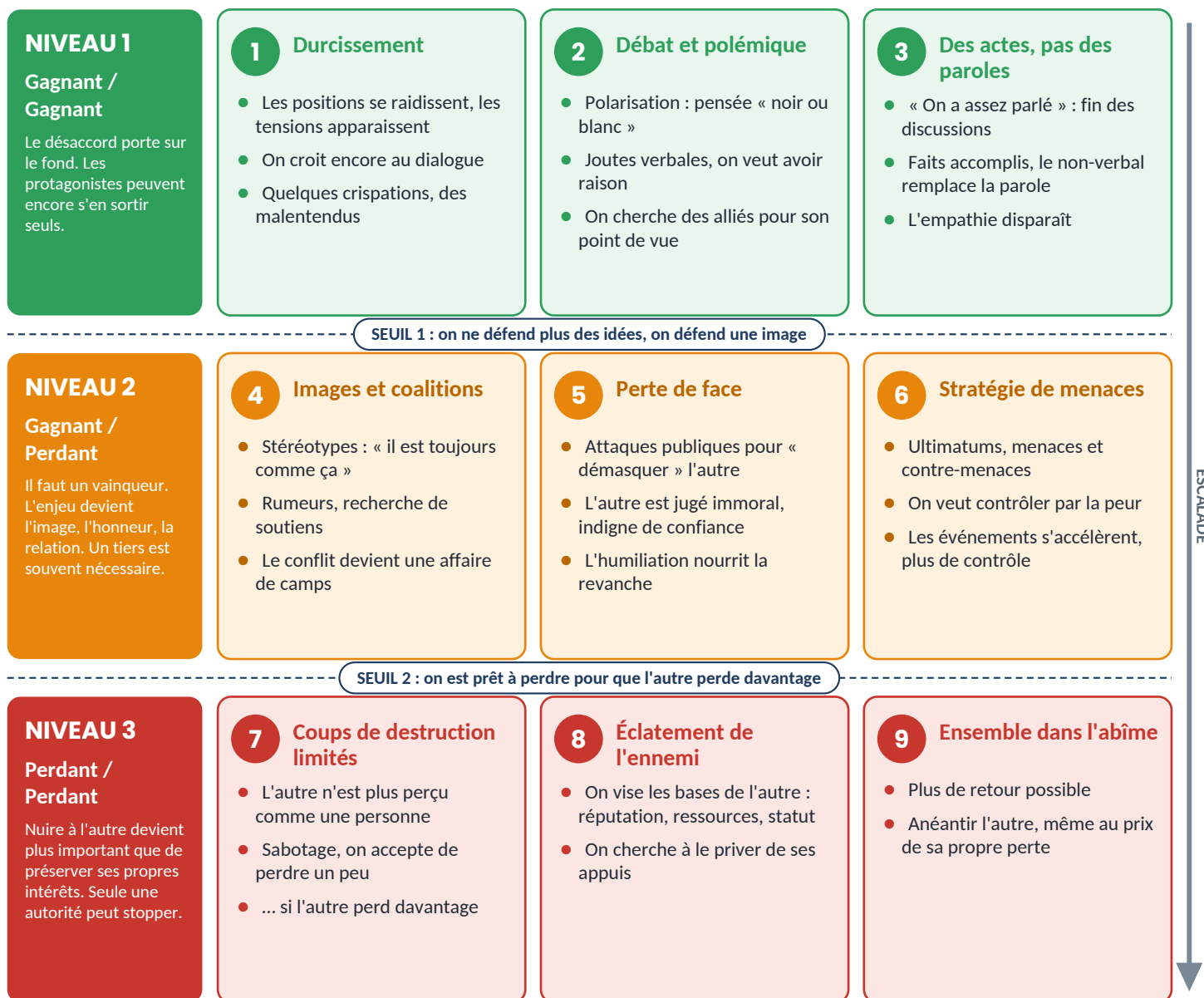


Le modèle de Glasl

Les 9 stades de l'escalade d'un conflit

Formation · Gestion des conflits

Fiche stagiaire



Quel type d'aide selon le stade ?

Plus le conflit est avancé, plus l'intervention est externe et directive.

STADES 1 À 3
Modération,
dialogue direct

STADES 3 À 5
Accompagnement
du processus

STADES 4 À 6
Médiation

STADES 5 À 7
Arbitrage

STADES 6 À 9
Intervention d'autorité
(pouvoir, sanction)

Ce que j'en retiens pour agir

- **Repérer tôt.** Plus on agit haut dans l'escalier, plus il est facile de désamorcer.
- **Situer le stade** avant de choisir son action : on ne « discute » pas avec quelqu'un au stade 7.
- **Revenir au fond** : faits, besoins, intérêts. Sortir des images et des étiquettes.
- **Demander de l'aide à temps** : un tiers est utile dès le stade 3-4, pas au stade 8.

Questions à me poser

- À quel stade est le conflit aujourd'hui, et à quel stade *chacun* le vit-il ?
- Parle-t-on encore du fond, ou déjà de l'image et de la relation ?
- Quelle est ma part dans l'escalade (mots, actes, silences) ?
- Qui pourrait jouer le rôle de tiers, et à quel moment ?

Le modèle est une carte, pas le territoire : tous les conflits ne suivent pas les 9 stades dans l'ordre, et on peut aussi remonter l'escalier.

Référence : F. Glasl, Konfliktmanagement (1980) ; Glasl, Selbsthilfe in Konflikten.