PROFIL PRODUCTIVE CONFLICT

EVERYTHING DiSC®
PRODUCTIVE CONFLICT

Claire Cellier

25.09.2026

Ce rapport est fourni par :

L&C Coaching
karine@letc.coach
06 24 97 08 49

ÉCHANTILLON

WILEY

DISCERNYS
74 boucle des Epillets
77700 MAGNY LE HONGRE
Tél. : 01 60 43 34 35
valerie.ame@discernys.fr

INTRODUCTION

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Claire, que vous évoque l'expression conflit sur le lieu de travail? Une dispute ? Un compromis ? La recherche de solutions ? Cela vous évoque-t-il des commérages et un préjudice moral ? Ou des collègues qui endossent la responsabilité des erreurs ?

Quoi que vous en pensiez, un conflit revient à **une divergence d'opinions impliquant des émotions intenses.** Cela peut aller de disputes brèves et explosives à des problèmes subtils et durables. Dans les deux cas, un conflit déclenche des comportements différents chez chacun de nous : il peut provoquer un éventail de réactions allant des plus destructrices aux plus productives. Or, si le conflit peut s'avérer très inconfortable, il constitue une part naturelle et inévitable de toute relation.

Le conflit aura une forme différente selon les personnes et les situations impliquées, il n'existe donc aucune réponse universelle pour le rendre productif. Au contraire, la solution passe d'abord par vous.

Everything DiSC® Productive Conflict est conçu pour améliorer la connaissance de soi face au conflit. Il ne s'agit pas de résolution de conflit, mais plutôt de vous aider à modérer vos pensées et vos comportements destructeurs, de sorte que le conflit devienne plus productif, permettant ainsi une amélioration des résultats et des relations professionnels.

Principes fondamentaux

- Le conflit constitue une part **inévitable** des relations professionnelles, et il peut aussi s'avérer **productif**.
- Vos interactions conflictuelles peuvent être influencées par **d'autres facteurs** : hiérarchie, culture (organisationnelle ou sociale), climat des affaires, expériences personnelles, etc.
- Votre réaction face aux situations conflictuelles relève **de votre propre contrôle**. Vous ne pouvez pas contrôler la façon dont les autres réagissent en cas de conflit.
- 'En découvrant le style DiSC® d'autres personnes, vous **comprendrez leur comportement en cas de conflit** et en quoi il est différent du vôtre.
- Vous pouvez avoir un **conflit productif** en utilisant DiSC pour interagir de façon plus efficace avec les autres.

Le modèle DiSC®

Dominance

Direct
Ferme
Tenace
Affirmé

Priorités en cas de conflit :
logique et victoire

Influence

Expansif
Enthousiaste
Optimiste
Vif

Priorités en cas de conflit :
expression et sentiments

Conscience

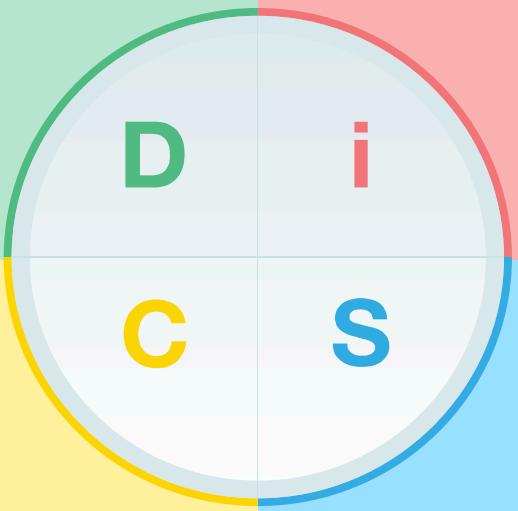
Analytique
Réservé
Précis
Discret

Priorités en cas de conflit :
justice et logique

Stabilité

Humeur constante
Conciliant
Patient
Diplomate

Priorités en cas de conflit :
sentiments et consensus



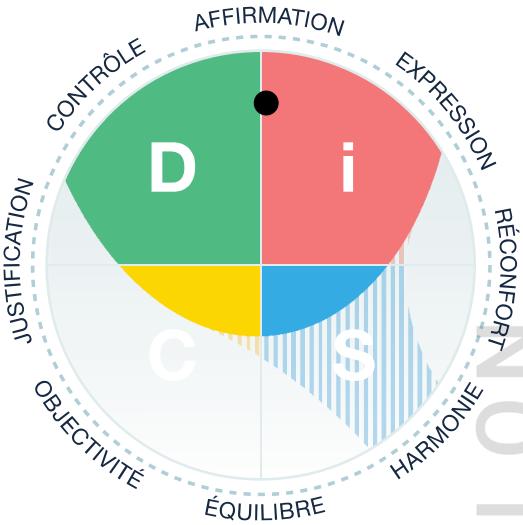
ECHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

1 VOTRE STYLE DiSC® EN CAS DE CONFLIT

Votre style DiSC® : iD

Claire, votre point et votre nuance en disent beaucoup sur votre réaction face au conflit. Votre point se trouve dans la zone i, mais à proximité de la zone D, ce qui signifie que vous avez un style iD. Votre nuance indique vos priorités et les domaines sur lesquels vous êtes susceptible de focaliser votre énergie. En cas de conflit, vous privilégiez l'affirmation, l'expression, le contrôle et l'harmonie.



Votre point de trouve à proximité du bord du cercle, vous correspondez donc probablement assez bien aux caractéristiques associées au style iD.

Vous êtes une personne de style iD, il est donc probable que vous ayez une volonté d'adopter une attitude directe et **affirmée** quant à vos opinions. Cette tendance, associée à votre enthousiasme et à votre motivation, peut vous pousser à adopter une attitude franche et tenace en cas de conflit. Si cela peut s'avérer bénéfique pour faire savoir aux autres quand une limite a été franchie, cela peut également devenir nocif quand vous vous énervez. Plus particulièrement, votre attitude affirmée peut être perçue comme de l'agressivité, ce qui risque d'intimider les gens. Ce sentiment d'intimidation risque de nuire à la confiance et vos collègues peuvent hésiter à s'adresser directement à vous.

Il est plus probable que vos fortes qualités de communication s'avèrent utiles, car vous êtes sans doute capable de charmer et d'influencer les autres pour qu'ils adoptent votre façon de penser. Cependant, votre tendance à agir rapidement et à **exprimer** des émotions intenses peut parfois vous pousser à réagir sans auto-censure. Par exemple, vous pouvez parfois dire des choses que vous ne diriez pas dans état d'esprit plus calme, ce qui peut énerver les autres ou faire passer les problèmes pour pires qu'ils ne le sont réellement. Toutefois, lorsque vous contrôlez votre côté passionné, vous êtes en mesure de produire des arguments très persuasifs et sincères.

Comme les autres personnes de style iD, vous prenez probablement le **contrôle** de la situation au travail car vous pensez pouvoir influencer activement votre environnement pour obtenir ce que vous voulez. En cas de conflit, cela peut vous pousser à aller loin pour défendre vos opinions et vos idées. Lorsque vous êtes capable de maîtriser vos émotions, vous avez probablement le don de convaincre les autres de suivre vos plans. Toutefois, lorsque vous avez le sentiment que l'on vous défie ou que vous perdez du terrain, vous pouvez vous sentir frustré ou vous énerver et adopter une attitude encore plus dure et plus vigoureuse. Dans ces cas-là, il peut arriver que les personnes se mettent en retrait et que toute opportunité de conversation utile soit perdue.

Dans le même temps, comme vous privilégiez le maintien de l'**harmonie** sur le lieu de travail, vous pouvez trouver le conflit légèrement plus perturbant que ça ne l'est typiquement pour une personne du style iD. Ainsi, bien que vous soyez capable d'être fort et direct, la part de vous qui veut préserver la paix peut vous pousser à modérer vos pulsions. En outre, vous êtes parfois capable d'identifier quand votre égo prend le dessus, et de le mettre de côté quand cela est nécessaire.

