SORTIR DES CONFLITS GRÂCE AU triangle de Karpman[1]



RODOLPHE COCHET

Fondateur
de Dental RC
Coaching
en organisation des
cabinets dentaires

Selon Karpman, nous avons tendance face à un conflit à adopter une posture favorite : la victime, le persécuteur ou le sauveur. Lorsque nous jouons l'un de ces rôles au cabinet dentaire, celui de la victime par exemple, l'autre (le patron, un collègue ou un collaborateur) tiendra inévitablement la position de sauveur ou de persécuteur. Afin d'éviter de reproduire toujours la même dynamique conflictuelle, il convient donc pour chacun d'identifier sa panoplie fétiche et d'apprendre à sortir du jeu.

LA DYNAMIQUE DE KARPMAN : TOUR À TOUR PERSÉCUTEUR, SAUVEUR, VICTIME.

Il est intéressant de constater, selon Karpman, que si chaque scène 'dramatique' met en perspective trois acteurs (voire plus), chacun d'eux peut non seulement changer de rôle, mais plus encore, il peut en assumer plusieurs à la fois et le problème, c'est qu'à ce petit jeu-là, il n'y a jamais de gagnant, toujours des perdants.

LA VICTIME MÈNE SOUVENT LA DANSE...

Attention de ne pas se laisser abuser en situation de travail, car c'est souvent la Victime qui mène la danse, volontairement ou pas. Sans Victime, les deux autres protagonistes n'ont plus de raison d'être. La Victime est donc celle qui met en place et alimente la dynamique conflictuelle. En somme, le rôle original de la Victime, c'est d'être le Maître du Jeu.

LES TRAITS CARACTÉRISTIQUES DU PERSÉCUTEUR

« Je suis omnipotent & plus intelligent que les autres qui sont peu fiables et ignorants. Je suis toujours seul au cabinet pour prendre et assumer les décisions les plus difficiles, vous n'en seriez pas arrivé là si vous aviez écouté mes conseils, vous méritez bien ce qui vous arrive, je vous avais prévenu ».

Le protagoniste qui persécute a toujours tendance à se (sur)valoriser. Cette posture le met en position de domination et le pousse à dévaloriser son interlocuteur, parfois jusqu'au mépris. Les persécuteurs sont aussi assez ironiques, voire sarcastiques, et n'hésitent jamais à appuyer sur les défauts des autres. Ils sont particulièrement doués pour générer des rivalités et des conflits d'intérêt et de pouvoir au sein d'une équipe (collaborateurs, associés, assistantes).

LES TRAITS CARACTÉRISTIQUES DU SAUVEUR

« Je suis bon et les autres sont non seulement plus faibles que moi, mais sûrement aussi un peu malheureux. Mon opinion prévaut souvent sur celle des autres. Ne t'inquiète pas, je vais m'en charger. Que vous arrive-t-il, ma pauvre ? A votre place, je ferais pareil ».

Le sauveur, l'air de rien, aura toujours tendance

[1] *Le triangle dramatique, Steven Karpman, Interéditions, 2017 (nouvelle édition traduite).*



Repérez les rôles des uns et des autres au cabinet dentaire dans le triangle dramatique. Vous pourrez dès lors apprendre à éviter de reproduire constamment vos positions favorites et vous parviendrez plus facilement à sortir d'un conflit. Vous et vos collaborateurs en sortirez grandis.

également (persécuteur) à dévaloriser son interlocuteur mais pas pour le dominer ni pour le rabaisser. Il interviendra cette fois pour le secourir, sans même qu'on lui ait demandé quoi que ce soit. Aussi, en cas de refus, le sauveur risque fort de se sentir rejeté. Le rôle de « sauveteur » est certes valorisant sauf qu'il place autrui dans une situation d'incapacité. Le sauveur a dès lors besoin d'un persécuteur car il lui faudra toujours une victime à sauver.

LES TRAITS CARACTÉRISTIQUES DE LA VICTIME

« Je suis faible, je n'ai pas beaucoup de chance dans la vie, les autres sont toujours plus intelligents et compétents que moi. J'ai trop de tâches, c'est toujours de ma faute, je suis incapable de me tirer d'affaire toute seule, ce que je vis en ce moment est très dur ».

La victime a toujours tendance à se positionner de manière inférieure. Elle va chercher à justifier ses erreurs et ses échecs, et à rendre le contexte ou les autres responsables de la situation. Dans une telle configuration, elle attire tels des aimants les acteurs-sauveurs et les acteurs-persécuteurs.

LE MANÈGE DU MANAGER, OU COMMENT IDENTIFIER LES MANAGERS CONFLICTUELS.

Le Manager qui persécute : « le jour où vous serez ponctuel n'est pas près d'arriver », « vous demanderez à votre collègue car elle sait mieux faire que vous » ;

Le Manager qui sauve : « je vous ai confié une tâche, si vous avez des difficultés, n'hésitez pas à me solliciter », « oui je comprends bien, vous voulez qu'on prenne le temps d'en parler ? ».

Le Manager qui se victimise : «Ce sont mes associés qui m'ont demandé de... », « Vous comprenez, c'est difficile aussi pour moi de me faire entendre... ». Le problème du (praticien) manager qui se positionne en victime tout particulièrement au sein d'un cabinet de groupe ou d'un centre dentaire est qu'il risque de perdre toute crédibilité.

LES CONSEILS DE RODOLPHE COCHET

Le moyen le plus fiable pour éviter d'entrer dans le jeu du «triangle dramatique» est souvent la fuite. Il convient d'être attentif à ce qui se passe en évitant tout particulièrement de réagir à chaud, tout en se donnant le temps et les moyens d'élaborer une véritable stratégie en fonction des protagonistes et de son propre état émotionnel. Les actions spontanées de contournement qui marchent sont : l'humour, la reformulation bienveillante, la métaphore. Ce sera toujours au manager de prendre les devants et de trouver des axes de dégagement qui protègeront la qualité des relations internes. Il faut toujours éviter de se laisser embarquer par les acteurs de la scène dramatique et se tenir à l'écart du 'jeu' tel le public d'une pièce de théâtre.

Plus précisément, afin d'éviter par exemple d'endosser systématiquement la panoplie du sauveur, vous pouvez vous poser ces questions : quels sont les objectifs que je poursuis en voulant aider ? Quels sont les désirs que je satisfais en tant que sauveur et quel plaisir j'y prends ? Jusqu'à quel point suis-je prêt à apporter mon aide ? Pour se tenir à l'écart du rôle de persécuteur : quelle est ma légitimité (pouvoir, autorité) afin d'agir comme tel ? De qui vais-je tirer une reconnaissance ? Quant à la victime éternelle, il faut qu'elle s'interroge sur les fondements et la nécessité de l'aide d'autrui : ai-je vraiment mis en exergue toutes mes connaissances, compétences et aptitudes ? Qui est vraiment compétent et légitime pour me venir en aide ?

Dental RC
Coaching en organisation des cabinets dentaires depuis 1999
7 rue Nicolas Houel - 75005 Paris
www.rh-dentaire.com - Tél. : 01 43 31 12 67 - info@rh-dentaire.com