

COMMENT JE RÉAGIS EN CAS DE CONFLITS

Lire attentivement chacune des phrases ci-dessous. Se servir de l'échelle pour évaluer vos réactions en situation de conflits.

5 = La plupart du temps

4 = Très souvent

3 = Quelquefois

2 = Rarement

1 = Jamais

1. Il est plus facile pour vous de ne rien dire durant une dispute.
2. Vous essayez de persuader les autres de penser comme vous ou sinon vous essayez de les faire agir comme vous pensez.
3. L'utilisation de mots rassurants permet de conquérir même les plus obstinés.
4. Vous faites quelque chose pour moi et je ferai quelque chose pour vous.
5. Dans les querelles, la meilleure chose à faire est d'examiner de façon rationnelle les choses ensemble.
6. Quand deux personnes se disputent, c'est celui qui cesse de discuter et se calme le premier qui a la meilleure attitude.
7. Dans un conflit, la force est plus importante que la vérité.
8. Dans les disputes, les paroles rassurantes et flatteuses atténuent le conflit.
9. Il vaut mieux abandonner la moitié de ce que l'on veut que la totalité.
10. Vous avez tendance à rester ferme plutôt qu'à vous laisser gagner par l'opinion de la majorité.
11. Vous mettez tout le monde en émoi et puis vous partez avant la fin de la dispute.
12. Vous donnez votre opinion et vous vous y tenez jusqu'à ce que les autres abdiquent ou partent.
13. Vous croyez que la gentillesse et les paroles rassurantes amèneront l'autre de votre côté.
14. Il n'y a pas de dispute si chaque partie traite l'autre de façon juste.
15. Toute personne impliquée a son rôle à jouer et personne n'a le dernier mot.
16. Vous tendez à vous éloigner des gens qui sont en désaccord avec vous.
17. Vous pensez devoir faire tout ce qui est en votre pouvoir pour gagner, dans une dispute.
18. Vous croyez que les paroles gentilles dites à quelqu'un durant un conflit ont beaucoup de valeur et ne coûtent pas grand-chose.
19. Dans les disputes, faire tout ce que l'autre fait c'est jouer franc-jeu.
20. Ce n'est que lorsque vous abandonnez une partie de vos convictions que vous bénéficiez des convictions des autres.
21. Vous évitez les personnes querelleuses car elles ne feront que vous rendre la vie malheureuse.
22. Si vous dites ce que vous pensez et rester ferme durant les conflits, les autres abandonneront et partiront.
23. Vous croyez qu'en utilisant des paroles apaisantes, cela apportera l'harmonie et la paix.
24. Donner un cadeau en retour d'un autre cadeau forge l'amitié.
25. Le fait de faire face à vos conflits et d'en parler vous aidera à découvrir les meilleures solutions.
26. La meilleure façon de gérer un conflit est de l'éviter.

27. Duran les conflits, vous restez sur vos positions et vous ne cédez pas, quelque soit ce que les autres peuvent dire.
28. La gentillesse vaincra la colère.
29. Obtenir une partie de ce que vous voulez est préférable à ne rien obtenir du tout.
30. Vous croyez que les solutions positives s'obtiennent en faisant preuve d'ouverture, d'honnêteté et de confiance.
31. Il n'y a rien d'aussi important pour vous que ce pourquoi vous devez lutter.
32. Il existe deux types de personnes dans le monde, les gagnants et les perdants.
33. Vous croyez que lorsque quelqu'un vous blesse, vous devez répondre par la gentillesse et la compréhension.
34. Lorsque les deux parties cèdent à mi-chemin, c'est qu'elles sont parvenues à un règlement juste.
35. Vous croyez qu'un conflit est résolu si vous creusez encore et encore jusqu'à ce que vous ayez trouvé une solution.

<u>Retrait</u>	<u>Pression</u>	<u>Adoucissement</u>	<u>Compromis</u>	<u>Confrontation</u>
1.	2.	3.	4.	5.
6.	7.	8.	9.	10.
11.	12.	13.	14.	15.
16.	17.	18.	19.	20.
21.	22.	23.	24.	25.
26.	27.	28.	29.	30.
31.	32.	33.	34.	35.
<u>Total</u>	<u>Total</u>	<u>Total</u>	<u>Total</u>	<u>Total</u>

Plus le résultat total est élevé pour chaque stratégie de résolution de conflits, plus vous tendez à l'utiliser. Plus le résultat est faible et moins vous tendez à utiliser la stratégie.

