



INSET Angers 20 mai 2016

SERVICE DOCUMENTATION INSET ANGERS



Médiation
Communication non violente
Coaching
De quoi s'agit-il ?

VENDREDI 20 MAI 2016
10h00-16h30



INSET Angers

DOSSIER DOCUMENTAIRE

Elaboré par le service documentation de l'Inset d'Angers

***Ce dossier documentaire est strictement réservé à votre usage personnel.
Dans le respect du Code de la Propriété intellectuelle, il ne vous est pas permis de le reproduire,
ni de le céder ou d'en faciliter la reproduction par un tiers.***

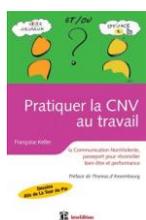
✓ Indications bibliographiques des intervenants

LES BASES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)



Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) - Introduction à la Communication Non Violente, Marshall Rosenberg, La Découverte, 2005

La plupart d'entre nous avons été éduqués dans un esprit de compétition, de jugement, d'exigence et de pensée de ce qui est " bon " ou " mauvais ". Au mieux, ces conditionnements peuvent conduire à une mauvaise compréhension des autres, au pire, ils provoquent colère ou frustration, et peuvent conduire à la violence. Une communication de qualité entre soi et les autres est aujourd'hui une des compétences les plus précieuses. Par un processus en quatre points, Marshall Rosenberg met ici à notre disposition un outil très simple dans son principe, mais extrêmement puissant, pour améliorer radicalement et rendre vraiment authentique notre relation aux autres. Grâce à des histoires, des exemples et des dialogues simples, ce livre nous apprend principalement : à manifester une compréhension respectueuse à tout message reçu, à briser les schémas de pensée qui mènent à la colère et à la déprime, à dire ce que nous désirons sans susciter d'hostilité, à communiquer en utilisant le pouvoir guérisseur de l'empathie. Bien plus qu'un processus, c'est un chemin de liberté, de cohérence et de lucidité qui nous est ici proposé. Cette nouvelle édition est entièrement mise à jour, enrichie de nouveaux cas, d'un chapitre inédit sur la relation compassionnelle à soi-même et d'une préface d'Arun Gandhi, petit-fils du Mahatma Gandhi.



Pratiquer la CNV au travail - La Communication NonViolente, passeport pour réconcilier bien-être et performance, Françoise Keller, InterEditions, 2013

La Communication NonViolente est un outil privilégié dans le monde du travail. Elle est d'autant plus utile dans une période de stress et de crise où tant les managers que les salariés ont besoin de communiquer positivement pour instaurer des relations de confiance et coopérer de façon satisfaisante. L'ouvrage reprend les formations données par l'auteur et apprend à utiliser la CNV dans son application au monde du travail.



Cessez d'être gentil, soyez vrai ! - Etre avec les autres en restant soi-même, Thomas d' Ansembourg, Edition de l'Homme, 2014

Nous sommes souvent plus habiles à dire leurs quatre vérités aux autres qu'à leur exprimer simplement la vérité de ce qui se passe en nous. Nous n'avons d'ailleurs pas appris à tenter de comprendre ce qui se passe en eux. Nous avons davantage appris à être complaisants, à porter un masque, à jouer un rôle. Nous avons pris l'habitude de dissimuler ce qui se passe en nous afin d'acheter la reconnaissance, l'intégration ou un confort apparent plutôt que de nous exprimer tels que nous sommes.

Nous avons appris à nous couper de nous-mêmes pour être avec les autres. La violence au quotidien s'enclenche par cette coupure : la non-écoute de soi même tôt ou tard à la non-écoute de l'autre, le non-respect de soi même tôt ou tard au non-respect de l'autre. Cessez d'être gentil, soyez vrai ! est un seau d'eau lancé pour nous réveiller de notre inconscience. Il y a urgence à être davantage conscients de notre manière de penser et d'agir.

En illustrant ses propos d'exemples percutants, l'auteur explique comment notre tendance à ignorer ou à méconnaître nos propres besoins nous incite à nous faire violence et à reporter sur d'autres cette violence. Pour éviter de glisser dans une spirale d'incompréhension, il s'agit de reconnaître nos besoins et d'en prendre soin nous-mêmes plutôt que de nous plaindre du fait que personne ne s'en occupe.

Ce livre est une invitation à désamorcer la mécanique de la violence, là où elle s'enclenche toujours : dans la conscience et le coeur de chacun de nous.



