d'un accomplissement, afin de combler ce besoin l'être humain doit connaître son propre potentiel, s'accepter lui-même, accepter que les autres entant que personnes uniques et aborder les situations de la vie en se centrant sur les problèmes à résoudre et non pas sur lui-même (G. FRANK 1970).

Dans la même perspective MASLOW développe une classification des besoins humains, cette hiérarchie que propose MASLOW sont hiérarchisés, c'est-à-dire que l'on accède à un besoin qu'après la satisfaction du besoin de niveau inférieur, ces besoins sont classés du plus élémentaire au plus complexe et ce comme le montre le schéma ci-dessous (Mohammed BEN TAHAR 2013):

Niveau 1 : les besoins physiologiques : se nourrir, avoir un pouvoir d'achat suffisant pour vivre etc. Ainsi, les besoins seront pris en compte par le salaire et des conditions de travail acceptables.

Niveau 2 : les besoins de sécurité : ces besoins seront pris en compte par la sécurité de l'emploi, les caisses de retraite et l'assurance-maladie, cela consiste aussi à se protéger contre les différents dangers qui nous menacent. Il s'agit donc d'un besoin de conservation d'un existant, d'un acquis. Il s'inscrit dans une dimension temporelle.

Niveau 3 : les besoins d'appartenance sociale : révèle la dimension sociale de l'individu qui a besoin de se sentir accepté par les groupes dans lesquels il vit (famille, travail, association, ..). L'individu se définissant par rapport à ses relations, ce besoin appartient au pôle « relationnel » de l'axe ontologique.

Niveau 4 : les besoins d'estime de soi : prolonge le besoin d'appartenance. L'individu souhaite être reconnu en tant qu'entité propre au sein des groupes auxquels il appartient, dans un contexte professionnel l'individu cherche toujours à construire une image positive de lui-même, être reconnu et valorisé et avoir un statut parmi ses collègues, ses besoins sont pris en charge par un travail qui offre l'autonomie, la responsabilité et le système de reconnaissance.

Niveau 5 : les besoins de s'accomplir : c'est besoin de réaliser quelque chose dans la vie, selon MASLOW le sommet des aspirations humaines. Il vise à sortir d'une condition purement matérielle pour atteindre l'épanouissement. Nous le considérons donc comme antagoniste aux besoins physiologiques.

Face à la réalisation de ses besoins, l'individu se trouve dans l'obligation d'affronter des obstacles, des difficultés et mêmes des personnes, dans le but d'accomplir ses besoins, ce pendant tout besoin inassouvi engendre un conflit. En effet toute divergence d'intérêt, une différence de perception entre les personnes crée une situation antagonique.

En d'autres termes nous pourrions dire qu'un conflit est l'expression de besoins contradictoires. Ainsi, pour évoquer un conflit simple, non exceptionnel, entre deux collègues, l'un fumeur, l'autre non fumeur, partageant au quotidien le même bureau, l'on dira que fondamentalement l'un a besoin de sa dose de nicotine, l'autre d'air pur. Mais leurs besoins sont discordants et le conflit est susceptible de survenir. Et dégénérer si l'on n'y prend garde.

Les protagonistes peuvent en effet, sans trop de difficulté, développer leur désaccord sur des considérations comme la liberté de chacun, le respect de l'autre, le droit à la différence. Ils pourront procéder par allusions ou s'envoyer des signes plus ou moins clairs : ouvrir la fenêtre, tousser, manifester de l'énervement. La seule issue – s'ils doivent continuer à partager le même espace – sera de négocier sur la base de leurs besoins respectifs. La mise à plat des besoins respectifs est une des conditions essentielles pour rendre possible la gestion des conflits interpersonnels (François BAZIER, 2003).

En s'inspirant de MASLOW et ROGERS, Thomas GORDON développe une méthode qui repose sur le concept de relations gagnant/gagnant, il propose une alternative aux modes de communication basés sur un rapport de force et qui débouchent nécessairement sur un mode de relation binaire de type gagnant/perdant.

En effet quand nous éprouverons des problèmes à satisfaire nos besoins, nous essaierons d'écouter l'autre, de l'accepter véritablement, de façon à lui faciliter la découverte de ses propres solutions plutôt que de lui donner les nôtres. Toutefois Quand le comportement d'autrui nous empêchera de satisfaire nos besoins, GORDON propose de dire ouvertement et franchement comment ce comportement nous affecte, il s'agit d'un respect mutuel des besoins et des sentiments de chacun et essayer de changer ce comportement qui est inacceptable.

Ce rapport de force se retrouve dans les modes d'éducation autoritaires et permissifs dans lesquels s'enferment souvent parents et enfants, employeurs et employés, enseignants et élèves..., cette méthode repose sur deux outils fondamentaux fondés sur l'affirmation de soi et l'écoute et agit lors des différentes situations conflictuelles (Delphine BARDON 2005):

### - Le message-je :

Premier fondement de la méthode GORDON, il permet de s'affirmer de manière respectueuse (de soi-même et des autres). Il se définit par opposition au « message-tu ». Ainsi, quand un enfant dit ou fait quelque chose qui provoque en nous des sentiments tels que la colère, la peur, la honte, ... sous le coup de l'émotion nous sommes souvent tentés de lui adresser un « message-tu » : ex : « tu es méchant, tu es vraiment irresponsable, tu ne m'écoutes jamais, tu es égoïste ... » Ces messages comprennent des jugements que l'enfant peut recevoir comme un blâme, un reproche et un manque de confiance en lui.

