

# OUTIL 2 Les sources du conflit

## Présentation

- Trois grandes sources peuvent venir impacter les relations :
- Le fonctionnement de l'entreprise : environnement de compétition permanente, planification insuffisante, ressources manquantes, mauvaise répartition des fonctions et des responsabilités...
  - Le fonctionnement interpersonnel : les difficultés relationnelles (les personnes n'ont pas la même définition de leur relation ou des sentiments naissant entre les individus, rivalité, dissensions, antipathie...), une communication défectueuse (malentendus, perception erronée, interprétation des faits, idées fausses...), les conflits de besoins (les membres d'une équipe éprouvent des besoins contradictoires ou incompatibles).
  - Le fonctionnement intrapersonnel : la personnalité des individus (états psychologiques provoquant des comportements inappropriés, de la violence, de l'angoisse, de l'agressivité...) et les difficultés intrapersonnelles et cognitives. Dans ce cas, les conflits n'existent que dans l'esprit d'un individu, engendrant un conflit interne chez la personne en question et des conflits avec les autres. De la même manière, l'humeur ou l'état d'esprit dans lesquels une personne se trouve à un moment donné peut être une source de conflit intrapersonnel qui resurgit sur la collectivité.

## Intérêt des sources du conflit

Reconnaitre les sources du conflit permet :

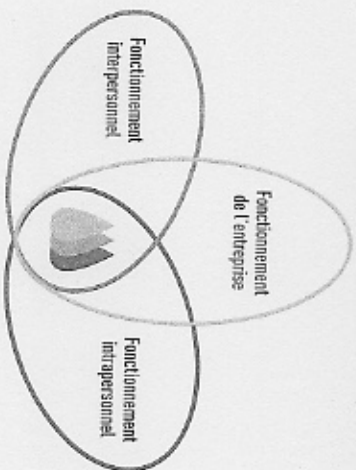
- De le considérer de manière saine et constructive.
- D'éviter qu'il prenne de l'ampleur (Outil 3).

## Pour l'utiliser

- Face à un conflit, utiliser le rituel des 3S :
- « **Stop** » : faire une pause, s'isoler physiquement ou mentalement.
- « **Source** » : identifier la source. Faire les points suivants : où en suis-je vis-à-vis de mon environnement ? où en suis-je avec les autres ? où en suis-je avec moi-même ?
- « **Stratégie** » : que puis-je faire pour calmer la source ?
- Le truc en plus : s'assurer que les 4 besoins psychologiques fondamentaux de reconnaissance, de contrôle, d'estime de soi et de cohérence ne sont pas bafoués. Dans le cas contraire, un conflit est inévitable.

OBJECTIF 1 : PERCEVOIR LES ENJEUX ET LES MÉCANISMES DU CONFLIT

## LES SOURCES DU CONFLIT



### LE RITUEL DES 3S

- **STOP** -  
Faire une pause, s'isoler physiquement ou mentalement
- **SOURCE** -  
Identifier la source :  
Moi et mon environnement  
Moi et les autres  
Moi avec moi.
- **STRATÉGIE** -  
Que puis-je faire pour calmer la source ?

## Exemple d'application

Ce jour-là, Virginie se réveille en retard. Attendue pour une réunion importante, elle prend la route pour se rendre sur son lieu de travail en espérant être à l'heure. Malheureusement, un automobiliste lui fait une queue de poisson, ce qui ne manque pas de lui causer une grande frayeur et de la colère envers cette incivilité qui aurait pu créer un accident. Elle arrive au bureau dans un état émotionnel contrarié et démarre aussitôt sa réunion de secteur. À chaque proposition de ses collègues, Virginie s'emballe, écarte toute demande de changement à apporter au dossier en cours, elle bougonne, ce qui suscite un début de conflit avec son interlocuteur. Un collègue lui demande alors avec bienveillance pourquoi elle s'énerme autant. Virginie repense aussitôt au rituel des 3S appris lors d'une formation sur la gestion des conflits au travail.

- Elle se pose quelques instants et prend une profonde respiration (**Stop**).
- Comprenant que son humeur commence à affecter la tenue de la réunion, elle raconte à son équipe l'incident routier dont elle a été victime (**Source** : fonctionnement intrapersonnel / moi avec moi).
- Elle décide de s'accorder quelques minutes pour se rafraîchir et se remettre de ses émotions (**Stratégie**).
- À son retour, Virginie est apaisée, ses collègues sont prêts à reprendre les échanges et la réunion redémarre positivement.

## POINTS DE VIGILANCE

- Prendre le temps nécessaire pour clarifier la source du conflit.
- Tenir compte de la source du conflit avec bienveillance (Outil 4a).