La médiation en entreprise - Faciliter le dialogue, gérer les conflits, favoriser la coopération, Arnaud Stimec, Sylvie Adjès, Dunod, 2015

Méthodologie d'accompagnement faite d'écoute et d'interventions, la médiation en entreprise permet de restaurer la communication, de faciliter la négociation et de gérer les conflits. Qu'elle soit préventive ou curative, la médiation implique de comprendre les impasses du dialogue, les ressorts du conflit et les enjeux de la négociation. Afin d'identifier les situations propices à sa mise en oeuvre et de connaître les limites de sa pratique, les auteurs proposent un cadre conceptuel et une méthodologie d'intervention adaptés à de nombreux conflits d'entreprise.

Cette 4e édition approfondit en particulier la question de la médiation en situation de risques psychosociaux, le design des médiations complexes (multi-acteurs, multi-enjeux) et l'inscription de la médiation dans des systèmes de gestion des conflits plus vastes. Ce livre s'adresse aux médiateurs professionnels en entreprise et aux managers souhaitant développer leur rôle de médiateur occasionnel.



La médiation, Michèle Guillaume-Hofnung, PUF, 2012

Depuis vingt-cinq ans, la médiation acquiert une importance sociale qui la renouvelle complètement. Le foisonnement du terme médiation, s'il reflète le besoin de médiation de nos sociétés, rend urgente une tentative de mise au point pour préciser sa définition, son champ théorique et pratique, ainsi que la problématique de son insertion institutionnelle dans une société qu'elle reflète et qu'elle peut modifier. La première partie de cet ouvrage propose un inventaire non sélectif des expériences se réclamant, même abusivement, de la médiation.

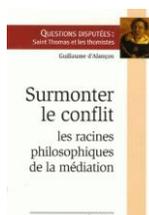
La seconde partie définit la médiation et fait le point sur ses références et son régime juridique.



Leadership et intelligence des conflits. Adopter des comportements efficaces en situation conflictuelle grâce au Dynamic Conflict Model (DCM), Graig Runde, Tim Flanagan, InterEditions, 2014

A partir d'un modèle réputé internationalement, le Dynamic Conflict Model, ce manuel offre à chacun - et plus encore aux managers, responsables d'équipe et dirigeants d'organisation - l'expertise nécessaire pour anticiper ou résoudre les situations conflictuelles. Déclaré ou larvé, un conflit est un catalyseur ; bien géré, il constitue autant un gisement de ressources nouvelles et d'innovation qu'il se révèle coûteux, mal géré.

De nombreux exemples et dialogues permettent de bien comprendre les points sensibles des acteurs du conflit et l'impact de chaque type de comportement (passif constructif, destructif actif, etc.) sur la situation rencontrée. L'ouvrage montre aussi comment transmettre ce savoir-être à ses équipes. Les leaders les plus efficaces - les personnes les plus écoutées - sont ceux et celles qui savent gérer les conflits et en percevoir les opportunités. Avec l'approche DCM, vous aurez les clés pour les transformer en facteurs d'adhésion, de créativité et de dynamisme.



Surmonter le conflit - Racines philosophiques de la médiation, Guillaume d'Alançon, Pierre Téqui (Editions), 2006

D'où viennent les conflits ? Comment faire pour les surmonter ? Le langage, l'imagination, le flou de la pensée et les idées constituent un terrain propice au développement des malentendus plus ou moins graves. Partant des origines philosophiques, cet essai étudie la nature des difficultés pouvant affecter les relations conjugales, interpersonnelles, professionnelles, sociales ou même internationales.

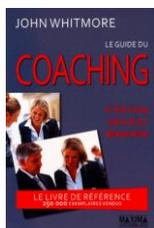
Parmi les outils facilitant la reconstruction de nos liens, la médiation occupe une place de première importance. Le lecteur pourra s'apercevoir à quel point l'amitié, l'équité, la bonne volonté, sont des éléments indispensables à ce processus de rénovation des rapports humains, avec pour arrière-fond la recherche de la vérité profonde de l'homme. Résolution politique, ce livre identifie aussi les faux amis, ceux qui conduisent à la démagogie, et donc au conflit.

Renouvelant par la racine le concept de médiation, l'auteur s'attache à mettre en perspective sa dimension éthique, la finalité ultime étant de trouver la quête de sens dissimulée derrière toutes les formes d'affrontements. Ainsi, la médiation trouve son essence dans le dépassement de la logique des parti(e)s en perspective du bien commun



Le métier de coach - Spécificités, rôles, compétences, François Delivré, Eyrolles, 2013
Le coaching est à la mode, mais le coach demeure un inconnu. Au-delà des qualités communément admises en relation d'aide, quels sont les savoir-faire nécessaires à l'exercice de cette profession ? En utilisant la forme originale d'une correspondance pédagogique, l'auteur propose et décrit un ensemble de sept compétences fondamentales déployées dans tout coaching. Il distingue également quatre types de coaching portant respectivement sur les personnes, les relations, les groupes et les organisations.

