

DESS en administration sociale

Sigle du cours : APC 6004

Titre du cours : Gestion des conflits

Description abrégée du cours : Permettre aux gestionnaires des équipes de travail de développer une vision de leur rôle lors de la gestion de conflits. Développer des méthodes d'analyse des différents facteurs présents lors de conflits. Apprendre diverses stratégies de résolution des conflits et les expérimenter en classe. Aider l'étudiant à identifier ses habiletés et ses limites à intervenir.

Professeur : Christian Ricard

But du cours : Ce cours vise à présenter divers concepts de gestion de conflits en ayant pour but d'aider les participants à développer leurs capacités d'analyse, de compréhension et d'intervention auprès de leurs équipes de travail.

Objectifs généraux :

À l'issue de ce cours, l'étudiant devrait :

1. Être sensibilisé aux notions fondamentales (conflit, résolution de problèmes, habiletés d'intervention);
2. Connaître les attentes des intervenants professionnels à l'égard de leur supérieur immédiat dans un tel contexte;
3. Identifier son niveau d'habileté à exercer un rôle mobilisateur.

Principaux éléments de Contenu :

- Définition du conflit et de diverses catégorisations
- Modèle d'analyse cognitif-comportemental et d'analyse transactionnelle des conflits
- Communication et conflit

- Travail d'équipe et conflit
- Méthodes de résolution de problèmes
- Modèles d'intervention en gestion de conflits
- Gestion par les valeurs
- Prévention des conflits

Méthodes pédagogiques :

- Cours magistraux
- Lecture de textes
- Discussions en sous-groupes
- Expérimentation en classe

Évaluation :

1. Travail personnel de synthèse à partir de la lecture de textes (40%)
2. Travail d'équipe (30%).
3. Présentation du travail d'équipe en classe (20%)
4. Présence et participation en classe (10%)

Déroulement :

Premier cours

- Présentation du plan de cours et des exigences
- Présentation de chacun des étudiants et écoute des attentes des participants
- Exercice
- Théorie : Notions de bases et définition des conflits
- Travail d'équipe

Deuxième cours

- Théorie : Conflit intra-personnel
- Échanges

- Exercice
- Théorie : Conflit inter-personnel
- Échanges
- Exercice
- Travail d'équipe

Troisième cours

- Théorie : Conflit intra-groupe
- Échanges
- Exercice
- Travail d'équipe

Quatrième cours

- Théorie : Conflit inter-groupe, inter-organisations
- Échanges
- Exercice
- Travail d'équipe

Cinquième cours

- Théorie : Intervention
- Exercice
- Présentation des travaux d'équipes

Sixième cours

- Théorie : Gestions par les valeurs
- Théorie : Prévention des conflits
- Exercice
- Présentation des travaux d'équipes

*** Comme ce cours se déroule en six jours, la présence est notée pour 10% de l'évaluation finale. Un jour d'absence non motivée équivaut à la perte de dix pour cent.**

Bibliographie :

- ADAMS, S. (1997). *Le principe de Dilbert*, Paris, Éditions Générales First.
- ALBERT WARSCHAW, T. (1980). *Négociier, entre vaincre et convaincre*, Montréal, Le Jour.
- BECK, A.T. (1979). *Cognitive therapy of depression*. New York. Guilford Press
- BENABOU, C. (1980). *Les conflits entre les groupes de l'organisation : diagnostic et intervention*. UQAM.
- BENDALY, L. (1996). *Games teams play*, Whitby, McGraw-Hill Ryerson.
- BERNE, E. (1961). *Transactional analysis in psychotherapy*, New York, Balentine Books.
- BERNE, E. (1972). *What do you say after you say hello?* Beverly Hill, Bantam Books.
- BLAKE, R. MOUTON, J et al. (1987). *Culture d'équipe*, Paris, Les Éditions d'Organisation.
- BLAKE, R., MOUTON, J. (2001), *Négociation et résolution de conflits*, Havard Business Review, Paris, Éditions d'Organisation (p.65-98).
- BOIVERT, D. et al. (1995). *Animateur compétent, groupes efficaces*, Cap-Rouge, Presses Inter Universitaires.
- BRÉARD et PASTOR. (2000). *Gestion des conflits*. Paris. Éditions Liaisons.
- BRÉARD et PASTOR. (2011). *Gestion des conflits, Paris, Liaisons*.
- BRUNET, L. et A. SAVOIE. (1999). *Le climat de travail*. Outremont, Les Éditions Logiques.
- BURNS, D. (1980). *Feeling good : The new mood therapy*. New York. Plume Book.
- BURNS, D. (1999). *The feeling good handbook*. New York. Plume Book

