

L'étincelle et le gaz : empêcher un petit problème de virer au conflit

Parcours interactif avec autodiagnostic

~20 min

La réaction la plus fréquente face à un désaccord au travail reste le silence — et le travail à distance l'a rendu plus confortable encore, pendant que la coopération s'effrite sans bruit. Ce module ne s'attaque pas d'abord au problème de départ, mais à ce qui le fait grandir : la distinction de Jean Poitras entre l'étincelle et le gaz, les quatre raisons qui poussent au silence, et les mots exacts pour ouvrir la conversation.

— OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- 01 Distinguer, dans un conflit, le problème de départ de l'inflation qui le nourrit, selon la distinction de Jean Poitras.
- 02 Reconnaître les quatre raisons qui poussent à éviter : déni, inhibition, peur de perdre, illusion du temps qui arrange.
- 03 Ouvrir la conversation évitée : rendre visible le coût du silence, préparer ses mots, dire un fait, un ressenti, une demande.
- 04 Désamorcer les trois formes d'escalade — compétition, blessure, procès d'intention — par la négociation, l'écoute ou le retour aux faits.

— PUBLIC CONCERNÉ

Collègues, managers et équipes projet qui veulent traiter un désaccord tôt, avant qu'il n'abîme la coopération.

- **Prérequis** : aucun

— DÉROULÉ DU MODULE

En autonomie, avec un entraînement adapté à l'apprenant.

- 1 **Autodiagnostic** : sur 9 dimensions pour situer ses pratiques et orienter l'entraînement.
- 2 **Vidéo d'expert** : de 10 minutes, ponctuée de 3 pauses de réflexion.
- 3 **Mises en situation** : 2 premières situations sélectionnées à partir de l'autodiagnostic, puis 16 autres facultatives. Chaque réponse reçoit un retour pédagogique : ses effets et une piste pour progresser.
- 4 **Engagement daté** : une action à essayer, rédigée par l'apprenant ou choisie parmi les propositions.
- 5 **Fiche mémo à télécharger** : repères clés, questions, engagement, notes personnelles et check-lists.

— UN EXEMPLE PARMI LES SITUATIONS PROPOSÉES

Deux fois ce mois-ci, Françoise a occupé la salle que vous aviez réservée, vous obligeant à recevoir vos clients dans l'open space. Vous n'avez encore rien dit. Mardi prochain, un nouveau rendez-vous client est prévu dans cette salle. Que faites-vous d'ici là ?

— ÉVALUATION ET VALIDATION

Seuil : 80 %

Le score prend en compte les réponses aux mises en situation, l'engagement formulé et, le cas échéant, les activités d'apprentissage complémentaires. La validation requiert un engagement et un score d'au moins 80 %.

MÉTHODES & MODÈLES

- 4 raisons de l'évitement (déni, inhibition, peur de perdre, illusion du temps) — méthode Afthonios, dans la continuité du cadre de Jean Poitras
- Distinction problème (étincelle) / inflation (gaz) — Jean Poitras (professeur titulaire, HEC Montréal)
- Méthode fait-ressenti-demande — proche de la communication non violente (Marshall Rosenberg)

SOURCES & RÉFÉRENCES

- Jean Poitras (professeur titulaire, HEC Montréal, spécialiste de la gestion des conflits organisationnels) — distinction entre le problème (l'étincelle) et l'inflation (le gaz qui l'alimente)
- Marshall Rosenberg — structure OSBD de la communication non violente, dont s'inspire la méthode fait/ressenti/demande
- L'évitement est la réaction la plus fréquente face à un désaccord au travail — constat documenté dans la littérature sur les conflits
- Weger et al. (2014) — écoute active et sentiment d'être compris