Si le conflit peut être inconfortable et non voulu, il peut aider à résoudre des problèmes tant que chacun se sent écouté et que les questions sont traitées de manière sereine. Si elles sont utilisées de manière constructive, votre nature directe et affirmée, votre volonté d'exprimer avec passion vos idées et vos opinions, ainsi que votre volonté de prendre le contrôle de la situation pour garantir des résultats peuvent s'avérer de grands atouts pour la résolution de conflits.

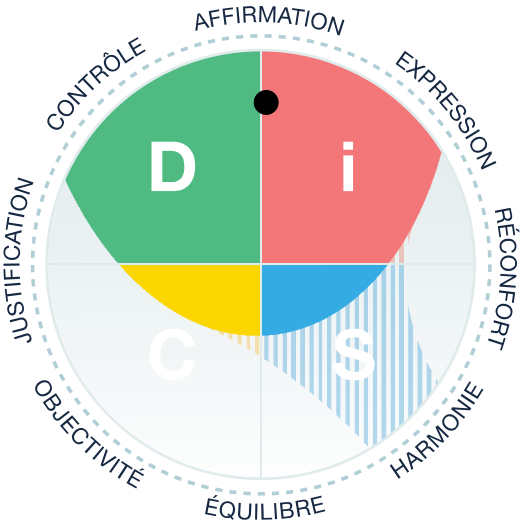
ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

1 VOTRE STYLE DiSC® EN CAS DE CONFLIT

À quoi accordez-vous de l'importance en cas de conflit ?

Les aspects les plus importants d'un conflit diffèrent selon les personnes. Par exemple, comme les personnes de style iD, vous pouvez avoir tendance à rechercher un débat vif dans lequel vous pouvez affirmer vos opinions. Il est très probable que votre caractère passionné et votre charisme poussent les autres à adopter votre façon de penser. En fin de compte, le fait d'exercer ce niveau de contrôle, quelle que soit la situation, peut vous aider à vous rapprocher de vos objectifs. En fin de compte, vous voulez probablement maintenir l'harmonie et vous appréciez le fait que les personnes écoutent le point de vue des autres, ce qui est moins typique du style iD.



Vous accordez probablement de la **valeur** à plusieurs des approches suivantes au cours d'un conflit :

- Convaincre les autres
- Lancer les discussions nécessaires
- Mener la conversation
- Encourager les autres à s'exprimer
- Être direct au sujet des problèmes
- Résoudre des problèmes difficiles
- Dire ce que vous pensez
- Maintenir un environnement chaleureux et amical
- Être sincèrement à l'écoute des inquiétudes et des besoins des autres

Qu'est-ce qui vous demande de l'énergie lors d'un conflit ?

Il y a encore d'autres aspects du conflit qui sont particulièrement stressants pour vous. Comme vous voulez vous assurer de faire entendre votre point de vue, vous pouvez parfois laisser vos émotions prendre le dessus. Par conséquent, vous pouvez vous interrompre et vous énerver si vous ne parvenez pas à aller au bout de votre pensée. En outre, comme vous avez tendance à privilégier l'action, vous pouvez ressentir une certaine irritation si la tension nuit à la productivité. Dans le même temps, contrairement aux autres personnes de style iD, vous pouvez trouver pénible le fait d'être en conflit avec des interlocuteurs trop agressifs ou combatifs.

Plusieurs des approches suivantes peuvent s'avérer **stressantes** pour vous en cas de conflit :

- Avoir affaire à des interlocuteurs qui ne sont pas directs
- Devoir modérer vos propos
- Ne pas parvenir à faire entendre votre point de vue
- Devoir garder pour vous ce que vous pensez réellement ou vos émotions
- Devoir céder en sachant que vous avez raison
- Laisser les tensions nuire à la productivité
- Devoir être excessivement sensible aux sentiments des autres
- Avoir le sentiment de devoir choisir un camp
- Faire face à des interlocuteurs énervés ou polémiques

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

1 PRÉSENTATION DE DiSC® POUR LES CONFLITS

Si DiSC® peut vous aider à comprendre votre façon de gérer les conflits, il peut également vous aider à comprendre les autres. La présentation ci-dessous montre les tendances destructrices et productives en cas de conflit qui sont typiques de chaque style DiSC.

Dominance

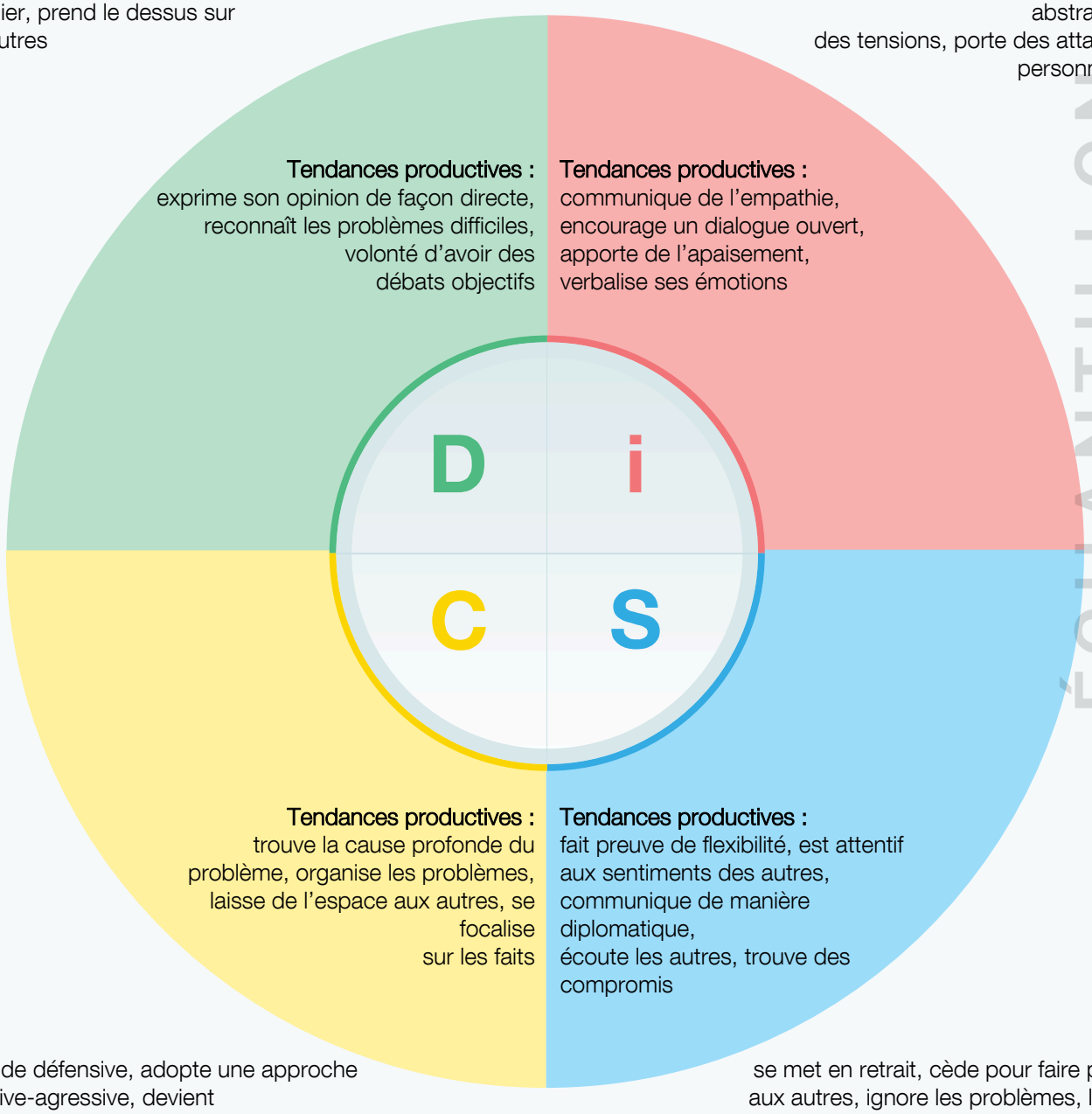
Tendances destructrices
insensibilité, impatience, crée des situations gagnants-perdants, refuse de plier, prend le dessus sur les autres

