

Table des matières

Avant-propos	5
Partie A Comprendre et identifier les conflits	7
Introduction	8
1 Identification d'un conflit	9
1.1 Caractéristiques d'un conflit	9
1.2 Potentiels de conflit et signes révélateurs d'un conflit au sein d'une organisation	11
1.3 Déterminer la nature d'un conflit	12
1.4 Quel est le sens d'un conflit?	20
Résumé	22
Exercices	23
Exercices pratiques	24
2 Extériorisation d'un conflit	25
2.1 Émotions qui accompagnent le conflit	25
2.2 Formes d'un conflit	26
2.3 Schémas de comportement en situation de conflit	28
2.4 Stratégies de conflit	28
2.5 Cinq modèles de comportement individuel	28
Résumé	32
Exercices	32
Exercices pratiques	34
3 Escalade d'un conflit	36
3.1 Les trois principales phases d'un conflit	36
3.2 Les neuf degrés de l'escalade d'un conflit	37
Résumé	42
Exercices	42
4 Mobbing (harcèlement moral)	44
4.1 Caractéristiques du mobbing	44
4.2 Actes de mobbing	45
4.3 La spirale de l'escalade dans le cas du mobbing	47
4.4 Mesures de prévention et d'intervention	48
Résumé	49
Exercices	50
Partie B Maîtriser et assimiler les conflits	51
Introduction	52
5 Analyse d'un conflit	53
5.1 Les différents points de vue à prendre en compte dans un conflit	53
5.2 Auto-analyse	54
Résumé	56
Exercices	57
Exercices pratiques	58
6 Élaboration de solutions à un conflit	59
6.1 Conditions préalables à une gestion de conflit efficace	59
6.2 Solutions constructives conformes au modèle d'Harvard	59
6.3 Voies vers la résolution du conflit	62
6.4 Communication non violente	63
6.5 Rôles du médiateur dans la résolution de conflit	65
Résumé	68
Exercices	69
Exercices pratiques	70

7	Conduite d'un entretien de résolution de conflit	71
7.1	Clarifier les conditions	71
7.2	Préparation de l'entretien	72
7.3	Structure d'un entretien de résolution de conflit	73
7.4	Fil conducteur d'un entretien de résolution de conflit	78
7.5	Médiation lors d'un entretien de résolution de conflit	79
	Résumé	82
	Exercices	83
	Exercices pratiques	83
8	Assimilation d'un conflit	84
8.1	Réflexion sur un conflit	85
8.2	Réflexion sur sa capacité personnelle à gérer un conflit	85
8.3	Instaurer une culture du conflit	86
	Résumé	88
	Exercices	89
	Exercices pratiques	89
Partie C	Annexe	91
	Solutions des exercices	92
	Index	96