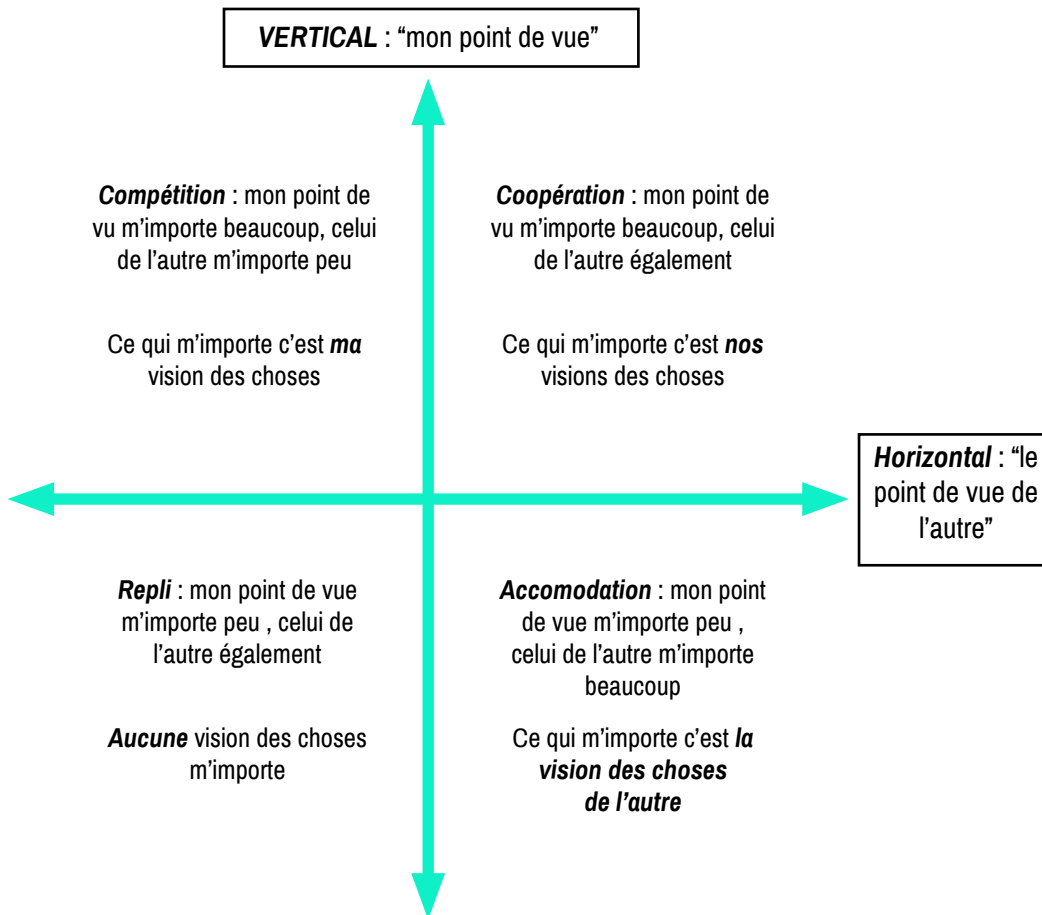




# SYNTHÈSE : LE DIALOGUE EN LIGNE

## COMMENT RÉAGIR EN LIGNE QUAND ON N'EST PAS D'ACCORD ?

Le "TKI" est un outil d'analyse des attitudes en conflit, baptisé selon le nom de ses auteurs, Thomas et Kilmann. Il nous donne des pistes pour savoir comment discuter de manière constructive en ligne.



Le **compromis** se situe quant à lui au centre des deux axes : il s'agit généralement d'une prise en compte partielle des points de vue des deux parties.

# MAIS ALORS, QUELLE ATTITUDE CHOISIR ?

Un grand enseignement de cette typologie des attitudes est qu'il n'existe **aucune attitude qui soit absolument meilleure que les autres**, en toutes circonstances. En fait, toutes ces attitudes sont plus ou moins appropriées en fonction des circonstances.

Ainsi, **la coopération** peut intuitivement nous sembler "globalement préférable", mais il existe des cas où elle n'est pas souhaitable, voire impossible. Par exemple, lorsqu'il faut décider en urgence (il n'y a pas le temps de discuter des heures), quand le partenaire de la discussion n'a pas un point de vue très affirmé (il pourrait volontiers s'accommoder, sans frustration) ou quand il s'agit d'argumenter un point de vue qui nous tient extrêmement à cœur, une attitude de compétition peut être plus appropriée. De même, **la coopération** implique d'être au moins deux à vouloir coopérer : si l'autre nous perçoit comme un ennemi à abattre, nous avons tout intérêt à nous protéger, peut-être même à nous replier en fuyant toute discussion.

**La compétition**, comme nous l'avons vu, n'est pas toujours "mauvaise". Elle ne se manifeste d'ailleurs pas que par des comportements "agressifs" (imposer son point de vue par la force). Argumenter calmement en faveur de son point de vue, faire valoir ses droits, affirmer ses positions : cela correspond à des formes d'attitude "compétitive". Rien n'empêche par la suite d'adopter d'autres attitudes. Des comportements de séduction, de manipulation ou autre sont également compétitifs : ce qui compte, c'est son objectif propre, pas ce que l'autre veut ou pense.

**L'accommodation** peut également être appropriée. En effet, si l'autre nous convainc par ses arguments, ou que nous considérons que notre point de vue ne nous importe pas tant que cela, ou encore tout simplement parfois par souci de préserver la relation avec l'autre, nous pouvons lui donner raison. A contrario, l'accommodation peut parfois être frustrante.

**Le repli**, quant à lui, peut être perçu comme non souhaitable dans l'absolu. Personne n'en ressort "gagnant". Néanmoins, dans certains cas, par exemple quand la charge émotionnelle d'un débat est trop forte, cela peut être une bonne solution temporaire. Il s'agit par exemple de postposer la discussion. Aussi, pour des débats que l'on estime "futiles", cela vaut-il vraiment la peine de se faire du souci ? Autant changer de sujet. Cette attitude n'est en revanche pas avantageuse sur le long terme, de manière systématique, et ce d'autant plus si les objectifs des parties en présence se révèlent finalement importants.