

Évaluez votre comportement en situation de conflit



Exercice : Évaluer votre comportement en situation de conflit

Chacun de nous a ou connaît un ou plusieurs conflits non encore résolus. C'est notre quotidien, même si nous ne nous laissons pas « **engloutir** » dedans. Nous pouvons quand même nous apercevoir que les conflits non résolus reviennent régulièrement dans nos pensées et en fond, « **nous prennent la tête** ». Nous utilisons beaucoup d'énergie pour les refouler, les oublier... énergie que nous pourrions utiliser efficacement ailleurs.

Le Thomas Killman Conflict Mode Instrument (TKI™) est un outil rapide et accessible qui permet, suite à quelques questions simples, de vous situer personnellement dans votre manière de résoudre les conflits. En explorant différents styles possibles de gestion des conflits, il vous aidera à les identifier et les désamorcer, avec plus d'efficacité.

Même si c'est un modèle complet de gestion des conflits, il n'est pas nécessaire d'être expert dans les théories de résolution des conflits pour utiliser le questionnaire.



AUTO-DIAGNOSTIC Thomas KILLMAN

Examinez les situations où vous constatez que vos souhaits diffèrent de ceux d'une autre personne. Quelle est votre réaction habituelle dans ce type de situation ? Vous trouverez dans les pages suivantes une série de descriptions de réactions comportementales possibles. Pour chaque paire de descriptions, entourez le « A » ou le « B » selon le comportement que vous adopteriez. Dans un certain nombre de cas, ni le « A » ni le « B » ne représenteront votre comportement typique ; choisissez alors la réponse qui s'approche le plus du comportement que vous adopteriez.

1)	A. Je laisse parfois à d'autres la responsabilité de résoudre le problème.
	B. Au lieu de débattre des problèmes qui nous opposent, j'essaie de mettre l'accent sur les choses sur lesquelles nous nous entendons.
2.	A. J'essaie de résoudre le problème en trouvant un compromis.
	B. J'essaie d'agir en tenant compte des intérêts de l'autre personne et des miens.
3.	A. J'adopte la plupart du temps une position ferme pour atteindre mes objectifs.
	B. Je pourrais tenter d'apaiser les sentiments de l'autre personne et de ne pas couper les ponts.
4.	A. J'essaie de résoudre le problème en trouvant un compromis.
	B. Je renonce parfois à mes souhaits au profit de ceux de l'autre personne.
5.	A. Je recherche constamment l'aide de l'autre personne pour trouver une solution.
	B. J'essaie de faire le nécessaire pour éviter les tensions inutiles.
6.	A. J'essaie d'éviter les désagréments qui me toucheraient.
	B. J'essaie d'imposer mon point de vue.
7.	A. J'essaie de différer le problème jusqu'au moment où j'ai le temps de l'examiner.

	B. Je fais des concessions sur certains points en échange de concessions sur d'autres points.
8.	A. J'adopte la plupart du temps une position ferme pour atteindre mes objectifs.
	B. J'essaie de mettre tout de suite sur le tapis l'ensemble des intérêts et problèmes.
9.	A. Je trouve que les désaccords ne valent pas toujours la peine de s'en préoccuper.
	B. Je m'efforce d'obtenir ce que je veux.
10.	A. Je persévère pour atteindre mes objectifs.
	B. Je tâche de trouver un compromis.
11.	A. J'essaie de mettre tout de suite sur le tapis l'ensemble des intérêts et problèmes.
	B. Je pourrais tenter d'apaiser les sentiments de l'autre personne et de ne pas couper les ponts.
12.	A. J'évite parfois d'adopter des positions qui pourraient déboucher sur des conflits.
	B. Je concède parfois quelque chose si l'autre personne fait aussi une concession.
13.	A. Je propose un moyen terme.
	B. Je réussis à imposer mes points de vue.
14.	A. Je lui fais part de mes idées et lui demande les siennes.
	B. J'essaie de lui faire comprendre la logique et les avantages de mon point de vue.
15.	A. Je pourrais tenter d'apaiser les sentiments de l'autre personne et de maintenir notre relation
	B. J'essaie de faire le nécessaire pour éviter les tensions.
16.	A. J'essaie de ne pas blesser les sentiments de l'autre personne.
	B. J'essaie de convaincre l'autre personne de la valeur de mon point de vue.
17.	A. J'adopte la plupart du temps une position ferme pour atteindre mes objectifs.
	B. J'essaie de faire le nécessaire pour éviter les tensions inutiles.
18.	A. Si cela fait plaisir à l'autre personne, je respecte son avis.
	B. Je respecte certains avis de l'autre personne si elle respecte certains des miens.
19.	A. J'essaie de mettre tout de suite sur le tapis l'ensemble des intérêts et problèmes.
	B. J'essaie de différer le problème jusqu'au moment où j'ai le temps de l'examiner.

