



## TEST: QUEL EST VOTRE STYLE DE GESTION DE CONFLIT?

Réfléchissez à votre façon d'agir en situation de conflit dans votre milieu de travail, c'est-à-dire lorsqu'une ou plusieurs personnes vont à l'encontre de ce que vous désirez. Pour chacune des affirmations ci-dessous, inscrivez dans l'espace prévu à cette fin le chiffre qui correspond le mieux à la probabilité que vous adoptiez la réaction mentionnée, dans une situation de conflit.

**1 = jamais    2 = parfois    3 = souvent    4 = toujours**

|    |  |
|----|--|
| 1  | Je défends mes idées avec vigueur  |
| 2  | J'essaie d'imposer mon point de vue  |
| 3  | Je suis prêt à faire certaines concessions   |
| 4  | Je préfère ne pas discuter. Chacun a droit à ses opinions.                         |
| 5  | J'essaie de trouver une position intermédiaire entre la mienne et celle de l'autre |
| 6  | Dans la négociation, j'accorde beaucoup d'importance aux désirs de l'autre         |
| 7  | Je démontre la logique de mon point de vue et j'en explique les avantages          |
| 8  | Je préfère toujours discuter franchement et ouvertement d'un problème              |
| 9  | Je cherche une solution qui maximise les gains et minimise les pertes de chacun    |
| 10 | Je cherche à résoudre les problèmes dès qu'ils apparaissent                        |
| 11 | Je n'aime pas les situations conflictuelles et je les évite                        |
| 12 | J'essaie de calmer l'autre car je veux garder de bonnes relations                  |
| 13 | Je tente d'identifier rapidement les préoccupations et les inquiétudes de chacun   |
| 14 | Je préfère taire mes opinions plutôt que de provoquer des disputes                 |
| 15 | J'essaie de ne pas faire de peine à personne                                       |



## RÉSULTAT

- ❖ Faites le total des points attribués aux affirmations 3, 5 et 9. Il correspond au style "chercher un compromis".
- ❖ Faites le total des points attribués aux affirmations 4, 11 et 14. Il correspond au style "éviter".
- ❖ Faites le total des points attribués aux affirmations 6, 12 et 15. Il correspond au style "céder".
- ❖ Faites le total des points attribués aux affirmations 1, 2 et 7. Il correspond au style "rivaliser".
- ❖ Faites le total des points attribués aux affirmations 8, 10 et 13. Il correspond au style "collaborer".

## INTERPRÉTATION

Chacun des résultats ci-dessus correspond à un style de gestion de conflit :

**CHERCHER UN COMPROMIS** = on fait en sorte que chacun obtienne partiellement satisfaction. C'est une solution adaptée si l'on veut obtenir un accord temporaire sur des questions complexes ou si une solution rapide s'impose.

**ÉVITER** = on élude le problème, on se dérobe ou on affiche une neutralité à toute épreuve. Cela peut être une solution adaptée si le problème est banal, ou si des questions plus urgentes mobilisent l'attention.

**CÉDER** = on aplanit les divergences et on se focalise sur les points d'entente. La coexistence pacifique est préservée mais le problème reste entier... Cette solution est appropriée si l'enjeu revêt plus d'importance pour l'autre partie que pour soi ou si on veut accumuler un avantage qui sera utile ultérieurement.

**RIVALISER** = on s'oppose activement aux volontés de la partie adverse. On impose la solution qu'on préfère grâce à son poids, la supériorité de ses compétences ou par son influence. Cette solution est appropriée si la situation exige une intervention rapide ou si on doit prendre une mesure impopulaire.

**COLLABORER** = On cherche la satisfaction mutuelle en s'attaquant de front aux causes du conflit. On cerne le problème et on trouve une solution où toutes les parties trouvent leur compte. Cette solution peut être coûteuse en temps et en énergie mais reste souvent la meilleure stratégie car elle permet d'éliminer les raisons qui pourraient faire renaître le conflit.