

La prévention et la gestion des conflits en milieu de travail

Table des matières

1.	La prévention.....
2.	Les bonnes dispositions organisationnelles
3.	Mesures préventives organisationnelles.....
4.	Conflit ou désaccord : définitions.....
5.	Nature du conflit
6.	La dynamique du conflit
7.	Comment gérer les désaccords
8.	Les stratégies de gestion de conflits.....
9.	Résolution de conflits
10.	Et si notre manière de concevoir le conflit était le problème
11.	Si les conflits rendaient les gens momentanément stupides?
12.	Mesures disciplinaires
13.	La médiation
	Annexe A Résolution de conflits : Plan en 8 étapes
	Annexe B Autodiagnostic sur la capacité organisationnelle à traiter les conflits
	Annexe C Grille pour la description d'une situation conflictuelle.....
	Annexe D Étape du processus de médiation.....