

# Vies à Vies

Bulletin du Service d'orientation et de consultation psychologique

Volume 12, numéro 4 - Mars 2000

## Les conflits interpersonnels En sortir sans perdre ses plumes

Pour la plupart d'entre nous, le terme « conflit » renvoie à des expressions négatives: confrontations, prises de bec, disputes, impasses, guerres, etc. Or, à l'instar de nos ancêtres préhistoriques qui fuyaient ou se battaient devant un tyrannosaure, nous, contemporains, semblons imiter ce type de réponse devant une situation potentiellement conflictuelle. Par exemple, Véronique est frustrée lorsque son amie Catherine lui donne rapidement des conseils avant même d'avoir bien écouté son problème. Catherine est également insatisfaite que ses solutions ne soient pas entendues. Toutefois, ni l'une ni l'autre ose en parler. Elles craignent qu'en s'exprimant, un conflit n'éclate et ne mette fin à leur amitié. Étienne attaque verbalement Sophie, sa conjointe, lorsque celle-ci arrive en retard à leurs rendez-vous. N'acceptant pas ces commentaires désobligeants, elle se défend en ramenant sur le tapis ses propres mécontentements à l'égard d'Étienne. Je vous laisse imaginer la suite... Simon n'arrive pas à exprimer son insatisfaction grandissante à l'égard de son directeur de thèse qui, lui accordant déjà peu de temps, lui parle presque uniquement de ses problèmes de subventions. Toutefois, Simon préfère se taire plutôt que de perdre l'admiration que lui voue son directeur.

Ces quelques exemples montrent l'étendue possible et la grande diversité des situations pouvant créer des mésententes. Or, le simple fait d'être en relation avec autrui nous amène obligatoirement à côtoyer des univers fort différents du nôtre. C'est dans ce rapprochement d'univers dissemblables qu'un effort mutuel doit être déployé pour obtenir une communication sans distorsion ou interférence. Mais ne soyons pas naïf, malgré une bonne communication, il est quand même inévitable de vivre quotidiennement une multitude de situations potentiellement conflictuelles à cause des différences sur le plan des valeurs, des opinions, des besoins, des intérêts, etc.

### Comprendre les conflits

Plusieurs théories ont été formulées pour comprendre le processus du conflit. Une de ces théories consiste à voir le conflit comme étant le résultat d'une

accumulation de heurts. Les heurts sont définis comme étant des irritants, des insatisfactions, des désaccords vécus à travers nos différentes relations personnelles et professionnelles. Or, chaque individu porte en lui une certaine tolérance à ces heurts. Certains individus comme Véronique sont capables d'endurer plusieurs déceptions dans le silence avant d'oser en parler. D'autres, comme Étienne, toléreront très peu la frustration et l'exprimeront assez rapidement à ceux qui en sont la cause. Les spécialistes de la question observent en général cinq grands types de comportement que les individus adoptent devant une situation potentiellement conflictuelle. Il y aurait l'évitement, la domination, l'accommodation, le compromis et la collaboration.

Les trois premiers comportements peuvent être compris à partir des exemples mentionnés plus haut. Par exemple, Véronique et Catherine utilisent une stratégie d'évitement en ne reparlant pas de l'inconfort ressenti, de part et d'autre, suite à leur

[suite à la page 2]

par  
Michel Grisé,  
psychologue



discussion. Étienne, par des propos agressifs, emploie une stratégie de *domination* pour faire valoir ses besoins sans être à l'écoute de ceux de sa conjointe. En réponse à cette attaque, Sophie adopte un type de stratégie semblable en utilisant des frustrations anciennes pour se défendre. Simon, devant son directeur de thèse, opte pour une stratégie

s'envenimer si l'individu, par peur d'ébranler sa faible estime de soi, éviterait à tout prix de se faire prendre en défaut. De plus, une connaissance de soi approfondie et une bonne confiance en soi permettent à l'individu de délimiter clairement son territoire et de le protéger en s'affirmant adéquatement lors des intrusions.

### Pour bien traiter les conflits, nous devons également faire le deuil de l'objectivité et plonger tête baissée dans la subjectivité.

d'*accommodation* en prenant soin des besoins de son directeur au détriment des siens. Les comportements de *compromis* et de *collaboration* ont comme base l'acceptation d'une mésentente entre deux parties et la motivation à vouloir la résoudre. Dans un cas, les deux parties en cause tentent de trouver un terrain d'entente où chacun laisse tomber des points auxquels ils tenaient (*compromis*) et dans l'autre cas, on favorise la recherche d'une nouvelle solution créatrice qui plaira aux deux parties (*collaboration*). Or, ces cinq stratégies ont chacune leurs avantages et leurs inconvénients. Et les nombreux heurts que nous vivrons au cours de notre existence nous amèneront à adopter l'un ou l'autre de ces comportements.

