



# **LISTE BIBLIOGRAPHIQUE**

## **Réussir les négociations**

10/2020

**099763 MAN 224 N**

**Négociator : La référence de toutes les négociations / COMBALBERT Laurent**

**Dunod, 2019, 653 p.**

*Négociations diplomatiques, discussions salariales, accords commerciaux, conflits sociaux, gestions de crises ou désaccords du quotidien... Les négociations sont partout et s'exercent à tous les niveaux. De nombreuses méthodes se sont développées, mais aucune ne s'est attaquée aux négociations comme le fait le référentiel PACIFICAT®. Véritable bible de la négociation, PACIFICAT® s'appuie sur la pratique de négociateurs professionnels, éprouvée par des centaines de missions réussies. Ses neuf étapes, illustrées par de nombreux cas pratiques, exemples et entretiens, permettent de préparer, conduire, clôturer et débriefier toutes négociations, qu'elles concernent des situations ordinaires ou qu'elles engagent l'avenir du monde.*

**099328 MAN 224 C**

**Convaincre à coup sûr ! Du bon usage des techniques d'influence / LEBRETON Philippe, NIVOIX Marie-Claude**

**Eyrolles, 2019, 212 p.**

*43 règles d'or pour convaincre sans en avoir l'air ! #4 Boostez votre crédibilité. #11 Adoptez un état d'esprit positif : si vous y croyez, on y croit ! #14 Trouvez ce qui vous réunit, mais sans surjouer. #17 Ecoutez, c'est la clé pour persuader. #31 Argumentez par les avantages : et moi, qu'est-ce que j'y gagne ? #41 Prenez les devants en anticipant les objections (...)*

**099180 MAN 14 A**

**Alerte sur la banquise ! Réussir le changement dans n'importe quelles conditions / KOTTER John, RATHGEBER Holger, SOLLOW Rebecca**

**Pearson France, 2018, 163 p.**

*Il était une fois une colonie de pingouins qui vivait depuis des années sur le même iceberg et n'avait aucune raison d'en changer...*

*Un beau jour, Fred, un pingouin un peu plus curieux que les autres, découvre que la banquise est en train de fondre et risque de se briser. Après moult hésitations, il décide de faire part de ses inquiétudes à Alice, l'un des membres du Conseil des dix. La suite de l'histoire rend compte de leurs questionnements et de leurs efforts pour convaincre les autres membres du Conseil de l'imminence du danger et de la nécessité de modifier les habitudes de la tribu. Doit-on croire Fred ? Doit-on mettre au courant le reste de la colonie au risque de provoquer un mouvement de panique ? Quelles sont les solutions envisageables ?*

*Les héros de cette fable - Louis (le Chef du clan), Chouchou (le favori de ces dames), NonNon ("l'ancien" qui dit toujours non) ou le Professeur ("l'intello") - nous parlent de résistance au changement et d'actions héroïques, d'obstacles apparemment insurmontables et de tactiques pour les déjouer.*

*Nourrie des travaux de recherches de John Kotter, professeur à Harvard et spécialiste de la conduite du changement dans les organisations, cette fable a déjà aidé des milliers de personnes et d'entreprises grâce au modèle de changement en huit étapes qu'elle met en scène.*

*Cette nouvelle édition, à l'occasion du dixième anniversaire d'Alerte sur la banquise ! préserve le texte d'origine et l'enrichit de nouvelles illustrations, d'un épilogue revisité et d'une série de questions-réponses avec les auteurs, qui évoquent les nouveaux enseignements qu'ils ont tirés de la dernière décennie. Que vous soyez déjà fan de cette histoire intemporelle ou que vous la découvriez, ce livre est à mettre entre toutes les mains : avec humour et perspicacité, il en dit long sur nos résistances au changement et constitue un guide de réflexion à l'heure où de grands bouleversements s'annoncent dans notre monde contemporain. (Présentation de l'éditeur)*

**098688 IF 13 A**

**Argumenter pour convaincre : Techniques pour déjouer les pièges et influencer avec succès / SIMONET Jean, SIMONET Renée**

