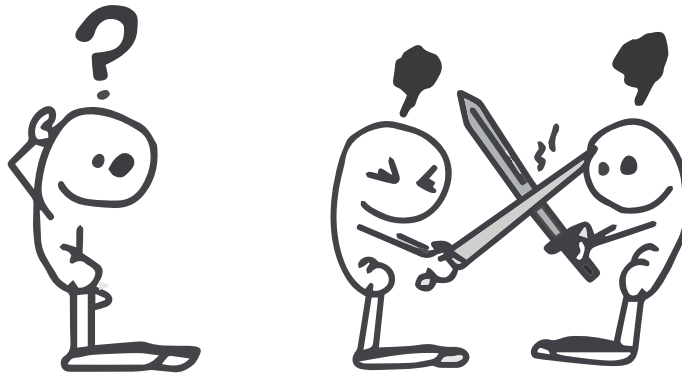


Quels sont les différents types de réactions face au conflit ?

—> Face à un conflit, il existe différentes manières de réagir. Elles dépendent beaucoup du contexte dans lequel nous nous trouvons.

- **Objectifs :** - percevoir les différents types de réactions en situation de conflit
- en comprendre les enjeux
- **Durée :** 1h à 1h30
- **Modalités :** différents exercices sont proposés individuellement. Un temps de partage peut être envisagé en grand groupe pour travailler sur les réponses



Exercice pour s'échauffer :

Pouvez-vous citer toutes les réactions possibles face à un conflit. Si vous en trouvez beaucoup, essayez de les ranger par grandes catégories.

Quelles sont les différents types de réactions face au conflit ?

Il est possible de classer les réactions au conflit en cinq grands types :

