



LISTE BIBLIOGRAPHIQUE

SITUATIONS RELATIONNELLES DIFFICILES ET MEDIATION

-  **Le management des situations relationnelles difficiles**
-  **La médiation, compétence managériale**

02/2021

La Charte des Médiateurs des Collectivités Territoriales / AMCT (Association des médiateurs des Collectivités Territoriales)

Consulté le 11/02/2020

<http://www.amct-mediation.fr/la-charte-des-m%C3%A9diateurs-des-collectivit%C3%A9s-territoriales>

100038 MAN 223 A

L'analyse de pratiques en médiation : Méthodes, outils et réflexions / BERNARDI Carine Harmattan (L'), 2020, 90 p.

Cet essai ouvre une réflexion sur les spécificités de la médiation, afin de définir un cadre d'analyse de pratiques adapté au travail des médiateurs. Au fil du temps et de ses expériences professionnelles en tant que médiatrice, coach, superviseuse, formatrice en communication et animatrice de groupes d'analyse de pratiques, l'auteure a observé, écouté et fait des passerelles. Elle propose une méthodologie et des outils pour soutenir et consolider le travail des médiateurs.

100035 MAN 223 C

Conflits au travail : Passer de la crise à l'opportunité en 4 étapes / THIRIET Jean-François Gereso, coll : Efficacité Professionnelle-Développement Personnel, 2020, 147 p.

Qu'on les recherche ou qu'on les évite, les conflits font partie de notre quotidien ! Avec qui suis-je vraiment en conflit ? Ai-je intérêt à résoudre ce conflit ? Comment gérer mon émotion et utiliser celle de l'autre de façon constructive ? Quelle posture adopter ? Comment exprimer ma colère de façon juste ? Que faire quand le conflit est résolu et qu'il reste la blessure ? ... Salarié, manager ou dirigeant, vous découvrirez dans ce livre des clés de compréhension et d'action qui vous permettront de développer votre capacité à gérer positivement les conflits.

Et si les conflits en entreprise comportent des enjeux spécifiques, leur résolution dans la vie privée et au travail demande la même préparation mentale, émotionnelle, physique et verbale. A l'appui d'outils pratiques utilisables au quotidien, l'auteur explique qu'il est possible de dénouer les situations même les plus difficiles pour mieux travailler ensemble. Savoir écouter ou savoir dire non : pour trouver l'équilibre et ne plus avoir peur des conflits !

099899 MAN 42 G

Le guide de l'ennéagramme : Comprendre les autres et soi-même au quotidien / PALMER Helen Interéditions, coll : Accompagnement et Coaching, 2020, 396 p.

"Voilà à nouveau disponible en français le livre considéré comme la référence mondiale ; près de 90 000 exemplaires vendus dans une trentaine de langues ! "Ce livre n'est pas un ouvrage comme les autres, Pour ma part, je considère qu'il est le plus solide jamais écrit sur l'ennéagramme à ce jour. Il couvre l'ensemble des applications possibles du système : vie quotidienne, structure psychologique, développement spirituel.

Il y aura certainement d'autres bons livres sur l'ennéagramme, je doute qu'il y en ait beaucoup d'autres aussi consistants. La description des profils y est probablement la plus complète : schéma familial, d'intuition, vie affective, environnement professionnel, chemins d'évolution... Une autre force de ce livre réside dans l'expérience de l'auteur qui a attendu d'avoir eu plusieurs milliers de participants en stage avant de se lancer dans l'écriture de ce livre.

Helen Palmer est, elle-même, une référence à plusieurs niveaux. Je ne suis pas sûr qu'il y ait beaucoup d'auteurs ennéagramme qui aient un cursus en psychologie, 40 ans de pratique régulière de la méditation et des arts martiaux, et 40 ans d'expérience dans le domaine du développement de "l'intuition". Eric Salmon."

099013 MAN 223 G

Le Management Tout-en-Un pour les Nuls Business : La gestion de conflits pour les nuls / LEGRAND Samuel, MOUSSET Stéphane, FACY Caroline First éditions, coll : Pour Les Nuls, 2018, 249 p.

Découvrez :

- Les origines et manifestations des conflits
- Les stratégies à adopter face à un conflit
- Comment sortir d'un conflit par le haut
- Les techniques pour prévenir les conflits

Cet ouvrage fait partie du coffret : Le Management Tout-en-Un pour les Nuls Business

098752 - 098753 MAN 223 M

La médiation transformative : une approche non directive du conflit / BARUCH BUSH Robert A., FOLGER Joseph P.

Eres, coll : Trajets, 2018, 220 p.

"Liberté" et "bienveillance", voilà les deux mots qui reviennent le plus souvent à la bouche des médiateurs expérimentés qui découvrent avec étonnement la pratique singulière de la médiation transformative. Celle-ci met en avant la non-directivité du médiateur et son respect intégral de l'autodétermination des participants, de l'expression de leurs ressentis et points de vue, en particulier lorsqu'ils sont aux prises avec la déstabilisation et la fermeture engendrées par le conflit.

Première édition en français de l'ouvrage de référence théorique et pratique de ce modèle de médiation en pleine expansion dans le monde anglo-saxon, ce livre présente les principes fondamentaux et les concepts-clés de la "transformation des interactions conflictuelles" : empowerment individuel et reconnaissance mutuelle. Il en décrit avec précision les outils et leur utilisation dans des contextes d'intervention très différents.

