

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
PREMIÈRE PARTIE : LA CONNAISSANCE DE SOI ET DES AUTRES	13
CHAPITRE 1 • Découvrez votre univers émotionnel	15
COMPRENDRE VOS PROPRES ÉMOTIONS	18
Les émotions que je ressens sont-elles fortes et persistantes?	19
S'agit-il d'un incident isolé ?	20
Quelle importance revêt la relation ?	21
CAPTER CE QUE LES AUTRES RESENTENT	22
LES ÉMOTIONS EN JEU DANS UN CONFLIT ET CE QUI LES DÉCLENCHE	23
L'amour	23
L'amour de son travail ou la passion pour une cause ..	23
L'amitié	24
L'amour romantique	25
La joie	26
La tristesse, la dépression et le désespoir	26
La honte et la culpabilité	27
La colère	28

La peur (angoisse, anxiété, inquiétude)	30
La haine	30
PRENDRE CONSCIENCE DE VOS ÉMOTIONS ET IDENTIFIER CE QUI LES A PROVOQUÉES.	32
Les émotions et leurs diverses manifestations	32
Les agents de provocation : événements et personnes	36
Les émotions et leurs causes	39
SYNTHÈSE DU CHAPITRE 1.	44
POUR PROTÉGER VOTRE SANTÉ MENTALE	45
CHAPITRE 2 • Découvrez votre style.	51
L'AFFRONTMENT.	56
Le meneur	58
L'autocrate	60
L'activiste	61
Le harceleur	62
LA COLLABORATION	65
Le démocrate	66
Le communicateur	67
Le subversif	68
Le procrastinateur	69
L'ÉVITEMENT.	69
Le stratège	70
Le fantôme	70

LA CONCESSION	71
Le bon gars, la bonne fille	72
La carquette	72
ANALYSEZ VOTRE STYLE	73
Rôles et styles	73
Émotions et styles	77
Comportements et styles	80
Styles et interactions	82
L'affrontement	85
La collaboration	85
SYNTHÈSE DU CHAPITRE 2	86
POUR PROTÉGER VOTRE SANTÉ MENTALE	89
DEUXIÈME PARTIE : LA CONNAISSANCE DE SON ORGANISATION ET DE SES COLLÈGUES	97
CHAPITRE 3 • Découvrez la structure cachée de votre organisation grâce au CLIP	99
DÉCOUVRIR LA STRUCTURE INFORMELLE DE VOTRE MILIEU DE TRAVAIL	101
CARTOGRAPHIER LA STRUCTURE INFORMELLE DE VOTRE ORGANISATION À L'AIDE DU CLIP	102
Comment réaliser un CLIP	102
Relation positive	105
Relation négative	105

LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS	107
Si vous venez d'arriver dans un nouveau milieu	107
Questionnez votre nouveau patron	108
Observez et montrez-vous sociable	109
Prenez des notes	109
Écoutez.	110
Soyez fine mouche	111
Ne sautez pas trop vite aux conclusions	112
Si vous connaissez le milieu depuis longtemps	113
Max n'a pas tenu compte des clans !	113
Paule, le bouc émissaire	116
LES PROBLÈMES LIÉS AUX LIENS INTERPERSONNELS . .	120
Le favoritisme	120
L'ostracisme	121
Le harcèlement	122
Les cliques	123
La concentration du pouvoir	124
L'irrationalité dans les prises de décision	124
Bars, restaurants et toilettes comme lieux de concertation	125
SYNTHÈSE DU CHAPITRE 3.	126
POUR PROTÉGER VOTRE SANTÉ MENTALE	127

CHAPITRE 4 • Sachez reconnaître vos intérêts et ceux des autres	131
LE TERRITOIRE	132
LES INTÉRÊTS	134
Besoins, désirs et intérêts	134
La hiérarchie des intérêts	136
Les intérêts circonstanciels	139
SYNTHÈSE DU CHAPITRE 4.	146
POUR PROTÉGER VOTRE SANTÉ MENTALE	147
CHAPITRE 5 • Découvrez la culture de votre organisation et celle de vos collègues	151
CULTURE ET CHOCS DES CULTURES	152
Différentes visions du monde	152
Différentes valeurs	155
LA MONDIALISATION DES VALEURS ORGANISATIONNELLES.	156
Productivité vs autres modes d'évaluation.	156
Excellence vs droit à l'erreur	158
Compétitivité vs collaboration	159
Loyauté envers l'organisation vs loyauté envers soi-même	160
Comparaison des valeurs fondamentales	161
Les valeurs circonstanciels	164
DIFFÉRENTES NORMES	166

