



10 pièges à éviter dans la gestion de conflits

Types de piège		Comportements observés	Stratégies
1	Toujours ÉVITER le conflit	Ignorer ou fuir le conflit est le meilleur moyen de le voir éclater au moment où l'on s'y attend le moins.	Faire face au conflit Saisir le conflit comme une occasion d'améliorer la situation et aborder la situation conflictuelle avec l'autre personne concernée.
2	ATTAQUER pour se défendre	Pour se défendre, on peut : • Contre-attaquer, ce qui peut mener à de l'escalade. • Attaquer un plus faible, ce qui perpétue la chaîne de violence.	Se défendre sans attaquer • S'exprimer calmement et prendre le temps d'écouter l'autre personne concernée. • Poser des questions ouvertes afin de découvrir les valeurs, intérêts, besoins, émotions et sentiments de l'autre personne concernée.
3	RECHERCHER le coupable	Peu importe qui est visé, la recherche d'un coupable est un jugement qui vise le passé et qui ne permet pas de trouver la véritable source du problème ainsi que des solutions afin de le corriger	Clarifier les intentions de chacun Clarifier la source du problème et inviter l'autre personne concernée à communiquer ses insatisfactions et ses sentiments.
4	ALLER TROP VITE aux solutions	Proposer une solution dès qu'un problème est énoncé a pour effet d'ignorer les dimensions cachées du problème, de proposer des solutions sans comprendre le problème dans toute sa complexité et de ne pas inclure la totalité des personnes concernées dans la recherche de solutions.	Prendre son temps dans la recherche de solutions Définir les enjeux et faire l'éventail des solutions possibles afin de parvenir à un accord mutuel.
5	PRÊTER de mauvaises intentions	Interpréter les actions observées lors d'un conflit en prêtant des intentions, souvent mauvaises, à l'autre personne concernée.	Chercher à comprendre la source du désaccord Décrire la situation en termes de comportements observables sur lesquels il est possible d'agir et ne faire preuve d'aucun jugement négatif.
6	NÉGOCIER sans tenir compte du stress	Plus le niveau de stress est élevé, plus la capacité des personnes d'absorber l'information est réduite. Si rien n'est fait pour réduire les causes du stress, les personnes auront tendance à attaquer, à fuir ou à paralyser devant le conflit.	Aider à réduire les sources de stress • Identifier les menaces perçues, les comprendre et trouver des solutions pour les réduire ou les éliminer. • Partager sa vulnérabilité et chercher à obtenir du soutien.
7	Le désir de PRÉSERVER et DÉFENDRE son image	Maintenir fermement sa position afin de préserver et défendre son image auprès de l'autre personne concernée augmente les possibilités de voir l'orgueil prendre le dessus.	Laisser son orgueil de côté Tenter de trouver une solution qui conviendra à tout le monde en se concentrant sur l'objectif qui est de résoudre le conflit.
8	Se PERCEVOIR comme une victime	Se sentir attaquer nous amène à vouloir prouver que l'autre personne concernée est contre nous et à avoir de la difficulté à voir le côté positif des choses.	Comprendre sa part de responsabilité dans le conflit Clarifier, pour soi-même et pour la personne concernée, la notion de responsabilité dans le conflit et éviter de se laisser entraîner dans un cycle d'accusations.
9	La RECHERCHE « d'une » solution	La recherche d'une seule solution peut être insuffisante dans certains cas, alors que la mise en commun de plusieurs solutions serait davantage profitable.	Explorer un éventail de solutions Être créatif et suggérer le maximum de solutions qui répondent aux objectifs et intérêts de chacun.
10	CRITIQUER	Porter un jugement défavorable en faisant ressortir les défauts et les erreurs commises par l'autre personne concernée peut affecter son estime de soi, susciter chez elle un sentiment d'incompétence et l'inciter à ne pas collaborer.	Donner son opinion de façon constructive Se baser sur des faits, spécifier ses émotions et proposer des solutions afin de faire progresser la résolution du conflit.