STRATÉGIES DE GESTION DE CONFLIT : **À QUEL ANIMAL CORRESPONDEZ-VOUS?**

Les gens n'utilisent pas tous les mêmes stratégies pour gérer les conflits. Celles-ci s'apprennent habituellement durant l'enfance et elles semblent fonctionner de façon automatique. Habituellement, nous ne sommes pas au courant de la façon dont nous réagissons dans une situation de conflit. Nous faisons simplement ce qui nous vient naturellement. Mais nous avons une stratégie personnelle et, parce que nous l'avons apprise, nous pouvons toujours la changer en apprenant de nouvelles façons plus efficaces de gérer les conflits.

Lorsque vous êtes confronté à un conflit, il y a deux principaux éléments à considérer :

1. Atteindre ses objectifs personnels. Vous êtes en conflit avec quelqu'un parce que vous avez un objectif qui est en conflit avec le sien. Votre objectif peut être très important pour vous ou de peu d'importance.
2. Maintenir une bonne relation avec l'autre. Il se peut que vous ayez besoin d'être en mesure d'interagir efficacement avec l'autre à l'avenir. La relation peut être très importante pour vous ou de peu d'importance.

L'importance que vous accordez à vos objectifs personnels et aux relations affecte votre façon de réagir dans un conflit. À partir de ces préoccupations, il est possible de définir cinq modes de gestion des conflits :

1. La tortue (Retrait) – La tortue rentre dans sa carapace pour éviter les conflits. Elle abandonne ses objectifs personnels et ses relations. Elle se tient éloignée des questions qui font l'objet d'un conflit et des personnes avec lesquelles elle est en conflit. La tortue croit que cela ne sert à rien d'essayer de régler un conflit. Elle se sent impuissante. Elle pense qu'il est plus facile de se retirer (physiquement et psychologiquement) que de faire face au conflit.
2. Le requin (Pression) – Le requin essaie de maîtriser ses opposants en les forçant à accepter sa solution au conflit. Ses objectifs sont très importants pour lui et la relation est de moindre importance. Il cherche à atteindre ses objectifs à tout prix. Il ne se préoccupe pas des besoins des autres. Il ne se soucie pas de savoir si les autres l'aiment ou l'acceptent. Le requin part du principe que les conflits sont réglés lorsqu'une personne gagne et l'autre perd. Il veut être le gagnant. Le fait de gagner donne au requin un sentiment de fierté et de réussite. Le fait de perdre lui donne un sentiment de faiblesse, d'insignifiance et d'échec. Il essaie de gagner en attaquant, en maîtrisant, en écrasant et en intimidant les autres.
3. L'ours en peluche (adoucissement) – Pour l'ours en peluche, les relations ont beaucoup d'importance, tandis que ses objectifs en ont peu. L'ours en peluche veut être accepté et aimé des autres. Il pense que les conflits devraient être évités en faveur de l'harmonie et croit qu'ils ne peuvent pas être discutés sans endommager les relations. Il a peur que si le conflit se poursuit, quelqu'un sera blessé et que cela ruinera les relations. Il abandonne ses objectifs pour les préserver. L'ours en peluche dit : « J'abandonnerai mes objectifs et je te laisserai

avoir ce que tu veux pour que tu m'aimes ». L'ours en peluche essaie d'adoucir le conflit par peur de nuire aux relations.

4. Le renard (Compromis) – Le renard est modérément concerné par ses propres objectifs et les relations avec autrui. Il cherche un compromis. Il abandonne une partie de ses objectifs et persuade la personne avec laquelle il est en conflit d'abandonner une partie des siens. Il cherche une solution au conflit dans laquelle les deux parties vont gagner quelque chose – un terrain d'entente entre deux positions extrêmes. Il est prêt à sacrifier une partie de ses objectifs et de ses relations pour trouver un accord en vue du bien commun.
5. La chouette (Confrontation) – La chouette valorise fortement ses objectifs et ses relations. Elle perçoit le conflit comme un problème à résoudre et cherche une solution qui lui permette à la fois d'atteindre son but et celui de l'autre partie. La chouette perçoit les conflits comme une amélioration des relations, par la réduction de la tension entre deux personnes. Elle essaie d'entamer une discussion qui identifie le conflit comme un problème. En recherchant des solutions qui la satisfont autant que l'autre partie, elle maintient la relation. La chouette n'est satisfaite que lorsqu'une solution a été trouvée, qui lui permet à elle et à l'autre partie d'atteindre leurs objectifs respectifs. Et elle n'est satisfaite que lorsque les tensions et les sentiments négatifs se sont entièrement résorbés.