

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**