

## INDEX ANALYTIQUE

### - A -

**Approche DNC (dialogue, négociation, compromis), 72-98**

*Voir aussi* **Arbitrage, Conciliation, Médiation, Négociation**

**Arbitrage, 94-97**

Arbitre, 94

Avantages, 95, 96

Confidentialité, 96

Convention d'arbitrage, 96

Distinction de la médiation, 79

Distinction du procès, 94, 95

Inconvénients, 96

Limites d'intervention, 97

Sentence arbitrale, 94-96

Exécution, 96

Finalité, 95

*Voir aussi* **Conciliation, Médiation, Négociation**

### - C -

**Collaboration, 1, 44, 53**

*Voir aussi* **Styles de gestion d'un conflit**

**Conciliation, 93, 94**

Conciliateur, 93

Distinction de la médiation, 80

Judiciaire, 94

*Voir aussi* **Arbitrage, Médiation, Négociation**

**Conflit**

Anticipation, 1, 16, 17

Bénéfices, 18, 106

Causes, 15-17

Déclenchement, 3

Interpersonnelles, 16

Reliées à la tâche ou au travail, 10, 16

Composantes, 7-11

Conflit cognitif, 8, 11

Conflit relationnel, 8, 10, 11

Émotion, *voir* **Émotions**

Objet, 10

Pouvoir, 10

Conséquences, 17, 18

Définition, 3

Distinction du problème, 4

Dénouement, 101

Étapes, *voir* **Étapes de gestion d'un conflit**

Facteurs de risque, 4

Inévitabilité, 15

Intervenant, *voir* **Intervenant**

Mythes, 9

Perception, 7

Phases, 8, 9

Rôle des parties, *voir* **Rôle**  
 Sources, 18-20  
     Environnement au travail, 18  
     Relations et comportements  
     individuels, 19  
 Transformation, *voir*  
**Transformation**  
 Types, 8, 23-26  
*Voir aussi* **Émotions, Équipe,**  
**Gestion d'un conflit,**  
**Intervenant, Prévention**

**Culture organisationnelle**, 101-104  
 Définition, 101, 102  
 Manifestation, 102  
 Politique contre le harcèlement,  
 103  
 Processus interne de médiation,  
 82-84  
 Système de gestion de conflits  
 formel, 103

– E –

**Écoute active**, 17, 78, 83, 98, 105, 106

**Émotions**, 67-72  
 Agressivité, 8, 11, 69, 91  
 Chantage affectif, 37  
 Colère, 3, 11, 22, 67, 69  
 Composante du conflit, 7, 10, 11  
 Définition, 67  
 Dégoût, 67, 69  
 Désir, 67, 68  
 Gestion des émotions, 67  
     Canalisation, 70-72  
     Maîtrise, 71, 72  
 Intelligence émotionnelle, 72  
 Joie, 67, 68

Mépris, 4, 11  
 Négatives, 68  
 Peur, 67, 69  
 Positives, 68  
 Surprise, 67, 68  
 Tristesse, 67, 69

### **Équipe**

Conflits  
     Anticipation, 16, 17  
     Conséquences, 17, 18

*Voir aussi* **Culture**  
**organisationnelle, Intervenant**

### **Étapes de gestion d'un conflit**, 2

Dénouement, 101  
 Diagnostic, 2, 15-38  
 Importance des étapes, 104  
 Interventions stratégiques et agiles,  
 2, 41-64  
 Outils et techniques (utilisation), 2,  
 67-104

– G –

### **Gestion d'un conflit**

Étapes, *voir* **Étapes de gestion d'un**  
**conflit**  
 Obstacles, 20-22  
     Parole, 21  
     Perception, 22  
     Perfection (syndrome), 22  
     Personnels, 21, 22  
 Possibilités, 6  
 Stratégies, 16, 17, 41, 42  
 Styles, *voir* **Styles de gestion d'un**  
**conflit**  
 Suivi des recours en résolution, 97  
 Système de gestion, 98