Tendances productives :
exprime son opinion de façon directe, reconnaît les problèmes difficiles, volonté d'avoir des débats objectifs

Influence

Tendances destructrices
devient trop émotif, parle plus fort que les autres, impulsivité, fait abstraction des tensions, porte des attaques personnelles

Tendances productives :
communique de l'empathie, encourage un dialogue ouvert, apporte de l'apaisement, verbalise ses émotions



ÉCHANTILLON

Tendances productives :
trouve la cause profonde du problème, organise les problèmes, laisse de l'espace aux autres, se focalise sur les faits

Tendances productives :
fait preuve de flexibilité, est attentif aux sentiments des autres, communique de manière diplomatique, écoute les autres, trouve des compromis

attitude défensive, adopte une approche passive-agressive, devient excessivement critique, s'isole, analyse la situation de manière démesurée
Tendances destructrices

se met en retrait, cède pour faire plaisir aux autres, ignore les problèmes, laisse les problèmes couver sous la surface, évite les tensions
Tendances destructrices

Conscience

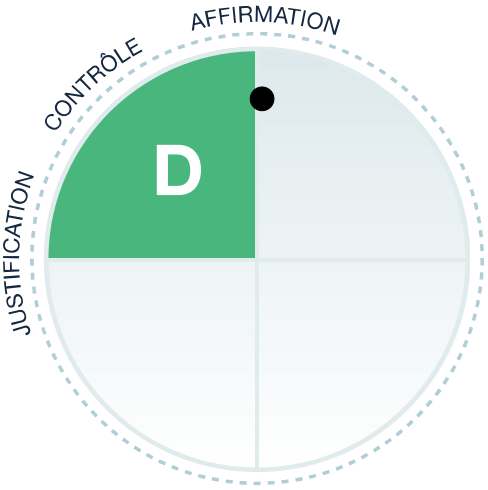
Stabilité

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

1 CONFLIT AVEC LE STYLE D

Qu'est-ce qui motive le style D en cas de conflit ?

Imaginez que vous êtes empêtré dans un conflit avec une personne de style D qui partage votre priorité d'avoir le **contrôle**. Elle va droit au but et défend son opinion avec un réel empressement. Vous appréciez probablement le fait qu'elle vous dise exactement ce qu'elle pense. Toutefois, comme vous voulez tous deux mener la discussion, vous pouvez vous interrompre mutuellement ou tenter de parler plus fort que l'autre.



Comme vous, cette personne a tendance à adopter une attitude **affirmée** en cas de conflit. Lorsqu'elle repère un problème, elle n'a pas peur de s'y attaquer frontalement. Elle ne passe pas beaucoup de temps à tergiverser sur ce qu'il faut dire ou faire, elle fait juste avancer les choses. Si vous prenez probablement un peu plus en compte le facteur humain, vous appréciez sans doute quand même sa tendance à affronter les problèmes difficiles.

En outre, vous remarquerez probablement qu'elle semble accorder plus d'importance que vous à la **justification** de son point de vue. Elle est forte pour disséquer et démonter les arguments de manière logique, elle n'acceptera donc pas de prendre votre point de vue pour argent comptant. Bien que vous partagiez parfois son habitude de creuser à la recherche de réponses et de réclamer des preuves, vous avez probablement plus tendance à partir du principe que les motivations des autres sont saines.

ÉCHANTILLON

Par rapport à vous

Par rapport à vous, les personnes de style D ont tendance à être :

- Plus susceptibles de remettre en question les conclusions des autres
- Aussi susceptibles de s'attaquer frontalement aux problèmes
- Aussi directes ou franches
- Autant enclines à prendre le contrôle de la discussion
- Tout aussi susceptibles d'aller droit au but
- Moins susceptibles de parler de sentiments

Comment avoir un conflit productif avec une personne de style D ?

Comme vous, vos collègues de type « D » ont tendance à être très directs et à avoir des avis arrêtés, et ils disent souvent exactement ce qu'ils ont en tête. Toutefois, si vous êtes davantage susceptible de les encourager à prendre en compte votre point de vue, ils ont tendance à faire activement pression sur les autres pour qu'ils leur emboîtent le pas. Par conséquent, pour avoir un conflit productif avec des personnes de style D, tenez compte des éléments suivants :

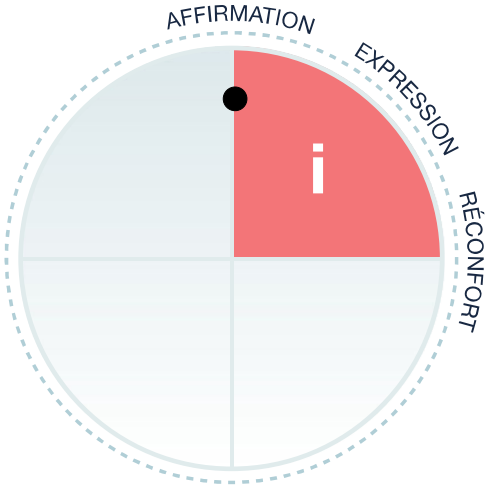
- Ayez conscience qu'elles peuvent être méfiants face à un excès d'optimisme.
- Ayez conscience qu'ils sont moins sensibles à une attitude directe que vous ne l'êtes.
- Parlez chacun votre tour et évitez de vous couper la parole.

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

1 CONFLIT AVEC LE STYLE i

Qu'est-ce qui motive le style i en cas de conflit ?

Imaginez maintenant que vous êtes en conflit avec une personne de style i. Elle fait de son mieux pour que les choses restent amicales et enjouées. Toutefois, comme vous, elle juge important de pouvoir **exprimer** honnêtement sa pensée et ses sentiments. En cas de confrontation, vous voulez tous deux vous faire entendre, et l'écoute peut passer après le fait de parler.



Vous remarquerez probablement qu'elle est considérée comme une personne plus tolérante et chaleureuse que vous n'avez tendance à l'être. Il est important pour elle d'être appréciée et en bons termes avec les autres, elle veut donc être **rassurée** pendant ou après le conflit sur le fait que vos relations sont toujours bonnes. Vous n'avez pas tendance à vous accrocher au ressentiment ou au préjudice moral, donc son désir de soutien émotionnel vous paraît probablement infondé.

Comme vous, cette personne a tendance à **affirmer** facilement ses opinions lors de désaccords. Elle a tendance à être confiante et optimiste quant à son point de vue, et désireuse de partager sa façon de penser. En ce sens, vous abordez tous deux les problèmes difficiles de manière directe. Toutefois, il est probable qu'aucun d'entre vous ne suggère de prendre le temps de réfléchir au problème en prenant du recul avant d'arriver à une résolution.

Par rapport à vous

Par rapport à vous, les personnes de style i ont tendance à être :

- Plus patientes face aux erreurs des autres
- Aussi susceptibles de laisser transparaître leur frustration
- Tout aussi susceptibles d'affirmer leurs opinions
- Aussi optimistes
- Tout aussi susceptibles de verbaliser leurs pensées et leurs sentiments
- Moins susceptibles de s'en tenir au sujet

Comment avoir un conflit productif avec une personne de style i ?

Comme vous, les personnes de style i trouvent souvent naturel le fait d'exprimer ouvertement leurs sentiments et leurs opinions. Toutefois, comme vous voulez parfois également prendre le contrôle de la situation, elle peuvent être déroutées par ce qu'elles perçoivent comme une tentative de prendre le dessus sur elles. Par conséquent, pour avoir un conflit productif avec des personnes de style i, tenez compte des éléments suivants :

- Évitez de vous attarder sur les émotions négatives.
- Si vous sentez que la tension monte entre vous, suggérez une pause.
- Ayez conscience que les dommages d'un mot lâché trop vite ou d'une décision prise à la hâte peuvent être durables.