**Eyrolles, 2018, 272 p.**

*Se préparer, s'outiller et passer à l'action*

*En entretien, en réunion, avec son conjoint, auprès de ses enfants, entre amis... Au quotidien, on argumente sans cesse pour convaincre mais aussi pour s'affirmer et prendre sa place. Mais, en général, on argumente mal. Or la rhétorique, développée dès l'Antiquité, est toujours d'actualité, et savoir argumenter est une compétence de plus en plus requise. C'est pourquoi cet ouvrage pratique vous accompagne pas à pas dans votre démarche argumentative, en vous aidant à analyser les différentes situations d'argumentation, en développant toutes les techniques et en les illustrant par des applications concrètes.*

**098692 MAN 4 A**

**L'art du pitch : Trouvez l'accroche, soyez convaincants et réussissez vos deals / KLAFF**

**Oren**

**Eyrolles, 2018, 272 p.**

*Le best-seller international sur le pitch*

*Pitchez tout ce que vous voulez !*

*Nous faisons tous des pitches, tous les jours, que ce soit pour vendre une idée à un client, trouver des financements, motiver une équipe sur un projet ou même négocier une augmentation de salaire.*

*Oren Klaff dévoile ici la méthode qui lui a permis de lever plus de 400 millions de dollars auprès d'investisseurs. S'appuyant sur les dernières avancées des neurosciences, il explique comment le cerveau prend les décisions, réagit à un pitch... et comment il est possible de sortir du lot.*

• *Éveiller l'attention de votre interlocuteur : proposer quelque chose de nouveau, excitant et positif*

• *La technique des cadres pour prendre le contrôle de l'échange*

• *Les 6 étapes d'un bon pitch*

• *La méthode du push/pull, ou comment donner le sentiment à votre interlocuteur qu'il risque de rater une opportunité*

• *Tous les outils pour éviter de s'enfermer dans une position de demandeur*

**098608 MAN 224 C**

**Comment les négociateurs réussissent : retrouvez les aptitudes de l'enfance ! / GRESY Jean-Edouard, OHANA Julien, PEREZ NÜCKEL Ricardo**

**De Boeck, coll : LE MANAGEMENT EN PRATIQUE, 2017, 176 p.**

*Naît-on bon négociateur ou le devient-on à force d'expérience ? Pourquoi certains réussissent-ils à négocier, là où d'autres échouent ? La négociation est un véritable plaisir et un mode de vie pour les uns, un pensum et une contrainte pour les autres. Négocier consiste pourtant simplement à intégrer l'autre dans son équation personnelle. C'est un voyage au coeur de l'altérité.*

*L'art et la science de la négociation nécessitent des aptitudes clés acquises dès l'enfance, telles que l'agréabilité, l'audace, la flexibilité, la stabilité émotionnelle, la curiosité, la créativité et la ténacité. À contre-courant des multiples méthodes existantes, les auteurs sont convaincus que c'est bien dans l'enfance que se font les premières armes et que l'on développe son premier style de négociateur.*

*Cet ouvrage s'adresse ainsi à toute personne (manager, pilote de projet, commercial, RH, parent...) qui sait que le pourcentage de décisions qui peuvent être prises de manière unilatérale, sans l'accord de personne, est infime. Vous y trouverez les clés pour préparer et définir le périmètre de la négociation, avant de rechercher l'enfant qui sommeille en chacun de nous, pour mobiliser les aptitudes qui permettent d'obtenir ce que l'on veut vraiment.*

**098174 MAN 224 N**

**La négociation / BELLENGER Lionel**

**Presses universitaires de France, coll : QUE SAIS-JE ?, 2017, 128 p.**

*La négociation est à l'œuvre dans tous les champs de la vie : social, politique, commercial, diplomatique. Elle n'est pas le domaine réservé des seuls experts mais concerne tout le monde dans l'entreprise, la vie quotidienne, le rapport aux autres. Comme elle ne s'enseigne pas à l'école, chacun s'y essaie au quotidien.*

*Ce livre détaille les pratiques et les compétences du négociateur. Il démonte les mécanismes de la négociation, présente les clés d'une négociation constructive et alerte sur les facteurs qui peuvent la conduire à l'échec.*

**098130 MAN 224 M**

**Le manager négociateur : entretenir la confiance, construire la performance collective / HALIFA Yves, CADOUX Patricia - Dunod, coll : MANAGEMENT/LEADERSHIP, 2017, 288 p.**

