L'ÉVOLUTION DES CONFLITS

L'ESCALADE DU CONFLIT

LE CONFLIT - HYPERCONFLIT

Destruction partielle ou totale

Indicateurs : Agressions physiques ou psychologiques.

Objectif : Anéantir l'autre.

Intervention par imposition extérieure (arbitrage, procédure judiciaire…) : le résultat ne peut plus provenir que par un tiers.

Déchéance mutuelle : Détruire l'autre au prix de son autodestruction.

Coalitions plus rigides. Une seule priorité : détruire l'autre.

Sabotage partiel : les dommages de l'un sont les gains de l'autre. Le travail est impacté.

LA CRISE - CONFLIT DE RELATION

Les acteurs restent en conflit, peu importe le contenu. Rapport de force. Alliances externes.

Indicateurs : Incapacité à dialoguer, mauvaise foi.

Objectif : Dominer la relation.

Intervention par médiation : Agir sur les problèmes immédiats, puis sur les déterminants à la crise. Le résultat peut encore venir des parties en présence.

Menaces et ultimatums
Le travail devient un arrière-plan.

Polarisation, création de clans
Humiliation / dénigrement public.

Coalitions avec des tiers / rumeurs
Recherche de soutiens, critique de l'autre.

LA TENSION - CONFLIT DE CONTENU

Opposition rationnelle – Désaccord sur des faits (méthode, objectifs, délais).

Indicateurs : Stress, anxiété, frustration.

Objectif : Résoudre le problème.

Intervention par facilitation : Faire parler, écouter. Analyse de la situation de travail, proposition d'améliorations, plan d'action.

Passage de la parole aux actions : non verbal
Absence de consultation, rétention d'information...

Débats et polémique : verbal
Fréquence accrue des désaccords.

Tensions / Avis divergents
Désaccords mineurs.