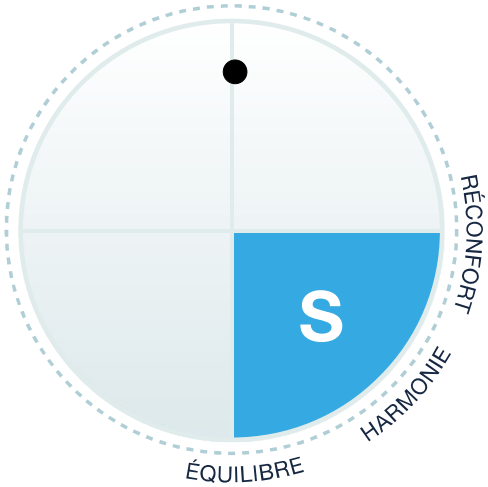
ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

1 CONFLIT AVEC LE STYLE S

Qu'est-ce qui motive le style S en cas de conflit ?

Imaginez maintenant que vous êtes en conflit avec une personne de style S qui partage votre priorité de préserver l'**harmonie**, ce qui n'est pas typique d'une personne de style iD. Vous voulez tous deux que tout le monde s'entende bien. Toutefois, vous êtes probablement plus enclin qu'elle à régler les divergences d'opinion. Si un désaccord survient, elle va probablement rapidement céder, même si elle n'est pas réellement d'accord avec ce que vous dites.



Vous remarquerez probablement qu'elle tente d'arrondir les angles avec vous pendant et après un conflit. C'est parce que le fait d'offrir et de recevoir de l'**apaisement** est important à ses yeux. Vous avez tendance à lâcher prise et à passer rapidement sur les conflits, alors qu'elle a tendance à s'attarder sur tout préjudice moral éventuel et qu'elle peut se préoccuper de savoir si vos relations sont toujours bonnes.

En outre, elle privilégie la **stabilité** et, quand la tension naît, vous voulez probablement tous deux que les choses reviennent à la normale le plus rapidement possible. Elle n'est pas à l'aise avec les inconnues inhérentes au conflit, que ce soit lors de l'altercation elle-même ou pour les conséquences qu'elle entraîne. D'un autre côté, vous avez tendance à briller dans les situations qui exigent de réfléchir sur le vif et de parler spontanément, donc vous ne vous laissez pas facilement désarçonner par les inconnues d'un conflit.

Par rapport à vous

Par rapport à vous, les personnes de style S ont tendance à être :

- Plus inquiètes à l'idée de froisser la sensibilité des autres
- Plus préoccupées par le fait de préserver le calme
- Tout aussi susceptibles d'être à l'écoute des autres
- Moins enthousiastes et expressives
- Moins motivées pour soulever une source de litige
- Moins préoccupées à l'idée d'avoir le dernier mot dans la discussion

Comment avoir un conflit productif avec une personne de style S ?

Vos collègues « S » veulent se montrer agréables et coopératifs. Ils choisissent leurs mots avec précaution, alors que vous avez tendance à adopter une attitude plus directe et à avoir du mal à cacher vos opinions, en particulier si vous êtes énervé ou frustré. Par conséquent, pour avoir un conflit productif avec des personnes de style S, tenez compte des éléments suivants :

- Encouragez-les à partager leurs idées.
- Gardez un esprit ouvert et montrez votre volonté de faire des compromis.
- Soyez honnête quant à vos frustrations, mais abordez-les avec tact.

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

1 CONFLIT AVEC LE STYLE C

Qu'est-ce qui motive le style C en cas de conflit ?

Imaginez que vous êtes en conflit avec une personne de style C qui privilégie l'**objectivité**. Vous pouvez remarquer qu'elle laisse les émotions hors de la discussion et qu'elle préfère s'en tenir aux faits. Toutefois,vous basez souvent vos arguments sur ce qui vous semble juste et vous pouvez aborder les problèmes avec un attitude plutôt passionnée. Elle peut continuer à raisonner de manière logique jusqu'à ce que la situation devienne trop intense, après quoi elle va probablement se mettre en retrait.



Dans le même temps, cette personne a tendance à **justifier** ses revendications et à rechercher des réponses plutôt que de simplement prendre les arguments des autres pour argent comptant. Elle est fière de son esprit critique et n'a pas peur de souligner les défauts de votre logique. Cela peut parfois vous paraître froid ou cynique.

Cette personne privilégie la **stabilité**, et elle fait donc de son mieux pour éviter le côté imprévisible des conflits. En cas de désaccord, elle peut céder même si elle ne pense pas avoir tort, simplement pour calmer la situation. Cela risque particulièrement d'arriver si vous levez la voix ou si vous défendez votre point de vue avec vigueur.

Par rapport à vous

Par rapport à vous, les personnes de style C ont tendance à être :

- Plus susceptibles de remettre en question les motivations des autres
- Plus susceptibles de garder leurs émotions sous contrôle
- Plus analytiques et focalisées sur la logique
- Moins intéressées par le fait de contrôler les conclusions
- Moins énergiques et communicatives
- Moins susceptibles de se fier à leur intuition ou à leur instinct

Comment avoir un conflit productif avec une personne de style C ?

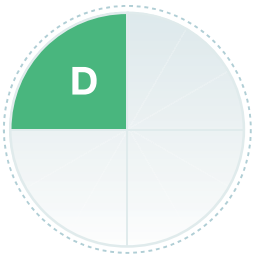
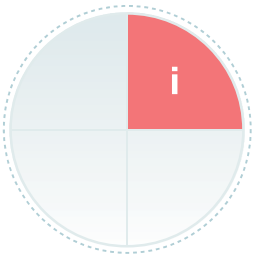
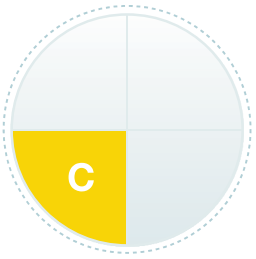
En cas de conflit, les personnes de style C préfèrent énoncer leur point de vue de manière claire et logique. Vous n'êtes probablement pas aussi modéré qu'elles et vous pouvez chercher à les pousser vers un débat plus passionné, auquel cas elles vont probablement se mettre en retrait. Par conséquent, pour avoir un conflit productif avec des personnes de style C, tenez compte des éléments suivants :

- Ayez conscience qu'elles peuvent être mal à l'aise pour exprimer leurs émotions.
- Laissez-leur suffisamment de temps et d'espace pour réfléchir à la situation.
- Faites l'effort d'examiner soigneusement les solutions pour rechercher tous les défauts.

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

1 RÉSUMÉ DE DiSC® POUR LES CONFLITS

Style D en cas de conflit	Style i en cas de conflit	Style S en cas de conflit	Style C en cas de conflit
			
Objectifs : victoire, résultats, accomplissement personnel	**Objectifs :** approbation, compréhension, ouverture	**Objectifs :** accord, acceptation, paix	**Objectifs :** équité, décisions rationnelles, précision
Recourt abusivement à : nécessité de gagner, impatience, franc-parler	**Recourt abusivement à :** passion, impulsivité, franchise	**Recourt abusivement à :** résistance passive, compromis	**Recourt abusivement à :** modération, analyse, rigidité
Peurs : être exploité, donner l'impression d'être faible	**Peurs :** rejet, ne pas être entendu, désapprobation	**Peurs :** laisser tomber les gens, être confronté à une agression	**Peurs :** se tromper, grandes démonstrations d'émotions
DC D Di	iD i iS	Si S SC	CS C CD

Réflexion

Imaginez une situation conflictuelle que vous auriez aimé traiter de manière plus efficace. Décrivez-la rapidement ci-dessous.

D'après vous, quel impact aurait eu votre style DiSC® sur la situation ?

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

2 RÉPONSES DESTRUCTRICES

Maintenant que vous en savez davantage sur DiSC® et les conflits, voyons pourquoi nous réagissons parfois de manière destructrice plutôt que constructive en cas de conflit. Pour la plupart d'entre nous, les situations conflictuelles paraissent menaçantes et notre instinct nous pousse à nous protéger. Nous pouvons réagir tellement rapidement que nous ne pensons même pas à ce que nous faisons. Mais en vous un processus se déroule : un conflit déclenche une pensée automatique, qui déclenche à son tour une réaction destructrice.

