

## Exercice 1

# TEST DU STYLE DE RESOLUTION DE CONFLIT

Marc Robert

Du fait que les réponses rationnelles des gens sont souvent court-circuitées par la tension du moment, le comportement lors de confrontations complexes entre personnes ou entre groupes est difficile - sinon impossible- à prédire. Les petites brochures d'aide qui promettent de rendre les gens plus efficaces et plus sûrs d'eux-mêmes lors d'un conflit ne marcheront pas si elles ne collent pas au style de la personne qui les utilise. Accepter des suggestions pour faire face aux conflits avant même de parfaire sa connaissance de soi est comme acheter des habits par correspondance. Plus quelqu'un apprend comment il/elle peut réagir, plus grandes sont les chances de choisir une façon d'agir adéquate.

Chaque personne doit connaître ses propres forces et faiblesses, ses inclinations personnelles et ses besoins, car toutes ces dispositions ont tendance à devenir de plus en plus rigides lors d'un conflit et à inhiber des résolutions satisfaisantes. Malheureusement, une telle connaissance de soi ne vient pas facilement. Une vraie connaissance de soi est d'abord acquise par une recherche active d'information sur soi. Puis, par essais et erreurs, nous nous servons de cette connaissance dans diverses situations et nous enregistrons les réactions que notre comportement provoque. Cette connaissance de soi peut être apprise grâce à l'une des méthodes suivantes:

***Eveil intérieur.*** Ecouter son dialogue intérieur, être conscient de ses véritables sentiments, et noter ses réactions physiques au moment d'un conflit peut ouvrir les yeux.

***Observer les réactions d'autrui.*** Être conscient des subtils signes verbaux ou physiques qu'autrui nous montre en réaction à notre comportement peut mener à un nouveau regard vers soi.

**Commentaires d'autrui.** Demander à autrui sa réaction à ce que nous disons ou faisons est psychologiquement la manière la plus menaçante de se connaître, mais cela peut en valoir la peine et permettre de découvrir des aspects de nous-mêmes qui ont besoin d'être corrigés.

**Utilisation de la science comportementale.** Répondre à des tests est la plus facile façon d'apprendre les caractéristiques de son comportement personnel.

Le test du style de résolution de conflit est conçu pour aider les gens à affirmer leurs réponses dans les situations quotidiennes où des conflits apparaissent. Le cadre de référence du répondant doit être clair et les réponses doivent être consistantes avec le type de situations conflictuelles où il ou elle souhaite agir.

La vraie valeur de cet outil est dans l'interprétation et la discussion qui en résultent. Le test vise à augmenter la connaissance de soi et à trouver une raison de changer des comportements improductifs. Les répondants peuvent comparer leurs scores et discuter des différences, des similarités, et des possibles taches d'ombres dans leur relation entre eux. L'outil peut aussi être donné à des amis et à des collègues pour être rempli à partir des perceptions qu'ils ont de nous. Ceci donne au répondant la façon qu'autrui le ou la voit réagir lors d'un conflit.

---

Cet exercice est une traduction libre de *The 1982 Annual for Facilitators, Trainers, and Consultants*, J. William Pfeiffer et: Leonard Goodstein (Eds.), San Diego, CA, University Associates.

**TEST DU STYLE DE RÉOLUTION DE CONFLIT**  
**Marc Robert**

Nom : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

*Instructions:* Choisissez un seul cadre de référence pour répondre aux quinze exemples (conflits de travail, conflits familiaux, conflits sociaux) et gardez ce cadre de référence en tête lors de vos réponses.

Distribuez dix points parmi les quatre réponses proposées pour chaque exemple ci-dessus.

*Exemple.* Quand les gens que je supervise entre en conflit, d'habitude:

J'interviens pour résoudre la dispute.

Je réunis tout le monde pour discuter du problème.

J'offre mon aide si je peux être utile.

J'ignore le problème.

4

5

1

0

Soyez certain que la somme de chacune de vos réponses soit 10.

1. Quand quelqu'un auquel je tiens est franchement hostile à mon égard, qu'il crie, me menace ou veut à tout prix gagner contre moi, etc., j'ai tendance à :

répondre de manière hostile.

tenter de persuader cette personne d'abandonner ce comportement hostile.

rester et écouter le plus longtemps possible.

m'en aller.

2. Quand quelqu'un qui m'est de peu d'importance est franchement hostile à mon égard, qu'il crie, me menace ou veut à tout prix gagner contre moi, etc., j'ai tendance à :

répondre de manière hostile.

tenter de persuader cette personne d'abandonner ce comportement hostile.

rester et écouter le plus longtemps possible.

m'en aller.

3. Quand j'observe des gens dans un conflit où de la colère, des menaces, de l'hostilité, et des fortes opinions sont présentes, j'ai tendance à :

m'en mêler et  
à prendre position.

---

me poser en  
médiateur.

---

observer  
ce qui se passe.

---

partir le plus  
vite possible.

---

4. Quand je sens qu'une autre personne essaie d'arriver à ses fins à mes dépens, je suis prêt à :

faire tout ce que  
je peux pour  
changer cette  
personne.

---

me reposer sur  
la persuasion et  
les «faits» pour  
que cette personne  
change.

---

m'efforcer  
sérieusement à  
changer ma  
façon d'être  
avec cette personne.

---

accepter la  
situation telle  
qu'elle est.

---

5. Quand je suis pris dans une dispute interpersonnelle, mon attitude générale est de :

amener l'autre  
personne à voir le  
problème tel que  
je le vois.

---

examiner notre  
désaccord le plus  
logiquement  
possible.

---

chercher à tout  
prix un  
compromis  
efficace.

---

laisser le temps  
passer et le  
problème s'arranger  
de lui-même.