Toutes les questions importantes qui concernent le métier de coach sont abordées : les techniques d'entretien, la déontologie, la supervision, le business de coaching, etc. Le livre retrace également l'essor du coaching et donne un sens aux raisons de l'engouement actuel pour cette forme d'accompagnement personnalisé. Il clarifie les éléments de connaissance de soi, de vigilance et de qualité d'être que doit développer un coach pour bien exercer son métier. Sous forme de "bonus", cette troisième édition donne également accès à plusieurs conférences prononcées par l'auteur depuis la parution du livre.



Le guide du Coaching, John Whitmore, Maxima, 2012

Connaître le coaching est désormais essentiel pour tous les cadres. Cette technique s'est aujourd'hui imposée comme le moyen le plus efficace pour améliorer individuellement ses performances professionnelles. John Whitmore écrit : "Le coaching n'est pas simplement une technique qu'il convient de mettre en oeuvre de façon mécanique dans certaines circonstances. C'est une manière de manager, de communiquer avec les autres, un état d'esprit et une façon d'être.

Le coaching a mûri... et cette nouvelle édition du livre le plus lu dans sa discipline en explique les nouvelles frontières." Ce guide, qui peut être utilisé soit pour coacher les autres (par le "coach"), soit en autocoaching, est devenu le livre de référence. Il vous permet de mettre en pratique, dans votre vie professionnelle et personnelle, les conseils les plus efficaces pour progresser et faire progresser ceux qui travaillent avec vous. Dans cette édition très remaniée, John Whitmore introduit une nouvelle dimension du coaching en expliquant ce qu'il doit à la psychologie transpersonnelle, ce qu'il peut apporter au développement du leadership, en quoi il peut contribuer à l'expression d'une responsabilité sociale des entreprises et ce que peuvent être les solutions qu'il apporte dans une période de profonds bouleversements.

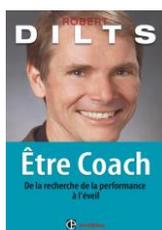


Coacher les groupes et les organisations avec la Théorie Organisationnelle d'Eric Berne (T.O.B.), François Vergonjeanne, InterEditions, 2015

Nouvelle édition actualisée et rendue plus pédagogique encore de cet ouvrage spécialisé en coaching des organisations et des groupes visant le fonctionnement d'une entité entière dans ses différentes composantes et actions. La TOB, théorie organisationnelle de Berne, l'inventeur de l'analyse transactionnelle, sur laquelle il repose s'imposant de plus en plus comme une référence en entreprise.

Une porte d'entrée originales et pertinente sur deux notions fondamentales : l'autorité et la dynamique Un outil de préparation et d'accompagnement du changement Du côté du coach, regard sur le métier

Rappel : ce coaching diffère du coaching d'équipe souvent appelé team building qui porte sur la cohésion et la performance collective d'une équipe.



Être Coach - De la recherche de la performance à l'éveil, Robert Dilts, Dunod, 2008

Être coach, c'est accompagner la personne ou un groupe de personnes vers un/des changements désirés et bénéfiques. Or il existe une hiérarchie des niveaux de changement de vie et d'apprentissage. Chaque niveau transcende et inclut les processus et relations du niveau inférieur. Il demande par conséquent un type de soutien particulier et requiert du coach une prise de conscience du niveau pertinent, de la recherche de performance à l'éveil, ainsi que des rôles et des outils appropriés. C'est ce qu'analyse et décrit cet ouvrage, véritable manuel de Coaching avec un grand C.



Du désir au plaisir de changer- Le coaching du changement, Françoise Kourilsky, Dunod, 2014

La conduite du changement dans la vie professionnelle et la vie personnelle, c'est complexe. Partant du constat que notre logique linéaire et binaire a montré et montre encore ses limites dans le monde du travail et dans le dialogue social, l'auteur pense qu'un mode de pensée systémique et constructiviste est plus pertinent pour aborder la complexité de la conduite du changement. Avant l'action, une prise de recul est nécessaire pour aboutir à de meilleurs résultats.

« Faire moins pour faire mieux »... la réussite n'est pas fonction de la quantité d'efforts déployés mais résulte de leur pertinence. Cette 5e édition montre plus encore que la pensée, ressource essentielle souvent délaissée, peut générer l'enthousiasme, le sens et l'élan dont nous avons tant besoin.