CONFLIT ▶ PENSÉE AUTOMATIQUE ▶ RÉPONSE DESTRUCTRICE

Quelles sont les réactions destructrices courantes ?

Afin de modifier nos réactions en cas de conflit, nous devons reconnaître à la fois les pensées automatiques qui entraînent ces comportements et les réactions elles-mêmes. Commençons par observer certains comportements destructeurs courants.

- Dans un premier temps, **cochez les cercles** en regard des trois comportements adoptés par les **autres** qui vous énervent le plus en cas de conflit.
- Ensuite, dessinez une **étoile** en regard des trois comportements que **vous adoptez le plus souvent** en cas de conflit.

Remarque : Vous pouvez en apprendre davantage sur ces réponses destructrices aux pages 12 à 17.

Se disputer	Faire des commérages/ se plaindre de quelqu'un
Rabaisser	Devenir excessivement critique
Céder	Vaincre par la force
Être sur la défensive	Attitude passive-agressive
Rejeter les opinions des autres	Se venger/vouloir être quitte
Adopter une attitude excessivement théâtrale	Sabotage/ création d'obstacles
Exagérer le problème	Sarcasme
Exclusion/ laisser des personnes de côté	Être hermétique/ adopter une attitude non réceptive
Montrer du doigt/accuser/ choisir un bouc-émissaire	Se mettre en retrait

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

2 POURQUOI FAIS-JE CELA ?

Les réactions destructrices peuvent aller de réactions immédiates dans le feu de l'action à des réactions après coup ou étendues dans le temps qui prolongent le conflit. Les descriptions suivantes donnent des informations sur les éléments sous-jacents des comportements répertoriés à la page 11, ainsi que certaines pensées automatiques courantes qui peuvent entraîner chaque réaction.



Se disputer

Échange de points de vue divergents de manière passionnée ou tendue

Une dispute n'est pas saine quand elle revient à gagner ou perdre, quand l'objectif n'est plus de déterminer la vérité ou la meilleure solution, et quand nous essayons de protéger nos égos et de remettre les autres à leur place. Ainsi, comme pour n'importe quelle compétition, la « meilleure » stratégie consiste à céder le moins de terrain possible à votre adversaire. Par conséquent, toute possibilité d'empathie est balayée hors du cadre. Comme les autres personnes de style iD, vous avez probablement recours à la discussion en cas de conflit pour tenter de prendre le contrôle de la situation et finalement tenter de prendre le dessus. Ainsi, quand vous êtes pris dans une dispute, une des choses les plus importantes que vous pouvez faire est d'être honnête avec vous-même quant à vos motivations. Quelles sont les émotions qui me motivent actuellement ? Dans quelle mesure cela se résume-t-il au fait d'avoir le dernier mot ?

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- Il n'y aucun moyen que je cède
- Je ne (vous) comprends pas ; j'ai clairement raison



Rabaisser

Faire passer une personne ou un problème pour insignifiant

Vous avez, comme d'autres personnes de style iD, souvent tendance à avoir une position forte et passionnée sur la manière dont les choses devraient se dérouler, vous pouvez donc ressentir une certaine frustration quand les autres remettent en question vos idées. Lorsqu'on vous remet en question, vous pouvez faire le choix de rabaisser les autres car c'est un moyen efficace pour contraindre au silence et reprendre le contrôle du débat. En rabaissant les autres, nous créons une caricature dévalorisante et unidimensionnelle qui les diminue et permet de rejeter plus facilement tout ce qu'ils ont à dire. Même si vous savez que vous allez trop loin, vous pouvez parfois être tellement pris par l'émotion du moment et par votre besoin d'affirmer votre point de vue qu'il est difficile de résister.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- Je vais vous faire passer pour un imbécile
- Je vais vous montrer que votre idée ne compte pas



Céder

Céder à quelque chose après s'y être opposé

Il est particulièrement tentant de céder car cela semble souvent constituer le chemin le plus rapide pour mettre un terme à un désaccord. Bien que cela implique généralement de sacrifier nos droits légitimes, la douleur liée au conflit peut être tellement insoutenable que nous nous réfugions immédiatement dans cette option. Bien entendu, ce gain à court terme se fait souvent au détriment de la satisfaction à long terme et peut finalement créer une dynamique déséquilibrée et malsaine au sein d'une relation. Comme vous êtes une personne de style iD affirmée, il peut être inhabituel pour vous de céder. Néanmoins, parfois nous voulons simplement prendre le chemin le plus court pour échapper à une situation émotionnelle, chaotique ou totalement inextricable.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- Je ne veux contrarier personne
- Cela ne vaut pas le coup de se battre

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

2 POURQUOI FAIS-JE CELA ?



Être sur la défensive

Devenir anxieux ou soucieux de se protéger face à la critique

Quand nous avons confiance dans le fait que les choses vont bien se passer, quel que soit l'issue du conflit, il n'y a aucune raison d'être sur la défensive. Nous pouvons être ouverts à différentes opinions. D'un autre côté, l'essence d'une attitude défensive est l'insécurité. Nous ne voulons pas admettre nos échecs ou nos défauts. Quand notre cerveau nous indique que les enjeux sont particulièrement élevés, nous cachons toute vulnérabilité ou toute faiblesse. En tant que personne de style iD, vous pouvez parfois voir le conflit comme une situation gagnant-perdant et par conséquent adopter une attitude défensive lorsque vous avez le sentiment qu'une autre personne prend le dessus. Même quand vous reconnaissez que vous êtes sur la défensive, il peut s'avérer difficile de vous demander ce qui, au fond, vous effraie.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- On ne devrait pas me faire de reproches
- Je n'y suis pour rien.



Rejeter les opinions

Considérer que le point de vue des autres n'a aucune valeur ou aucune importance

Comme les autres personnes de style iD, dans certaines situations conflictuelles, vous pouvez avoir une certaine propension à rejeter les opinions des autres pour veiller à ce que vos idées soient pleinement exprimées et entendues, mais aussi pour faire pencher le résultat en votre faveur. C'est à cela que se résume le fait de rejeter les opinions des autres : une stratégie de blocage pour avoir le dernier mot dans un conflit. Mais c'est également un moyen courant de protéger notre égo. Nous faisons cela quand nous sommes effrayés par les pensées ou les points de vue exprimés par une autre personne. Nous avons peur de lui laisser de l'espace pour dresser un tableau que nous n'aimons pas. Et comme nous nous sentons remis en question, peu sûrs de nous ou craintifs, nous adoptons une stratégie consistant à prendre le dessus sur l'autre personne. Nous sommes absolument certains d'avoir raison et nous ne nous sentons aucune obligation d'écouter le point de vue des autres. En rendant la conversation aussi unilatérale que possible, nous nous sentons indépendants et légitimes.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- Rien de ce que peuvent dire les autres ne me fera changer d'avis
- Il n'y a vraiment aucune autre façon de voir à ce sujet



Faire une scène

Réagir de manière exagérée par rapport à une situation

Le mélodrame peut ressembler à une simple incapacité à dominer ses émotions, mais ce comportement revient souvent davantage à attirer l'attention sur une situation qui est troublante pour nous. Comme les autres personnes de style iD, vous pouvez ressentir un fort besoin d'exprimer vos émotions Dans le feu de l'action, cette expression peut parfois prendre une tournure théâtrale. Votre réaction au chaos intérieur peut passer par le partage : vous le traitez à voix haute, vous recherchez une validation de vos sentiments et vous affirmez vos droits. Et l'intensité de vos émotions peut vraiment vous paraître tellement énorme que le côté théâtral semble justifié. Ce comportement peut être particulièrement tentant quand vous pensez que les autres vous rejettent ou quand vous cherchez à prendre le contrôle d'une situation dans laquelle vous vous sentez sinon impuissant.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- Tout le monde me déteste !
- Cette situation est horrible/sans espoir

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

POURQUOI FAIS-JE CELA ?