*Le propre de la mission du manager est de décider, encadré de mandats plus ou moins précis. Or, aujourd'hui, le fonctionnement des entreprises et des institutions laisse de moins en moins de place à la décision unilatérale. Cet ouvrage a pour objectif d'offrir aux managers un cadre de référence et des outils qui vont lui permettre de faire les bons choix. Gérer la relation aux autres implique un savoir-faire et un savoir être qui ne sont pas intuitifs.*

*Quand décider de négocier ou ne pas négocier ? Qu'est-ce qui est négociable ou non négociable ? Comment négocier sans perdre le cap des objectifs ? Comment préparer ses négociations pour les réussir ? Les auteurs proposent au manager d'apprendre et s'approprier les outils de la gestion de la relation à leurs collaborateurs. 15 chapitres répartis en 3 parties. Dans chaque partie : un témoignage, un mémento, un quizz, un plan d'action.*

*Dans chaque chapitre : une mise en situation, des recommandations, un plan d'action.*

**097009 MAN 224 D****Débattre, argumenter, convaincre / ELET Pascale, PLASSE Franck / Territorial éditions, 2014**

*Débattre, argumenter, convaincre : trois fonctions qui fondent l'efficacité personnelle et qui ne doivent rien au hasard. En suivant les conseils méthodologiques de ce guide, vous développerez votre habileté à déterminer et structurer vos messages, définir et évaluer vos cibles, concevoir une stratégie d'impact sur autrui, maîtriser les interactions avec vos interlocuteurs, organiser et diffuser votre propos, capter l'attention de vos auditeurs ou lecteurs, et conclure en servant vos objectifs.*

*Rédigés par un directeur de cabinet, par ailleurs conseiller en communication et spécialiste du storytelling, les principes et techniques de cet ouvrage sont le fruit de plus de vingt ans de pratique professionnelle opérationnelle. Sa forme est spécifique : 40 fiches spécifiquement conçues par une responsable de l'édition, pour faciliter l'assimilation des contenus et leur utilisation modulaire.*

**096794 MAN 224 C****Convaincre sans manipuler : apprendre à argumenter / BRETON Philippe / Découverte (La), 2015**

*L'homme ou la femme moderne a tout aussi besoin que le citoyen de l'Antiquité d'apprendre à argumenter pour convaincre son interlocuteur ou son public, que ce soit dans sa vie professionnelle, dans son activité de militant associatif, ou dans le cercle de ses proches.*

*Comme le rappelle ici Philippe Breton, l'acte de convaincre, distinct de celui d'expliquer ou de celui d'informer, a le pouvoir de faire évoluer l'opinion de l'autre et peut contribuer à changer les choses. Ce manuel pratique s'inspire directement des techniques mises au point par la rhétorique grecque et romaine. Celle-ci avait deux préoccupations indissociables, celle de l'efficacité et celle de l'éthique.*

*La rhétorique se tenait donc à distance des techniques de manipulation, désormais très présentes dans notre environnement communicationnel. Comme le montre cet ouvrage simple et concret, l'efficacité peut parfaitement aller de pair avec le respect de l'autre et celui de soi-même. Et, contrairement à ce qu'elle promet, la manipulation n'est guère efficace, elle est même le plus souvent contre-productive.*

*Réalisé directement à partir de l'expérience des formations à l'argumentation animées par l'auteur et construit autour de plusieurs dizaines d'exemples, cet ouvrage pose les grands principes du convaincre, puis développe étape après étape le protocole de préparation de l'argumentation permettant d'atteindre ses objectifs. Le livre se termine par des conseils concernant la prise de parole, l'élocution, la mémorisation.*

**096546 MAN 47 B****La boîte à outils de la négociation - STERN Patrice ; MOUTON Jean / Dunod, 2014**

*Comment préparer une négociation et fixer ses priorités ? Comment mener les diverses étapes de la négociation, créer un climat de confiance et atteindre ses objectifs ? Comment gagner... et faire gagner l'autre pour une relation fructueuse et pérenne ? Comment concevoir sa stratégie et utiliser la palette des différentes tactiques ? Découvrez 52 outils indispensables à la conduite d'une négociation. Chacun est traité de façon synthétique et pratique, en 2 ou 4 pages, avec les objectifs spécifiques, le contexte d'utilisation, les étapes de sa mise en oeuvre, ses avantages et ses limites, des conseils méthodologiques et, pour certains, un cas d'entreprise commenté. Des compléments vidéos, accessibles par QR code, précisent concrètement l'utilisation de quelques outils.*

