

**LES BIBLIOTHÈQUES ET LES CENTRES DE DOCUMENTATION
DU CIUSSS CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL**

Direction de l'enseignement universitaire et de la recherche

BIBLIOGRAPHIE SUR LE RESPECT EN MILIEU DE TRAVAIL

Cette bibliographie a été préparée pour la rencontre des cadres du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal du 14 décembre 2017. La rencontre a pour thème la valeur organisationnelle : « [Le Respect](#) ». Ces suggestions de lecture vous sont proposées par les bibliothèques et centres de documentation du CCSMTL, en collaboration avec la Direction adjointe Développement organisationnel, formation et personnel d'encadrement.

Vous y trouverez des références couvrant divers aspects reliés au [Respect](#) en milieu de travail. Pour faciliter le repérage de celles-ci, elles ont été classées en rubriques.

Rubriques

Bien-être au travail	2
Civilité	3
Communication	4
Comportement organisationnel	5
Conditions de travail	5
Critique constructive	6
Éthique	6
Gestion des conflits	7
Harcèlement	10
Humanisme	11
Reconnaissance	13
Respect : études et autres	13

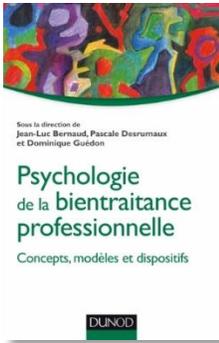
La valeur « [Respect](#) », telle que définie par le CIUSSS :

« Le respect est une valeur essentielle qui amène chacun de nous à accorder de la considération à toutes les personnes avec lesquelles nous entrons en relation, quelles que soient leurs compétences, leurs différences et leurs limites. Le respect dicte les règles favorables à l'épanouissement et à la productivité au travail. Il incite à faire preuve d'écoute, d'ouverture et d'empathie à l'égard d'autrui, à reconnaître et à souligner les efforts, les forces et la contribution de chacun. » (Tiré de l'[intranet du CCSMTL](#))

Rencontre des cadres du CCSMTL, Montréal, 14 décembre 2017

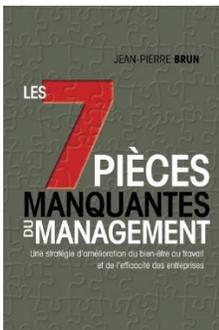
VISITEZ NOTRE PAGE INTRANET!

Vous souhaitez obtenir un de ces documents? Communiquez avec votre bibliothèque ou centre de documentation de proximité. La liste des coordonnées est disponible dans l'Intranet, section [Enseignement et recherche > Bibliothèques et centres de documentation.](#)



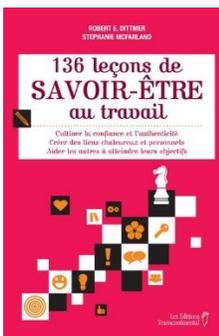
BERNAUD, J.-L., DESRUMAUX, P. et GUÉDON, D. (2016). **Psychologie de la bientraitance professionnelle : concepts, modèles et dispositifs**. Malakoff, France : Dunod.

Résumé : Le travail est souvent présenté sous un angle négatif, générant son lot de souffrances, de conflits et de suicides. Pour y remédier, il convient de changer de perspective en analysant le concept de bientraitance professionnelle et en exposant par quelles voies les politiques managériales et les dispositifs d'intervention permettent de développer un rapport positif au travail. Cet ouvrage présente les concepts, recherches et méthodes qui sont au croisement de la psychologie du travail et de la gestion des ressources humaines. (Tiré du site [Dunod](#))



BRUN, J.-P. (2009). **Les 7 pièces manquantes du management : une stratégie d'amélioration du bien-être au travail et de l'efficacité des entreprises**. Montréal : Les Éditions Transcontinental.