Une autre théorie utilise la notion de « territorialité » pour définir la structure d'un conflit. Or, comme les animaux, l'être humain crée des territoires délimitant différents types d'espace pour son bien-être physique et psychologique. Néanmoins, les territoires de l'humain sont plus complexes et plus nombreux que ceux des autres espèces animales. Ils sont créés non seulement pour faire respecter l'espace dans lequel nous vivons mais également pour délimiter le territoire de notre corps, de nos idées, de notre estime de soi, etc. Toutefois, la transgression des territoires chez l'humain est plus fréquente compte tenu de leur grande diversité et d'une délimitation imprécise. Par exemple, Véronique a le sentiment que Catherine viole le territoire de son estime de soi en la conseillant sans vraiment prendre le temps de bien saisir sa difficulté, alors que Catherine a l'impression d'avoir le champ libre pour exprimer ses opinions et ses recommandations.

#### Traiter les conflits

Le développement d'une identité personnelle solide permet de traiter avec plus de facilité les différents conflits qui peuvent survenir dans nos relations interpersonnelles. Par exemple, il est plus facile pour un individu ayant une bonne estime de soi de s'excuser ou simplement d'avouer ses torts lors d'une intrusion sur le territoire d'autrui. Cette attitude permet de désamorcer rapidement une situation problématique qui au contraire pourrait

Pour bien traiter les conflits, nous devons également faire le deuil de l'objectivité et plonger tête baissée dans la subjectivité. En fait, il est important de comprendre que nous portons tous un filtre par lequel toute information provenant de nos cinq sens doit traverser pour être interprétée. Ce filtre, unique à chaque individu — donc subjectif —, est constitué à partir de ses valeurs, ses croyances, ses expériences passées, ses connaissances, etc. Conscient de ce filtre, un individu peut alors adopter un langage subjectif en utilisant le « je » qui lui permet d'exposer sa vision personnelle de la situation de mésentente plutôt que d'utiliser le « tu qui tue » ou toute autre expression qui laisserait sous-entendre qu'il détient la vérité absolue.

De plus, si nous partons du principe, mentionné ci-dessus, qu'un conflit peut être le résultat d'une accumulation de heurts, alors nous pouvons peut-être développer des comportements qui permettent de s'attaquer directement à ceux-ci et donc, prévenir l'éclatement d'un conflit. Or, la notion de territorialité nous donne des outils pour prévenir des intrusions inutiles dans nos territoires mutuels. Dans le cas de Véronique, il serait important, dans un premier temps, qu'elle exprime à Catherine son besoin d'être simplement écoutée. En faisant cela, Véronique délimiterait clairement son territoire et permettrait à son amie de mieux se situer par la suite. De la même manière, Catherine pourrait lui demander si elle est disposée à entendre son avis avant de lui donner. De cette façon, elle éviterait d'entrer dans le territoire de son amie sans y être invitée.

Si on reprend l'exemple d'Étienne qui dit à sa conjointe dans un élan de colère : « Tu es toujours en retard à nos rendez-vous, tu ne te soucies jamais de moi et tu ne m'aimes pas vraiment ». Étienne généralise, accuse, culpabilise et tente d'interpréter de façon objective le comportement de sa copine. En utilisant le principe de la subjectivité et de la territorialité, Étienne pourrait, dans un premier temps, exprimer simplement son mécontentement : « Je déteste ça lorsque tu arrives en retard à nos rendez-vous, j'ai l'impression de perdre mon temps à t'attendre ». Sophie voyant qu'elle a violé le territoire du temps d'Étienne pourrait s'excuser en spécifiant son intention réelle : « Je suis désolée pour mon retard, ce n'était pas mon intention de te faire attendre comme ça, mais... ». Ces attitudes risquent de désamorcer la situation conflictuelle et de permettre au couple d'échanger sur le problème, de chercher des solutions et ainsi se rapprocher l'un de l'autre.

2

#### VIÉS-À-VIES

Le bulletin *Vies-à-vies* est publié quatre fois l'an par le Service d'orientation et de consultation psychologique (SOCP) de l'Université de Montréal. Les articles peuvent être reproduits avec l'autorisation écrite de l'éditeur.

#### Adresse :

Université de Montréal,  
SOCP, C.P. 6128,  
succursale Centre-ville,  
Montréal (Québec) H3C 3J7  
Tél. : (514) 343-6853

#### Rédactrice en chef :

Marie-Andrée Linteau

#### Comité du bulletin :

Anouk Beaudin,  
Marie-Andrée Linteau,  
Claude Pratte,  
Hélène Trifiro

#### Révision :

Louise Beauchamp

#### Illustration :

Rose Bergeron

#### Infographie :

SAÉ,  
Communication-marketing

#### Impression :

Service de polycopie de  
l'Université de Montréal

#### Dépôt légal :

Bibliothèque  
nationale du Québec,  
Bibliothèque nationale du  
Canada - ISSN 0842-1838

#### Abonnement :

10 \$  
(taxes incluses).  
Tél. : (514) 343-6111,  
poste 1773

#### TPS :

R108160995

TVQ : 1006011132

Note : La désignation  
de personnes par l'emploi  
du genre masculin n'a  
d'autre fin que celle  
d'alléger le texte.