## - H -

**Harcèlement psychologique ou sexuel**, 103

Frais, 18

*Voir aussi* **Culture organisationnelle, Santé psychologique**

## - I -

**Intervenant**

Groupe, 23, 24

Individu, 23, 24

Organisation, 23-25

*Voir aussi* **Équipe**

## - J -

**Jeux de pouvoir**, 54, 55, 59-61,  
*voir aussi* **Pouvoir**

## - M -

**Médiateur**

Confidentialité, 84

Formation, 85

Impartialité, 84

Indépendance, 84, 85

Neutralité, 84

Outils, 88

Reddition de compte, 86

Rôle, 84, 85

Techniques, 86-88

Questionnement non directif, 87

Questions-vérités, 87, 88

Recadrage, 86, 87

Reformulation, 86

*Voir aussi* **Médiation****Médiation**, 79-93

Accord, 92

Avantages, 82

Conditions de réussite, 82

Confidentialité, 91

Contrat énonçant les conditions de médiation, 85, 86

Déroulement, 88, 89

Distinction d'approches voisines, 79-81

Durée, 83

Écoute active et positive, 83

Enjeux, 83

Étapes, 89-93

Identification des besoins, 91

Identification du problème, 90, 91

Négociation, 92

Réflexion, 92

Impasse, 93

Jeux de pouvoir, 92

Limites, 93

Médiateur, *voir* **Médiateur**

Processus interne au sein de l'entreprise, 82, 83

Bonnes pratiques, 84

Professionnelle

Neutralité, 83

Solution de dernier recours, 81

*Voir aussi* **Arbitrage, Conciliation, Négociation****Modes alternatifs de résolution des conflits (MARC)**, 73-98*Voir aussi* **Arbitrage, Conciliation, Médiation, Négociation**

## - N -

**Négociation**, 75-79  
 Avantages, 79  
 Conditions facilitatrices, 78  
 Distinction de la médiation, 79  
 Distributive, 74  
 Écoute active et positive, 78  
 Étapes, 77, 78  
 Intégrative ou raisonnée, 73  
 Techniques, 75, 76  
 Tiers  
   Non nécessaire, 73  
   Professionnel, 76, 78  
 Utilité, 76  
*Voir aussi* **Arbitrage, Conciliation, Médiation**

## - P -

**Personnalité difficile**, 25-34  
 Comportement à éviter, 34  
 Traits reconnaissables, 26  
 Type, 27-34  
   Anxieuse, 27  
   Borderline, 29  
   Dépendante, 29, 30  
   Dépressive, 28, 29  
   Évitante, 34  
   Histrionique, 27  
   Narcissique, 30, 31  
   Obsessionnelle, 28  
   Paranoïaque, 31, 32  
   Passive-agressive, 33  
   Schizoïde, 32  
   Sociopathe, 32, 33

**Pouvoir**

Autorité, 55, 66  
 Cercle des pouvoirs, 57, 58  
 Définition, 54, 55  
 Influence, 61-64  
   Stratégies, 61, 62  
   Tactiques selon la source du conflit, 63, 64  
 Jeux de pouvoir, 54, 55, 59-61  
 Opportunité, 59  
 Sociocratie, 59  
 Sources, 60  
 Types, 56, 59

**Prévention**, 98-101

Boîte à suggestions anonyme, 98, 99  
 De problèmes, 5, 6  
 Dénouement du conflit (étapes), 101  
 Direction par objectifs, 99  
 Discussion structurée, 99-101  
 Écoute active, 98

**Problème**

Distinction du conflit, 4  
 Prévention, 5, 6  
*Voir aussi* **Conflit**

## - R -

**Rôle**, 35-38

Persécuteur, 36, 37  
 Sauveur, 35, 36  
 Triangle de Karpman, 35  
 Victime, 36, 37

---

- S -

**Santé psychologique**

Harcèlement psychologique, 18,  
103

Problèmes de santé psychologique  
au travail, 19

**Styles de gestion d'un conflit, 43-54**

Accommodement, 44, 52, 53

Collaboration, 44, 53

Compétition, 43, 52

Compromis, 44, 54

Évitement, 43, 53

Test de détermination du style  
dominant, 45-51

*Voir aussi* **Conciliation, Prévention**