20	A. Je recherche tout de suite une discussion approfondie de nos désaccords.
	B. J'essaie de trouver une combinaison équitable de gain et de perte
21	A. J'essaie de tenir compte des souhaits de l'autre personne dans mon approche des négociations.
	B. Je suis toujours enclin à entamer une discussion directe du problème.
22	A. J'essaie de trouver une position intermédiaire entre la sienne et la mienne.
	B. J'exprime mes souhaits.
23	A. Je suis très souvent soucieux de répondre à tous nos souhaits.
	B. Je laisse parfois à d'autres la responsabilité de résoudre le problème.
24	A. Si l'autre personne trouve son point de vue vraiment important, je suis enclin à répondre à ses souhaits.
	B. J'essaie de décider l'autre personne à adopter un compromis.
25	A. J'essaie de lui faire comprendre la logique et les avantages de mon point de vue.
	B. J'essaie de ménager les sentiments de l'autre personne dans mon approche des négociations.
26	A. Je mets un point de vue sur le tapis.
	B. Je suis presque toujours soucieux de répondre à tous nos souhaits.
27	A. J'évite parfois d'adopter une position qui pourrait déboucher sur un différend.
	B. Si cela fait plaisir à l'autre personne, je serais capable d'accepter son point de vue à l'occasion.
28	A. J'adopte la plupart du temps une position ferme pour atteindre mes objectifs.
	B. La plupart du temps, je demande l'aide de l'autre personne pour élaborer une solution.
29	A. Je mets un point de vue sur le tapis.
	B. Je trouve que les divergences d'opinion ne valent pas toujours la peine de s'en préoccuper.
30	A. J'essaie de ne pas blesser les sentiments de l'autre personne.
	B. Je traite toujours le problème avec l'autre personne afin que nous puissions lui trouver une solution.

Entourez ici la lettre identique à celle que vous avez entourée dans la liste de descriptions

1				A	B
2		B	A		
3	A				B
4			A		B
5		A		B	
6	B			A	
7			B	A	
8	A	B			
9	B			A	
10	A		B		
11		A			B
12			B	A	
13	B		A		
14	B	A			
15				B	A
16	B				A
17	A			B	
18			B		A
19		A		B	
20		A	B		
21		B			A
22	B		A		
23		A		B	
24			B		A
25	A				B
26		B	A		
27				A	B
28	A	B			
29			A	B	
30		B			A
Calcul des scores : Compétitif Collaborant Compromis Evitant Accommodant

DEFINITION DES STYLES COMPORTEMENTAUX

Pour mieux comprendre, référez vous aux résultats ci-dessous :

COMPETITIF - affirmation de soi et absence de coopération La personne tend à prendre soin de ses intérêts aux dépens de quelqu'un d'autre. Cette approche se base sur la force : on utilise tout pouvoir qui semble adéquat - les capacités d'argumentation, la position hiérarchique, les moyens de contrainte économique, etc. - dans le but d'imposer son point de vue. Ce type de comportement peut revêtir plusieurs formes : s'accrocher à ses droits, défendre une position que l'on considère fondée ou, simplement, vouloir gagner.

