

# DECOUVRIR LE SUJET

---

## Gestion de conflit: Rubrique “découvrez le sujet”

Par Brigitte Kehrer et le CEP

Thomas et Kilmann ont repéré **5 attitudes** et types de réactions possibles en situation de conflit. Savoir les repérer aide à prendre du recul et à trouver un chemin constructif.

**A la base : deux attitudes : Evitement ou Affrontement ( fight or flight)**

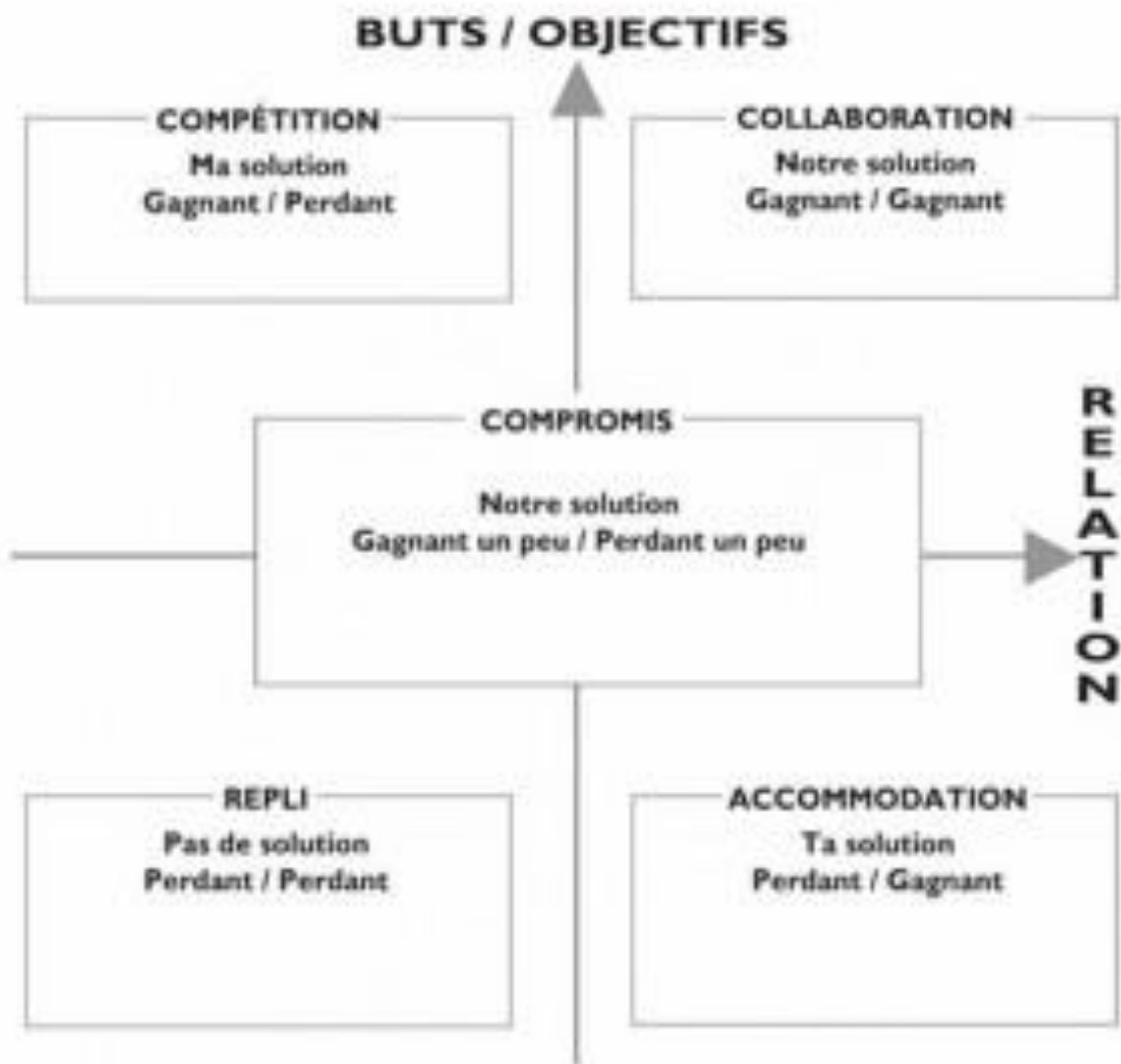
**1. Compétition**

**2. Collaboration**

**3. Compromis**

**4. Repli**

**5. Accommodement**



"The Thomas - Kilmann Conflict Mode Instrument"  
(TKI - Tuxedo - N.Y. - tkim - inc. 1967)

<http://www.universitedepaix.org/tag/tki-mode-conflict-instrument>

# Grille feed-back des cinq petites vidéos

## Avantages et inconvénients des stratégies. Grilles possibles de lecture.

---

### I. Saynète 1 : Conflits entre inconnus - l'animatrice de stage et le cuisinier

- **Stratégies :**
    - Animatrice : repli
    - Cuisinier : affrontement
  - **Phrases clé :**
    - Animatrice : "Pfffff... Tant pis pour mes participants et pour moi."
    - Cuisinier : "Ce n'est pas mon problème"
  - **Avantages :**
    - Animatrice : au moins on n'en est pas venu aux mains !
    - Cuisinier : j'ai fait respecter le règlement
  - **Inconvénients :** je me suis mis le cuisinier à dos.. Mes participants n'auront pas de plateau pour le café.
- 

