

Les cinq types de comportements adoptés lors d'un conflit

S'affirmer et se respecter



La collaboration

- La personne trouve une solution à son conflit qui sera acceptable pour chacun.
- Le conflit est un problème à résoudre.
- Ce n'est pas moi contre l'autre personne mais nous contre le problème.
- Une bonne collaboration permet
 - 1) de décider de ses propres choix
 - 2) de respecter les choix des autres.
- Il est sensible à ce qui se passe autour de lui et il peut voir différents points de vue.

Se laisser faire



La soumission

- La personne agit dans le but de ne pas décevoir, d'éviter le conflit et avant tout ce comportement tente de maintenir l'harmonie.
- La personne est prête à céder aux besoins des autres même si elle est en désaccord.
- Quand elle s'exprime c'est souvent timidement et ce comportement prédispose au retrait social

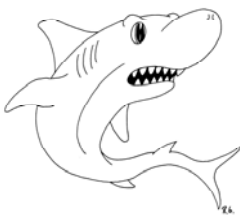
Céder une partie



Le compromis

- La personne cède afin de satisfaire l'autre pour que celui-ci cesse ses comportements.
- Ni l'un ni l'autre n'est pleinement satisfait.
- N'est utile qu'à court terme.

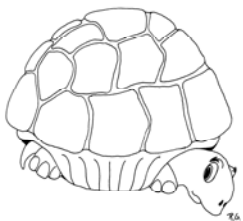
Faire mal



L'agression

- La personne cherche à dominer l'autre.
- Attaque les autres afin d'obtenir ce qu'elle veut.
- Ne considère pas les droits et besoins des autres.
- Gagner lui donne un sentiment de fierté tandis que perdre est un échec pour lui.

Partir



L'évitement

- La personne désire quitter la situation car elle craint la confrontation.
- Elle s'affirme peu et elle ne coopère pas avec l'autre.
- Ses besoins ne sont pas comblés et son comportement favorise le retrait.

Les étapes de la résolution de conflits



Se calmer

- Les deux personnes en conflit doivent arrêter leurs comportements agressifs et parvenir à **se calmer**.
- Cette étape est la plus importante.
- Les deux personnes doivent être suffisamment calmes, ainsi elles seront en mesure de s'expliquer dans **un respect mutuel**.
- Sans ce respect, il est impossible de **résoudre un conflit pacifiquement**.



S'expliquer

- Chacun explique sa version des faits et fait part de **ses émotions**.
- Il est préférable que l'enfant utilise le **message-je**.
- Si celui-ci décide d'accuser l'autre partie ou de lui faire des reproches, ce dernier se renfermera et adoptera une attitude défensive ou il y a possibilité qu'un autre conflit éclate.
- Lorsqu'une personne s'exprime, il est fondamental que l'autre lui **démontre qu'il écoute**.



Chercher des solutions

- Les deux personnes en conflit doivent **chercher plusieurs solutions** à leur problème.
- Il est important de **respecter les solutions** apportées par l'autre.
- Il est important de **chercher plus d'une solution** car deux parties doivent s'entendre sur l'une d'entre elles.
- La banque de solutions peut être utile si la solution finale n'est pas efficace ou si les deux personnes décident d'en choisir une autre.



Choisir une solution

- Les deux personnes **évaluent les solutions trouvées**.
- Elles éliminent donc les solutions qui s'avèrent inutiles et irréalistes.
- Elles doivent **s'entendre sur une solution pacifique** et s'assurer qu'elle sera effectuée.
- Il peut s'avérer utile d'établir certaines conditions liées à la solution choisie (heure, endroit, quand, comment).



Mettre en pratique la solution

- Les deux parties doivent **exécuter** la solution choisie.