Exagération

Représenter quelque chose comme étant pire qu'elle n'est réellement

Souvent, l'exagération constitue un moyen de faire paraître la situation aussi grave qu'on en a le sentiment. Mais pour vous comme pour les autres personnes de style iD, l'exagération peut également constituer un outil puissant pour persuader les autres de voir les choses de la même façon que vous. En faisant passer une situation ou le comportement d'une personne pour pires qu'ils ne sont, vous pouvez rendre votre cas plus solide ou défendable. Cela peut parfois s'avérer particulièrement tentant car vous avez tendance à avoir un rapport extrêmement passionné à vos idées et vous ressentez un fort besoin de convaincre les autres d'adopter votre point de vue. Dans l'intensité du moment, le fait de convaincre les autres d'adopter votre point de vue peut justifier le fait de surévaluer votre argument.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :

- J'ai besoin d'attirer votre attention
- Cela doit avoir l'air aussi grave que j'en ai le sentiment



Exclusion

Mettre délibérément quelqu'un à l'écart

En cas de conflit, il n'est pas rare d'exclure une personne pour la simple raison que nous ne voulons pas passer de temps avec elle. Mais même si nous ne voulons pas l'admettre, l'exclusion est également un moyen de blesser les sentiments de l'autre et de tenter de nuire à sa relation avec les autres personnes du groupe. Comme vous êtes de style iD, vous pouvez utiliser l'exclusion en cas de conflit pour contrôler votre environnement et vous affirmer au sein de la relation. En remettant en cause la position d'une autre personne au sein du groupe, vous obtiendrez probablement du soutien pour votre point de vue en modelant la façon dont les autres perçoivent le conflit. Nous utiliserons plus probablement cette stratégie si nous avons un meilleur statut social que l'autre personne.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :

- Vous comprendrez peut-être le message si je ne vous invite pas
- Le fait de vous mettre à l'écart va prouver que tout le monde est de *mon* côté



Montrer du doigt

Blâmer quelqu'un pour une situation ou un problème précis

En tant que personne de style iD, vous voulez avoir raison au cœur du conflit, et le fait de pointer du doigt ou de blâmer les autres constitue un moyen de veiller à leur faire savoir qu'ils ont tort. Le fait de blâmer quelqu'un peut sembler être un comportement très agressif, mais il survient généralement lorsque nous sommes sur la défensive. Nous détournons l'attention de nos propres défauts ou erreurs en les soulignant chez quelqu'un d'autre. Nous allons souvent nous focaliser sur un acte particulier de l'autre personne qui a contribué au problème. L'objectif est de faire paraître cet acte aussi néfaste que possible afin de faire penser qu'il constitue en fait le *cœur* du problème. Par conséquent, nos actions paraissent nettement moins graves. En rejetant la faute, nous avons sauvé notre réputation à court terme, mais nous avons aussi involontairement nui à notre intégrité.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :

- Je ne devrais pas être inquiété pour cela… tout est de leur faute
- C'est de votre faute, pas de la mienne

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

POURQUOI FAIS-JE CELA ?



Commérages

Alimenter une discussion futile sur la vie privée d'une autre personne

Les commérages peuvent être agréables pour plusieurs raisons. Premièrement, le fait d'évacuer ses frustrations peut avoir un côté cathartique. Vous avez tendance, comme les autres personnes de style iD, à être une personne expressive, donc les commérages peuvent vous sembler constituer une voie attirante quand vous êtes contrarié. Et il est gratifiant de voir d'autres personnes valider vos opinions, ce qui a tendance à arriver lorsque vous faites des commérages avec des personnes en qui vous avez confiance. Mais les commérages sont également associés au pouvoir. Comme vous avez probablement une bonne maîtrise de la dynamique sociale au sein de votre groupe, vous pouvez avoir le sentiment que les commérages aident à rallier les autres à votre cause en modelant leur perception du conflit. Vous prenez le contrôle de la situation en exprimant votre version de la situation en premier et de manière plus convaincante.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :

- Je vais dire à tout le monde ce que m'a fait untel
- Je ne devrais probablement rien dire, mais ils le méritent



Hypercritique

Devenir excessivement critique à propos du travail ou des actes d'une autre personne

L'hypercritique est souvent une tentative de se venger de quelqu'un. Nous décidons que nous allons opposer à une personne autant d'objections que possible. Nous rejetons ses suggestions. Nous trouvons les lacunes dans sa logique. Nous scrutons toutes les erreurs dans ses conclusions. Pour résumer, nous tentons de punir la personne. C'est une stratégie particulièrement attirante quand nous réalisons que la chose qui nous énerve *réellement* est relativement anecdotique. Nous savons que nous ne pouvons pas nous en plaindre directement. C'est pourquoi le fait de devenir hypercritique est un moyen de laisser parler notre colère sans avoir à admettre que nous sommes réellement fâchés. Comme les autres personnes de style iD, bien que vous ayez tendance à être plus direct en cas de conflit, vous pouvez devenir hypercritique afin de vous affirmer de manière subtile mais répétée par rapport aux autres.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :

- Je dois vous rabaisser un peu
- J'ai besoin de passer pour le plus intelligent ici



Vaincre par la force

Prendre le dessus sur les autres grâce à sa force supérieure

Le fait de vaincre par la force implique d'utiliser toutes les sources de pouvoir à notre disposition pour l'emporter sur quelqu'un au cours d'un conflit. Parfois, ce pouvoir vient du statut social ou de l'autorité organisationnelle, mais pour vous et les autres personnes de style iD, cela peut signifier l'utilisation de votre forte personnalité pour dominer le débat. Vous avez également peut-être remarqué que la passion que vous déployez pour convaincre les autres d'adopter vos idées peut également être utilisée pour prendre le dessus sur eux en cas de conflit. Et vous pouvez ressentir, de manière consciente ou non, que si vous créez un tourbillon d'émotions suffisamment intense, la plupart des gens vont se mettre en retrait pour échapper au chaos, en particulier s'ils savent d'expérience que vous allez continuer à faire monter la pression jusqu'à obtenir ce que vous voulez.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :

- Je n'arrêterai pas tant que je n'aurai pas gagné ; peu importe ce qu'il faut faire
- J'aurai recours à l'intimidation pour imposer mes vues

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

2 POURQUOI FAIS-JE CELA ?

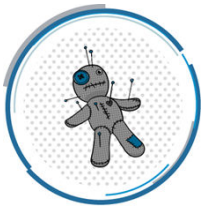


Attitude passive-agressive

Exprimer des sentiments négatifs de manière subtile ou indirecte

Nous pouvons tous nous rappeler certaines occasions où nous voulions à tout prix exprimer notre colère contre quelqu'un, mais sans le faire de manière directe. Le fait d'adopter une attitude passive-agressive peut alors sembler être la solution parfaite. Nous pouvons subtilement punir quelqu'un : suffisamment pour que la personne s'en aperçoive mais pas suffisamment pour qu'elle puisse s'en plaindre. Cela peut prendre plusieurs formes (par ex. ignorer la personne, lever les yeux au ciel, se montrer tatillon) sans limite à l'imagination, et cela peut nous donner souvent plus de satisfaction que nous ne voulons l'admettre. Parfois, l'objectif est d'ennuyer la personne au point qu'elle déclenche la confrontation et offre ainsi l'opportunité de vider notre sac à son encontre. En fait, comme vous et les autres personnes de style iD ne fuyez généralement pas la confrontation directe, vous pouvez adopter une attitude passive-agressive pour amener les autres vers une situation conflictuelle afin d'avoir une opportunité de vous affirmer.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- Je vais imposer mes idées sans passer pour le méchant de l'histoire
- Je ne veux pas en parler, mais je ne peux pas faire comme si rien ne s'était passé



Se venger

Chercher à lui rendre la monnaie de sa pièce ou prendre une revanche

Se venger sur le lieu de travail est généralement relativement subtile, mais nous y recourons pour rétablir la justice et/ou nous affirmer. Et même si se venger constitue techniquement une action externe, c'est généralement le fruit d'une rumination intérieure relativement profonde. Nous ressassons le fait d'avoir été blessé ou maltraité, en imaginant comme il serait agréable de se venger, même si nous n'aimons pas l'admettre. Bien entendu, le fait de mettre en œuvre ces fantasmes fait passer les choses à un tout autre niveau. La plupart d'entre nous a conscience que le fait de se venger ouvertement ne sera pas toléré, mais il reste encore pleins de moyens créatifs, détournés et mesquins de nuire à quelqu'un. Bien sûr, comme les personnes de style iD veulent généralement traiter les problèmes de manière frontale, vous ne serez probablement tenté de vous venger que quand toutes les autres options auront été éliminées.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- J'ai besoin de me venger
- Vous allez regretter ce que vous m'avez fait



