

TABLE DES MATIÈRES

<i>Biographie de l'auteur</i>	VII
<i>Remerciements</i>	IX
<i>Préface</i>	XI
<i>Acronymes</i>	XV
<i>Liste des figures</i>	XVII
<i>Liste des outils selon les étapes</i>	XIX
<i>Avant-propos</i>	XXI
Introduction	1
Contexte de la situation	1
Définition	3
Concepts et théories	7
Les composantes du conflit	9
ÉTAPE 1	
Diagnostiquer le conflit par une gestion rigoureuse	13
La dynamique des conflits	15
Causes	15
Conséquences	17
Sources	18
Obstacles	20
Les quatre accords Tolteques	21
Parole	21
Personnelle	21
Perception	22
Perfection	22

Les différents types de conflits	23
Les différents types de personnalités difficiles	26

ÉTAPE 2

La mise en œuvre d'interventions stratégiques et agiles	39
Les styles de gestion des conflits interpersonnels	41
Évitement	43
Compétition	43
Accommodement	44
Collaboration	44
Compromis	44
L'interprétation de vos résultats	51
Les jeux de pouvoir organisationnels	54
Le pouvoir	54
L'influence	61

ÉTAPE 3

L'utilisation d'outils et techniques pour résoudre un conflit au travail	65
Les résolutions de conflit	67
Comment fait-on pour canaliser ses émotions au travail?	70
L'approche DNC : Dialogue ; Négociation ; Compromis	72
La négociation	73
La médiation	79
La conciliation	93
L'arbitrage	94
Résoudre par la prévention	98
La culture organisationnelle	101
Conclusion	105
Bibliographie	107
Index analytique	109