- CHANLAT, J-F. (1990). *L'individu dans l'organisation : les dimensions oubliées*. Québec. Les Presses de l'Université Laval.
- CLOKE et GOLDSMITH. (2011). *Resolving conflicts at work*, San Francisco, Jossey-Bass Inc.
- COLLERETTE, P. et DELISLE, G. (1984). *Le changement planifié*, Montréal, Les Éditions Agence D'Arc Inc.
- COLLERETTE, P. ET SCHNEIDER R. (1996). *Le pilotage du changement : une approche stratégique et pratique*. Montréal, Presses de l'Université du Québec.
- CORMIER S. (2008), *Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail*, Québec, Presse de l'Université du Québec.
- COTÉ, A. BÉLANGER, J. (1986). *Individu, groupe et organisation*, Chicoutimi, Gaëtan Morin.
- DAFT, R. (2002). *The leadership experience*, Mason, Thomson Learning.
- DANA, D. (2001). *Conflict resolution*, New York, McGraw-Hill
- DANANCIER, J. (2000). *La violence dans les établissements sociaux*, Paris, Dunod.
- DAVIS, R.J. (2002). *Interdisciplinary courses and team teaching*. Wesport, American Council on education, Oryx Press.
- DAVENPORT, N. et al. (1999). *Mobbing, emotional abuse in the american workplace*, Ames, Civil Society Publishing.
- DE BONO, E. (1995). *Reach yourself to think*, Toronto, Penguin Books Canada.
- DEDREU et VAN DE VLIERT. (1997). *Using conflict in organization*. Sage Publications.
- DEUTCH, M. et COLEMAN, P. (2000). *The handbook of conflict resolution*. San Francisco, Jossey Bass.
- DEROCHE FORBIÈRE. (1990). *Du conflit au dialogue : tous gagnants*. Paris. Éditions d'organisation.
- DIONNE, P. et G. OUELLET (1981). *La gestion des équipes de travail*, Montréal, Gaëtan Morin.

- DOLAN, S. et al. (1996). *Psychologie du travail et des organisations*, Montréal, Gaëtan Morin.
- DOLAN, S. et GARCIA, S. (1999). *La gestion par valeurs, une nouvelle culture pour les organisations*, Montréal, Éditions Nouvelles.
- DONOHUE, KOLT.(1996). *Managing interpersonal conflict*. Interpersonal contexts, #4 (p.155-165).
- DOTLICH, D. et P. C. CAIRO (2002). *Unnatural leadership, ten new leadership instincts*, San Francisco, Jossey-Bass Inc.
- DUFFY, M. et Griffin, E. (2000). *Facilitating organisational change in primary care*. England, Radcliffe Medical Press, Oxon.
- ENGEL, F. (1998). *Taming the beast, getting violence out of the workplace*, Westmount, Ashwell.
- ENGELHARD et LACOURCELLE. (2009). *Prévenir et gérer les conflits au travail, 100 conseils de pros*, Paris, Express Roularta.
- FORSYTH P. (2000), *Motivez votre équipe*, Paris, Groupe Express Éditions.
- FRANCIS, D. et D. YOUNG. (1992). *Improving work groups*, San Francisco, Jossey-Bass Inc.
- GOODWIN et GRIFFITH. (2007). *The conflict survival kit*. New-Jersey. Pearson Prentice Hall.
- GOETSCH, D. (2002). *Effective supervision*, Ohio, Merrill Prentice Hall.
- GORDON, J. (2003). *Managing conflict at work*. San Francisco, Jossey-Bass Inc.
- GORTNER, H. et al. (1993). *La gestion des organisations publiques*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.
- HARRIS, T. (1967). *I'm ok you're ok*. New York. Avon Books.
- HARVARD BUSINESS REVIEW. (2001). *Négociation et résolution de conflits*. Paris. Éditions D'Organisation.