Sabotage

Faire délibérément obstruction, voire détruire le travail d'une autre personne

Le sabotage consiste à veiller à ce que quelqu'un d'autre échoue. Il peut être social (par ex. raconter des mensonges, faire courir des rumeurs) ou impliquer un sabotage physique. Parfois, nous choisissons cette voie extrême quand nous n'avons pas la force de réellement affronter l'autre personne, et parfois cela constitue simplement un moyen d'exprimer notre colère sans affrontement direct. Dans les deux cas, il y a généralement un sentiment de satisfaction à voir l'autre personne échouer. En fin de compte, le sabotage requiert généralement de mettre en suspens notre perception normale du bien et du mal pour pouvoir rationaliser un comportement que, dans des circonstances normales, nous trouverions répréhensible. Même si le sabotage constitue une réponse atypique pour les personnes de style iD, quand vous l'utilisez, cela provient probablement de votre esprit de compétition qui vous pousse à avoir le dernier mot dans un conflit.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- Vous méritez une punition pour ce que vous m'avez fait
- Je dois reprendre le dessus

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

2 POURQUOI FAIS-JE CELA ?



Sarcasme

Ridiculiser quelqu'un par la moquerie ou la dérision

En cas de conflit, le sarcasme est un proche cousin de l'attitude passive-agressive. Il nous permet d'attaquer quelqu'un ou d'exprimer notre hostilité sans indiquer trop clairement nos motivations réelles. Il est utile quand nous ne sommes pas suffisamment convaincus pour crier sur une autre personne, mais que nous voulons quand même la rabaisser. Et le sarcasme est un outil très tentant lors d'un conflit car il est toujours possible d'esquiver en disant : « ce n'est qu'une blague... sérieusement, il faut se détendre. » Comme les autres personnes de style iD, vous pouvez en fin de compte juger le sarcasme utile quand il permet d'adoucir le trait après avoir affirmé avec force votre point de vue lors du conflit. Plus précisément, vous pouvez penser que l'excuse « ce n'est qu'une plaisanterie » vous confère une certaine immunité après avoir subtilement attaqué ou rabaissé quelqu'un.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- Cette idée est clairement ridicule
- Pourquoi quelqu'un dirait quelque chose d'aussi stupide ?



Être hermétique

Refuser de répondre, de montrer des émotions ou de réagir face à une autre personne

Vous êtes une personne de style iD, vous n'aurez probablement envie d'être hermétique qu'après avoir épuisé votre montée de colère et de passion initiale dans une dispute. Quand nous sommes hermétiques, nous signifions clairement à l'autre personne que la communication est totalement interrompue. Nous lui faisons délibérément savoir que son comportement est tellement inacceptable que nous ne voulons pas envisager un compromis ni même discuter d'une éventuelle résolution. Et même si nous détestons l'admettre, être hermétique peut avoir un côté gratifiant. Nous pouvons punir l'autre personne tout en nous disant que nous avons un comportement fort et digne. Cela peut devenir une stratégie pour nous ménager quand nous nous sentons submergés par des émotions désagréables.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- Vous n'êtes pas en droit de savoir ce que je ressens
- Je ne réponds pas à cela



Se mettre en retrait

Se mettre en retrait ou à l'écart d'une situation

Peu de gens apprécient réellement le conflit, mais il est bien plus douloureux pour certains d'entre nous. Il peut arriver que nous ne sachions même pas pourquoi le conflit est tellement désagréable ; nous savons seulement qu'il ressemble à un tourbillon d'anxiété, de colère, d'insécurité et de danger. Notre instinct nous exhorte à chercher un retour à la stabilité et à la sécurité. Le fait de nous mettre en retrait ou de nous renfermer peut permettre un soulagement immédiat en fermant la porte au désordre émotionnel. Bien sûr, comme vous êtes de style iD avec une attitude affirmée, votre instinct premier ne sera sans doute pas de vous mettre en retrait. Pour certaines personnes de ce style, cependant, le chaos et le désordre émotionnel sont totalement épuisants. Sans parler du fait qu'ils détournent l'attention d'autres projets importants. Non seulement le fait de se mettre en retrait calme les nerfs, mais cela peut sembler plus efficace sur le moment.

Les pensées automatiques peuvent entraîner cette réaction :
- Cela doit s'arrêter le plus vite possible
- Je vais juste rester silencieux jusqu'à ce que ce soit terminé

Crédits images : studiostoks/Shutterstock, Aquarell/Shutterstock, Kchung/Shutterstock, ivector/Shutterstock, jorgen mcleman/Shutterstock, Studio_G/Shutterstock, Alexander_P/Shutterstock, CataVic/Shutterstock

ÉCHANTILLON

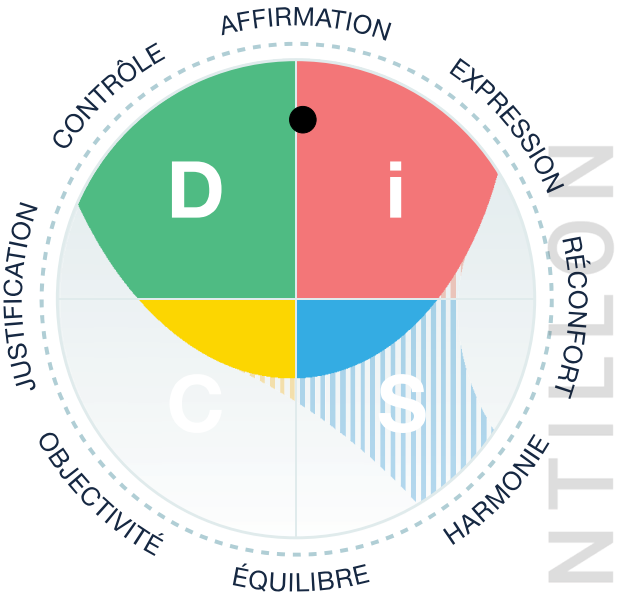
© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

2 RECONNAÎTRE LES PENSÉES AUTOMATIQUES

Votre style iD et les pensées automatiques

Claire, comme les autres personnes de style iD, vous pouvez retrouver certains thèmes communs dans vos pensées automatiques, notamment le fait de donner une image forte, d'être respecté et de vous exprimer. Observez la liste ci-dessous. Quand vous êtes tenté par une réaction destructrice, laquelle (le cas échant) des pensées automatiques suivantes vous traverse parfois l'esprit ?

- Je veux être certain que vous compreniez complètement et rapidement mon point de vue sur cette question.
- Je vais exagérer, en particulier si cela défend mon point de vue.
- Je peux avoir recours à l'intimidation pour avoir le dernier mot.
- Vous faites toujours cela.
- Si nous entrons en conflit, cette personne ne me verra plus jamais de la même façon.
- Si vous me cherchez, la riposte sera encore plus forte.
- Je ne supporte pas quand les autres ne me comprennent pas vraiment.
- Je ne supporte pas quand quelqu'un ne comprend pas où je veux en venir.
- J'ai besoin de reprendre le contrôle de la situation.
- Cela ne vous intéresse de toute évidence pas du tout de comprendre mon point de vue.
- Vous êtes totalement déraisonnable.



ÉCHANTILLON

Réflexion

Pensez à nouveau à la situation conflictuelle que vous avez décrite à la page 10. Quelles pensées automatiques avez-vous eues ?

Quelle a été votre réaction face à la situation ? Comment vos pensées automatiques ont-elles influencé cette réaction ?

