

Gestion des Conflits

Bibliographie sélective

→ Tous ces documents peuvent être empruntés au Centre de ressources pédagogiques du CAFOC, sous réserve de disponibilité

→ Sommaire :

1. La communication interpersonnelle ---- p. 1
2. Gérer les conflits---- p. 2
3. Jeux ---- p. 3

1. La communication interpersonnelle

Cote : G 7 GUE

50 fiches de communication : concepts et pratiques, techniques de management / Jean-Paul GUEDJ – Bréal, 2002 – 127 p.

Ouvrage traitant les aspects généraux de la communication interpersonnelle et explicitant les activités spécifiques qui la concernent dans l'univers de l'entreprise. L'accent est plus spécifiquement mis sur la dimension comportementale. Pour chacune des 50 fiches sont proposés des notions, des méthodes de cabinets de conseil, des exemples de la vie dans les organisations, des jeux et des citations d'écrivains.

Cote : G 7 PIC

Petit traité des conflits ordinaires / Dominique PICARD, Edmond MARC – Seuil, 2006 – 255 p.

La communication interpersonnelle est la plus naturelle et la plus compliquée des choses.

Cet ouvrage n'apporte pas de recettes pour éviter les heurts inévitables, mais il permet d'être l'analyste de ses propres difficultés afin de les surmonter.

À partir de cas concrets issus de la vie quotidienne (le couple, la famille, les milieux professionnels, amicaux...), les auteurs analysent ces exemples de conflits et proposent approches théoriques et solutions.

Cote : G 8.2 CHA

Tensions et conflits dans les relations personnelles : comment s'en sortir / Dominique CHALVIN – ESF, 2006 – 191 p.

Outil de formation proposant des apports théoriques et des applications pratiques pour mieux gérer les situations de tensions et de conflits dans les relations personnelles au travail ou dans la vie quotidienne. Un parcours d'autoformation est proposé par l'auteur, favorisant l'assimilation des concepts développés et la mise en pratique.

Cote : G 3.7 JAY

Travailler avec des personnes difficiles / Ros JAY – Village Mondial, 2004 – 91 p.

Notre travail nous confronte tous, un jour ou l'autre, à une personne qui nous rend la vie difficile... voire impossible !

Qu'il s'agisse d'un Monsieur je-sais-tout, d'un tyran, d'une diva ne supportant pas la critique ou d'une manipulatrice en présence de laquelle on se sent sans défense... Comment réagir face à ces différents types de personnalité ?

Les gens ne changent pas. Certes, mais les comportements, eux, peuvent évoluer. À défaut de modifier l'attitude de ces personnes caractérielles, vous pouvez agir sur votre façon de les aborder, de manière à anticiper ou résoudre les litiges qui se créent. Gagner en assurance, savoir garder son calme, utiliser le feed-back...

Cet ouvrage vous permettra d'acquérir rapidement les techniques efficaces pour gérer les personnes difficiles et étouffer dans l'oeuf les problèmes qu'elles peuvent causer, dès les premiers signes avant-coureurs. Un livre à l'usage de tous ceux qui vont "craquer" ! [Résumé de l'éditeur]

Cote : G 3.1 LEL

Comment gérer les personnalités difficiles / François LELORD, Christophe ANDRE – Odile JACOB, 2000 – 372 p.

Mieux comprendre et mieux gérer les personnalités difficiles que sont les anxieux, les paranoïaques, les obsessionnels, les narcissiques, les dépressifs...

2. Gérer les conflits

Cote : G 8 CAR

Animer un groupe : leadership, communication et résolution de conflits / Christophe CARRE – Eyrolles, 2007 – 235 p.

Guide proposant un ensemble de méthodes et techniques pour animer un groupe et dans ce cadre, plus particulièrement :

- communiquer avec efficacité et sans stress
- développer son leadership
- repérer les phénomènes d'influence qui entrent en jeu dans le groupe
- intervenir de façon constructive en cas de problème.

