

AMELIOREZ VOS RELATIONS AVEC LES AUTRES EN 2008

5 secrets et vérités incontournables pour gérer efficacement et harmonieusement vos relations avec les autres

*Pour les nuls en relations humaines :
ceux qui ont tout à apprendre,
ceux qui croient savoir
et ceux qui ont tout oublié ...*

Evelyne MANDESSI BELL

2007

<http://www.improve-your-relationships-with-others.com>

§ 1. COMPRENDRE CE QUE SONT LES CONFLITS

A. Qu'est-ce qu'un conflit ?

Il diffère d'un simple incident ou d'une crise. Peu nombreux sont ceux qui acceptent que les conflits font en fait partie de la vie car ils considèrent qu'ils sont « une mauvaise chose » à éviter à tout prix. Or les conflits sont des phénomènes incontournables de la nature en général et du milieu humain en particulier. Ils peuvent par ailleurs selon le cas, être une excellente occasion de nous obliger à reconnaître l'existence de l'autre, de nous remettre en question et d'ajuster les règles du jeu de nos relations avec les autres.

B. Typologie des conflits selon leur origine

Les causes à l'origine des conflits sont multiples : facteurs psychologiques, idéologiques et moraux etc. Exemples :

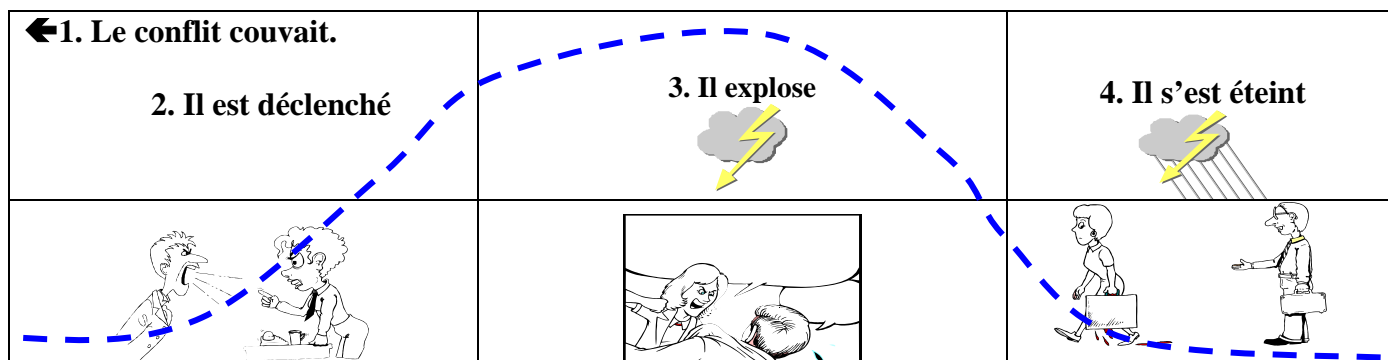
- **les conflits liés aux rôles** : ce type de conflit apparaît par exemple lorsqu'un individu doit, dans le cadre de ses relations avec les différentes parties prenantes de son univers relationnel, répondre à des attentes diverses qu'il ne parvient pas à satisfaire ;
- **les conflits dus à l'absence de canevas relationnel** : ils existent lorsque la relation évolue dans un contexte informel dans le cadre duquel les parties n'ont pas pris le soin de préciser les règles devant régir leur relation ;
- **les conflits d'intérêts** : ils sont liés aux divergences d'intérêts entre deux ou plusieurs personnes ;
- **les conflits d'idées** : existent en cas de dissension sur des points de vues et opinions ;
- **les conflits de valeurs** : sont caractérisés par une opposition de type idéologique, un désaccord sur les choix de vie etc.

C. Le cycle de vie d'un conflit

Comme tout élément d'une relation humaine, un conflit évolue de manière cyclique : il couve, se déclenche, explose puis s'éteint :

. soit sur *une note positive* lorsque les parties sont parvenues à clarifier la situation et à dissiper les malentendus etc. .

. soit sur *une note négative* s'il a été mis fin à la relation.



► **Autres évolutions des conflits.** Outre le *caractère cyclique* de son évolution, un conflit peut connaître d'autres formes d'évolutions. Il peut en effet s'étendre (« *faire tâche d'huile* »). Un conflit peut par ailleurs évoluer à la faveur de facteurs aggravants parmi lesquels :

- . des tierces personnes venant l'exacerber (« *mettre de l'huile sur le feu* »),
- . la peur pour l'une ou l'autre partie de perdre la face,
- . certains raisonnements stéréotypés (« *j'ai raison, l'autre a tort* », « *je suis dans mon bon droit* » etc.).

Relevons enfin que si un conflit dure longtemps, il peut parfois perdre de son intensité et sembler éteint, mais se rallumer ultérieurement à la moindre étincelle.

§ 2. APPRENDRE À MIEUX GÉRER LES CONFLITS

Pour mieux gérer les conflits, il importe de savoir en détecter les signes avant-coureurs (A), connaître les attitudes susceptibles d'être adoptées par les protagonistes dans de telles situations (B) et maîtriser la dynamique de résolution des conflits (C).

A. Prévenir les conflits. Savoir en détecter les signes avant-coureurs

Un conflit n'éclate jamais d'un seul coup. Il est généralement précédé d'incidents ou de crises dont le conflit n'est que la manifestation du développement. Apprendre à mieux gérer les conflits dans nos relations avec les autres impose donc de savoir en détecter les signes précurseurs (*) et d'en tirer les conséquences afin de circonscrire la situation conflictuelle.

La connaissance des diverses postures susceptibles d'être prises par les protagonistes aux conflits est une autre donnée importante en ce domaine.

B. Les comportements face aux conflits

Les situations conflictuelles engendrent généralement tensions et stress puisqu'il y a rupture de communication. Lors de ces épreuves de force et compte tenu du déficit de communication, toutes sortes de réactions sont observées (arrogance, impatience, agressivité etc.), qui sont parfois même différentes selon la personne en face et le contexte (**). Quelques exemples d'attitudes-types face aux conflits :

Types de comportements	Caractéristiques
<i>Les comportements passifs</i>	Ce sont des comportements de fuite : en retrait car ayant peur du conflit, la personne préfère s'en remettre à la décision de l'autre (« <i>ça ne changera rien</i> » « <i>de toutes façons, ça a toujours été comme ça ...</i> » etc.).
<i>Les comportements manipulateurs</i>	Se disant qu'il peut manoeuvrer les autres sans qu'ils s'en aperçoivent, en fonction de la situation sur le terrain, de la personne en face et des circonstances, cet individu : <ul style="list-style-type: none"> . intimide ; . encense ou critique féroce ; . parle par sous-entendus ou sous forme de rumeurs, . tient des discours différents selon les personnes etc.
<i>Les comportements assertifs</i>	Ayant une image claire de la situation et de leurs idées sur la question qu'elles font connaître sans agressivité, ce type de personnes positives s'attelle à négocier en recherchant la meilleure solution pour tout le monde.

(*) voir la Fiche pratique p. 43.

(**) un même individu peut, dans des situations conflictuelles aux caractéristiques similaires, avoir une attitude manipulatrice face à son épouse, passive face à son meilleur ami et agressive face à ses collègues.