

# un conflit cinq comportements

Jean-Marie Pérès  
jmaperes@orange.fr

# un conflit cinq comportements

## éviter

le retrait : quitter la pièce, se réfugier dans le travail,  
demander une mutation, quitter l'entreprise ...

le refus de voir : « pas de problème! »,  
« avec le temps tout s'arrange » ...

l'autocensure : s'interdire certains mots, certains comportements,  
changer de conversation ...

le mépris : « moi, m'abaisser à cela ! » ...

l'amabilité forcée : prendre sur soi, cultiver son ulcère ...

➔ inefficace

# un conflit cinq comportements

## désamorcer

calmer le jeu ?

en apparence : on donne une chance à la paix

on recherche des « circonstances atténuantes »

en fait :

accord sur un point mineur

problème contourné

attentes d'autres informations

regard oblique sur la situation

pas de prise sur la situation

*on recule pour ne pas mieux sauter !*

**➔ accord de surface seulement**

# un conflit cinq comportements

## gagnant-perdant

la solution la plus courante  
basée sur un rapport de force

décision : par la hiérarchie,  
par vote majoritaire ... par arbitrage externe en faveur de l'un

caractéristiques : démarcations trop nettes entre les parties  
conflit vécu comme une attaque personnelle

*moquerie physique, propos raciste, blasphème*

énergie dirigée contre l'autre « *coup de boule* »

accent mis sur les idées personnelles

vision à court terme

résultats : ressentiment pour le perdant

préparation en boomerang pour les deux -vengeance

**➔ à terme tous perdants**

# un conflit cinq comportements

## perdant-perdant

chacun met de l'eau dans son vin  
chacun sort blessé

décision : deux combattants extrêmes  
ou par intervention d'un tiers

caractéristiques : les situations ne sont jamais bonnes

conflit vécu comme deux attaques personnelles

*moqueries physiques, propos racistes, blasphèmes*

énergies dirigées contre l'autre « coups de boule »

accents mis sur les idées personnelles

visions à court terme

résultats : ressentiment pour le perdant

préparation en boomerang pour les deux -vengeance

**➔ à terme tous perdants**

# un conflit cinq comportements

## gagnant-gagnant

« différent de moi, tu m'enrichis »

### la loi des six heures

décision : consensus

accord positif pour les deux

caractéristiques : respect de l'autre

recherche constructive d'intérêts communs

vision à plus long terme

résultat :



**tous gagnants !**

# un conflit cinq comportements

**éviter**      **inefficace**

**désamorcer**      **accord de surface seulement**

**gagnant-perdant**      **à terme tous perdants**

**perdant-perdant**      **volcan en sommeil**

 **gagnant-gagnant**