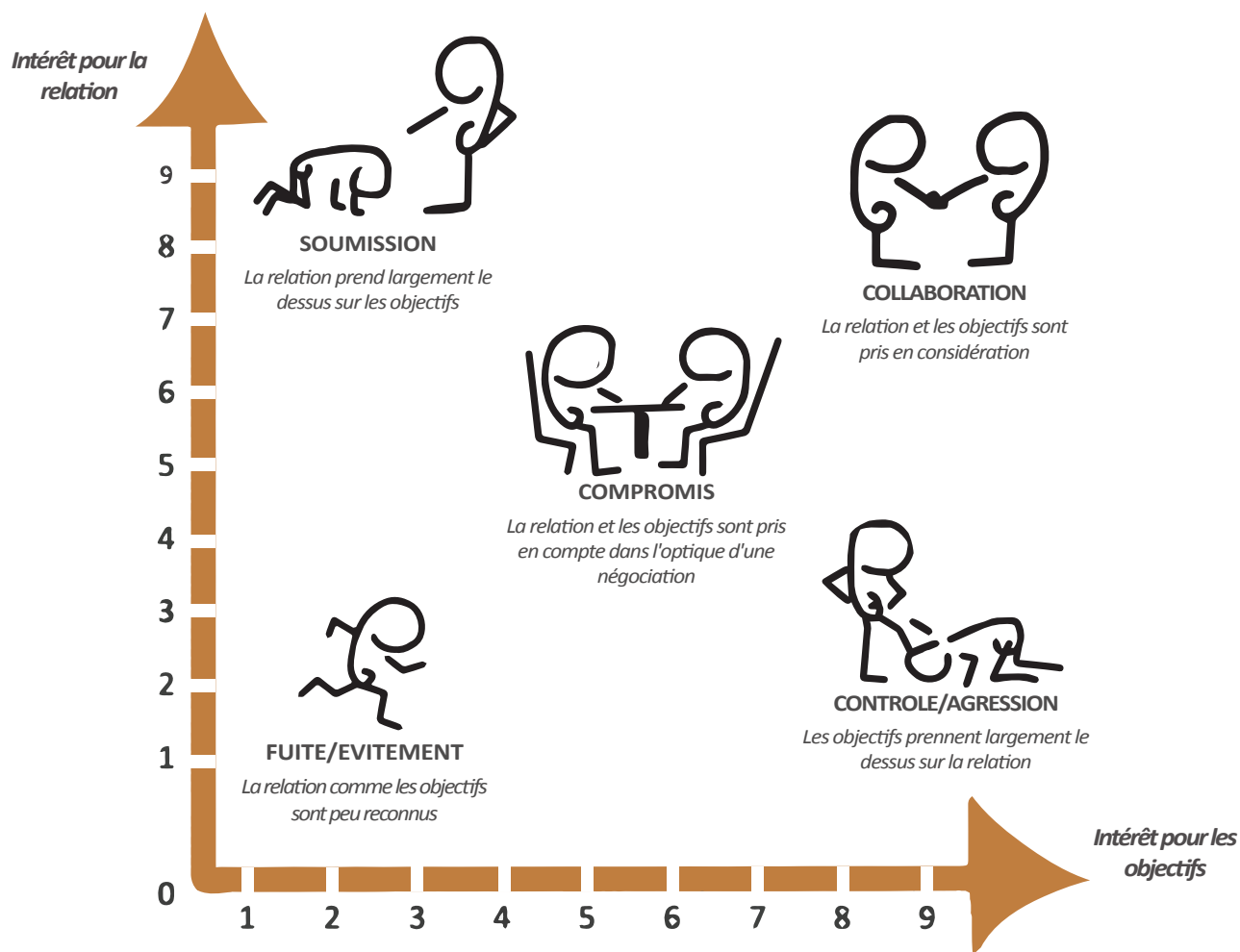
- **Fuite / Évitement :** la personne craint la confrontation et mobilise son énergie pour se dérober.
- **Domination / Contrôle :** la personne tente d'instaurer un rapport de force en prenant le dessus sur l'autre et sur la situation. Les besoins de l'autre sont ignorés.
- **Soumission :** la personne tente ici de satisfaire l'autre quitte à mettre de côté ses propres besoins.
- **Compromis :** une des personnes accepte de faire un pas vers l'autre, dans la perspective que l'autre fasse de même en retour. Finalement, chacun cède un peu et se trouve à la fois un peu gagnant et un peu perdant.
- **Collaboration / Consensus :** les deux personnes ont la volonté de trouver une solution respectueuse des besoins et des préoccupations de l'autre. Chacun sort gagnant de la situation.

Pour aller un peu plus loin et essayer de mieux comprendre pourquoi, dans une situation, on réagit d'une certaine manière plutôt que d'une autre, on peut essayer de se demander :

- « Est-ce que c'est la relation avec la personne avec qui j'interagis qui est importante ? »
- « Est-ce que c'est plutôt mon objectif personnel ? »
- « Est-ce que ce sont les deux à la fois voire aucun des deux ? »

Notre engagement dans sa résolution et son issue dépendent souvent de la réponse à ces questions.

Voici une grille permettant d'analyser les réactions face au conflit au regard de la relation en jeu et des objectifs personnels :



(Blake et Mouton (1971). Corporate excellence Through GRID organization development. Texas, Gulf Publishing Company.)

Remarque : parmi la classification proposée, il est parfois difficile de faire la différence entre compromis et collaboration. En fait, le compromis est souvent une étape intermédiaire permettant d'accéder à une réelle situation de collaboration.

Exemple : Benoît veut aller à la pêche avec Maxime comme tous les mercredis. C'est leur passion commune et leurs parents ne les autorisent pas à y aller l'un sans l'autre. Pourtant, ce mercredi, Maxime souhaiterait aller au cinéma avec Cécile qui lui a proposé ce matin. Il n'ose pas le dire à Benoît de peur de le vexer car il sait bien qu'après, les vacances arrivent, et que seul, il ne pourra pas retourner pêcher. En même temps Maxime a très envie d'aller au cinéma...

Exercice :

A partir de l'exemple ci-dessus, associe les cinq types de réactions aux situations proposées (*corrections en italique*).