**92503 MAN 224 I****Influencer avec intégrité - LABORDE Genie / Inter Editions, 2012**

*Comment, dans la vie professionnelle comme dans la vie privée, atteindre ses objectifs tout en respectant ceux d'autrui ? En communiquant différemment. Pionnière d'une nouvelle conception des relations humaines, Genie Laborde, consultante en communication, dévoile dans ce best-seller international, riche de métaphores et d'images, les techniques qu'elle enseigne depuis des années aux cadres d'entreprises prestigieuses comme IBM, Coca Cola, ITT, American Express, etc.*

*Ces techniques très efficaces et simples à mettre en pratique sont principalement basées sur la PNL (Programmation Neuro-Linguistique), qui s'attache à rechercher non pas le pourquoi des comportements négatifs mais le comment des comportements positifs. Comme pour tous les lecteurs de Genie Laborde depuis plus de 30 ans, ce livre va vous ouvrir de nouvelles perspectives. En vous donnant les clés de nos comportements, il va vous permettre de changer, progresser et réussir : d'atteindre vos objectifs, et en particulier vos objectifs professionnels.*

**85310 MAN 47 M****Le Mind Mapping au service du manager - BUZAN Tony ; GRIFFITHS Chris / Eyrolles, 2011**

*Dans cet ouvrage, le psychologue Tony Buzan applique aux problématiques managériales sa méthode, popularisée sous le nom de mind mapping : en organisant mieux ses idées, le manager se prépare à l'action et gagne en impact au quotidien. Adoptez vous aussi le mind mapping pour gagner du temps et booster votre créativité ! De la gestion de projets à la vente, en passant par la négociation, les techniques dévoilées dans ce guide feront de vous un manager accompli. Les mind maps vous aideront à :*

*Penser de façon claire, créative et originale - Prendre des décisions en toute confiance - Faire des présentations percutantes - Négocier et persuader plus efficacement - Elaborer des stratégies puissantes et profitables*

**86884 MAN 224 F****La force de persuasion. Du bon usage des moyens de persuader et de convaincre - BELLENGER Lionel / ESF, 2011**

*Vous devez négocier, soutenir des projets, obtenir un accord, mobiliser, motiver, infléchir une décision, justifier une réforme, défendre un programme, promouvoir un changement, décrocher un emploi... ? Il n'y a pas de leadership ni d'ascendant, de pouvoir ni d'efficacité sans une bonne capacité à influencer. Gagner l'adhésion ne va pas de soi. Cela demande du savoir-faire et du tact. En effet, ce qui persuade n'est pas toujours ce que l'on croit. Pour mieux comprendre à quoi tient la force de persuasion, l'auteur décrit les moyens d'influencer et de convaincre et met l'accent sur : la nécessité de réintroduire de l'intelligence et de la rigueur dans nos argumentations ; les effets pervers des ruses de la raison : manipulation, séduction, effets d'annonce ; l'impact du conditionnement social : intimidation, imitation, contagion des idées. Chercher à persuader est un acte fort et responsable qui engage et implique. Tenter de convaincre est légitime mais pas n'importe comment ni à n'importe quel prix.*

**096896 MAN 224 A****Adjugé ! Comment lever les objections et vendre vos idées - KOTTER John P., WHITEHEAD Lorne****Pearson éducation France, 2010**

*Vous avez une bonne idée, vous êtes convaincu qu'elle est utile pour votre entreprise, mais vous avez peur qu'elle soit sapée par les objections des uns et des autres ? Ce livre vous propose une méthode infallible pour déjouer les critiques et faire triompher votre plan. Tout commence par une fable dont vous êtes le héros : à l'initiative d'un projet qui vous tient à cœur pour la bibliothèque de Centreville, vous allez devoir batailler ferme pour le défendre et gagner le comité à votre cause, en affrontant la kyrielle de questions déstabilisantes lancées par un public plutôt hostile.*

