

LES 5 STYLES DE GESTION DES CONFLITS

LA TORTUE (TENDANCE À ÉVITER)

Les Tortues se retirent sous leur carapace pour éviter les conflits. Elles renoncent à leurs intérêts personnels et à leurs rapports avec les autres. Elles évitent autant les sujets de litige que les personnes avec qui elles sont en désaccord. Les Tortues n'ont aucun espoir de résoudre les conflits. Elles se sentent démunies. Elles croient qu'il est plus facile de se retirer (physiquement et psychologiquement) d'un conflit que d'y faire face.

LE REQUIN (TENDANCE À RIVALISER)

Les Requins essaient de dominer leurs adversaires en les forçant à accepter leur solution au conflit. Leurs intérêts sont extrêmement importants pour eux et leurs rapports avec les autres le sont peu. Ils cherchent à atteindre leurs objectifs à n'importe quel prix. Ils ne s'intéressent pas aux besoins des autres personnes. Ils ne se soucient pas que les autres les aiment ou les acceptent. Les Requins considèrent que les conflits se règlent par la victoire d'une personne sur les autres. Ils veulent être les vainqueurs. Gagner leur donne un sentiment de fierté et d'accomplissement. Perdre leur donne un sentiment de faiblesse, d'échec et de médiocrité. Ils essaient de gagner en attaquant les autres personnes, en les dominant, en les écrasant et en les intimidant.

LE NOUOURS (TENDANCE À CÉDER)

Pour les Nounours, les rapports avec autrui ont beaucoup d'importance, alors que leurs propres intérêts en ont peu. Les Nounours désirent qu'on les accepte et qu'on les aime. Ils croient qu'il faut éviter les conflits pour préserver l'harmonie et qu'il est impossible d'en discuter sans porter atteinte aux bonnes relations. Ils ont peur que, si un conflit persiste, quelqu'un se sente blessé et que les rapports personnels soient compromis. Ils abandonnent leurs intérêts pour protéger les rapports. Les Nounours disent : «J'abandonne mes intérêts et je vous permets d'avoir ce que vous voulez, pourvu que vous m'aimiez». Les Nounours essaient d'aplanir les conflits de peur qu'ils ne nuisent aux relations.

LE RENARD (RECHERCHE LE COMPROMIS)

Les Renards s'intéressent modérément à leurs propres intérêts et à leurs rapports avec les autres. Les Renards cherchent un compromis. Ils laissent tomber une partie de leurs intérêts et persuadent l'autre personne avec qui ils sont en conflit d'abandonner une partie des siens. Ils cherchent une solution où chaque partie a quelque chose à gagner, ils veulent un compromis qui se situe entre les deux extrêmes. Ils cherchent un accord en vue du bien des deux, quitte à sacrifier une partie de leurs objectifs et de leurs rapports personnels.

LA CHOUETTE (TENDANCE À COLLABORER)

Pour les Chouettes, les intérêts et les rapports ont beaucoup de valeur. Elles considèrent les conflits comme des problèmes qu'il faut résoudre et recherchent une solution qui leur permette, comme à l'autre personne d'en sortir gagnant. Les Chouettes considèrent les conflits comme une occasion d'améliorer les rapports en réduisant les tensions entre deux personnes. Elles essaient d'entamer une discussion en présentant le conflit comme un problème. En cherchant des solutions qui satisferont les deux parties, les Chouettes conservent de bonnes relations interpersonnelles. Les Chouettes ne seront satisfaites que lorsqu'elles auront trouvé une solution qui permette à chacun d'atteindre des intérêts communs. Elles ne seront satisfaites que lorsque les tensions et les sentiments négatifs seront complètement dissipés.