1. Benoît trouve un mot de Maxime dans son casier qui lui annonce qu'il annule la sortie pêche car il a quelque chose d'urgent à faire : (*fuite/évitement*)
2. Benoît est hors de lui et annonce à Maxime que s'il va au cinéma, ça n'est plus la peine d'envisager de retourner pêcher avec lui : (*domination/contrôle*)
3. Maxime préfère ne pas contrarier son ami et décide d'annuler sa sortie cinéma avec Cécile : (*soumission*)
4. Benoît propose à Maxime d'aller à la pêche seulement une partie de l'après midi de manière à ce qu'il puisse aller au cinéma avec Cécile pour la 2ème séance, ça n'est pas le même film, mais c'est déjà ça : (*compromis*)
5. Maxime propose à Benoît de l'inviter à passer le week-end chez lui pour aller pêcher. Benoît est d'accord: (*collaboration/consensus*)

Exercice :

- Décrivez sur une page blanche en quelques lignes une situation de conflit que vous avez vécue. Imaginez une réponse pour chaque type de réaction.

- **Pistes de réflexion et de questionnement personnel** (à envisager individuellement par écrit ou en binôme par affinité):

Est ce qu'il y a un type de réaction que tu as tendance à avoir plus souvent en situation de conflit ?

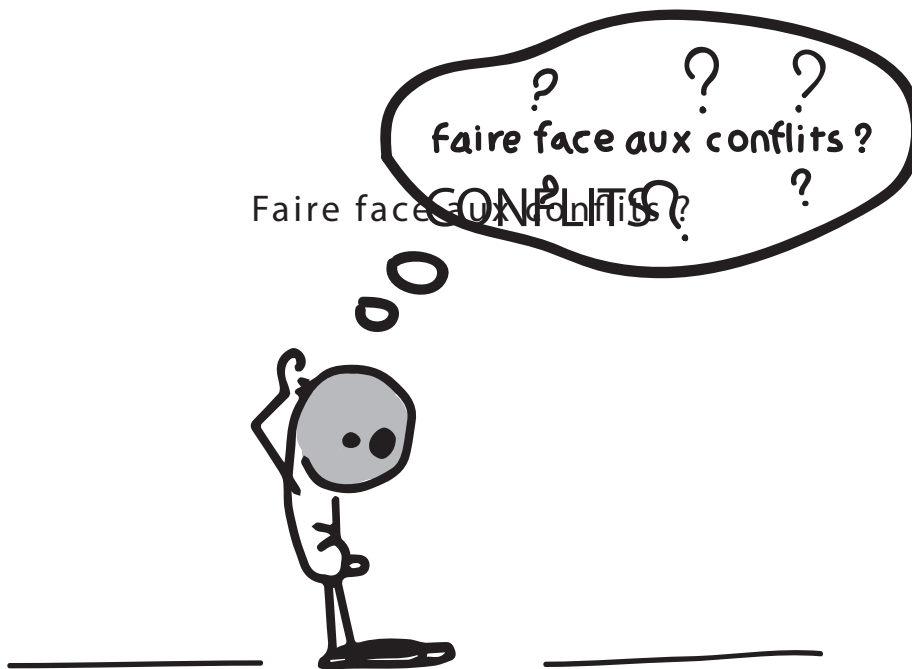
.....
.....
.....

Quelles sont les conséquences de tes réactions pour toi et pour les autres ?

.....
.....
.....

Quelles pourraient être les compétences¹ qu'il te faudrait travailler pour mieux faire face aux conflits ?

.....
.....
.....



¹: vérifier la compréhension et expliciter

Sources :

- Blake et Mouton. *Corporate excellence Through GRID organization development*. Texas, Gulf Publishing Company, 1971.
- Institut Pacifique. *Différents mais pas indifférents, la résolution de conflits au collège*. Institut Pacifique Ed, 2008.
- Université de Paix. *Graine de médiateurs : accompagner les enfants dans l'apprentissage de la gestion positive des conflits*. Université de Paix Ed, 2010.