Au-delà des médiateurs, confirmés ou débutants, qui y trouveront matière à questionner et enrichir leur pratique, ce livre s'adresse à toute personne intéressée par la communication, le management et l'accompagnement dans les organisations.

098859 IF 13 P

Pratiquer la CNV au travail - La Communication NonViolente, passeport pour réconcilier bien-être et performance / KELLER Françoise

Interéditions, coll : BIEN-ETRE AU TRAVAIL, 2018, 274 p.

La Communication NonViolente au travail fait gagner les personnes - et les entreprises - non seulement en bien-être mais également en performance. Elle nous simplifie la vie. Pourquoi ? Parce qu'elle nous apprend à avoir conscience de ce que nous voulons et souhaitons. Elle clarifie nos intentions profondes et nous apprend à exprimer et à entendre ce dont nous avons besoin pour mieux collaborer. Résultat : nous pouvons établir et profiter de coopérations créatives et motivantes. La CNV est un puissant levier de transformation des relations au travail et du travail même.

Ce manuel déjà plébiscité par de nombreux lecteurs vous en donne les clés pour que vous puissiez la mettre en pratique dès votre lecture - avec encore plus d'exemples et de pédagogie dans cette édition actualisée et enrichie.

098235 MAN 21 I

L'intelligence situationnelle : 50 situations de management décryptées - 67 fiches "Concepts" / FIOL Michel, TANNEAU Catherine, DELAHAIE Paul, BONNEFOUS Annabel-Mauve Eyrolles, 2017, 528 p.

Dans le monde professionnel, qui n'a jamais fait face à une situation de management apparemment problématique, voire sans recours ? Riches de leurs recherches et travaux, les auteurs vous donnent les clés du développement de l'intelligence situationnelle à travers l'analyse de 50 situations de management (motiver une équipe, réorganiser une structure, faire confiance, etc.) en lien avec 67 fiches apportant différents éclairages théoriques pour mieux les comprendre.

098469 MAN 34 R

Recadrer sans démotiver : comment réconcilier le salarié avec l'entreprise / BENOIT Christine Gérésio édition, coll : Développement Personnel et Efficacité Professionnelle, 2017, 137 p.

L'entretien de recadrage est un sujet sensible dans l'entreprise. Praticqué mais jamais nommé, sa simple évocation fait naître des images mentales négatives : l'autorité, la hiérarchie, la subordination, la sanction... L'imaginaire collectif est puissant et les clichés ont la vie dure !

Et dans un contexte social qui prône la réconciliation entre les salariés et l'entreprise, l'entretien de recadrage peut vite apparaître comme inopportun voire contre-productif. Pourtant, la plupart des managers reconnaissent son utilité.

Recadrer constitue un acte de management fort, pour rappeler les règles ou préciser les objectifs, mais pas seulement... C'est aussi l'occasion de redonner confiance, réorienter et remotiver le salarié ! Sur le terrain, c'est souvent un exercice difficile pour les managers, qui souhaitent préserver une bonne ambiance de travail et prévenir les tensions et les conflits.

Alors, comment mener un entretien de recadrage sans démotiver votre collaborateur, tout en lui redonnant du sens et du plaisir à l'action ? Possible ? Impossible ? C'est ce que l'auteur vous invite à découvrir...

098336 MAN 223 G**La gestion des conflits dans les collectivités territoriales / DAZIRON Christophe****Territorial éditions, coll : LES ESSENTIELS, 2017**

Nous avons tous connu, connaissons ou connaissons une situation de conflit dans notre travail.

Dans toutes les collectivités, dans tous les services, le conflit vient perturber les relations au point de compromettre, parfois gravement, le bien-être des agents et le service public. Une réunion, une date de vacances, l'emplacement d'un bureau et même la cafétéria sont des prétextes au déclenchement des hostilités.

Les managers sont souvent désemparés face aux dissensions qu'ils doivent gérer. Ils sont toujours responsables mais n'ont pas toujours les clés pour dénouer ces situations complexes. Cet ouvrage leur permettra de comprendre l'origine des conflits, d'identifier les situations difficiles et de les gérer au quotidien, au moyen d'outils pragmatiques, tous issus de l'expérience.

Riches des exemples extraits de nos expériences de terrain, ils y trouveront leurs solutions aux situations qu'ils rencontrent.

098309 IF 13 D**Dénouer les conflits par la Communication NonViolente / ROSENBERG Marshall B., SEILS Gabriele - Jouvence éditions, 2017**

Marshall Rosenberg a inventé et développé la Communication NonViolente (CNV) grâce, entre autres, à une méditation approfondie des épreuves qui ont jalonné son existence. Il s'appuie dans sa démarche sur l'approche de l'écoute active centrée sur la personne développée par Carl Rogers.

À l'âge de neuf ans, il subissait les vexations de ses petits camarades ; bien que blessé profondément, il avait aussi observé combien son oncle irradiait de joie, même lorsqu'il consacrait son temps à aider sa mère en fin de vie. Le mystère de ces deux sortes d'êtres humains l'a taraboté toute sa vie. Père de famille, il testait déjà les premiers principes de la CNV, qu'il utiliserait plus tard pour développer des écoles-girafes et pour devenir médiateur au sein de conflits internationaux graves (Israël/Palestine, Rwanda, etc.).

Rédigé par une journaliste, également médiatrice et formatrice en CNV, ce livre est un long entretien au cours duquel Marshall Rosenberg parle de sa philosophie, aborde les relations amoureuses ou l'éducation des enfants, nous livre le secret de son incroyable énergie et nous invite à nous engager pour un monde plus vrai et plus humain.

