

Christophe Carré

Sortir des conflits avec les autres

Nouvelle édition du titre
Surmonter les conflits

© Groupe Eyrolles, 2002, 2004,

ISBN 2-7081-3536-8

EYROLLES



Introduction : Changer soi-même	7
Première partie : Les conflits sont-ils inévitables ?	9
Les conflits sont inévitables	11
Les conflits sont évitables	11
Les conflits sont souhaitables	12
Les conflits ne sont pas souhaitables	12
Chapitre 1 : Le conflit fait partie de la vie	13
Qu'est-ce qu'un conflit ?	15
Les conflits intérieurs	15
Les conflits interpersonnels	18
Deux types fréquents de conflits interpersonnels	21
Les conflits hiérarchiques	21
Les conflits intuitifs	21
Les conflits organisationnels	22
Les conflits intragroupes	22
Les conflits intergroupes	23
Chapitre 2 : Pourquoi entrons-nous en conflit ?	25
Les décalages	27
Dans le domaine sensoriel	27
Dans le domaine culturel	28
Dans le domaine individuel	29
Quels sont les principaux motifs de désaccord ?	30
Les conflits de besoins	31
Les conflits de valeur	33
Les conflits de rôles	35

Sortir des conflits avec les autres

Chapitre 3 : Les phases d'évolution du conflit	39
Le prélude	41
La phase de latence	42
La recherche d'information	42
L'opposition affirmée	42
Le conflit déclaré	43
Chapitre 4 : Le conflit fait peur	45
Les influences culturelles	47
Les facteurs sous-jacents	48
Le mythe de la communication	48
Avez-vous peur des conflits ?	49
Pourquoi le conflit nous fait-il peur ?	50
Le conflit est une forme de violence	50
Le conflit est un drame	51
Le conflit est une faiblesse	52
Le conflit fait apparaître les différences	52
Les attitudes réactionnelles	52
Le conflit nous remet en cause	53
Le conflit nous entraîne vers l'inconnu	54
« Ça devait arriver ! »	54
Chapitre 5 : Le conflit peut devenir constructif	57
Est-il souhaitable de tout faire pour éviter les conflits ?	59
Le syndrome de la photocopieuse	60

Table des matières

Changer d'approche	61
Sous-estimer les conflits	62
Le conflit rend plus fort	63
Faire apparaître les conflits	63
Changer soi-même	64
Changer son regard sur les autres	65
Deuxième partie : Comment fonctionne la communication ?	67
Chapitre 6 : Pour comprendre la communication	71
Prendre sa place dans l'orchestre	73
Ne pas communiquer : mission impossible	74
La planète des signes	74
L'éternelle question : « Qui a commencé ? »	75
Le feed-back	76
Distinguer les deux niveaux de la communication	76
Prendre en compte le non-verbal	78
Être soi-même	78
Observer les échanges	79
Le miroir	79
La complémentarité	79
D'un modèle à l'autre	80
Ne pas négliger la situation	81
Aller vers l'autre	81

Sortir des conflits avec les autres

Chapitre 7 : Aux sources du conflit	85
Les problèmes de définition	87
Les erreurs d'interprétation	88
La généralisation	88
Le filtrage	89
La déformation	90
Les pièges personnels	91
L'accumulation émotionnelle	91
Les comportements parasites	92
Les difficultés à prendre du recul	93
Les enjeux cachés	94
Ne pas perdre la face	94
Garder ses distances	95
Accepter ou refuser certains types de relation	95
Influencer l'autre	95
Les jeux conflictuels	96
Les types d'échange	97
Le triangle dramatique	97
Le Persécuteur	98
La Victime	98
Le Sauveur	98
Chapitre 8 : Les règles d'or de la communication en situation de conflit	101
Première règle : être clair et cohérent	104
Deuxième règle : être attentif à l'autre	105

Table des matières

Troisième règle : soigner la relation	105
Définir une ligne directrice	106
1. Faire le bilan	107
2. Se protéger mutuellement	108
3. S'autoriser à parler	108
4. S'efforcer de trouver des solutions	108
5. Rappeler la loi	109
Prendre de la distance	109
Croire à ce que l'on fait	110
Garder son calme	111
Savoir se défendre	112
Chapitre 9 : La communication non violente	115
Première étape : situer le problème	118
Deuxième étape : nommer ses émotions	118
Troisième étape : analyser ses besoins	120
Quatrième étape : formuler une demande	120
Aider les autres	122
Des attitudes qui appellent la vigilance	122
Décider	122
Juger	123
Interpréter	123
Enquêter	123
Soutenir	123
Comprendre	124

Sortir des conflits avec les autres

Troisième partie : Comment agir sur les conflits ?	127
Chapitre 10 : Votre présence face au conflit	131
Répondre au conflit	134
La fuite	134
La soumission	135
L'agression	135
La manipulation	135
L'affirmation de soi	137
Être présent	142
L'aisance verbale	142
L'autorité	142
La séduction personnelle	143
Être aux autres	144
Le besoin d'inclusion	144
Le besoin de contrôle	144
Le besoin d'affection	144
Comprendre comment nous fonctionnons	145
Gérer son stress	146
L'action	147
L'inhibition	147
Se préparer au face-à-face	148
Chapitre 11 : Le moment de la confrontation	153
Le dialogue indispensable	155
Les conditions du dialogue	156

Table des matières

Se taire et écouter	157
La force du silence	158
L'écoute sincère	159
Les outils du dialogue	160
Un regard qui en dit long	162
L'art de la négociation	163
Avant la négociation	163
Pendant la négociation	165
Après la négociation	167
Chapitre 12 : Le conflit, et après ?	171
Les issues au conflit	173
Issue positive	173
Retournement	173
Usage d'une contrainte	173
Persistance du conflit	174
Retour en arrière	174
Cessation de la relation	174
Sortir du conflit	174
Continuer à vivre ensemble	175
Soigner la relation	176
Que faire si le conflit persiste ?	177
Traiter avec une personne hostile	179
Que faire ?	180
Si l'autre est de mauvaise foi	180

Sortir des conflits avec les autres

Si l'autre vous critique systématiquement	180
Si l'autre est agressif	180
Si l'autre est inerte	181
Si l'autre tombe des nues	181
Si l'autre vous fait la morale	181
Si l'autre est incohérent	182
Si l'autre ne pense qu'à lui	182
Si l'autre est angoissé	182
Si l'autre vous congédie	183
Utiliser des solutions alternatives	183
Le recadrage	183
L'intervention d'un tiers	184
L'arbitrage	185
La conciliation	185
La médiation	185
Rompre les amarres	186
Ne pas se voiler la face	186
Faire son deuil de la relation	187
Vivre l'après	187
Conclusion	191
Bibliographie	195

Dépôt légal : novembre 2003

Imprimé en Allemagne
par Clausen & Bosse