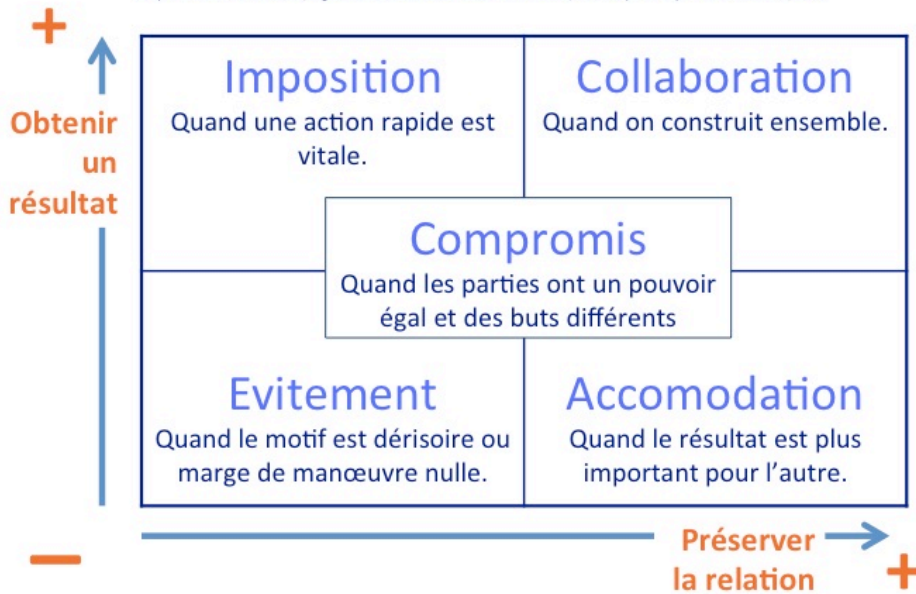


Adapté de Ruble T. & Thomas K., Organizational Behavior and Human Performances, 1976 cité par D. Noyé in Gérer les conflits, 2004.



crédit © Style Media & Design - Fotolia.com

COLLABORATION

C'est l'approche **gagnant-gagnant**, qui prend en compte les besoins de chacun, dans une perspective de $1 + 1 = 3$. On cherche activement des solutions qui soit encore mieux pour l'équipe. Cette approche ne nécessite pas beaucoup plus de temps qu'une décision *d'imposition* si chacun est profondément orienté solution et considère l'autre comme un partenaire valable.

COMPROMIS

Permet de trouver un juste milieu où chacun se sent pris en compte. *On partage la poire en 2. L'un propose 80, l'autre 40, on tranche à 60. Une réunion est animée une fois par l'un, une fois par l'autre. On va à la mer cet été, on ira à la montagne l'année prochaine.* Ici on négocie, on marchand, donnant-donnant. Si les ressources à partager sont limitées, cette stratégie peut être appropriée. Permet de limiter les dégâts et que chacun garde sa dignité.

EVITEMENT

A l'opposé, on a la stratégie d'évitement. **Appropriée** dans les cas où le différent est mineur, dommageable si vous laissez faire des décisions sans intervenir (politique de l'autruche). C'est aussi une démarche provisoire de prise de recul qui permet de reporter à plus tard la discussion afin de permettre que les esprits se calment.

IMPOSITION

J'impose ma solution en m'appuyant sur ma position de force hiérarchique ou d'influence. C'est **approprié** quand une décision rapide est requise et que je la considère de l'ordre du *non-négociable*. Pour l'interlocuteur qui n'est pas entendu, un sentiment de ne pas compter, voire d'être écrasé, peut laisser un vif ressentiment ou consolider un sentiment de type à *quoi bon* (donner son avis, s'engager, etc...) ?

ACCOMODATION

Je mets fin au désaccord en acceptant la solution de l'autre. C'est **approprié** s'il n'y a pas beaucoup d'enjeu pour moi et si la **préservation de la relation** avec l'autre a beaucoup d'importance. Un peu plus risqué si c'est *important* pour moi et que je ne défend pas mes besoins. En cas de répétition, je risque de glisser vers le ressentiment négatif, peu favorable à la collaboration et qui risque de maintenir le différend.