Pour ceux qui connaissent déjà la CNV, cet ouvrage apportera des éclairages nouveaux sur l'homme Rosenberg. Pour ceux qui la découvrent, il leur donnera envie d'en savoir plus, car la CNV peut révolutionner nos relations et transformer notre société – elle est d'ailleurs déjà en train de le faire !

098750 MAN 42 A**L'affirmation de soi. Mieux gérer ses relations avec les autres. 16e édition / CHALVIN Dominique ESF, coll : Développement Personnel, 2016, 160 p.**

Pour réussir ou tout simplement trouver sa place dans l'entreprise comme dans la sphère privée, il est nécessaire de savoir s'affirmer.

Mais pas n'importe comment. Cet ouvrage de Dominique Chalvin explore les pistes les plus constructives pour progresser dans l'affirmation de soi au quotidien : affronter la réalité pour la maîtriser et la transformer positivement ; devenir adulte et en même temps soi-même ; s'ouvrir à des relations nouvelles avec autrui ; projeter vers la réalisation de soi. Bref, devenir assertif est possible si on apprend à s'écarter de la manipulation, de la soumission et de l'agressivité.

098142 IF 13 C**La communication non violente / BOUCHEZ WILSON Geneviève, MOLHO Pascale****Leduc éditions, coll : C'EST MALIN, 2016, 192 p.**

Vous êtes souvent frustré car vous avez l'impression que l'on ne vous comprend pas ? Vous êtes en conflit avec un membre de votre famille et aimeriez lui faire comprendre votre point de vue ? Ou simplement vous aimeriez savoir désamorcer les petites tensions du quotidien, à l'école ou dans les transports ? Cette méthode très simple vous donne les armes pacifiques pour faire de chaque échange un moment privilégié.

Basé sur de nombreux témoignages et les expériences des auteurs, découvrez dans ce livre comment : - Mieux comprendre votre propre fonctionnement pour mieux exprimer vos véritables besoins et respecter ceux de vos interlocuteurs ; - Communiquer sereinement en vous servant de l'empathie, outil formidable qui fluidifiera vos échanges ! En famille, en couple, au travail ou encore dans les transports, apprenez enfin le bon langage pour retrouver l'harmonie !

098139 MAN 41 N

Les nouveaux outils de l'Analyse transactionnelle : pour réussir avec les autres / CHALVIN Dominique - ESF, coll : FORMATION PERMANENTE, 2016, 176 p.

Réussir ses relations avec les autres est le rêve de beaucoup d'entre nous. Pourtant, dans le contexte actuel où tensions et agressivités sont de plus en plus courantes, construire des relations équilibrées est devenu un challenge difficile. Les nouveaux outils de l'Analyse transactionnelle donnent les moyens pratiques pour réussir à développer des relations positives avec les autres. Ces outils, simples et faciles à utiliser, permettent de lever la plupart des difficultés habituelles que l'on rencontre avec les autres :

- Comment réagir à bon escient aux émotions et aux sentiments des autres, par exemple : comment gérer un interlocuteur en colère ? Comment réagir efficacement devant une personne déprimée et triste ?

- Comment vivre avec nos différences et malgré tout réussir des relations plus authentiques, plus actives, plus réalistes et plus claires ?

- Comment repérer les comportements à changer tout en restant soi-même ?

Même si la relation avec les autres demeure subtile et complexe, ces outils ont prouvé leur efficacité depuis les nombreuses années qu'ils sont utilisés avec succès.

097704 IF 13 M

Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : Introduction à la Communication NonViolente / ROSENBERG Marshall B. - Découverte (La), 2016, 318 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 génèrent colère, 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 enrichie d'un important chapitre sur la médiation et la résolution des conflits.

097047 IF 13 E

50 exercices pour résoudre les conflits sans violence / CARRE Christophe - Eyrolles, 2015

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.



097537 IF 13 Q

Quand la girafe danse avec le chacal : Les quatre temps de la Communication NonViolente / RUST Serena - Jouvence éditions, coll : Les maxi pratiques, 2015

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.

097050 MAN 223 S

Sortir des conflits / CARRE Christophe - Eyrolles, 2014

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.

096807 MAN 223 L

Leadership et intelligence des conflits : Adopter des comportements efficaces en situation conflictuelle grâce au Dynamic Conflict Model (DCM) / RUNDE Graig, FLANAGAN Tim Interéditions, 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.

096734 MAN 2 P

Le pouvoir à l'épreuve du quotidien - GARNIER Dominique, PRESSES DE L'EHESP, 2014

Le pouvoir ne peut laisser indifférent, il nous interpelle personnellement et conditionne notre quotidien. En connaître les dimensions psycho-affectives est non seulement un préalable indispensable pour tous ceux qui prennent des décisions, mais est aussi un savoir très utile pour ceux qui en dépendent.

À la lumière de la psychologie clinique, de la psychanalyse et de la psycho-sociologie, ce guide pratique donne les clés pour : - analyser l'exercice du pouvoir au quotidien ; - comprendre les implications psycho-affectives ; - trouver des solutions aux situations conflictuelles.

096359 SO 6 A

L'accueil des publics difficiles / SERRANO Pascal Territorial éditions, coll : L'Essentiel Sur, 2013, 61 p.