COLLABORANT - affirmation de soi et coopération - le contraire du style évitant. Un individu collaborant aime travailler avec l'autre pour trouver une solution qui satisfait complètement les intérêts des deux personnes. Ce comportement implique l'analyse approfondie d'un problème afin d'identifier les intérêts sous-jacents des deux individus et de trouver une alternative qui réponde à leurs intérêts. La collaboration entre deux personnes peut se traduire par l'analyse d'une divergence d'opinion dans le but d'un enseignement mutuel des façons de voir les choses, ou par la décision de mettre fin à une situation qui pourrait les opposer, ou par l'analyse d'une divergence d'opinion génératrice de conflits afin d'essayer de trouver une solution créative à un problème existant entre ces deux personnes.

COMPROMIS - forme intermédiaire du comportement précédent. Le but de ce type de comportement consiste à trouver une solution appropriée et mutuellement acceptable qui satisfait partiellement les deux parties. Ce comportement se situe à mi-chemin entre les approches compétitives et accommodantes. Il permet une approche plus directe d'un sujet que l'évitement, mais l'analyse est moins approfondie que dans le cas de la coopération.

L'adoption d'un compromis peut se traduire par le partage de la différence, l'échange de concessions ou la recherche d'une solution intermédiaire rapide.

EVITANT - absence d'affirmation de soi et de coopération. L'individu ne recherche pas tout de suite son intérêt ni celui de l'autre personne. Il n'affronte pas le conflit. Ce comportement peut se traduire par l'évitement d'un problème de manière diplomatique, par le report d'un problème à un moment plus opportun, ou tout bonnement par le retrait face à une situation menaçante.

ACCOMMODANT - coopération et absence d'affirmation de soi - le contraire de l'approche compétitive. L'individu fait preuve d'un comportement d'adaptation lorsqu'il néglige ses propres intérêts pour répondre aux besoins d'un autre. Ce comportement, qui contient un élément d'abnégation, peut se traduire par une générosité ou une charité désintéressée, ou par l'obéissance aux ordres d'un autre alors que l'on préférerait ne pas le faire, ou encore par l'acceptation du point de vue d'un autre, considéré comme plus porteur.

Chaque style est indiqué pour certaines situations :

Imposer (compétitif)

- ✓ En cas de crise.
- ✓ Si des mesures non populaires doivent être prises.

Solutionner le problème (collaborant)

- ✓ Quand il y a un but commun important.
- ✓ Quand la relation future est importante.
- ✓ Pour éviter que les conflits s'étendent ou s'aggravent.
- ✓ Quand il y a plusieurs intérêts en jeu qu'on ne peut pas ignorer.

Chercher un compromis (compromis)

- ✓ Si on cherche une solution temporaire.

- ✓ Quand le conflit n'a qu'une importance moyenne
- ✓ Quand une position de milieu suffit.

Éviter (Évitant)

- ✓ Quand le problème n'est pas important.
- ✓ Quand on ne peut pas changer la situation ou la personne.
- ✓ Quand la situation est seulement temporaire.

Céder (Accommodant)

- ✓ Quand on veut établir un crédit futur.
- ✓ Quand on a tort.



La médiation, la voie de la sagesse ...

La médiation peut vous permettre d'aller plus loin pour vous aider à prendre conscience de tous les aspects du litige et à intervenir avant que les choses se détériorent et s'amplifient, au point où cela devient irrécupérable.

Grâce au questionnement et au travail mené avec vous, la médiation vous aidera à comprendre vos réactions, à dépasser vos conflits personnels et interpersonnels, à identifier vos forces et vos faiblesses, et les améliorations à apporter pour retrouver une relation et une communication harmonieuse. C'est vous offrir la mise en œuvre de solutions humaines dans vos échanges de tous les jours.

La médiation est aussi là pour vous aider à trouver toutes les options qui s'offrent à vous, pour vous aider à retrouver votre libre arbitre en redevenant créateur/trice de votre vie.