FILMOGRAPHIE

Oui, mais...Emilie Dequenne (Acteur, Réalisateur), Gérard Jugnot (Acteur, Réalisateur), Yves Lavandier (Réalisateur), 2001, 1h45

Une adolescente de dix-sept ans, en pleine découverte de la sexualité, entourée d'une mère étouffante, d'un père absent et d'un petit ami trop entreprenant, entame une thérapie avec un psy hors du commun.

<http://streamcomplet.com/oui-mais/>

Le discours d'un roi (Oscar 2011 du meilleur film, meilleur réalisateur et meilleur acteur et meilleur scénario), Edition Prestige, Colin Firth (acteur), héléna Bonham Carter (acteur), Tom Hooper (Réalisateur), 2011

D'après l'histoire vraie et méconnue du père de l'actuelle Reine Elisabeth, qui va devenir, contraint et forcé, le Roi George VI (Colin Firth), suite à l'abdication de son frère Edouard VIII (Guy Pearce). D'apparence fragile, incapable de s'exprimer en public, considéré par certains comme inapte à la fonction, George VI tentera de surmonter son handicap grâce au soutien indéfectible de sa femme (Helena Bonham Carter) et d'affronter ses peurs avec l'aide d'un thérapeute du langage (Geoffrey Rush) aux méthodes peu conventionnelles. Il devra vaincre son bégaiement pour assumer pleinement son rôle, et faire de son empire le premier rempart contre l'Allemagne nazie

<http://www.cinemotions.com/DVD-Le-Discours-d-un-Roi>

Le coach, Jean-Paul Rouve (acteur), Richard Berry (acteur), Olivier Doran (réalisateur), Vice-Versa, de Pixar, 2008

Chêne est un coach renommé qui accumule les succès professionnels. Mais c'est aussi un joueur invétéré qui a des dettes colossales. A bout de patience, sa femme le quitte.

Pris à la gorge par ses créanciers, Chêne accepte un contrat qui peut le sauver : coacher à son insu Marmignon, un directeur très singulier qui semble être le pire coaché imaginable.

http://www.allocine.fr/film/fichefilm_gen_cfilm=127660.html

✓ Indications bibliographiques du Centre de Ressources Documentaires

• SELECTION D'OUVRAGES

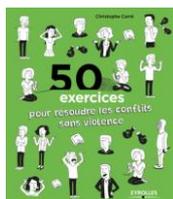
MEDIATION

Pratique de la médiation professionnelle, LASCoux Jean-Louis, ESF, 2015, 247 p.

La médiation professionnelle est devenue une discipline à part entière qui établit une corrélation entre la résolution des différends et la qualité relationnelle. Cet ouvrage est le premier support de formation des médiateurs professionnels. Il place ces derniers au coeur des processus (qu'il s'agisse de contextes conventionnels ou judiciaires) et offre un outillage complet sur les attitudes et les comportements des protagonistes, sur l'état d'esprit à adopter ainsi que sur les techniques et les méthodes performantes : maîtriser la dynamique relationnelle et l'alterocentrage ; déclencher l'implication, la motivation et la coopération des protagonistes ; maîtriser la diversification du langage avec le modèle SIC® ; conduire les entretiens et animer les réunions ; favoriser l'émergence de projets contributifs et la pérennité des accords.

Depuis le JO du 14 mars 2015, la médiation est placée comme préalable à l'introduction d'une procédure judiciaire civile. Cette 7e édition enrichie est une référence pour tous les intervenants en relations humaines qui souhaitent promouvoir la qualité du dialogue social et aboutir à des négociations contributives efficaces.

CNV - Communication non violente



50 exercices pour résoudre les conflits sans violence, CARRE Christophe, Eyrolles, 2015, 126 p.

Exercice n°00 : ce livre est-il fait pour vous ?

Parmi les propositions ci-dessous, cochez celles qui vous correspondent.

- Pour vous, conflit est synonyme de violence.
- Vous préférez prendre sur vous plutôt que d'avouer un désaccord avec vos proches.
- Depuis votre plus jeune âge, les conflits vous font peur.
- Pour vous, qui dit conflit dit nécessairement échec relationnel.
- Dans un conflit, vous ne parvenez généralement pas à "en placer une".
- Vous avez parfois envie de frapper votre interlocuteur pour qu'il se taise.
- Pour vous, le conflit, c'est une perte de temps et d'énergie.
- Vous ne vous sentez pas sûr de vous.
- Dans un conflit, il y a forcément un gagnant et un perdant.
- Vous voulez toujours avoir raison.

Moins de 2 réponses : ce livre ne vous concerne pas.