Quand dit-on que l'accueil d'un public est « difficile » ? Qu'est-ce qui pousse des personnes à adopter des comportements violents ? Comment faire face à cette agressivité ? Comment anticiper et désamorcer les conflits ? Quelles sont les règles relationnelles que doit respecter l'organisation des accueils pour minimiser les conflits ? Faut-il faire un accompagnement psychologique après une agression ? Comment gérer son stress dans des situations difficiles ? Comment apporter des réponses pragmatiques aux réalités vécues par les accueillants ? Ce livre apporte des réponses concrètes, simples et efficaces pour adoucir certaines relations, minimiser les tensions et désamorcer les conflits. Des exemples et exercices viennent illustrer les méthodes préconisées dans cet ouvrage.

L'auteur nous fait partager ici ses dernières réflexions/actions, élaborées à partir de sa pratique professionnelle en zones urbaines sensibles, sa pratique de superviseur d'équipes de professionnels et ses compétences en relations humaines.

097499 RH 1 C

Comportements humains et management / ALEXANDRE BAILLY Frédérique, BOURGEOIS Denis, GRUERE Jean-Pierre, RAULET CROSET Nathalie, ROLAND LEVY Christine, TRAN Véronique

Pearson éducation France, 2013

Afin de mieux éclairer les problématiques liées aux comportements dans le management des hommes et des équipes, cet ouvrage puise dans les apports essentiels des sciences humaines et sociales (psychologie, psychologie sociale, anthropologie, sociologie...), mais aussi de l'économie et de la théorie des organisations.

Comportements humains et management offre un ancrage direct dans la réalité organisationnelle : il aborde la discipline par les difficultés rencontrées en management (phénomènes de communication, de motivation, de leadership, d'autonomie, etc.) et les interroge sous les trois angles complémentaires de l'individu, du groupe et de l'organisation. Particulièrement pédagogique, ce manuel prend soin, pour chaque chapitre, de définir clairement tous les concepts clés, de proposer des exemples, des synthèses, des lectures complémentaires et des exercices ou cas d'application.

Revue et actualisée, cette 4e édition :

- s'enrichit de trois dossiers d'approfondissement sur des thématiques essentielles : les émotions, les risques psycho-sociaux, le management interculturel
- consacre de nombreux développements aux questions d'éthique au travers d'encadrés nouveaux, répartis dans tout l'ouvrage
- propose une mise à jour importante du chapitre 4 avec un traitement spécifique de l'impact des nouvelles technologies sur la communication
- introduit des exemples inédits

93171 SH 2 P

Psychologie sociale des organisations - LOUCHE Claude

Armand Colin, 2012

Cet ouvrage offre une synthèse des thèmes classiques de la psychologie des organisations : motivation, sens du travail, relations hiérarchiques, incidence des cultures organisationnelles... Il présente les problématiques émergentes accompagnées des travaux les plus récents dans le domaine. Totalement actualisée, cette troisième édition prend en compte les récentes mutations sociales.

92538 MAN 21 D

La dynamique des groupes. Processus d'influence et de changement dans la vie affective des groupes - MUCCHIELLI Roger

ESF, 2012

La dynamique des groupes s'est imposée comme l'un des domaines sensibles de la psychologie sociale depuis les travaux fondateurs de Kurt Lewin. L'ouvrage de Roger Mucchielli fait référence en la matière et offre une présentation vivante et approfondie des phénomènes qui se produisent dans les groupes humains les processus d'influence, les facteurs de cohésion et de conflit et les conditions à réunir pour améliorer le fonctionnement, la cohésion et l'efficacité des groupes.

Couvrant largement l'ensemble de " ce qui se passe dans les groupes ", l'auteur développe l'étude des processus de changement au niveau des attitudes : pour ce faire, il décrypte les techniques de manipulation et les pratiques d'orientation des opinions. Dans un autre ordre d'idée, l'ouvrage montre comment les méthodes issues de recherches sur la dynamique des groupes peuvent servir pour traiter les troubles de la personnalité.

92542 MAN 225 C

La cohésion des équipes. Pratique du team building - CAUVIN Pierre

ESF, 2012

Disposer d'une équipe qui fonctionne bien représente aujourd'hui une nécessité économique ! Passé dans le vocabulaire courant de l'entreprise, le team building est une expression relativement récente qui recouvre une pratique plus ancienne. Le souci d'améliorer le fonctionnement d'une équipe a toujours existé mais, actuellement, dans le contexte de concurrence exacerbée où évoluent les entreprises, il est devenu plus que jamais prioritaire.

Cet ouvrage vous livre toutes les clés du team building qui, grâce à des concepts opérationnels et des pratiques psychologiques efficaces, permet d'assurer la cohésion d'une équipe et son efficacité.



92431 MAN 21 P**Psychologie du manager pour mieux réussir au travail. - AMAR Patrick - Dunod, 2012**

Pensée positive, mécanismes de défense, intelligence émotionnelle, communication persuasive, théories de la motivation, du leadership, stress, gestion des personnalités difficiles, etc, autant de concepts qui renvoient à des théories issues de la psychologie. A partir d'expériences ou concepts fondateurs de la psychologie clinique, sociale et organisationnelle, l'auteur propose aux managers des pistes et outils pour éclairer et enrichir leur pratique managériale, et ouvrir de nouvelles possibilités de développement personnel et professionnel. Cette nouvelle édition est enrichie de chapitres sur le risque et sur la responsabilisation.