Face à ces messages accusateurs, l'enfant adopte des comportements ou paroles défensives en nous accusant à son tour (« ce n'est même pas vrai », « toi aussi tu es méchant »), en se rétrogradant sur lui-même ou en ignorant notre message. Quoiqu'il en soit, il y a peu de chances qu'il ait envie de tenir compte de notre remarque et de modifier de bon cœur son comportement ! Répétés, ces messages peuvent avoir des suites néfastes sur l'estime de soi et sur la qualité de notre relation.

En effet les messages-tu véhiculent non seulement un manque de respect vis-à-vis des besoins de l'autre mais ils peuvent inciter l'enfant à se venger et à rabaisser le parent, ce qui peut engendrer par la suite des querelles destructrices ou un échange d'injures

### - L'écoute active

Elle permet de recevoir ce que dit l'autre, d'apprendre ce qu'il ressent, et donc de prendre en compte ses besoins ou ses valeurs. Elle se manifeste principalement par des feed-back qui démontrent à l'interlocuteur que l'on a correctement capté le message ou par des questions ouvertes qui démontrent l'intérêt à vouloir comprendre, qui invitent l'interlocuteur à clarifier telle ou telle chose. L'écoute n'utilise pas uniquement l'ouïe comme récepteur, en effet tous nos sens actifs sont en éveil quand il s'agit de l'écoute active (Diane DECHIEVRE 2005).

Et afin de favoriser un bon degré d'écoute il faut : être serein et positif vis-à-vis de l'autre, ouvrir son esprit au maximum en minimisant les effets des mécanismes de défense qui entraînent les conclusions et les jugements hâtifs ; être attentif et centré sur l'autre.

## 5 CONCLUSION

En somme le conflit en tant que phénomène psychosociologique représente une partie inévitable de la vie quotidienne des individus, et fut un des sujets les plus étudiés par les sciences, la psychologie en l'occurrence qui a pour première vocation, analyser le comportement humain dans son contexte, dans sa relation avec l'autre et de la réaction qui en résulte. Il s'agit donc d'établir des liens entre les dimensions collectives et individuelles et d'en forger une compréhension globale des processus psychosociaux.

## REFERENCES

- [1] AMES, G. J. MURRAY, F. B. (1982), « When two wrongs make a right: Promoting cognitive change by social conflict ». *Developmental Psychology*, n° 18, 894-897.
- [2] BAZIER, F. (2003). Prendre soin de nos besoins, article en ligne, trimestriel n°83.
- [3] BARDON, D. (2005). Formation en communication, la méthode Gordon.
- [4] BERTRAND, A. GARNIER, P, H. (2005). Psychologie cognitive, Broché – 19 septembre, 57.
- [5] BEN TAHAR, M. (2013). Management composants et processus, édition Publibook, 86.
- [6] BUCHS, C. (2008). Conflits et apprentissage. Régulation des conflits sociocognitifs et apprentissage, revue française de pédagogie, Avril-Juin, 107.
- [7] CAROL, T et CAROL, W. (1999). Introduction à la psychologie - Les grandes perspectives, Saint-Laurent, Erpi, 1999, 182.
- [8] DECHIEVRE, D. (2005). Empathie: utopie ?, Edition publibook, Paris, 46.
- [9] DOISE, W. MUGNY, G. (1981) Le Développement Social de l'intelligence, InterEditions, Paris, 39.
- [10] FONTAINE, O. (1995). Introduction aux thérapies comportementales : Historique-bases théoriques-pratique Broché – 1 avril 1995, 73.
- [11] FRANK, G. (1970). The Third Force: The Psychology of Abraham Maslow, New York, Grossman, 201.
- [12] HANSENNE, M. (2006). Psychologie de la personnalité, Edition De Boeck, 2<sup>ème</sup> édition, Bruxelles, 153.
- [13] HUFFMAN, K. (2009), Introduction à la psychologie, édition, De Boeck, 29.

- 
- [14] JOHNSON, R. T et JOHNSON, D. W.(1985), The effects of controversy, concurrence seeking, and individualistic learning on achievement and attitude change, *Journal of Research in Science Teaching*, n° 22, 197-205.
- [15] LOHISSE, J. (2006). *La communication : de la transmission à la relation*, deuxième édition revue et augmentée par Annabelle Klein, Bruxelles, 88.
- [16] ROGERS, C. A. (1980). *A way of being*, introduction par D. IRVIN, édition Mariner Books, 45.
- [17] SERON, X, LAMBERT, J. L, VAN DER, M. (1977). *La modification du comportement: théorie, pratique, éthique*, Editions Mardaga, Amazon France, 72.
- [18] WATSON John, B (1913) *Psychology as the behaviorist* , *Psychological Review*, 158.
- [19] WATSON, J. B. (1924). *Conditioned emotional reactions*. *Journal of Experimental Psychology*, 14.
- [20] Weinstein B. D. & Bearison D. J. (1985) « *Social interaction, social observation, and cognitive development in young children* ». *European Journal of Social Psychology*, n° 15, 333-343.
- [21] ZELIONY, G. (1906) *Les travaux de Pavlov sur la sécrétion de la salive psychique*. In: *L'année psychologique*. vol. 13,80-91.