

SOMMAIRE

Introduction	7
Chapitre 1 - La médiation parmi les différents modes de résolution des conflits à disposition du manager....	11
Les différents modes de résolution des conflits.....	11
Les conditions de la médiation pour le manager-médiateur	21
Le choix entre les différents modes de règlement du conflit.....	25
Chapitre 2 - Clés de lecture et de compréhension des conflits.....	31
Le désaccord.....	31
La construction des récits	43
Le traitement du désaccord	52
Chapitre 3 - Mettre en œuvre le processus de médiation	67
La prémédiation.....	67
Le déroulé de la médiation	71
La roue de Fiutak, un repère pour comprendre la dynamique de la médiation	73

Chapitre 4 - La philosophie et les techniques de la médiation	81
La posture du médiateur	81
Les outils et techniques	84
Les attitudes facilitantes.....	94
Chapitre 5 - Les conflits impliquant le manager et un de ses collaborateurs : utiliser l'esprit de la médiation	99
Analyser la situation avec les positions de perception	100
Sortir du conflit.....	107
Prévenir et identifier les récidives.....	113
Conclusion	121
Bibliographie	125
À propos de l'autrice	131