De nouveaux dessins de Pinel apportent une touche d'humour à cet ouvrage pragmatique devenu une référence.

92518 MAN 42 I**L'intelligence émotionnelle-2 - Accepter ses émotions pour s'épanouir dans son travail - GOLEMAN Daniel - Editions J'ai lu, 2012**

Après son premier best-seller, Daniel Goleman se penche sur les vraies raisons de la réussite professionnelle. Là encore, il ne s'agit pas de Q.I., de diplômes ou d'expertise technique, mais bien de nos aptitudes émotionnelles. Il nous aide à améliorer nos compétences personnelles - le self-control, la motivation, l'intégrité - et nos compétences sociales - la capacité de communiquer, d'évoluer, de stimuler les autres - en nous apprenant à gérer nos émotions dans le cadre du travail. Pour nous permettre de nous épanouir pleinement dans notre vie professionnelle.

94722 IF 13 C**La Communication non-violente. Mieux communiquer sans conflit ! - BASU A ; FAUST L. Ixelles Editions, 2011**

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.

92553 MAN 42 E**Les émotions. Développer son intelligence émotionnelle - COUZON Elisabeth ; DORN Françoise - ESF, 2011**

Alors que nous sommes sans cesse confrontés dans le monde du travail aux exigences de résultats et aux effets de l'opinion des autres, nos émotions les plus intimes, colère, peur, humeurs, peuvent devenir des freins et des handicaps. Avec ce livre, vous découvrirez l'importance et l'utilité de ressentir vos émotions et de les utiliser. En effet, les émotions sont des indicateurs dans nos relations avec les autres : elles servent à nous orienter, soutiennent nos décisions et sont source d'énergie.

En faisant appel à différents outils, tels la programmation neuro-linguistique, l'analyse transactionnelle, l'Eyes Movement Desensitization and Reprocessing (EMDR), ou l'hypnose, et à des concepts novateurs comme l'intelligence émotionnelle et la communication non violente, cet ouvrage donne des pistes et des conseils pour faire de vos émotions de réelles alliées face aux difficultés.

098490 IF 13 G**Guide pratique de Communication NonViolente à l'usage des dirigeants et de leurs collaborateurs / LASATER Ike - Jouvence éditions, 2011, 158 p.**

Voulez-vous que votre travail soit plus heureux, plus efficace et moins stressant ?

Souhaitez-vous des relations de travail plus respectueuses ? Au-delà du commérage et des luttes de pouvoir afin d'améliorer la confiance et la productivité ?

Si vous souhaitez pouvoir agir positivement sur vos relations au travail et sur la culture de votre société, La CNV pour les pros répondra favorablement à vos attentes.

La clé ? Adapter les principes simples de la CNV au monde de l'entreprise, pour réaliser une évolution profonde et productive.

Ike Lasater, offre des outils pratiques pour aider chacun à aborder les problèmes récurrents des relations de travail. Ces aptitudes communicationnelles vous permettront :

- d'apprécier bien mieux votre journée de travail - de traiter efficacement toutes les négociations difficiles - de réduire les tensions, conflits et stress sur votre lieu de travail - d'améliorer la productivité individuelle des membres de l'équipe - d'être plus efficace lors des réunions - de mieux analyser les feedbacks

92514 MAN 42 I**L'intelligence émotionnelle. Accepter ses émotions pour développer une intelligence nouvelle - GOLEMAN Daniel**

Editions J'ai lu, 2010

La conception traditionnelle de l'intelligence néglige une part essentielle du comportement humain : les réactions émotionnelles. Le QI n'est pas le seul critère ; il existe une autre forme d'intelligence, l'intelligence émotionnelle, que l'on peut stimuler et développer dès l'enfance. Refuser d'écouter ses émotions peut entraîner une instabilité générale, alors que maîtrise de soi, motivation, respect d'autrui sont autant de qualités pour réussir. Daniel Goleman nous invite à accepter nos émotions, pour développer une nouvelle forme d'intelligence.

83588 MAN 3 M**Management humain des organisations. Grandeurs et misères de la fonction de dirigeant. - BEN HASSEL Farid ; RAVELEAU Benoît - L'Harmattan, 2010**

L'humain ne serait-il pas de plus en plus un objet productif, et de moins en moins un sujet ? Cet ouvrage fait le point sur les recherches en sciences de gestion et psycho-sociologie du travail et des organisations, mais aussi sur les pratiques de management en entreprise. Il s'interroge sur la fonction ou la profession de dirigeant afin d'identifier et de comprendre les pratiques managériales qui mobilisent l'intelligence en milieu de travail au sein des organisations apprenantes.

Cet ouvrage fait suite au colloque "Management humain des organisations : grandeurs et misères de la fonction de dirigeant ", organisé à Québec le 5 mai 2008 par les enseignants-chercheurs du programme de Maîtrise de gestion des personnes en milieu de l'UQAR et ceux du Master d'Ingénierie des ressources humaines de l'UCO. Il fait le point sur les recherches en sciences de gestion et psycho-sociologie du travail et des organisations, mais aussi sur les pratiques de management en entreprise. Les auteurs s'interrogent sur la fonction ou la profession de dirigeant afin d'identifier et de comprendre les pratiques managériales qui mobilisent l'intelligence en milieu de travail au sein des organisations apprenantes

83960 MAN 31 M**Le manager flexible. S'adapter aux personnes et aux situations - CHALVIN Dominique ESF, 2010**

Le manager d'aujourd'hui évolue dans un environnement imprévisible exigeant une grande flexibilité.