Résumé : Pour améliorer la productivité de leur organisation, les gestionnaires se concentrent souvent sur les indicateurs financiers et se compliquent la vie en mettant en place des plans d'action ambitieux et des processus complexes. Ils auraient pourtant bien plus de succès s'ils se préoccupaient plutôt d'un aspect intimement lié à l'efficacité des organisations : le bien-être des personnes. Même si beaucoup de gens aiment leur travail, ils sont de plus en plus nombreux à ne plus pouvoir supporter les conditions dans lesquelles ils doivent l'exercer. Des recherches d'envergure confirment que sept catégories de problèmes nuisent au rendement individuel, et par conséquent à la santé organisationnelle : la rareté des marques d'appréciation ; le manque de soutien ; le manque de respect ; la difficulté de concilier travail et vie personnelle ; la surcharge de travail ; l'absence de participation aux décisions ; l'ambiguïté des rôles. Dans ce livre, Jean-Pierre Brun propose une stratégie simple pour remédier à chacune de ces « pièces manquantes du management ». Clairement définie, chacune est assortie d'un questionnaire d'autodiagnostic et de 10 actions concrètes à mettre en place dès maintenant. Voici un outil indispensable qui, en plus de décupler la performance, vous permettra de hisser votre entreprise au rang d'employeur de choix. (Tiré du site [Les Éditions Transcontinental](#))



DITTMER, R. E. (2012). **136 leçons de savoir-être au travail : cultiver la confiance et l'authenticité : créer des liens chaleureux et personnels : aider les autres à atteindre leurs objectifs**. Montréal : Les Éditions Transcontinental.

Résumé : Patrons, employés, collègues, clients, fournisseurs... Mieux on sait traiter avec ceux qui nous entourent au travail, plus on obtient du succès et plus on augmente son indice de plaisir quotidien. Conçu sous forme de courtes capsules-conseils, ce livre incite à adopter les comportements qui favorisent de meilleurs rapports personnels et professionnels. Abordant une multitude de situations, cet excellent guide aide le lecteur à :

- améliorer ses capacités de communication ;
- surmonter la timidité et le sentiment d'infériorité ;
- cultiver les attitudes positives ;
- maîtriser les techniques de résolution de conflits ;
- se mettre en mode solution.

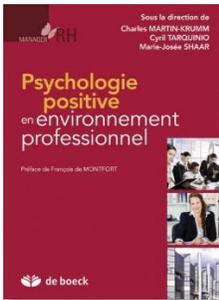
(Tiré du site [Les Éditions Transcontinental](#))





BONIWELL, I. et CHABANNE, J. (2017). **La psychologie positive appliquée au travail.** *Le journal des psychologues* (346) : 33-36.

Premières lignes de l'article : Située dans l'interstice entre la psychologie et le monde du travail, la psychologie positive appliquée au travail vise le développement du bien-être au travail, en permettant au salarié, au management ou aux équipes, d'identifier et de développer leurs ressources intérieures, afin de pouvoir notamment dépasser des situations déstabilisantes ou de stress. (Tiré du site [Cairn](#))



MARTIN-KRUMM, C. (2013). **Psychologie positive en environnement professionnel.** Bruxelles : De Boeck.

Résumé : Comment mettre en œuvre des conditions novatrices d'une qualité de vie sur le lieu de travail, grâce à différentes orientations de la psychologie positive ? Des experts de ce récent courant de la psychologie apportent de nombreux éléments de réponses. (Tiré du site [De Boeck](#))

Civilité



CORTINA, L. M., KABAT-FARR, D., MAGLEY, Vicki J. et NELSON, K. (2017). **Researching rudeness: The past, present, and future of the science of incivility.** *Journal of Occupational Health Psychology* 22(3) : 299-313. DOI : 10.1037/ocp0000089.