*Vos adversaires ont des noms évocateurs, à l'image des personnalités typiques que l'on rencontre en entreprise : G. Failimportant, Benoît Lepoisson, la Marquise de Touvatrèbien ou encore Eve Itlerisk... Dans la seconde partie du livre, cette fable est analysée pour distinguer les quatre grands types d'objections émises face à une idée neuve : celles qui jouent sur la peur, celles qui tuent l'idée en l'ajournant, celles qui sèment la confusion et celles qui discréditent l'auteur du projet. A chaque poison son remède : John Kotter vous explique comment vous positionner dans ces différents cas, et donne sous forme de fiches pratiques les vingt-quatre réponses à apporter aux vingt-quatre attaques les plus courantes. Une méthode qui n'exige ni charisme ni talent d'orateur, et qui peut être utilisée dans toutes les situations où il s'agit de convaincre, tout en gagnant au passage la sympathie de l'auditoire.*

**097045 MAN 224 N****Négociateur au RAID / CAUPENNE Christophe / Cherche midi (Le), 2010**

*23h50. La sonnerie du pager retentit dans la nuit. Le " bip bip " caractéristique réveille une partie de la maison. Sur le petit écran à cristaux liquides, un message sibyllin clignote: " Alerte - retour au service - prise d'otage à Rouen ". " Monsieur T., un artisan de 52 ans, retient sa femme en otage depuis maintenant deux heures sous la menace d'un fusil à pompe. " De longues heures de négociation vont alors commencer... Au fil du temps, l'empirisme qui présidait à la pratique de la " négociation " s'est transformé en une discipline aboutie. C'est aujourd'hui une vraie spécialité, riche et complexe. Le commandant Christophe Caupenne est le chef des négociateurs du RAID, l'unité d'élite de la police nationale. Il nous livre ici un ouvrage passionnant dans lequel les histoires sont plus extraordinaires les unes que les autres.*

**72484 MAN 223 M**

**Méthode de Médiation : au cœur de la conciliation. - PEKAR LEMPEREUR Alain ; SALZER Jacques ; COLSON Aurélien / Dunod, 2008**

*Vous qui souhaitez être utile à des parties en conflit ou qui en vivez un (en famille, entre voisins ou collègues, au sein de votre entreprise ou entre deux organisations, voire deux nations), ce livre est pour vous.*

*Comment faciliter la reprise de l'échange afin de mieux comprendre le passé et d'élaborer des solutions futures réalistes ? Mais on ne naît pas médiateur ou conciliateur, on le devient. L'expérience ne suffit pas. Si vous recherchez une méthode fondée sur des principes éprouvés, des techniques concrètes et des pratiques nuancées, ce livre est pour vous. Vous y trouverez de nombreux exemples de médiation dans sa diversité - familiale, pénale, sociale, politique, diplomatique, etc.*

*Appuyée sur des réflexions théoriques et sur l'expérience accumulée par trois auteurs aux profils complémentaires, cette méthode aidera chacun à reprendre le chemin d'une relation apaisée, à se sentir reconnu et à trouver des chemins inattendus qui mènent vers l'autre.*

**74161 MAN 224 M**

**Méthodes et astuces pour...Mieux négocier - BOURELLY Richard / Eyrolles, 09/2007**

*Dans ce livre, Richard Bourrelly, professionnel et consultant expert en négociation, dévoile les méthodes, outils et astuces qu'utilisent les entreprises les plus performantes pour défendre leurs intérêts.*

*Il aborde également les principaux thèmes qui permettent une réelle amélioration des résultats de négociation : comment préparer la négociation ; comment mener le face-à-face ; les règles d'or ; les pièges à éviter ; les compétences relationnelles du négociateur ; le pouvoir de persuasion. De nombreux exemples et anecdotes permettent de comprendre comment appliquer concrètement les conseils donnés afin d'améliorer vos performances. Le livre 100% technique pour vendre plus, acheter mieux, augmenter votre salaire, conclure des partenariats, gérer les conflits.*