### II. Saynète 2: Conflit entre collègues – Echange à l'improviste entre une collaboratrice et son chef

- **Stratégie :**
  - Collaboratrice : L'affrontement
  - Chef : L'évitement
- **Phrase clé :**
  - Collaboratrice : Chaque fois c'est la même chose (...) Ah c'est comme ça, et bien j'imposerai ma solution (en prenant les collègues de mon côté).
  - Chef : T'as qu'à être là quand on décide. (...) Tu peux en discuter avec les autres, ça ne me derange pas. Tu n'es pas un peu fatiguée ?
- **Avantages :**
  - Collaboratrice : faire ses reproches à son chef en allant droit au but par surprise.

- Chef : éviter de se remettre en question et de s'impliquer dans le court terme.
  - **Inconvénients :**
    - Collaboratrice : n'a pu se faire entendre.
    - Chef : la collaboratrice n'en restera pas là, car elle estime que son chef lui a manqué de respect et il est fort probable qu'elle va faire du ramdam.
- 

### III. Saynète 3 : Conflit entre mère et fille – la sortie au musée

- **Stratégies :** affrontement puis **compromis** .
  - **Phrase clé :**
    - Mère : “On a décidé, j'aimerais qu'on s'y tienne. Pour le principe.”
    - Fille : “T'es vraiment... on peut jamais rien négocier avec toi”
  - **Avantages :**
    - Mère : sauver le respect des principes ...et d'elle-même.
    - Fille : obtenir l'essentiel mais pas tout.
  - **Inconvénients :**
    - Mère : être à la merci de la prochaine crise de sa fille qui claque la porte quand elle n'obtient pas ce qu'elle veut.
    - Mère et fille : la sortie au musée devient une concession plus qu'un projet commun.
- 

### IV. Saynète 4 : Conflit entre amies – Le rendez-vous presque manqué

- **Stratégies :**
  - L'amie ponctuelle : accommodation
  - L'amie retardataire : compromis
- **Phrase clé :**
  - La retardataire : “C'est bon, je suis là, on y va (...) Ben je ne savais pas que c'était un problème”
  - La ponctuelle : “Ras-le-bol ...mais ok, je suis désolée”
- **Avantages :**

- La retardataire : continuer à venir en retard en ne se posant pas la question de comment faire différemment.
  - La ponctuelle : limiter l'inconvénient et le sentiment de non-respect.
  - **Inconvénients :**
    - La retardataire : un jour, il n'y aura plus personne au rendez-vous !
    - La ponctuelle : bonne poire un jour, bonne poire toujours ?
- 

## V. **Saynète 5 : Conflit de couple** – le départ en week-end gâché.

- **Stratégie :**
  - Le mari : l'évitement.
  - La femme : la confrontation
- **Phrases-clés :**
  - Le mari : "C'est pas possible ? Bon, je lâche. (...) Je suis désolé. "
  - La femme : "J'en ai marre, c'est toujours la même chose.
- **Avantages :**
  - Le mari : Eviter le conflit avec son chef.
  - La femme : Se faire entendre pour une fois.

### **Inconvénients:**

- Le mari : Risque de perdre sa femme. La coupe semble pleine.
- La femme : Ne pas obtenir de solution avec son mari à long terme.

Dans les 5 situations, les protagonistes arrivent au mieux à des arrangements pratiques satisfaisants à court terme. Aucune ne correspond à une collaboration solide aussi au niveau de la relation.

Comment résoudre les tensions et non seulement les calmer ? Comment aller à une solution commune même lorsqu'il y a un fort enjeu personnel ?

La [communication non-violente](#) offre une alternative qui fait ses preuves dans plus de 110 pays. Elle est universelle. Pour en savoir plus :

<http://www.communicationbienveillante.eu/osbd-de-la-cnv/>

Chacune des cinq attitudes peut-être **plus ou moins** adéquate selon la situation, le contexte et le type d'interlocuteurs. Les stratégies proposent en principe des réponses à court terme.

Il existe cependant une sixième voie qui permet de sortir des stratégies à court terme et de gérer les conflits non pas de manière réactive, d'engager une collaboration durable **même** dans des contextes difficiles : la communication nonviolente formalisée par Marshall B. Rosenberg Celle-ci est un véritable chemin de connaissance et de maîtrise de soi.

Le modèle de la communication non-violente repose sur 4 étapes de base :

- Observer les faits
- Exprimer son émotion, son ressenti
- Exprimer son besoin chaque protagoniste
- Faire une demande;

**Voir un exemple : Lorsque tu ne ranges pas ta chambre je me sens désemparée et en colère car je mets tout en œuvre pour avoir une maison agréable pour tous et rangée est-ce que tu pourrais dorénavant mettre de l'ordre dans ta chambre et ainsi participer au bien-être de toute la famille ? Serais-tu d'accord de faire cela? Qu'est-ce qui t'empêcherait de le faire ?**

Pour en savoir plus : <http://www.communicationbienveillante.eu/osbd-de-la-cnv/>