

Conflits - Arbre des causes

Au même titre que les accidents de la route sont multi-causes : excès de vitesse, carrefours dangereux, véhicules mal entretenus, alcoolisme distractions etc ... les conflits sont multi-causes et si on veut les régler en profondeur, il convient d'établir un diagnostic aussi complet que possible.

Pour les entreprises, les associations, les organismes et les collectivités le tableau ci-joint est un très bon outil de diagnostic des causes d'un conflit complexe.

Avec l'échelle de la synergie, le groupe se met d'accord sur l'état des lieux, et avec ce tableau-ci, il peut ensuite se mettre d'accord sur les causes.

L'avantage de ce tableau, facile à comprendre, tient au fait qu'il prend en compte aussi bien les causes extérieures qu'intérieures.

Paradoxalement, quand la structure est soumise à trop de pression, les gens au lieu de se serrer les coudes ont tendance à se battre entre eux.

Identifier un ennemi commun était une astuce bien connue de nos rois lorsqu'il voyaient les signes d'une jacquerie ou d'une guerre civile.

De même le personnel d'une petite usine de province est toujours rassuré lorsqu'il constate que la pression du siège est en partie la cause de son malaise interne.

Le médiateur peut ensuite plus facilement amener chacun à faire la part de ce qui lui revient dans le conflit.

Arbre des causes d'un conflit

Principes fondateurs
Valeurs
Histoire

Culture d'entreprise

Contexte local, régional ...
Concurrence
Marché de l'emploi

Environnement

Situation géographique
Bureaux, ateliers
Equipements

Cadre de travail

Organigramme
Définition fonctions et missions
Horaires

Organisation

Reprises-Fusions
Direction
Réorganisation

Changements

Management
Communication
Motivation

Comportements

CONFLIT

déclaré,
latent
ou
prévisible