Cote : G 8.2 GIL

Comment réussir à travailler avec presque tout le monde / Lucy GILL – Retz, 2006 – 167 p.

Guide pratique proposant des méthodes inspirées de l'école de Palo Alto permettant d'améliorer les relations au travail avec les personnes peu collaboratives. Il traite de la manière dont les gens se contrecarrent et se frustrant mutuellement et qui, bien souvent, en viennent à interférer avec le fonctionnement de leur service ou de leur entreprise, et de la façon par laquelle il est possible de résoudre de telles situations. Cet ouvrage contient des éléments théoriques, des solutions pratiques illustrées de cas concrets et de témoignages, ainsi que des exercices de mise en pratique.

Cote : G 8.2 MIC

Conflit : comprendre et pouvoir agir / Robert MICHIT, Thierry COMON – Chronique Sociale, 2005 – 173 p.

4 classes de conflits ont été repérées et analysées par les auteurs (conflit d'avoir, conflit de pouvoir, conflit de défense d'identité et conflit de libération). Chacun d'entre eux nécessite un mode spécifique de résolution.

Partant de ce principe, ils proposent une démarche d'étude et de résolution des conflits en s'appuyant sur des exemples en situations professionnelle et sociale et des outils concrets.

Cote : G 8.2 LAT

Gérer les conflits dans vos formations / Dominique LATASTE – Eyrolles, 2008 – 169 p.

Qu'appelle-t-on conflit en formation et comment l'expliquer ? Comment le gérer ? Peut-il être considéré comme faisant partie de l'acte de formation, notamment s'il s'agit de formation de longue durée destinée aux personnes en reconversion et/ou insertion ?

C'est à ces questions que cet ouvrage tente de répondre par une réflexion théorique et en proposant des outils issus de l'expérience de terrain de l'auteur. Il permet ainsi aux formateurs de prendre du recul par rapport aux différents types de situations conflictuelles, de les repérer, d'en comprendre les mécanismes et d'en tirer parti.

Cote : G 8.2 MAR

Gérer les conflits de personnes, de management, d'organisation / Christine MARSAN – Dunod, 2005 – 231 p.

Panorama des différents types de conflits interpersonnels, intergroupes, multiculturels, relatifs aux changements et organisationnels, permettant d'en comprendre les ressorts, les composantes et les différentes dimensions à l'oeuvre. L'exploration des différentes facettes du conflit permettra de trouver les grilles de compréhension et les outils nécessaires pour les gérer au mieux et les anticiper.

Cote : G 8.2 COR

Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail / Solange CORMIER – Presses de l'Université du Québec, 2004 – 188 p.

Les conflits entre collègues, communément appelés conflits de personnalité, sont plutôt de type relationnel et résultent d'une communication déficiente ou inadéquate entre les parties.

Solange CORMIER présente des outils qui aideront les gestionnaires à mieux composer avec ces situations. Elle explique en quoi consistent habituellement les conflits relationnels et comment la démarche menant à leur dénouement peut contribuer au développement personnel et organisationnel.

Cote : G 8.2 MAL

Gérer les conflits au travail : la médiation systémique en entreprise / Jacques-Antoine MALAREWICZ – Village Mondial, 2008 – 169 p.

La gestion des conflits par la médiation est une pratique adaptée pour aborder les situations de conflit en entreprise, dans leur diversité ; l'utilisation d'une approche systémique permettra d'en proposer une analyse globale des enjeux relationnels et de déceler les "demandes cachées".

A travers cet ouvrage, Jacques-Antoine MALAREWICZ, spécialiste de l'approche systémique, fait l'inventaire des situations qui requièrent l'intervention du médiateur ainsi que des ressorts de la crise, puis il définit une méthodologie de travail reposant sur :

- l'identification de la demande et de ses conséquences
- la position du médiateur et l'utilisation par les parties prenantes
- les outils, la déontologie, la gestion par les problèmes et l'application à des cas réels.