Résumé : Incivility refers to rude, condescending, and ostracizing acts that violate workplace norms of respect, but otherwise appear mundane. Organizations sometimes dismiss these routine slights and indignities—which lack overt malice—as inconsequential. However, science has shown that incivility is a real stressor with real consequences: though the conduct is subtle, the consequences are not. We now know a great deal about how common incivility is, who gets targeted with it, under what conditions, and with what effects. The first half of this article reviews and synthesizes the last 15 years of workplace incivility research. In the second half, we look beyond that body of scholarship to pose novel questions and nudge the field in novel directions. We also point to thorny topics that call for caution, even course correction. Incivility in organizations is as important now as ever. Our goal is to motivate new science on incivility, new ways to think about it and, ultimately, new solutions. (Tiré du site [APA PsycNET](#))



DUBUC, F. et GERVAIS, A.-H. (2013). **Quand le respect disparaît... Une problématique larvée.** *Effectif* 16(3) : 8-9.

Premières lignes de l'article : Roberto pressent l'existence d'une problématique affectant les relations entre les employés, car il a été témoin d'échanges verbaux agressifs. Un dilemme se présente à lui : doit-il intervenir relativement à cette problématique d'incivilité ou privilégier la réalisation des dossiers prioritaires qui auront des retombées avantageuses pour lui? (Tiré du site [Ordre des conseillers en ressources humaines agréés](#))





LACOSTE, B. (2012). **La civilité : un moyen de prévenir les plaintes pour harcèlement.** *Effectif* 15(2) : 20-22. [Texte intégral](#)

Premières lignes de l'article : Au dire de plusieurs professionnels de la gestion des ressources humaines, le traitement des plaintes pour harcèlement constitue un réel fardeau dans leur entreprise. Par où commencer?

Sur quels principes s'appuyer pour déterminer si une plainte est fondée? Qu'est-ce qui constitue du harcèlement et qu'est-ce qui n'en est pas? Et surtout, quoi faire pour éviter d'en arriver là? La liste des préoccupations est longue. (Tiré du site de l'[Ordre des conseillers en ressources humaines agréés](#))



ORDRE DES CONSEILLERS EN RESSOURCES HUMAINES ET EN RELATIONS INDUSTRIELLES AGRÉÉS DU QUÉBEC. (2015). **Civilité en milieu de travail.** Montréal : L'Ordre. [Page WEB](#)

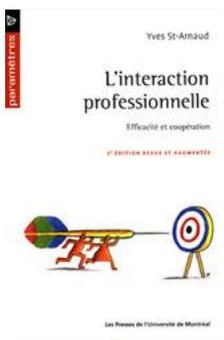
Résumé : Dossier spécial sur la civilité en milieu de travail. Comprend 5 vidéos, l'état de la situation au Québec, des outils, dont un questionnaire - Comment se porte la civilité dans votre milieu de travail?, un guide de compilation et d'interprétation : comment se porte la civilité dans votre milieu de travail?, un modèle d'un code de conduite, des stratégies d'intervention en matière d'incivilité... des références... (Page web du dossier sur le site de l'[Ordre des conseillers en ressources humaines agréés](#))

Communication



KELLER, F. (2016). **Pratiquer la communication non violente : passeport pour un monde où l'on ose se parler en sachant comment le dire.** 2^e éd. Paris : InterÉditions.

Résumé : Dans l'esprit de la collection, l'ouvrage introduit le lecteur aux concepts et aux techniques de la Communication Non Violente, approche développée au milieu des années 1960 par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie clinique, et maintenant connue du monde entier. (Tiré du site [Dunod](#))



SAINT-ARNAUD, Y. (2003). **L'interaction professionnelle : efficacité et coopération.** Sainte-Foy : Presses de l'Université de Montréal.