HIRSH, S. (1996). *Work it out, clues for solving people problems at work*, Palo Alto, Davies-Black.

JETTÉ, P. (1992). *La relation de supervision*, Montréal, Les publications CFC.

KASSINOVE, H. ET R. C. TAFRATE (2002). *Anger Management*, Atascadero, Impact.

KAYE, K. (1994). *Workplace wars and how to end them*, New York, Amacom.

DONOHUE et KOLT. (1996). *Managing interpersonal conflict. Interpersonal commtexts #4*.

KESTNER, P.B. RAY, L. (2002) *The conflict resolution training program, Leader's manual*, San Francisco, Jossey-Bass.

LAFLAMME, M. (1977). *Diagnostic organisationnel et stratégies de développement : une approche globale*. Chicoutimi, Gaëtan Morin éditeur.

LENCIONI, P. (2005). *Overcoming the five dysfunctions of a team. A field guide*. San Francisco, Jossey-Bass.

LESCARBEAU, R. et al. (1990). *Profession : Consultant*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal.

LOWMAN, R. (1993). *Counseling and Psychotherapy of work dysfunctions*, Washington, American Psychological Association.

MACKIN D. (2007). *The team-Building tool kit*. New York. Amacom.

MARCH et SIMON. (1979). *Les organisations*. Paris. Dunod.

MINTZBERG H. (1986). *Structure et dynamique des organisations*. Montréal. Les Éditions Agence d'Arc.

MORIN, E. (1996). *Psychologies au travail*, Montréal, Gaëtan Morin.

MOTOI, I. et VILLENEUVE, L. (2006) . *Guide de résolution de conflits dans le travail en équipe*. UQAT, Presse de l'Université du Québec.

MURPHY, L. et al. (1995). *Job stress interventions*, Washington, American Psychological Association.

- MYERS, G. (1984). *Les bases de la communication*. New York, McGraw-Hill.
- PAYETTE, A. (1988). *L'efficacité des gestionnaires et des organisations*, Sainte-Foy, Presses de l'Université du Québec.
- PELL, A. (1998). *Encadrer et motiver une équipe*, Paris, Simon & Schuster Macmillan.
- PERRON, G. (1997). *La gestion participative*. Montréal, Transcontinental.
- RAHIM, A. (2011). *Managing conflict in organisations*. Fourth Edition, USA, Transaction Publishers.
- ROCHFORDIÈRE, Y. (1990). *Du conflit au dialogue, tous gagnants*, Paris, Les Éditions D'Organisation.
- RUNDE G.E., FLANAGAN T.A., (2008), *Building conflict competent Teams*, San Francisco, Jossey-Bass.
- SAMSON, A. (1999). *Mieux comprendre ses collègues, son patron, ses employés*, Montréal, Transcontinental.
- SARRAZIN, C. (1999). *Le vrai visage de la réussite, la psychologie des gagnants*, Montréal, Méridien.
- SCOTT, V. (2010). *Conflict resolution at work for dummies*. N.J., Wiley Publishing inc.
- SCHMIDT et TANNENBAUM. (2000). *Management of differences*. Harvard Business Review on negotiation and conflict resolution.
- SEMLER, R. (1993). *À contre-courant, vivre l'entreprise la plus extraordinaire au monde*, Paris, Dunod.
- SHOLTES, P. et al. (2000). *Réussir en équipe*, Montréal, Actualisation.
- ST-ARNAUD, Y. (1995). *L'interaction professionnelle : efficacité et coopération*, Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal.
- TILLET G. (2001), *Resolving conflict, a practical approach*. Australia. Oxford University Press.

TURCOTTE, R. (1982). *Qualité de vie au travail : anti-stress et créativité*, Montréal, Agences d'ARC.

TJOSVOLD, D. (2000). *Learning to manage conflict*, Lanham, Lexington Books.

VANDENBOS, G. et E. Q. BULATAO (1996). *Violence on the job*, Washington, American Psychological Association.

WEISINGER, H. (2000). *L'art de la critique constructive*, Montréal, Transcontinental