2 à 5 réponses : la lecture de ce livre vous sera probablement bénéfique : vous ne craignez pas les conflits mais vous y êtes mal à l'aise. Elle vous apprendra à rester vous-même dans les moments de conflits.

6 à 10 réponses : ce livre est fait pour vous ! Vous perdez vos moyens ou votre calme dans les conflits, ce qui vous handicape dans votre vie quotidienne. Les 50 exercices de ce livre vous aideront à comprendre les raisons de votre attitude et à régler les conflits du quotidien en douceur.

47-097047 IF 13 E



Quand la girafe danse avec le chacal : Les quatre temps de la Communication NonViolente, RUST Serena, Jouvence éditions, 2015, 186 p.

Imaginez que vous soyez en colère contre votre partenaire. Comment allez-vous exprimer vos sentiments sans qu'il ou elle ne se sente agressé(e) ? De même, comment accueillir ou comprendre ses reproches à votre rencontre sans vous sentir cruellement blessé(e) ?

Vous trouverez dans ce livre les quatre étapes essentielles pour que votre communication soit constructive, satisfaire les besoins de chacun de manière harmonieuse et égalitaire.

Aller vers l'autre, avec empathie et compréhension, met fin aux éternels conflits, rancœurs et attitudes belliqueuses, qui « plombent » notre vie quotidienne.

La méthode proposée vous donne les clés d'une communication sans violence. Elle prend racine sur les idées de Marshall B. Rosenberg, un médiateur mondialement connu.

47-097537 IF 13 Q



Transformez votre colère en énergie positive ! - Poser les limites et se faire respecter, DEDEBANT Nathalie, Eyrolles, 2015, 193 p.

Vous éclatez violemment à tout propos, vous accumulez de la rancœur non exprimée, ou vous évitez les situations conflictuelles par peur d'avoir à poser vos limites... Dans tous les cas, vous ne savez pas utiliser votre colère. Pire, elle vous dessert. Quel est votre profil colérique et comment faire bon usage de cette émotion ? Pour certains se mettre en colère équivaut à perdre le contrôle de soi, pour d'autres, il s'agit du seul moyen de se faire respecter, quitte à saborder ses liens affectifs et professionnels.

Or, dans la gamme des émotions, la colère est avant tout une source d'énergie pour se lancer dans l'action et faire changer les choses. Tests, méthodes et outils à l'appui, les auteurs proposent un tour d'horizon des techniques pour transformer sa colère, qu'elle soit chronique, masquée ou refoulée, en énergie positive : analyse transactionnelle, PNL, affirmation de soi, approche systémique, Communication NonViolente, gestion du stress...vous saurez comment vous mettre sainement en colère.

47-097048 MAN 42 T

Cessez d'être gentil, soyez vrai !, D'ANSEMBOURG Thomas, L'homme (Éditions de), 2014, 151 p.

Nous avons pris l'habitude de dissimuler ce qui se passe en nous afin d'acheter la reconnaissance, l'intégration ou un confort apparent plutôt que de nous exprimer tels que nous sommes. Nous avons appris à nous couper de nous-même pour être avec les autres. La violence au quotidien s'enclenche par cette coupure : la non-écoute de soi-même tôt ou tard au non-respect de l'autre. Cessez d'être gentil, soyez vrai ! est un seau d'eau lancé pour nous réveiller de notre inconscience.

Il y a urgence à être davantage conscients de notre manière de penser et d'agir. Le message de Cessez d'être gentil, soyez vrai ! est plus actuel que jamais. Pour rendre son propos encore plus accessible, l'auteur a choisi de revoir son texte et de l'agrémenter d'illustrations humoristiques. Condensée, simplifiée et plus légère, cette nouvelle édition constitue le premier pas capital pour quiconque cherche à se libérer de ses habitudes néfastes et à s'ouvrir aux concepts de la communication non-violente.

47-097097 IF 13 C



Sortir des conflits, CARRE Christophe, Eyrolles, 2014, 181 p.

Au quotidien, nous éprouvons des difficultés relationnelles : incompréhensions, désaccords, querelles sans conséquence ou hostilités violentes... Souvent, nous avons peur et les comportements que nous adoptons ne font qu'envenimer les choses. Pourquoi entrons-nous en conflit ? Comment communiquer sans violence ? Quels outils de dialogue privilégier ? Quelle attitude adopter ? Cet ouvrage répond à toutes ces questions pour vous aider à résoudre les différentes formes de conflits et à en sortir grandis.

47-097050 MAN 223 S

Pratiquer la CNV au travail - La Communication NonViolente, passeport pour réconcilier bien-être et performance, KELLER Françoise, Interéditions, 2013, 274 p.