Pour relever ce challenge, il possède de nombreuses cartes à jouer. Dominique Chalvin les a regroupées en 5 grandes familles : celles de l'Organisation, du Relationnel, de l'Autorité, du Pragmatisme et de l'Influence. A partir d'un autodiagnostic, l'auteur vous apprend à jouer avec toutes ces cartes, de façon à vous adapter avec aisance à toute personne et à toute situation. Ces différentes cartes, outils de référence des managers flexibles chevronnés, vous permettront de : Connaître les grands traits de votre caractère pour développer vos points forts.

Cerner avec précision le profil de vos collaborateurs pour créer une dynamique d'équipe productive dans une ambiance de travail sereine. Gagner en réactivité afin d'atteindre à coup sûr vos objectifs, même quand vos projets ne se déroulent pas comme prévu. Riche d'exercices et de cas pratiques, cet ouvrage donne toutes les clés pour savoir faire face au changement et l'accompagner sans stress. Une vision novatrice du management qui vous permettra de devenir flexible, mais aussi stable et durable !



78532 FO 22 T

Le théâtre-forum. Apprendre à réguler les conflits - TIXIER Guillaume - Chronique sociale, 2010

Cet ouvrage propose de relier la pratique du théâtre-forum et l'apprentissage des moyens de régulation des conflits. La première partie décrit en détail une démarche permettant de mettre en oeuvre le théâtre-forum, depuis les exercices d'échauffement, en passant par le travail de mise en scène, jusqu'au spectacle interactif final. La deuxième partie présente quelques outils conceptuels ou méthodologiques utiles pour apprendre la régulation non violente des conflits, c'est-à-dire pour développer la capacité à trouver des solutions " gagnant-gagnant ". Elle s'articule à la première à travers la proposition d'une démarche pédagogique intégrant activités de théâtre-forum et activités d'apprentissage relationnel, ainsi qu'en y prenant des illustrations pour appuyer ses développements. Ce livre s'adresse : - à tout professionnel (enseignants, animateurs, éducateurs, formateurs, comédiens-intervenants, ...) ayant à mettre en oeuvre des activités pédagogiques pour promouvoir la régulation non violente des conflits, et désirant explorer les possibilités de mise en situation par le théâtre-forum, - à toute personne concernée par la pratique du théâtre-forum et désirant découvrir comment celle-ci peut être complétée par un apprentissage des outils de régulation des conflits.

83166 MAN 42 D

Développez vos compétences émotionnelles - CORCOS Gilles - Eyrolles, 2010

Formidables moteurs pour l'action, les émotions ne doivent ni nous être étrangères ni nous déborder, mais au contraire nous guider pour développer notre créativité et orienter nos motivations.

Cet ouvrage permettra à tous ceux qui ont pour mission d'accompagner et de manager des hommes de mieux utiliser leur potentiel d'intelligence émotionnelle afin d'en faire une compétence clé au sein de l'entreprise. En prenant davantage conscience de votre vie émotionnelle, en la reliant aux actions et décisions prises au travail et enfin en intégrant cette nouvelle posture dans votre manière d'être au quotidien, faites de vos émotions le partenaire indispensable de votre efficacité professionnelle.

Le premier ouvrage qui aborde les émotions comme une compétence. Des outils pour maîtriser ses émotions et intégrer les compétences émotionnelles à la stratégie managériale. Une démarche pédagogique avec des cas pratiques, des tests, des schémas explicatifs et des exercices pour s'entraîner.

73650 MAN 223 M

Le médiateur dans l'arène. Réflexion sur l'art de la médiation. / FIUTAK Thomas, PLANES Gabrielle, COLIN Yvette - Eres, coll : Trajets, 2009

La médiation est de plus en plus sollicitée pour des conflits de toute nature. Contrairement aux apparences, il s'agit d'une activité très complexe qui nécessite une formation spécifique. En effet, le médiateur est toujours confronté à l'inconnu, au doute et au chaos relationnel des personnes en conflit qui le voient souvent comme leur dernier recours. Pour être efficace, il a besoin de réfléchir à son éthique et à son rôle ; de connaître ses réactions personnelles face au conflit et au pouvoir.

Il doit s'entraîner à être à la fois acteur et observateur. Sa posture est extrêmement délicate à acquérir et à respecter quelle que soit la nature des conflits traités. Cet ouvrage constitue un précieux outil de formation et un miroir intelligent pour tous les médiateurs qui, au fil de leur activité, se trouvent confrontés à leurs propres limites et à leurs doutes. L'auteur apporte une vision rafraîchissante et créative de la médiation. Grâce au concept de l'arène authentique, il montre que la médiation n'est pas un processus isolé mais qu'elle est une action qui s'inscrit dans un contexte socioculturel et qui a un impact sur la société. Les paradoxes, les métaphores et les nombreux cas exposés facilitent la compréhension et la réflexion du lecteur, qu'il soit professionnel ou étudiant, concerné par les situations conflictuelles ou simplement citoyen, salarié, parent, consommateur, voisin.