Cote : G 8.2 NOY

Gérer les conflits : de l'affrontement à la coopération / Didier NOYE – INSEP Consulting, 2004 – 48 p.
Recueil de recommandations pour traiter les situations conflictuelles entre les personnes.

Cote : G 8.2 BRE

Gestion des conflits : la communication à l'épreuve / Richard BREARD, Pierre PASTOR – Editions Liaisons, 2004 – 220 p.

Ouvrage proposant une réflexion de fond à l'analyse et à la compréhension des mécanismes d'émergence des conflits. Il apporte méthodes et pratiques de prévention et de gestion des conflits, accompagnées d'exemples. Un chapitre est consacré à la présentation et l'analyse détaillée d'un cas institutionnel.

Cote : G 8.2 GAR

La gestion des conflits / Thierry GARBY – Economica, 2004 – 189 p.

Quand une entreprise est en conflit avec ses associés ou ses partenaires commerciaux, que lui faut-il ? Les moyens de gagner à n'importe quel prix, dans plusieurs années... ou des voies pragmatiques pour trouver une issue rapide à son différend ? Ce livre propose des méthodes aux organismes et entreprises qui préfèrent les solutions amiables. Lorsque ces dernières ne sont définitivement pas possibles, il suggère aussi une réflexion pour optimiser le traitement contentieux.

Cote : G 8.2 LAS

Pratique de la médiation : une méthode alternative à la résolution des conflits / Jean-Louis LASCOUX – ESF, 2004 – 222 p.

Outil de formation proposant des apports théoriques et des applications pratiques sur la pratique de la médiation.

Il apporte des réponses aux questions telles que :

- comment cultiver l'esprit de médiation et agir en médiateur efficace ?
- comment maintenir la motivation des protagonistes d'un conflit dans la médiation ?
- quelles techniques faut-il maîtriser pour conduire une médiation ?
- que sont l'altero-centrage, la négociation contributive ?
- quel processus le médiateur doit-il mettre en oeuvre ?
- comment préserver sa neutralité, son indépendance et son impartialité de médiateur ?

Cote : G 8.2 MON

Figures du conflit : une analyse systémique des situations conflictuelles / Michel MONROY, Anne FOURNIER – PUF, 1997 – 221 p.

L'observation à l'échelle du couple, des institutions mais aussi au plan sociologique et historique, a convaincu les auteurs de cet ouvrage de l'existence de déterminismes du conflit différents de ceux qui sont allégués. Une lecture systémique permet de considérer l'adversaire désigné comme un partenaire dans un jeu partagé. A l'appui d'exemples, ils montrent à quel point la dynamique conflictuelle peut s'autonomiser et échapper aux protagonistes, devenant alors difficilement réversible. L'ouvrage se termine par une revue critique des différentes méthodes de résolution du conflit, et des conditions qu'elles supposent pour être efficaces.

Cote : G 8.2 LAY

Dénouer les conflits professionnels : l'école de Palo Alto dans l'entreprise / Gérard LAYOLE, Editions d'Organisation, 1984 – 115 p.

L'approche paradoxale (école de Palo Alto) fournit une clé pour décrypter et désamorcer les conflits de l'entreprise : par opposition à la psychologie classique qui repose sur l'analyse du comportement individuel, elle s'appuie sur la description et la formalisation des relations interpersonnelles.

Après avoir exposé les fondements théoriques de cette "nouvelle communication", Gérard LAYOLE propose une méthodologie pour traiter les blocages et les conflits grâce à l'intervention paradoxale.

3. Jeux

Cote : G 7 GUE

50 fiches de communication : concepts et pratiques, techniques de management / Jean-Paul GUEDJ – Breal, 2002 – 127 p.