La Communication NonViolente est un outil privilégié dans le monde du travail. Elle est d'autant plus utile dans une période de stress et de crise où tant les managers que les salariés ont besoin de communiquer positivement pour instaurer des relations de confiance et coopérer de façon satisfaisante. L'ouvrage reprend les formations données par l'auteur et apprend à utiliser la CNV dans son application au monde du travail.

*Comme le précédent ouvrage de l'auteur, le livre est enrichi de dessins d'Alix de La Tour de Pin.
47-096566 IF 13 P*



Prévenir et résoudre les conflits au travail dans le secteur médico-social, SCOHY Nicolas, ESF, 2013, 172 p.

Comment traiter la spécificité des conflits au travail dans le secteur social et médico-social ? Ecart entre travail prescrit et travail réel, charge émotionnelle induite par les missions imparties pour accueillir un public vulnérable et difficile, organisations du travail soumises au changement, problème d'identité au travail, évaluation de la qualité du travail entre professionnels, autant de sources de conflits à gérer pour la direction des établissements sociaux et médico-sociaux.

Dans cet ouvrage concret, l'auteur propose :

- un questionnement d'autodiagnostic pour identifier ses ressentis, ses émotions et attitudes avant de prétendre résoudre au mieux un conflit au travail ;
- une analyse de la mécanique des conflits ;
- des techniques de communication bienveillante et de gestion de conflit, à travers notamment plusieurs modes de concertation.



La Communication non-violente. Mieux communiquer sans conflit !, BASU Andreas, FAUST Liane, Ixelles éditions, 2011, 155 p.

Au travail comme à la maison, la communication fait partie de notre quotidien. Résoudre des problèmes, régler de légers différends ou mettre un terme à de sérieux conflits, il ne se passe pas une journée sans que nous ayons besoin de communiquer.

Si des querelles mineures ou de véritables guerres éclatent dans notre sphère privée ou notre milieu professionnel, c'est essentiellement parce que nous croyons que les autres sont responsables de nos sentiments et de nos émotions.

La communication non-violente est une attitude face à la vie qui nous rend capables d'assumer ce qui relève de notre propre responsabilité ; elle est aussi une méthode de résolution des conflits extraordinairement simple et profitable à tous. Langage de paix, elle nous incite à une meilleure compréhension de l'autre et une plus grande empathie envers lui.

Dans la lignée des enseignements de Marshall B. Rosenberg, ce MiniGuide vous montre comment assumer la responsabilité de votre ressenti et transmettre à vos interlocuteurs le message que vous souhaitez faire passer, indépendamment de leur position, de leur sexe ou de leur culture. Vous apprendrez à connaître les différents éléments de la communication non-violente et à les appliquer dans vos échanges quotidiens.

L'alliance du cœur et de l'esprit vous permettra d'agir en accord avec les valeurs qui sont les vôtres et de ne plus manifester d'hostilité. Car l'objectif de ce petit guide est de vous aider à développer une intelligence de la relation grâce à laquelle la vie est infiniment plus agréable à vivre.

47-94722-1 IF 13 C

Pratique de la communication non violente, MYERS Wayland, Jouvence éditions, 2007 - 95 p.

Parties traitées :

- la communication non violente
- comment partager et écouter : deux questions fondamentales ; trois recommandations
- la communication non violente en pratique : exemples
- utilisations plus complexes

Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs). Introduction à la Communication NonViolente, ROSENBERG Marshall B.- Découverte (La), 2005 - 260 p.

La plupart d'entre nous avons été éduqués dans un esprit de compétition, de jugement, d'exigence, et de pensée de ce qui est « bon » ou « mauvais ». Au mieux, ces conditionnements peuvent conduire à une mauvaise compréhension des autres, au pire, ils provoquent colère ou frustration, et peuvent conduire à la violence. Une communication de qualité entre soi et les autres est aujourd'hui une des compétences les plus précieuses. Par un processus en quatre points, Marshall Rosenberg met ici à notre disposition un outil très simple dans son principe, mais extrêmement puissant pour améliorer radicalement et rendre vraiment authentique notre relation aux autres. Grâce à des histoires, des exemples et des dialogues simples, ce livre nous apprend principalement : - à manifester une compréhension respectueuse à tout message reçu, - à briser les schémas de pensée qui mènent à la colère et à la déprime, - à dire ce que nous désirons sans susciter d'hostilité, - à communiquer en utilisant le pouvoir guérisseur de l'empathie. Bien plus qu'un processus, c'est un chemin de liberté, de cohérence et de lucidité qui nous est ici proposé. Cette nouvelle édition est entièrement mise à jour, enrichie de nouveaux cas, d'un chapitre inédit sur la relation compassionnelle à soi-même et d'une préface d'Arun Gandhi, petit-fils du Mahatma Gandhi.