ANALYSE DU CHOC DES CULTURES	173
Langage écrit, langage parlé	173
Les objets	175
SYNTHÈSE DU CHAPITRE 5.	177
POUR PROTÉGER VOTRE SANTÉ MENTALE	178
CHAPITRE 6 • Découvrez votre niveau de pouvoir	189
LAISSEZ TOMBER VOS A <i>PRIORI</i>	190
Qu'est-ce que le pouvoir ?	193
Toute relation humaine suppose un jeu de pouvoir	194
Le pouvoir est toujours relatif	194
Un patron qui n'a pas de pouvoir	195
Un patron qui a tout le pouvoir	195
Une question de contexte	196
Analyse et stratégie peuvent accroître votre pouvoir	196
Le pouvoir : ni bon, ni mauvais	197
IDENTIFIEZ TOUTES VOS SOURCES DE POUVOIR	198
Autorité formelle et légitimité	199
Contrôle des ressources essentielles ou de l'information	201
Contrôle des ressources	201
Contrôle de l'information.	202
Être prêt	202
Connaître les valeurs de l'organisation et en faire bon usage	203

Utiliser les structures, les règles et les mécanismes de prise de décision	204
Présider des comités ou faciliter le déroulement des réunions	205
Exploiter ses qualités personnelles	206
Gérer l'incertitude	206
User de son charme et être conscient de son pouvoir . .	207
N'avoir rien à perdre	207
Être capable de faire peur	207
Créer des alliances et des réseaux	208
SOYEZ CONSCIENT DE CE QUI DIMINUE VOTRE POUVOIR	210
Attribuer trop de pouvoir aux autres et s'en attribuer trop peu	211
Le besoin d'être aimé de tous	212
MESURER ET COMPARER LES NIVEAUX DE POUVOIR DE CHACUN	213
Comparer son propre niveau de pouvoir avec celui des autres	218
Élaborer une stratégie pour augmenter son propre pouvoir	218
Élaborer une stratégie pour limiter le pouvoir de l'autre	219
SYNTHÈSE DU CHAPITRE 6	223
POUR PROTÉGER VOTRE SANTÉ MENTALE	225

CHAPITRE 7 • Rassemblez toutes les pièces du casse-tête grâce au CLIP-C	233
COMMENT RÉALISER VOTRE CLIP-C	235
COMMENT INTERPRÉTER VOTRE CLIP-C	241
Comment faire la <i>Synthèse du CLIP-C</i>	247
SYNTHÈSE DU CHAPITRE 7.	250
POUR PROTÉGER VOTRE SANTÉ MENTALE	251
TROISIÈME PARTIE : LE CHOIX D'UNE STRATÉGIE ET LE PASSAGE À L'ACTION	257
CHAPITRE 8 • Choisissez les bonnes stratégies	259
GRILLE DE SÉLECTION D'UNE STRATÉGIE.	261
L'importance de l'enjeu	263
L'importance de la relation	265
Quelle importance Clara et Rosa accordent-elles aux relations en jeu ?	268
Combiner les deux axes	268
LES QUATRE STRATÉGIES	272
DANS QUELLES CIRCONSTANCES AVOIR RECOURS (OU NE PAS AVOIR RECOURS) À CHACUNE DES QUATRE STRATÉGIES	273
L'affrontement	273
La collaboration	276
L'évitement	279
La concession	281
CHOISIR UNE STRATÉGIE DE RECHANGE	282

LES MÉTHODES DE RÉOLUTION DE CONFLIT	285
Les méthodes basées sur l'affrontement	285
La discussion	285
La négociation compétitive	285
La conciliation	285
L'arbitrage	286
Le recours au système légal	286
Les méthodes basées sur la collaboration	286
Le dialogue	286
La négociation collaborative	286
La médiation	287
CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES	287
SYNTHÈSE DU CHAPITRE 8	288
POUR PROTÉGER VOTRE SANTÉ MENTALE	289
CHAPITRE 9 • Négociez la meilleure entente possible . .	293
QU'EST-CE QU'UNE NÉGOCIATION ?	294
Des parties	296
Une situation conflictuelle	297
Un motif	297
Une marge de manœuvre	298
LES DEUX GRANDES STRATÉGIES DE NÉGOCIATION . . .	299
LES PRINCIPES DE BASE D'UNE NÉGOCIATION	302
Bien se connaître et bien connaître l'autre partie	302

Se concentrer sur les enjeux, pas sur les personnes	303
Éviter de se montrer trop gourmand	303
Repérer ses portes de sorties.	304
S'appuyer sur des références extérieures	306
Se fixer des limites	306
Partager judicieusement l'information.	307
User de son pouvoir de punir et de récompenser de manière éthique et avec circonspection	308
Éviter les menaces sans fondements	308
LES PHASES D'UNE NÉGOCIATION	309
La préparation	309
Identifier ses objectifs	309
Identifier les négociateurs	309
Choisir une stratégie.	310
Réunir toutes les données.	311
L'ouverture	311
Le jeu	313
Le règlement.	315
Le suivi.	315
SYNTHÈSE DU CHAPITRE 9.	316
POUR PROTÉGER VOTRE SANTÉ MENTALE	317
Conclusion	323
Bibliographie	329
Index analytique	335