

Sommaire

Introduction.....	1
La collection « Autorité, mode d'emploi »	1
Les clés de la gestion des conflits.....	3

Première partie

LES DONNÉES DU CONFLIT

Chapitre 1 – Les conflits en question	9
Le conflit enjeu d'autorité, l'autorité enjeu du conflit	11
Conflits : la guerre des nerfs	19
Synthèse : vers une pratique d'autorité responsable et efficace	32
Chapitre 2 – Règles de base de la gestion de conflit.....	33
Résolution des différends : modes d'opposition	33
Résolution des différends : modes de composition	45
Chapitre 3 – Niveaux de résolution et degrés du conflit	53
Échelle des modes de résolution des désaccords	53
Degrés du conflit	56
Synthèse : grille d'analyse de la gravité du conflit	65

Seconde partie

MAÎTRISER LES CONFLITS

Chapitre 4 – Gagner en efficacité : une question de pilotage.....	71
La balance des conflits	71
Tarir la source des conflits.....	83

Chapitre 5 – Gagner en efficacité dans la gestion des différends	89
Procédés d'intervention	89
La zone obscure	97
La restitution	104
Chapitre 6 – Réduire le conflit par la maîtrise du dialogue	107
L'appartenance du problème	108
Technique d'écoute	112
Technique d'expression	114
Quand ça ne marche pas, ou comment arrêter le dérapage vers le conflit	117
Chapitre 7 – Maîtrise du conflit dans divers domaines	121
Manager les conflits dans l'entreprise	121
Les conflits familiaux	127
Les conflits à l'école	132
Les conflits entre les autorités sociales et leurs ressortissants	139
Les conflits politiques	143
Conclusion	147
Rigueur et affection	147
Fuite impossible	147
Avoir un cœur de pierre vis-à-vis du conflit	148