**68148 MAN 224 N**

**Négociations sensibles : les techniques de négociations de prises d'otages appliquées au management - KOHLRIESER George / Village Mondial, 2007**

*Les négociations avec les preneurs d'otages sont sans aucun doute les plus hasardeuses, celles qui présentent les enjeux les plus lourds. Pourtant elles se résolvent à 90 % par une issue satisfaisante. Voilà pourquoi il est intéressant d'aller y voir de plus près et de comprendre l'enseignement que les managers peuvent en tirer. C'est tout le propos de George Kohlrieser, psychologue, expert en négociations avec des preneurs d'otages et lui-même pris en otage plusieurs fois. Appliquant aux négociations sensibles des techniques cent fois éprouvées, il montre à quelles conditions on peut résoudre un conflit, exercer son influence et, plus largement, développer son leadership. Analysant les aspects fondamentaux d'une relation positive, il insiste sur la capacité à créer un lien émotionnel avec son interlocuteur et à "mettre le poisson" sur la table : autrement dit, à accepter et à intégrer le conflit dans la discussion. L'analyse des pertes et des bénéfices futurs dessine alors la perspective d'un compromis. George Kohlrieser nourrit son propos d'anecdotes tirées de son expérience professionnelle.*

*Et nous livre sa conviction : quelle que soit la situation, on peut toujours la modifier et reprendre la main.*

**72480 MAN 223 P**

**Pratique de la médiation : une méthode alternative à la résolution de conflits - LASCOUX Jean-Louis / ESF, 2007**

*Les médiateurs interviennent désormais dans des domaines très divers. Les uns sont plutôt des médiateurs administratifs, alors que d'autres interviennent dans des situations délicates, voire des conflits. Or, la médiation ne s'improvise pas, elle est une discipline qui repose sur des savoir-faire et des savoir-être très spécifiques. Souvent, le médiateur est entraîné sur des terrains difficiles, surtout lorsqu'il s'agit d'accompagner une décision de réorganisation ou de rupture. Ce livre se met au service des médiateurs, de leur formation, de leur réflexion et de leur pratique. Les professionnels y trouveront des réponses précises et les utilisateurs occasionnels pourront s'initier à l'état d'esprit qui fait le succès d'une médiation : 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 ?*

*Cet ouvrage inscrit concrètement la médiation dans les nouvelles approches managériales en entreprise, indissociable de la démarche qualité, de la responsabilisation de son personnel et des négociations contributives efficaces.*



#### **68532 MAN 224 C**

##### **Les clés de la négociation réussie - LEMONNIER Jacques / Vuibert, 11/2007**

*Qu'il s'agisse du cadre professionnel ou personnel, nous sommes tous amenés à "négocier" un jour : un prêt auprès d'un banquier, des remises avec un fournisseur, des objectifs avec une équipe de commerciaux... Sans préparation, il paraît délicat de faire face à cette situation et d'obtenir ce que l'on souhaite sans commettre d'erreur. Soyez sans crainte, la négociation s'apprend ! Certaines clés vous permettront d'approcher sereinement vos objectifs, en écartant vos a priori.*

*La négociation est souvent perçue comme une pratique agressive, où l'interlocuteur est considéré comme un adversaire à faire fléchir. C'est pourtant avec lui que vous devrez parvenir à un accord, à une coexistence en bons termes, à la satisfaction de chacune des parties. La négociation sera donc toujours fondée sur une nécessité d'entente ou de partenariat avec l'interlocuteur : concevoir, préparer, mener une négociation implique que l'on sache aborder l'autre de façon positive. Toutefois, cette approche positive ne se fera pas au détriment du but initial, celui de votre propre projet; vous aurez clairement défini, au préalable, ce que vous désirez obtenir et ce que vous ne pouvez accepter. Cette double nécessité - approche positive de l'autre et volonté de réussite - demande disponibilité, recul, créativité et maîtrise de soi. Grâce à une approche innovante, des outils et des préconisations simples, apprenez à vous poser en acteur lucide, ouvert, inventif, capable de saisir les opportunités vous menant aux objectifs fixés. La négociation deviendra alors pour vous un jeu de rôles, jeu où chacun se sentira gagnant qu'il le soit ou non.*

