

Questionnaire « Style de gestion des conflits » (Robert, 1982, Cormier, 1995)

Consigne : Encercler la lettre devant l'énoncé qui correspond à votre façon habituelle d'agir.

1. Quand quelqu'un que j'estime se montre hostile à mon endroit, j'ai tendance à :
 - A. *Répondre de la même manière.*
 - B. *Tenter de le persuader de cesser d'être hostile.*
 - C. *Écouter le plus longtemps possible.*
 - D. *M'en aller.*
2. Quand quelqu'un qui m'est relativement indifférent se montre hostile à mon endroit, j'ai tendance à :
 - A. *Répondre de la même manière.*
 - B. *Tenter de le persuader de cesser d'être hostile.*
 - C. *Écouter le plus longtemps possible.*
 - D. *M'en aller.*
3. Quand je suis témoin de personnes qui manifestent de la colère, de l'agressivité, qui font des menaces et expriment leur opinion avec véhémence, j'ai tendance à :
 - A. *M'impliquer et à prendre position.*
 - B. *Tenter de les réconcilier.*
 - C. *Observer pour voir l'issue de l'interaction.*
 - D. *Quitter la scène dès que possible.*
4. Quand je me rends compte qu'une personne m'exploite, je suis capable de :
 - A. *Tenter par tous les moyens de changer le comportement de cette personne.*
 - B. *M'appuyer sur des « faits » pour amener des changements.*
 - C. *Investir beaucoup d'énergie pour changer ma relation.*
 - D. *Me résigner.*
5. Quand je suis engagé dans un conflit interpersonnel, mon mode habituel de réaction est de :
 - A. *Amener l'autre à voir le problème tel qu'il est.*
 - B. *Analyser avec l'autre la situation d'un point de vue logique.*
 - C. *Investir beaucoup d'énergie pour trouver un compromis viable*
 - D. *Laisser le temps faire son œuvre.*
6. La qualité que je voudrais le plus posséder quand j'ai à résoudre un conflit, serait d'être :
 - A. *Fort et en sécurité du point de vue émotif.*
 - B. *Très intelligent et imaginatif.*
 - C. *Chaleureux et ouvert.*
 - D. *Patient.*
7. À la suite d'une altercation sérieuse avec quelqu'un que j'estime beaucoup, je :
 - A. *M'arrange pour en reparler le plus tôt possible, car j'ai une idée de la façon dont ça peut se régler.*
 - B. *Tiens à régler cette situation, peu importe ce que j'y gagnerai.*
 - C. *M'en fais beaucoup, j'y pense souvent, mais je ne prends pas l'initiative du contact.*
 - D. *Attends que les choses s'arrangent sans avoir à en reparler de façon explicite.*
8. Quand je suis témoin d'un conflit sérieux survenant entre deux personnes qui me sont chères, j'ai tendance à :
 - A. *Exprimer ma déception de ce qui leur arrive.*
 - B. *Essayer de les persuader de résoudre leur différend.*
 - C. *Observer l'issue du conflit.*
 - D. *Quitter les lieux.*

9. Quand je suis témoin d'un conflit sérieux survenant entre deux personnes qui me sont plutôt indifférentes, j'ai tendance à :
 - A. Exprimer ma déception de ce qui leur arrive.
 - B. Essayer de les persuader de régler leur différend.
 - C. Observer l'issue du conflit.
 - D. Quitter les lieux.
10. Le feedback que je reçois généralement concernant mon comportement face à un conflit ou à une vive opposition, est que :
 - A. J'essaie le plus possible d'en sortir gagnant.
 - B. J'essaie d'intégrer les différences avec une attitude de collaboration.
 - C. Je suis très conciliant.
 - D. J'évite autant que possible les conflits.
11. Quand je communique avec quelqu'un dans une situation conflictuelle, :
 - A. J'essaie de gagner avec la valeur de mes arguments.
 - B. Je parle un peu plus que je n'écoute pour trouver une solution mutuellement satisfaisante.
 - C. Je fais de l'écoute active en reformulant ce que dit l'autre.
 - D. J'écoute attentivement, mais sans reformuler.
12. Quand je suis engagé dans un conflit désagréable :
 - A. Je peux devenir sarcastique.
 - B. Je peux faire des blagues au sujet de la situation ou de la relation.
 - C. Je ne me prends pas au sérieux; je peux rire de moi.
 - D. Je ne trouve pas cette situation propice à faire de l'humour.
13. Quand une personne fait quelque chose qui m'irrite, ma tendance en communiquant avec elle est de :
 - A. Insister pour qu'elle me regarde dans les yeux.
 - B. La regarder directement et maintenir le contact.
 - C. Maintenir un contact visuel intermittent.
 - D. Éviter de la regarder directement.
14. Quand une personne fait quelque chose qui m'irrite, ma tendance en communiquant avec elle est de :
 - A. Me tenir près et la toucher.
 - B. Utiliser mes mains et mon corps pour exprimer ce que je veux dire.
 - C. Me tenir près sans la toucher.
 - D. Me tenir en retrait et garder mes mains fermées.
15. Quand une personne fait quelque chose qui m'irrite, ma tendance en communiquant avec elle est de :
 - A. Utiliser un langage direct et lui demander d'arrêter.
 - B. Essayer de la persuader de cesser ce comportement.
 - C. Lui parler gentiment⁶ et lui exprimer mes sentiments face à son comportement.
 - D. Ne rien faire et ne rien dire.

Quand vous avez complété les 15 énoncés, additionnez le nombre d'énoncés A, B, C et D que vous avez choisis : A _____, B _____, C _____, D _____.

Puis, transcrivez-les à la page 7 pour percevoir votre style de gestion de conflits sous forme d'un éventail de cartes à jouer en présence d'un conflit.



**ACCOMMODEMENT
(C)**

Score : _____



**COLLABORATION
(B)**

Score : _____



Légende :

AS : score de 7 et +, ROI : score 6, DAME : score 5, DIX : score 4,
HUIT : score 3, SIX : score 2, QUATRE : score 1, DEUX : score 0.



**ÉVITEMENT
(D)**

Score : _____



**COMPÉTITION
(A)**

Score : _____



Styles de gestion de conflits

Les quatre styles de gestion de conflits peuvent s'avérer pertinents selon le contexte. Compte tenu des exigences qui le caractérisent, le style collaborateur, bien que souvent bénéfique, n'est pas à utiliser en toute occasion, car il exige plus de temps. De même, il n'est pas toujours approprié d'atténuer un conflit. Aussi, il existe des styles mixtes où deux styles sont dominants.

A. Compétition

- Tendance à « prendre le taureau par les cornes ».
- Fort besoin de contrôler les situations et les personnes
- Ceux qui utilisent cette approche croient savoir qu'elle est la solution au conflit et sont souvent directifs en position d'autorité.

B. Collaboration

- Tendance « à se tenir debout », à défendre son point de vue sans être provocant, ni écrasant.
- Ceux qui utilisent cette approche sont disposés à collaborer de façon proactive.
- Ils comptent beaucoup sur leurs habiletés verbales et leur force de persuasion.

C. Accommodement

- Tendance à observer les autres et à analyser ses propres réactions lors de situations conflictuelles.
- Ces personnes adoptent spontanément un comportement d'écoute active et se remettent souvent en question.
- Elles sont conciliantes et valorisent l'harmonie.

D. Évitement

- Tendance à se retirer afin d'éviter toute forme de conflit ou de confrontation.
- Ceux qui utilisent ce style sont habituellement acceptants et patients, souvent au prix de la suppression de leurs réactions et sentiments personnels.

