

# Table des matières

Introduction .....	3
<b>Partie I : LES CAUSES COURANTES DE CONFLITS</b>	
<b>AU TRAVAIL</b> .....	15
1. Les raisons des conflits .....	17
2. Les cinq langages de l'offensé .....	31
<b>Partie II : STRATÉGIES POUR ÉVITER DES CONFLITS</b>	
<b>INUTILES</b> .....	47
3. Point de départ : une communication efficace .....	49
4. Le danger de faire des suppositions .....	59
5. Le coût (élevé) de la communication indirecte .....	71
<b>Partie III : CARACTÈRE ET CONFLIT</b> .....	83
6. Vérité et tromperie.....	85
7. Voir à travers les yeux des autres .....	93
<b>Partie IV : RÉPARER LES TORTS QUE VOUS AVEZ CAUSÉS..</b>	103
8. S'excuser sur le lieu de travail ? Vraiment ? .....	105
9. Les meilleures pratiques (et les moins bonnes) ..	125
10. Pourquoi la présentation d'excuses ne résout pas tout.....	141
<b>Partie V : LÂCHER PRISE SUR LES BLESSURES</b>	
<b>DU PASSÉ</b> .....	149
11. Comprendre le « lâcher-prise » .....	151

<b>Partie VI : RÉTABLIR ET RENFORCER LA CONFIANCE</b>	
<b>DANS LES RELATIONS .....</b>	<b>163</b>
12. Comprendre la nature de la confiance.....	165
13. Comment rétablir la confiance.....	183
Aller de l'avant ... ..	193
Annexe. Fiches d'excuses.....	197
Remerciements.....	201