

LES 5 STYLES DE GESTION DES CONFLITS



**SELON
THOMAS
KILMANN**

ARBELIAMM, PRÉVENTION ET GESTION DES CONFLITS



1. LE STYLE "COMBATIF"



Qu'est ce que c'est ?

C'est utiliser son pouvoir pour **imposer son projet** sans tenir compte des positions des autres.

Quand l'utiliser ?

- Lorsque des **valeurs essentielles** sont **en jeu**.
- Lorsqu'il y a des **enjeux de places**.
- Lorsqu'il s'agit de prendre des **mesures impopulaires**.

Quand l'éviter ?

- Lorsque les personnes sont **impliquées**.
- Lorsque **les relations sont importantes et à privilégier**.

Les risques :

- Un désengagement
- Un retournement de situation

2. LE STYLE "ÉVITEMENT"



Qu'est ce que c'est ?

C'est ne pas **aborder pas le conflit**, l'esquiver, le reporter, se retirer. Il peut prendre plusieurs formes, allant **du déni à l'acceptation**.

Quand l'utiliser ?

- Lorsque la situation est **banale**.
- Lorsque le **report est bénéfique**.
- Lorsque ce n'est **ni le bon endroit, ni le bon moment**.
- Lorsqu'il y a de **l'hostilité**.

Quand l'éviter ?

- En cas de signes de **désengagements**.

Les risques

- En faire une **stratégie par défaut**.

3. LE STYLE "ACCOMODATION"



Qu'est ce que c'est ?

C'est **céder volontairement sur son projet au profit de celui de l'autre**, en préférant répondre aux préoccupations de ce dernier.

Quand l'utiliser ?

- Quand on **constate ses torts**.
- Lorsque les thèmes abordés sont **plus importants pour les autres, que pour soi**.
- Pour **éviter une rupture** des relations.

Quand l'éviter ?

- Lorsque cette stratégie **masque une peur, une croyance**.
- Lorsqu'il existe un **risque de garder rancune**.
- Lorsqu'il existe **une chance de coopérer**.

Les risques

- Perdre la face.
- Ne pas se situer dans une vraie concession.
- En abuser.

4. LE STYLE "COMPROMISSION"



Qu'est ce que c'est ?

C'est **rechercher des ententes** sur les solutions envisagées au conflit, **à partir de concessions** partielles et/ou mutuelles.

Quand l'utiliser ?

- Lorsque les **objectifs** sont **modérément importants**.
- Lorsqu'il faut **trouver des solutions rapidement**.
- Lorsqu'il n'y a **pas ou peu de confiance mutuelle**.

Quand l'éviter ?

- Lorsque le **compromis n'est pas tenable**.
- Lorsque les **solutions** trouvées sont **trop divergentes**.
- Lorsque la recherche de **solutions créatives** est importantes.

Les risques :

- Insatisfactions.
- Ententes peu pérennes dans le temps.

5. LE STYLE COLLABORATIF



Qu'est ce que c'est ?

C'est travailler avec l'autre le conflit de manière à obtenir des **solutions gagnantes/gagnantes et mutuellement satisfaisantes.**

Quand l'utiliser ?

- Lorsqu'une **solution fédérative** est nécessaire.
- Lorsque l'environnement collectif est important avec un **haut niveau de confiance réciproque.**
- Lorsque le **maintien des relations est primordial** à long terme.

Quand l'éviter ?

- Lorsqu'on a **peu de temps** à y consacrer.
- Lorsque les **problèmes posés sont peu importants.**
- Lorsqu'il existe **peu de marges de manœuvres.**

Les risques :

- Ne pas tenir la posture de tiers neutre, indépendant et impartial

**ENVIE D'EN SAVOIR PLUS,
CONTACTEZ MOI**



**Médiation
Formation
Conseil**

e.bouyer@arbeliamm.fr



ARBÉLIAMM

L'HUMAIN AU CŒUR DES ORGANISATIONS

[HTTPS://ARBELIAMM.FR/](https://arbeliamm.fr/)