Résumé : La compétence relationnelle est d'une importance primordiale pour ceux que l'exercice de leur profession place dans l'obligation de communiquer, d'expliquer ou d'intervenir dans la vie des autres. Conseillers financiers, enseignants, gestionnaires, infirmiers, psychologues, travailleurs sociaux, quel que soit le poste qu'ils occupent, tous savent bien que pour réussir dans leur travail, ils doivent faire preuve d'habileté et d'efficacité au cours de leurs dialogues professionnels. Comment mener à bien ces dialogues qui s'inscrivent le plus souvent dans des situations particulières et qui font appel, par conséquent, à un savoir-faire apparemment non généralisable ? Yves St-Arnaud propose ici de recourir à des méthodes inspirées de la praxéologie, science de l'action et de l'intervention. Pour être efficace, le praticien doit nouer avec son interlocuteur des rapports de coopération : il définira avec lui un objectif commun, évitera de se laisser entraver par ses besoins propres, respectera le champ de compétence de l'autre, l'aidera à développer son autonomie et à assumer ses responsabilités. (Tiré du site [PUM](#))



Comportement organisationnel



DOLAN, S. L., GOSELIN, E. et CARRIÈRE, J. (2012). **Psychologie du travail et comportement organisationnel**. 4^e éd. Montréal : Gaëtan Morin/Chenelière éducation.

Résumé : Psychologie du travail et comportement organisationnel est l'instrument d'apprentissage idéal des théories et modèles clés associés aux domaines de la psychologie du travail et des organisations. Cette quatrième édition suit l'évolution de ces théories, les auteurs ayant adapté son contenu à un contexte qui a grandement changé au cours des dernières années. (Tiré du site Chenelière Éducation)



GOSELIN, E., DOLAN, S. L. et MORIN, D. (2017). **Aspects humains des organisations : psychologie du travail et comportement organisationnel**. 5^e éd. Montréal : Chenelière éducation.

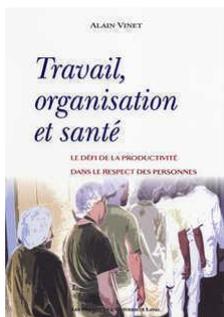
Résumé : L'un des seuls ouvrages québécois sur le sujet, ce manuel parfaitement adapté à la structure d'un cours universitaire offre un tour d'horizon complet des théories les plus influentes, mais aussi les plus récentes. Les futurs gestionnaires y trouveront donc les bases indispensables à un management humain et adapté aux réalités actuelles.

Cette 5^e édition se distingue par de nouveaux exercices et de nouvelles études de cas qui permettent à l'étudiant de tester ses connaissances et de se plonger dans la réalité du marché du travail. On y trouve également :

- Un reflet juste et complet de l'évolution des connaissances dans le domaine;
- Davantage de contenu et d'exemples sur les défis que doivent relever les gestionnaires;
- De nouvelles sections portant sur les notions d'intelligence émotionnelle et de contrat psychologique;
- De nombreux exemples récents faisant le pont entre la théorie et la pratique.

(Tiré du site Chenelière Éducation)

Conditions de travail



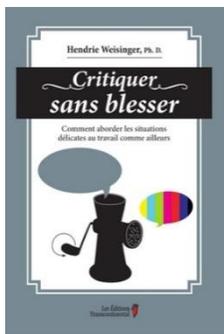
VINET, A. (2004). **Travail, organisation et santé : le défi de la productivité dans le respect des personnes**. Québec : Les Presses de l'Université Laval.

Résumé : Le travail, est-ce encore la santé ? Ou faut-il perdre sa vie à la gagner ? Les réalités d'aujourd'hui offrent de troublantes réponses à ces vieux adages : dépression, épuisement professionnel, détresse psychologique et absences pour maladie témoignent d'une crise dans la relation entre la personne et son travail. Encore faut-il la reconnaître et accepter d'en partager la responsabilité. Cet ouvrage s'adresse particulièrement aux gestionnaires et aux étudiants en GRH qui sont préoccupés par l'évolution récente de l'organisation du travail et par le fait que certaines exigences des employeurs dépassent les capacités d'adaptation des personnes. Il signale aussi les impacts d'une dérive dans le fonctionnement des organisations et dans la structuration des rapports sociaux. Bien sûr, il reste toujours de bons milieux de travail et des employeurs renommés pour les qualités humaines de leur gestion. Mais les forces qui gouvernent présentement les marchés contribuent plutôt à la consolidation des pratiques de gestion nocives pour les travailleurs qui les subissent. Un équilibre a été rompu et les coûts humains et financiers de cette rupture sollicitent l'attention des acteurs sociaux. Il devient urgent d'agir autrement.