47-94721-1 IF 13 M



Nous arriverons à nous entendre - suivi de : qu'est-ce qui vous met en colère? ROSENBERG Marshall B. / KLEIN Shari / GIBSON Neill, Jouvence Editions, 2005, 94 p.

Résoudre les conflits de manière efficace et pacifique, tel est le chemin que vous propose Marshall Rosenberg, le créateur de la Communication Non Violente.

Il ne s'agit pas de trouver un compromis, mais de parvenir à un respect et à une vraie qualité de relation entre les parties en conflit. La Communication Non Violente est un processus qui instaure une relation permettant de satisfaire les besoins de chacun.

Elle nous aide à : nous libérer des effets de nos expériences passées et de notre conditionnement culturel ; rompre avec les schémas qui aboutissent aux disputes, à la colère et à la dépression ; résoudre les conflits dans un climat de paix, sur le plan privé ou public, national ou international ; créer des structures sociales permettant de satisfaire les besoins de tous ; développer des relations fondées sur le respect mutuel, la compassion et la coopération.

COACHING



Le coaching, AMAR Patrick, ANGEL Pierre, PUF, Que sais-je ?, 2015

Le coaching se développe significativement en France depuis une dizaine d'années. Il est un processus d'accompagnement destiné à favoriser un environnement de croissance et d'optimisation du potentiel de la personne. À travers une sorte de maïeutique, coach et client forment un partenariat stimulant, grâce auquel le coaché peut évacuer les obstacles à son développement, faire émerger ou acquérir de nouvelles compétences et améliorer sa performance. Cette relation d'aide est fondée sur des concepts, des méthodes et des outils issus des théories de l'organisation comme du vaste champ psychothérapeutique.

Ce livre propose une synthèse des principaux aspects tant théoriques que pratiques de ce que représente aujourd'hui le coaching.

« Coaching et management », bibliographie réalisée par le Centre de Ressources Documentaires de l'Inset Angers, 2015

http://www.cnfpt.fr/sites/default/files/biblio_coaching_et_management

MEDIATION

Médiation : résoudre les conflits, mode d'emploi, PELABERE Julien, Harvard Business Review, 31/08/2015, 3 p.

Terme à la mode dans les médias depuis quelques années, la médiation peine à se développer dans les entreprises françaises, comme c'est déjà le cas chez nos voisins outre-Atlantique. Et pourtant, elle y a toute sa place pour prévenir les conflits ou les désamorcer dans les meilleures conditions possibles...

<http://www.hbrfrance.fr/chroniques-experts/2015/08/8073-mediation-resoudre-les-conflits-mode-demploi/>

Place de la médiation : faire émerger des solutions pour prévenir les RPS

Gazette des Communes (la) - 22/06/2015 - n° 2275 - p. 62

Inspirée de la « prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail » belge, la formation de médiateur du travail a été créée en 2012 par l'organisme Place de la médiation. « La médiation est un outil de prévention des risques psychosociaux [RPS], car des conflits non résolus aboutissent à des allégations de harcèlement moral. Elle sert d'outil curatif mais aussi préventif... Témoignage.

Conflits relationnels : les atouts de la médiation

LEBLANC Virginie - Entreprise & Carrières - 23/12/2014 - n° 120/1221 - pp. 18-25

Les conflits relationnels en entreprise peuvent coûter cher. Ambiance dégradée, services désorganisés et absentéisme à la hausse sont autant de signaux d'alerte qui peuvent traduire une rupture de communication entre les salariés. Or les entreprises n'ont pas toujours les bons outils pour agir. La médiation professionnelle, sans être la réponse à toutes les situations, en fait partie.

- police nationale : un médiateur pour éviter les contentieux

- métropole d'Amiens : travailler à une meilleure qualité relationnelle au travail...

- interview : Arnaud Stimec, professeur à l'Institut d'économie et de management de Nantes : "Avant la médiation elle-même, il faut réaliser un diagnostic"

Gestion des émotions. Une nouvelle compétence pour les managers ?

Entreprise & Carrières - 08/04/2014 - n° 1187 - pp. 22-29

Le management est de moins en moins considéré comme un exercice gestionnaire et exclusivement rationnel : certaines entreprises estiment que les émotions contribuent à la performance. Mais comment les identifier, les gérer ? C'est l'objet de formations, d'ateliers, de coachings... inspirés du concept désormais fameux intelligence émotionnelle. Exemples.