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

3 CHANGER VOTRE RÉACTION

Si les pensées automatiques déclenchent des réactions irréfléchies, comment pouvons-nous changer nos comportements ? Comme illustré sur le schéma ci-dessous, l'astuce consiste à interrompre ce processus : arrêter nos pensées automatiques avant qu'elles ne nous poussent vers une réaction destructrice. Si nous pouvons **prendre du recul** par rapport à la pensée automatique et aux émotions qui l'entourent, nous pouvons la **recadrer**. En faisant cela, nous reprenons le contrôle, ce qui nous permet de choisir une voie plus productive pour la suite.



Prendre du recul par rapport à vos émotions

Il est difficile de prendre du recul en plein conflit, mais cela devient plus facile si nous commençons par reconnaître nos émotions et la façon dont elles pourraient influencer notre jugement. En cas de conflit, nos émotions peuvent parfois obscurcir notre vision et nuire à notre capacité à faire des choix qui sont les bons pour nos intérêts à long terme. Un grand nombre des émotions en jeu lors d'un conflit se répartissent entre deux grandes catégories : **colère** et **anxiété.** Claire, votre style iD peut vous donner certains indices sur la façon dont ces émotions vous affectent.

La colère et votre style iD

Colère : frustration, ressentiment, indignation, agression

La colère est une émotion normale qui nous pousse à nous battre pour nos droits. Mais sous sa forme malsaine, elle nous incite à passer à l'attaque. Vous êtes une personne de style iD, et vous avez donc une forte propension à vous affirmer, en particulier quand vous avez le sentiment d'avoir été lésé. Le fait de vous défouler peut vous paraître valorisant et gratifiant dans l'immédiat. Votre spontanéité peut constituer une force lorsqu'il s'agit de sauter sur de nouvelles opportunités, mais elle peut vous faire penser que toute prise de recul équivaut à résister à la puissance d'une grosse vague dans l'océan. Ainsi, à moins que vous ne fassiez preuve d'une grande volonté, vous pouvez facilement vous laisser emporter.

L'anxiété et votre style iD

Anxiété : peur, panique, inquiétude, bouleversement, désorientation

Pour les personnes de style iD, le conflit peut déclencher un tourbillon d'émotions qui peut devenir écrasant. Cela peut vous prendre au dépourvu et vous laisser hagard, à essayer de reprendre pied. Vous pouvez être enclin à exprimer votre malaise car il devient alors plus concret : quelque chose que vous pouvez visualiser juste devant vous. Mais comme il peut s'avérer difficile pour vous de prendre du recul par rapport à des sentiments intenses, votre agitation peut vous ronger tant que vous n'avez pas réussi à remettre les choses en ordre. La prise de recul peut indiquer que vous reconnaissez vous sentir submergé et que vous savez que vous *allez* trouver un moyen de remettre les choses en ordre, même si cela peut prendre du temps.

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

3 CHANGER VOTRE RÉACTION

Êtes-vous sûr ?

Une fois que nous avons pu prendre du recul par rapport à toute colère ou anxiété pouvant diriger nos pensées automatiques, l'étape suivante consiste à **recadrer** : changer notre façon de penser sur la situation. Les questions suivantes peuvent nous aider dans ce processus.

1. Cette pensée est-elle réellement valide/avérée ?
2. Est-ce que je réagis de manière excessive ou est-ce que j'exagère le problème ?
3. Y a-t-il un autre moyen pour moi d'envisager la situation ?

Recadrer vos pensées automatiques

Claire, vous êtes une personne de style iD, donc vous avez tendance à adopter une attitude expressive et franche, ce qui peut vous aider à faire ressortir de nouvelles perspectives. Toutefois, dans le feu de l'action, vos émotions peuvent prendre le dessus et obscurcir votre capacité à envisager d'autres points de vue. Après avoir pris du recul, vous allez devoir faire l'effort de ralentir et de réévaluer la situation. Vous trouverez ci-dessous deux **exemples** de pensées automatiques qui sont courantes pour votre style iD, ainsi que les moyens de les recadrer.

Pensée automatique : Je vais exagérer, en particulier si cela défend mon point de vue.
Pensée recadrée : Si mon argument est légitime, je n'ai pas besoin d'exagérer.

Pensée automatique : Je ne supporte pas quand les autres ne me comprennent pas vraiment.
Pensée recadrée : Nous devrions peut-être revenir sur la question ultérieurement.

En réfléchissant à vos propres expériences, **choisissez deux pensées automatiques** qui vous parlent. (Pour référence, vous pouvez revenir à la section « Pourquoi fais-je cela » aux pages 12 à 17 ou à la liste des pensées automatiques et à l'activité de Réflexion à la page 18.) Comme dans les exemples ci-dessus, imaginez un moyen de recadrer chaque pensée automatique. Y a-t-il une autre façon d'envisager la situation ?

Pensée automatique :

Pensée recadrée :

Pensée automatique :

Pensée recadrée :

ÉCHANTILLON

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

3 CHOISIR DES RÉACTIONS PRODUCTIVES

Après avoir recadré votre pensée automatique, vous pouvez choisir de réagir de manière plus productive. Il existe de nombreuses façons de réagir de manière productive face à un conflit, et certains comportements sont probablement plus faciles à adopter pour vous que d'autres. Comme vous êtes une personne de style iD, vous pouvez trouver par exemple qu'il est plus naturel pour vous de communiquer de manière ouverte et honnête que de laisser aux autres du temps et de l'espace. Prenez un moment pour évaluer dans quelle mesure il est facile pour vous d'adopter chaque comportement présenté ci-dessous. Cela vous aide à identifier les comportements sur lesquels vous voulez travailler ainsi que les réactions productives que vous pouvez mettre en œuvre lors de conflits futurs.

Sur chaque continuum, indiquez dans quelle mesure chaque réaction productive est facile ou difficile pour vous.

	Facile	Difficile		Facile	Difficile
Demander pardon	⟷		Trouver des compromis	⟷	
Déterminer la racine du problème	⟷		Communiquer de manière ouverte et honnête	⟷	
Prendre du recul pour réfléchir	⟷		Distinguer les émotions des faits	⟷	
Assumer votre part de responsabilité dans la situation	⟷		Faire preuve de flexibilité	⟷	
Donner aux autres du temps et de l'espace	⟷		Revenir sur les problèmes non résolus	⟷	
Reconnaître les sentiments des autres	⟷		Communiquer respectueusement	⟷	
Rechercher activement une solution	⟷		Faire une introspection/prendre conscience de vos sentiments	⟷	
Offrir de l'apaisement	⟷		Écouter	⟷	

ÉCHANTILLON

Réflexion

Repensez à votre situation conflictuelle à la page 10 et à la réaction automatique que vous avez décrite à la page 18. Comment pourriez-vous recadrer votre (vos) pensée(s) automatique(s) ?

Avec votre nouvelle façon de penser, quelle réaction productive auriez-vous choisie ? (Reportez-vous à la liste ci-dessus ou choisissez une autre réaction productive.) Dans quelle mesure cette réaction aurait-elle changé le conflit ?

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.

HEP ! VOUS N'AVEZ PAS ENCORE TERMINÉ.

Vous pouvez être tenté d'ignorer cette page, mais pour progresser en matière de conflit productif, il faut du temps et un entraînement assidu. Utilisez cette page pour consigner et réfléchir sur les prochains conflits que vous aurez. En apprenant à prendre du recul et à recadrer vos pensées, vous allez en fin de compte avoir des conflits plus productifs sur votre lieu de travail.

1 Décrivez brièvement votre situation conflictuelle.

2 Quelles ont été vos pensées automatiques ? Quelle a été votre réaction ?

3 Comment avez-vous recadré vos pensées automatiques ? Auriez-vous pu mieux faire ?

ÉCHANTILLON

1 Décrivez brièvement votre situation conflictuelle.

2 Quelles ont été vos pensées automatiques ? Quelle a été votre réaction ?

3 Comment avez-vous recadré vos pensées automatiques ? Auriez-vous pu mieux faire ?

Vous avez le droit de copier cette page pour une utilisation continue.

© 2017 by John Wiley & Sons, Inc. Tous droits réservés.
La reproduction sous toute forme, en tout ou partie, est interdite.