(Tiré du site PUL)

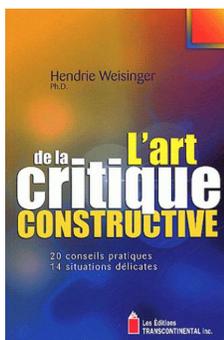


Critique constructive



WEISINGER, H. (2012). **Critiquer sans blesser : [comment aborder les situations délicates au travail comme ailleurs]**. Montréal : Les Éditions Transcontinental.

Résumé : Dire à un collègue qu'il a négligé son travail, à un collaborateur qu'il sent la transpiration ou à son patron qu'il ferait mieux d'agir autrement, c'est périlleux. Pourtant, si vous voulez que les choses s'améliorent, vous devez trouver le courage d'en parler et les mots qui ne blesseront pas. Pour susciter une réaction positive, la manière de formuler la critique est l'élément-clé. Vous trouverez dans ce livre de nombreux conseils qui vous aideront à attirer la sympathie sans égratigner l'ego. Par exemple : • axer le commentaire sur l'amélioration, en insistant sur ce qui peut être fait à l'avenir plutôt que sur ce qui a été (mal) fait ; • proposer une solution concrète au problème en misant sur la collaboration ; • souligner les bons points sans utiliser le « mais ». L'auteur expose également 14 situations délicates, en donnant pour chacune le « mode d'emploi » de la critique constructive, exemples à l'appui. Un tremplin pour de meilleures relations, au travail et ailleurs. (Tiré du site [Gallimard](#))



WEISINGER, H. (2000). **L'art de la critique constructive: [20 conseils pratiques, 14 situations délicates]**. Montréal : Les Éditions Transcontinental.

Résumé : Donnée dans un esprit négatif, la critique peut détruire. Formulée avec une attitude constructive, elle est stimulante. Au travail, les gens qui savent donner ou recevoir la critique ont de meilleures relations avec leur entourage et sont plus productifs. En lisant cet ouvrage, vous apprendrez à vous servir d'un atout majeur : la critique constructive.

20 conseils vous permettront de :

- transformer une critique négative en une critique constructive ;
- distinguer entre l'information objective et l'évaluation subjective ;
- employer la critique pour motiver les gens à s'améliorer, pour enseigner à mieux faire et pour consolider vos relations.

Vous découvrirez également les outils pour appliquer la critique constructive dans 14 situations délicates, dont celles-ci :

- critiquer votre patron ;
- critiquer un groupe de collaborateurs ;
- critiquer un collègue qui est aussi un ami.

(Tiré du site [Decitre](#))

Éthique



BOISVERT, Y. (2003). **Petit manuel d'éthique appliquée à la gestion publique**. Montréal : Liber.