- concepts et outils pour négocier sereinement et efficacement
- se préparer à mener une négociation individuelle ou de groupe
- stratégies pour préciser vos objectifs et les atteindre

#### **72481 MAN 223 M**

##### **La Médiation en entreprise : faciliter le dialogue, gérer les conflits, favoriser la coopération - STIMEC Arnaud ; SALZER Jacques / Dunod, 2007**

*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 œuvre et de connaître les limites de sa pratique, l'auteur propose un cadre conceptuel et une méthodologie d'intervention, illustrés d'exemples adaptés à la situation de nombreux conflits d'entreprise. Cette 2e édition propose une démarche inédite d'application des méthodes de créativité en médiation. Ce livre concerne aussi bien les médiateurs professionnels en entreprise que les managers qui veulent développer leur rôle de médiateur occasionnel.*

#### **68539 MAN 224 C**

##### **Comment réussir une négociation - URY William ; FISHER Roger ; PATTON Bruce / Seuil, 10/2006**

*Quel que soit le domaine - famille, travail, relations internationales -, et que nous en soyons conscients ou non, nous devons négocier. Or, trop souvent encore, les différends sont " réglés " à l'issue d'une épreuve de force. Résultat, en instaurant un vainqueur et un vaincu, on crée des risques de nouveaux conflits : l'actualité nous en apporte tous les jours des exemples criants. Rédigé par des spécialistes américains de la négociation et de la médiation, ce livre expose, concrètement, des stratégies éprouvées pour apprendre à négocier et parvenir à un accord satisfaisant pour les deux parties. Avec plus de cinq millions d'exemplaires vendus dans le monde depuis sa première parution - aux Etats-Unis en 1981, en France en 1982 - le succès de ce livre ne se dément pas. Cette nouvelle édition est complétée par des réponses détaillées aux dix questions le plus souvent posées, comme : la manière de négocier fait-elle réellement la différence face à une partie adverse plus puissante ? Que faire si les personnes elles-mêmes constituent le problème ? Comment adapter son approche en fonction de la personnalité, du sexe, de l'environnement culturel de l'autre partie ? etc. " Par la simplicité de ses concepts et le pragmatisme de son approche, ce livre s'est imposé comme la référence mondiale en matière de négociation. ", Michel Ghozol, Président du Centre Européen de la Négociation*

**59607 MAN 224 B**

**La boîte à outils du négociateur - Les meilleures techniques pour questionner, argumenter, réfuter - BELLENGER Lionel / ESF, 2004**

*Négocier s'apparente, pour vous, davantage à un affrontement qu'à un échange ? Vous vous sentez démuni face à votre interlocuteur ? Ou vous vous laissez déborder par manque de répartie ? Axé sur la communication, cet ouvrage montre comment exploiter votre aptitude à questionner, argumenter et réfuter pour bien négocier. Pour comprendre les mécanismes de la négociation, Lionel Bellenger décrypte tous les ressorts de la communication :*

- *Comment questionner pour obtenir les informations décisives ?*
- *Comment argumenter pour emporter l'adhésion ?*
- *Comment réguler les échanges ?*
- *Comment traiter les objections et créer les conditions pour bien conclure.*

*Mais l'auteur ne s'arrête pas là et vous conduit également à tenir compte des interactions et des influences qui s'installent nécessairement lors de tout échange. Riche en exemples puisés dans la vie de tous les jours, cet ouvrage vous apprend à tirer le meilleur parti des techniques de communication sans oublier d'exploiter les ressorts de l'influence et du langage du corps.*

*Vous disposerez ainsi d'un véritable traité d'efficacité du négociateur qui sera pour vous une garantie de mettre en valeur vos demandes, vos projets, vos choix avec les mots justes et les arguments les plus pertinents.*



## Liste bibliographique

Editée par l'INSET, rue du Nid de Pie, CS 62020, 49016 Angers Cedex

[www.cnfpt.fr](http://www.cnfpt.fr)

Directrice de publication : **Marion Leroux**, Directrice  
Responsable du centre de ressources : **Bérangère Guillet**  
Conception et réalisation : **Marie-Christine Marchand**  
Tél. : 02 41 22 43 93

© 2020 CNFPT/ INSET D'ANGERS

Centre national de la fonction publique territoriale