72489 MAN 223 M

Et tu deviendras Médiateur... et peut-être philosophe. / LASCoux Jean-Louis Médiateurs éditeurs, 2008

Le changement, désiré ou non, est un sujet qui touche les activités humaines. Les conflits impliquent des changements de croyances, de postures, de modes de vie. De la nécessaire adaptation à la pénible rupture, lorsque nous sommes conduits à acquérir une compétence nouvelle ou que nous devons faire face à une situation que nous n'avons pas désirée, nous devons intégrer un changement. Parfois, ce changement est violent. Perturbant, voire bouleversant en soi avant ou en même temps qu'il est violent dans la vie extérieure. Il implique une rupture avec toutes nos habitudes, manières de penser, d'être et manières de faire. Peut-on faire le chemin seul ou doit-on être accompagné ? Seul est un choix illusoire, fait en aveugle...

Cet ouvrage est une approche de l'accompagnement du changement. Changement dans la vie. Changement de vie. Il implique une réflexion concernant celui qui change et celui qui accompagne.



76265 MAN 21 B**Le bonheur est dans l'équipe. Les équipes - THEVENET Maurice ? Eyrolles - 12/2008**

Les équipes sont omniprésentes dans l'exercice du management tout comme dans le quotidien de travail de très nombreuses personnes. Elles semblent même parfois représenter une alternative aux structures formelles et hiérarchisées traditionnelles. On ne peut donc manquer de s'interroger sur leur réalité, leur utilité, leur mode de fonctionnement mais aussi leurs limites. L'auteur croque, à travers dix chroniques savoureuses, les problématiques nées de cette réflexion. Un autodiagnostic permet à chacun de s'auto-évaluer.

72484 MAN 223 M**Méthode de Médiation : au coeur 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.

72482 MAN 223 G**Gérer les conflits au travail : la médiation systémique en entreprise - MALAREWICZ Jacques-Antoine - Pearson Education France / Village Mondial, 2008**

Les conflits en entreprise sont multiples et sont une source importante de stress. Pas toujours manifestes, ils peuvent se traduire par une crise larvée, dans laquelle se répètent des schémas relationnels générateurs de souffrance. Pratique en plein développement dans notre société, la médiation est bien adaptée pour aborder les conflits dans leur diversité. Surtout, elle présuppose une approche ouverte, fondée sur la négociation entre les différentes parties et qui part du postulat que les problèmes sont non seulement inévitables mais utiles. Faisant l'inventaire des situations qui requièrent l'intervention du médiateur, Jacques-Antoine Malarewicz s'appuie sur sa pratique professionnelle pour définir une méthodologie de travail : identification de la demande et ses conséquences, position du médiateur et utilisation par les parties prenantes, outils, déontologie, types de problématiques. Très pratique, cet ouvrage servira autant aux responsables de Ressources humaines qu'aux médiateurs extérieurs.

Très pratique, cet ouvrage constitue une excellente initiation à la gestion de conflits par la médiation.

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. Toujours clair et accessible, 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.



92522 MAN 42 E**L'ennéagramme. Se connaître pour réussir - LAPID-BOGDA Ginger - ESF, 2007**

L'Ennéagramme est une approche psychologique extrêmement puissante qui décrit 9 types de personnalité représentés par une figure à neuf points à l'intérieur d'un cercle. Cet outil, qui bénéficie d'une reconnaissance internationale (notamment aux Etats-Unis et en Amérique du Sud), permet à chacun de réveiller ses potentiels endormis et d'améliorer ses capacités à vivre et à travailler ensemble. L'auteur, Ginger Lapid-Bogda, est mondialement reconnue pour avoir réussi à développer et adapter l'Ennéagramme au monde du travail. Ainsi, dans cet ouvrage pratique, elle explique comment l'utiliser dans l'entreprise, notamment, pour : bien communiquer quel que soit son interlocuteur ; prévenir et résoudre tous les conflits ; réussir des feedbacks constructifs ; améliorer la coopération et le travail en équipe. Chacun pourra ainsi donner le meilleur de lui-même dans sa vie professionnelle et personnelle. Les plus grands auteurs de l'Ennéagramme, à commencer par Helen Palmer, ont salué et approuvé cet ouvrage (best-seller aux Etats-Unis) et ont reconnu en Ginger Lapid-Bogda un auteur majeur de l'Ennéagramme.

85489 MAN 2 M**Le management relationnel. Manager et Managé sont dans un bateau... - VAN DEN BULKE Philippe ; MONEME Ivan ; COMTE-SPONVILLE André - Dunod, 2007**

Manager et managé sont dans un bateau.

L'un d'eux tombe à l'eau. Que reste-t-il ? Rien... l'entreprise a tout perdu. L'organisation bâtie sur les relations hiérarchiques cède progressivement la place à une organisation fondée sur l'interdépendance des hommes et la mise en commun des compétences. Le Management relationnel propose aux managers et managés les moyens de faire face ensemble à cette nécessaire évolution. A rebours des théories et des modes, les auteurs font le pari de l'intelligence des hommes au quotidien. Ils examinent les relations que les individus entretiennent les uns avec les autres, mais aussi avec le groupe et leur environnement. Ils montrent que les contraintes, obstacles et stress divers représentent autant d'occasions d'amorcer ou d'approfondir un changement profitable à tous. Vivant et facile d'accès, l'ouvrage s'appuie sur des études de cas, des situations concrètes et des expériences. Une réflexion instructive et divertissante pour progresser vers une meilleure intelligence relationnelle.

66167 IF 1 A**Animer un groupe. Leadership, communication et résolution de conflits - CARRE Christophe Eyrolles / Editions d'Organisation, 01/2007**

Un guide d'autoformation pour réussir vos groupes de travail, animations, réunions, interventions publiques, séminaires de formation, présentations...

