

Table des matières

Introduction	3
Partie I : LES CAUSES COURANTES DE CONFLITS	
AU TRAVAIL	15
1. Les raisons des conflits	17
2. Les cinq langages de l'offensé	31
Partie II : STRATÉGIES POUR ÉVITER DES CONFLITS	
INUTILES	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
Partie III : CARACTÈRE ET CONFLIT	83
6. Vérité et tromperie.....	85
7. Voir à travers les yeux des autres	93
Partie IV : RÉPARER LES TORTS QUE VOUS AVEZ CAUSÉS..	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
Partie V : LÂCHER PRISE SUR LES BLESSURES	
DU PASSÉ	149
11. Comprendre le « lâcher-prise »	151

Partie VI : RÉTABLIR ET RENFORCER LA CONFIANCE	
DANS LES RELATIONS	163
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