---

6. La qualité que j'apprécie le plus lors d'un conflit est :

la force et  
la sûreté  
émotionnelle.

---

l'intelligence.

---

l'amour et  
l'ouverture d'esprit.

---

la patience.

---

7. Après une altercation sérieuse avec une personne à laquelle je tiens profondément :

je désire retourner  
la voir et lui  
faire entendre  
raison.

---

je veux retourner  
la voir et trouver  
une solution  
quelque soit le coût.

---

je suis très  
préoccupé mais  
n'essaie pas de  
renouer un contact.

---

je m'en détourne  
et n'essaie pas de  
renouer un contact.

---

8. Quand je vois deux personnes auxquelles je tiens entrer en conflit, j'ai tendance à :

dire mon  
désappointement que  
ceci se passe.

essayer de les  
persuader de résoudre  
leurs différences.

regarder ce qui  
est en train de  
se passer.

à m'en aller.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Quand je vois deux personnes qui ont pour moi peu d'importance entrer en conflit, j'ai tendance à :

dire mon  
désappointement que  
ceci se passe.

essayer de les  
persuader de résoudre  
leurs différences.

regarder ce qui  
est en train de  
se passer.

à m'en aller.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. Les réactions que je reçois de la plupart des gens sur ma manière de faire face aux conflits indiquent que :

je m'efforce au  
maximum  
d'arriver à mes fins.

j'essaie de résoudre  
les différences de  
manière coopérative.

je suis accommodant  
et prend une  
position conciliante.

j'évite  
habituellement  
le conflit.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

11. Lorsque je communique avec quelqu'un avec qui je suis sérieusement en conflit :

j'essaie de  
m'imposer par  
mon discours.

je parle un  
peu plus de la  
situation que  
je n'écoute.

j'écoute  
attentivement  
réagissant aux mots  
et aux sentiments).

j'écoute  
passivement  
(acquiesce et  
m'excuse).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

12. Quand je suis pris dans un conflit désagréable :

je fais de l'humour.

je dis une blague  
de temps en temps à  
propos de la situation.

je me moque  
de moi-même.

je me retiens  
de tout humour.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

13. Quand quelqu'un fait quelque chose qui m'irrite (fumer là où il est interdit ou passer au devant de moi dans une file), ma façon de communiquer avec cette personne est :

d'insister qu'elle me regarde dans les yeux.

---

de fixer cette personne du regard et garder le contact.

---

de fixer cette personne du regard de façon répétitive.

---

d'éviter de regarder cette personne directement.

---

14. Quand quelqu'un fait quelque chose qui m'irrite (fumer là où il est interdit ou passer au devant de moi dans une file), ma façon de communiquer avec cette personne est :

de rester tout près et de forcer un contact physique.

---

d'utiliser mes mains et mon corps pour dire mon opinion.

---

de rester tout près sans toucher cette personne.

---

de me reculer et de garder mes mains dans mes poches.

---

15. Quand quelqu'un fait quelque chose qui m'irrite (fumer là où il est interdit ou passer au devant de moi dans une file), ma façon de communiquer avec cette personne est :

d'utiliser un langage fort et direct et de dire à cette personne d'arrêter.

---

d'essayer de persuader cette personne d'arrêter.

---

de parler gentiment et d'exprimer mon opinion.

---

de ne rien dire et rien faire.

---

TEST DU STYLE DE RÉOLUTION DE CONFLIT  
FEUILLE D'ÉVALUATION ET D'INTERPRÉTATION

*Instructions:* Quand vous avez répondu aux quinze exemples, faites la somme de vos scores verticalement afin d'obtenir quatre totaux. Pour chacune des colonnes, notez ces scores dans l'espace ci dessus.

Totaux:

Colonne 1	Colonne 2	Colonne 3	Colonne 4
-----------	-----------	-----------	-----------

Les commentaires qui suivent vous apportent des tendances en ce qui concerne votre style personnel de résolution de conflit.

**Colonne 1. Agressif/confrontant (gagnant/perdant).** Un score élevé indique une tendance à «prendre le taureau par les cornes» et un fort besoin de contrôler les situations et/ou les gens. Les gens de cette tendance sont souvent directifs et portent des jugements sur autrui.

**Colonne 4. Passif/à l'écart (perdant/gagnant).** Un score élevé indique une tendance à la passivité ou à s'esquiver lors de situations conflictuelles de même qu'un besoin d'éviter les confrontations. Les gens de cette tendance sont plutôt patients et prêts à dire oui à tout, réprimant souvent leurs sentiments.

### VOTRE POTENTIEL DE CONCERTATION (gagnant/gagnant)

Faites maintenant le total de vos scores des colonnes 2 et 3 pour avoir un indice de votre potentiel de concertation.

- **Entre 50 et 75, vous avez un faible potentiel de concertation.**
- **Entre 76 et 90, vous avez un bon potentiel de concertation.**
- **Entre 91 et 110, vous avez un très bon potentiel de concertation.**
- **111 et +, vous avez un excellent potentiel de concertation.**

**Colonne 2. Sûr de soi/persuasif.** Un score élevé indique une tendance à se défendre soi-même sans être arrogant et en respectant l'interlocuteur, à favoriser l'action lors d'un conflit et à promouvoir la volonté de collaborer. Les gens de cette tendance dépendent grandement sur leur habilité à s'affirmer tout en reconnaissant l'apport de l'interlocuteur.

**Colonne 3. Observateur/introspectif.** Un score élevé indique une tendance à observer les autres et à s'examiner analytiquement lors d'une situation conflictuelle ainsi qu'un besoin d'adopter des modes de comportement d'écoute et de conseil. Les gens de cette tendance sont enclins à être coopératifs, c'est-à-dire à reconnaître la personne de l'interlocuteur tout en étant capable de s'affirmer.