Animer un groupe est un exercice délicat qui implique autant de savoir-être que de savoir-faire. Comment favoriser l'épanouissement des individus, faciliter l'organisation collective du travail, gérer les situations critiques... tout en restant soi-même, authentique et responsable ?

Que vous soyez amené à animer un groupe de façon régulière ou non, dans un contexte social ou professionnel, ce guide vous propose un ensemble de méthodes et techniques pour :

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

Vous y trouverez notamment des outils de travail adaptés à diverses situations : l'organisation d'une table ronde, d'une conférence-débat, d'une réunion de travail...

62670 MAN 223 M**Le manager et ses coéquipiers face aux conflits : étude de cas et réflexion théorique - ETSIO Edouard - L'Harmattan, 02/2006**

Les conflits sont inhérents à la vie des entreprises et ils sont, par certains côtés, un mal nécessaire. Ils aident à faire un diagnostic de l'existant, rendent compte des dysfonctionnements organisationnels ou fonctionnels. Les admettre ne signifie pas les laisser en l'état, refuser d'agir sur eux dès leur apparition, les ignorer ou les provoquer. Ce livre présente et analyse les méthodes les plus efficaces pour prévenir ou résoudre les conflits professionnels, en étant méthodique et optimiste quant à leur résolution.



64571 MAN 0 P**Psychologie sociale pour managers - MYERS David G. - Dunod, 04/2006**

Les managers sont plus que jamais confrontés au facteur humain dans des organisations décloisonnées, des fonctionnements en mode projet, des environnements multiculturels, des situations de changement, de tension ou de crise. Maîtriser les bases de la psychologie sociale devient donc indispensable. Conçu spécifiquement pour les managers, cet ouvrage d'initiation, présenté sous forme de modules pédagogiques, donne une vue d'ensemble sur la manière dont les individus s'évaluent, s'influencent ou interagissent ensemble. Chaque module reprend les principaux concepts de la psychologie sociale et s'accompagne d'exercices et de questions corrigés. Sont ainsi abordés trois grands thèmes :

- la pensée sociale (intuition, erreur fondamentale d'attribution, pensée positive, comportement et croyances) ;
- l'influence sociale (cognition sociale, individualisme et communautarisme, influence et persuasion, endoctrinement et résistance) ;
- les relations sociales (effort collectif et responsabilité individuelle, comportement en groupe, pouvoir de l'individu, préjugés, influence des médias, conflits).

74216 IF 13 A**Argumenter en situation difficile - Que faire face à un public hostile, aux propos racistes, au harcèlement, à la manipulation, à l'agression physique et à la violence sous toutes ses formes ? - BRETON Philippe****Pocket, 09/2006**

Que faire face à un public hostile, à des propos racistes, au harcèlement, à la manipulation, à une agression verbale ? Répondre à la violence par la violence n'est pas la bonne solution.

Philippe Breton, docteur d'État en sciences de l'information et de la communication, nous convainc qu'il est de loin préférable de pacifier la situation et d'argumenter. Mais ce comportement ne s'improvise pas et nécessite une méthode simple, intelligente et efficace, adaptée aux difficultés rencontrées. Cet ouvrage, concret et pratique, repose sur une conviction : une société plus douce à vivre est possible et chacun d'entre nous a un rôle à y jouer.

73283 MAN 223 M**La médiation : définitions, pratiques et perspectives. / PALAU Yves, DE BRIANT Vincent Armand Colin, coll : Sciences sociales - 128, 2005**

La multiplication du recours à la notion de médiation et aux médiateurs par les Etats, les entreprises, les syndicats ou encore les associations dans des secteurs très divers (les quartiers, l'école, l'administration, les musées, les relations internationales, la justice, la famille, etc.) donne l'impression que rien n'échappe plus à la médiation. Il s'agit donc de préciser la nature de ce concept employé dans des contextes si différents. L'objectif de cet ouvrage est de définir la notion de médiation et d'en présenter les différentes déclinaisons, théoriques et pratiques, en France notamment, mais aussi à l'étranger (les Etats-Unis et la Suède étant des pionniers en ce domaine).

Cette analyse montre que l'on assiste aujourd'hui à un affrontement entre nouvelles médiations et médiations traditionnelles. Les termes de ce conflit sont au coeur des débats de société contemporaine : égalité/inégalité, Etat/société civile, particularisme/universalisme, confrontation/consensus... Cette double approche intéressera les étudiants en droit, en science politique et en sciences sociales, ainsi que les professionnels (travailleurs sociaux, juristes...) les candidats aux concours de la fonction publique.

62790 FO 4 D**Développer ses compétences relationnelles : 50 fiches pour mieux communiquer - GUITTET André - Dunod, 04/2006**

Le rapport à autrui ne s'enseigne guère et l'apprentissage des relations socio-professionnelles se fait généralement sur le tas. Alors comment établir des relations positives avec les autres et que doit-on apprendre pour améliorer ses compétences relationnelles ? Ce guide offre une synthèse des concepts et des méthodes à mettre en œuvre afin de mieux maîtriser le jeu des relations interpersonnelles. Chacune des 50 fiches développe une notion clé ou un savoir-faire à travers 7 thèmes principaux.

- Se comporter : le non verbal. Vivre ses émotions. Informer et argumenter. Echanger. Travailler en groupe. Négocier. Accompagner le développement.



Liste bibliographique

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

© 2021 CNFPT/ INSET D'ANGERS

Centre national de la fonction publique territoriale