Ouvrage traitant les aspects généraux de la communication interpersonnelle et explicitant les activités spécifiques qui la concernent dans l'univers de l'entreprise. L'accent est plus spécifiquement mis sur la dimension comportementale. Pour chacune des 50 fiches sont proposés des notions, des méthodes de cabinets de conseil, des exemples de la vie dans les organisations, des jeux et des citations d'écrivains.

Cote : K 11.2 COS

Former par les contes : recueil de contes et mode d'emploi pour les formations / Philippe COSTE, Martine BIGEARD – Editions d'Organisation, 2008 – 200 p.

Le conte est un des nombreux outils de formation, à la fois riche et puissant, utilisé de longue date dans l'enseignement et la formation.

Il permet de découpler l'envie d'apprendre, de faciliter la transmission des savoir-être, de rendre attractif ce qui ne le semble pas, de donner des repères solides, de donner du rêve et des émotions, d'apporter de la nouveauté et de la fantaisie...

Cet ouvrage s'adresse aux formateurs souhaitant enrichir leur pédagogie et leurs animations.

Il constitue un outil complet permettant de tirer profit du conte en formation, en proposant :

- une partie pratique, développant une méthode d'utilisation et d'exploitation du conte ;
- une partie didactique, permettant d'apprendre l'art de raconter ;
- un recueil de contes, classés et répertoriés par thématiques de stage (transmission de compétences, techniques de vente, prise de parole en public, management commercial, management, leadership, gestion du temps, gestion du stress, gestion des conflits, formation de maîtres d'apprentissage, formation de formateurs, fonction RH, développement personnel, communication, coaching, changement, animation de réunion, animation d'équipe, accueil des clients).

Cote : G 7.71 PAU

Jeux de coopération pour les formateurs : 70 jeux pour développer l'esprit d'équipe / François PAUL-CAVALLIER – Eyrolles, 2007 – 152 p.

Pour développer l'esprit de coopération et optimiser le fonctionnement d'une équipe, l'auteur, formateur en psychologie, a réuni un certain nombre de jeux ayant plusieurs objectifs :

- Retrouver la confiance en soi puis dans les autres
- Identifier ses sentiments, les exprimer, les accepter par effet de miroir, appréhender ceux des autres dans la compréhension
- Identifier les conflits et les nommer, entrer dedans et les résoudre dans une position gagnant-gagnant
- Vivre en groupe
- Partager, communiquer.

Ces jeux sont présentés sous forme de fiches à destination des formateurs, structurées de la façon suivante : le ou les objectifs, le nombre de participants, le lieu / environnement, les pièges à éviter, le matériel nécessaire, les protections, les consignes de départ, la description de l'exercice, l'exploitation de l'exercice.

En fin d'ouvrage, un tableau récapitulatif permet de choisir le bon exercice en fonction de l'objectif visé (rencontre, cohésion, coopération, résolution de problème, leadership, prise de pouvoir, humour, plaisir d'être ensemble, cristallisation, clôture).

Cote : G 7.71 CRI

Management et communication : 100 exercices : jeux et cas pratiques pour former autrement / Denis CRISTOL – ESF, 2010 – 271 p.

Boîte à outils mettant à disposition du formateur 100 exercices, cas pratiques et jeux de rôles, pour les formations au management et à la communication.

Ces exercices sont regroupés autour de 3 grands thèmes :

- . Les relations au sein du groupe
- . La relation interpersonnelle
- . Le développement personnel.

Pour chaque exercice est précisé le thème, le temps de mise en place, le matériel et la préparation nécessaires, l'objectif, le déroulement, l'exploitation que le formateur peut faire de l'exercice ainsi que des variantes possibles.

CAFOC – Centre de ressources pédagogiques

22 rue de Chateaubriand – 44000 Nantes

Horaires d'ouverture :

Lundi, mardi, mercredi et vendredi : 8h45 / 12h30 – 13h45 / 17h30

Jeudi : 8h45 / 17h30 (*Journée continue*)

Tél : 02.40.35.94.16

www.cafoc.ac-nantes.fr