COACHING

"Le coaching doit définir du sur-mesure"

YALENIOS Jocelyne, ROBISCHON Christian - Entreprise & Carrières - 21/04/2015 - n° 1237 - pp. 38-39

Pratique de plus en plus répandue, le coaching en entreprise ne se conçoit pas autrement qu'une réponse individualisée à chaque attente. Il revêt deux formes principales, "l'expert" et le "clinicien", qui répondent à des enjeux différents, respectivement de performance collective et de développement personnel des salariés. Aux DRH de bien les cerner au préalable, sans chercher à faire du coach un manager de substitution.

Témoignage : "Le coach endosse une fonction de protection de l'individu, de réassurance de soi dans un environnement changeant, qui bouscule les repères, voire les identités".

Accepter de se faire coacher

POILLOT Laurent - Entreprise & Carrières - 17/02/2015 - n° 1228 - pp. 36-37

Accompagnement professionnel. Une intervention de coaching est déstabilisante si le bénéficiaire n'est pas disposé à sortir de sa zone de confort. Mais quelques précautions peuvent donner à cette expérience un effet salutaire aux situations de blocage ou d'appréhension du changement.

Les conseils du coach : choisir son coach ; définir soigneusement les objectifs avec le coach et le n+1 ; s'assurer de l'obtention de résultats mesurables ou observables.

Inside job : coach interne ou coach externe, une histoire de stratégie

LAMIC Vincent - Lettre du Cadre Territorial (la) - 12/2015 - n° 493 - pp. 40-42

En GRH, le coaching semble s'imposer assez naturellement et de manière presque incontournable désormais. Le secteur marchand a été le premier « consommateur » de ce type de démarche. Cependant, la sphère publique reconnaît depuis une dizaine d'années environ le bilan positif et les résultats intéressants de la démarche.

Choisir son type de coaching

PARNAUDEAU Maud - Gazette des Communes (la) - 24/02/2014 - n° 2210 - p. 55

«Le recours au coaching ne fait plus vraiment débat dans les collectivités tant ce dispositif d'accompagnement a prouvé son efficacité », affirme Philippe Fougasse, coach interne au conseil général du Gard (3 200 agents). Il est ainsi régulièrement utilisé pour des situations individuelles (évolutions professionnelles, conflit interpersonnel, pratiques managériales, etc.) ou collectives (équipe projet, par exemple).

Aujourd'hui, «le débat s'est déplacé sur le type de coaching : doit-il être interne ou externe ?»

<http://archives.lagazettedescommunes.com/23727367/choisir-son-type-de-coaching/print>

Coach interne : Une fonction émergente qui peine à asseoir sa légitimité.

Gazette des Communes (la) - 10/06/2013 - n° 2177 - p. 68

Le contexte : pour conjuguer performance des organisations et bien-être du personnel, les collectivités se dotent de nouveaux outils d'accompagnement des managers et des agents.

La problématique : reconnu pour ses résultats, le coaching interne peine cependant à asseoir sa légitimité.

- témoignage : "un outil RH qui se fait une place" (coach interne au CG du Gard)

L'accompagnement dans tous ses états

DAVY Florence, GALAMBAUD Bernard - Personnel - 10/2015 - n° 563 - pp. 40-67

Ce n'est pas la première fois que Personnel consacre son dossier central à l'accompagnement. À la vérité, quand nous l'avons fait, nous parlions de coaching seulement. Et il y a un certain temps. Aujourd'hui, après une maturation de ce qui était nouveau à l'époque, nous pouvons apporter des nuances et parler de mentorat, de tutorat et de coaching.

De quoi s'agit-il ? Dans l'entreprise, il s'agit d'accompagner des personnes qui ont besoin d'une aide extérieure, pour résoudre des difficultés, mieux prendre un poste, mieux réussir une transformation ou une remise en question.

La culture coaching s'installe progressivement

- le mentorat, un nouvel outil au service de la performance*
- le mentorat intergénérationnel est une pratique gagnant/gagnant*
- le mentoring fait partie d'une politique de talent management*
- les attentes en matière d'accompagnement évoluent. Expériences...*

Dossier documentaire

Edité par l'INSET, rue du Nid de Pie, CS 62020, 49016 Angers Cedex
www.cnfpt.fr

Directeur de publication : **Marion Leroux**, Directrice

Responsable du centre de ressources : **Madeleine Baché**

Conception et réalisation : **Madeleine Baché, Jean-Paul Guitton, Marie-Christine Marchand**

Tél. : 02 41 22 41 45

© 2016 CNFPT/ INSET D'ANGERS

Centre national de la fonction publique territoriale