Résumé : Aujourd'hui, l'éthique est une composante essentielle du projet de modernisation de la fonction publique. Le présent manuel de formation, qui comporte deux parties théoriques et une partie pratique, est consacré à cette « éthique dans un contexte de modernisation ». La première partie théorique introduit l'éthique en tant que mode de régulation des comportements par opposition à ces autres modes que sont la morale, les mœurs, le droit et la déontologie. La deuxième partie porte sur la prise de décision en éthique. Elle se présente comme une aide à la décision pour les gestionnaires publics qui ont à exercer leur jugement et à prendre les meilleures décisions possibles, aussi bien dans les cas où il existe déjà un guide sur les objectifs stratégiques et les règles ou normes précisant les choix, que dans des situations où les règles et les normes sont absentes ou insuffisantes et où différentes valeurs, parfois contradictoires, doivent être prises en considération. La partie pratique présente un ensemble de cas de délibération éthique qui permettront de prendre la mesure, sur des exemples concrets, de la portée et de l'importance de la perspective éthique dans la prise de décision. (Tiré du site [Liber](#))





DE KONINCK, T. (2013). **Dignité et respect de la personne humaine**. Dans D. Blondeau (dir.), *Éthique et soins infirmiers* (2^e éd., p.61-96). Montréal : Les Presses de l'Université de Montréal.

Résumé : Quels sont les enjeux, les difficultés et les controverses auxquels font face les praticiens du domaine de la santé ? Comment y répondre adéquatement ? Voici des questions que se posent quotidiennement les chercheurs, les enseignants, les étudiants et les professionnels.

Depuis sa parution en 1999, ce livre est considéré comme une référence incontournable. Rassemblant les textes de collaborateurs chevronnés et des entrevues de penseurs parmi les plus respectés de notre époque — Henri Atlan, Albert Jacquard, Edgar Morin et Henri Laborit —, cette nouvelle édition tient compte des importants débats qui animent le milieu. Elle fournit également des repères et des règles de



actuels
conduite propres

REVILLOT, J.-M. (2017). **Pour une visée éthique du métier de cadre en santé**. 2^e éd. Rueil Malmaison, France : Éditions Lamarre.

Résumé : Nous évoluons dans un monde en crise. Dans le milieu du travail, et à l'hôpital en particulier, cette crise est souvent liée à une perte de confiance favorisée par des conflits de valeurs d'où découle une souffrance au travail. Les difficultés qui émergent, incitent à la recherche de réponses rapides, instantanées, tant dans la gestion que dans l'organisation du travail ; ces réponses s'accrochent d'une conception managériale de l'hôpital. Mais les modèles de management, hors de toute investigation clinique, sont à l'origine d'un défaut de coopération.

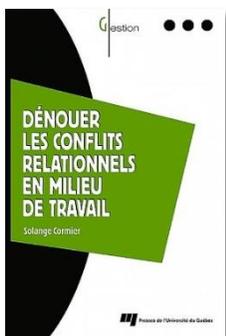
Dans ce contexte, l'éthique pose, et doit poser la question de la relation à l'Autre, aux Autres. Manager une équipe au sein d'organisations de plus en plus complexes, en tenant compte des évolutions liées aux nouvelles offres de soins, est un exercice difficile. Aussi manager est un art qui exige du cadre de santé, une posture éthique.

Pour le cadre de santé, avoir le souci de l'Autre, savoir dire, savoir-faire sans porter atteinte à son intégrité, relève de cette vigilance qu'apporte la réflexion éthique.

Cet ouvrage nous amène, à partir de situations concrètes, à nous placer dans la problématique de relations de management éthiques au quotidien. (Tiré du site [Espace infirmier](#))



Gestion des conflits



CORMIER, S. (2004). **Dénouer les conflits relationnels en milieu de travail**. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Résumé : Les gestionnaires consacrent près de 80% de leur temps à contenir, éviter ou gérer les conflits entre collègues. Voilà une affirmation qui donne à réfléchir !

Ces conflits, communément appelés conflits de personnalité, sont plutôt de type relationnel et résultent d'une communication déficiente ou inadéquate entre les parties. Ils se traduisent généralement par de l'absentéisme et des informations tronquées, nuisant ainsi au bon fonctionnement de l'organisation. Les gestionnaires sont démunis face à de telles situations et cherchent souvent à éviter ces conflits ou apportent des solutions partielles qui, généralement, aggravent le problème et en compliquent le dénouement.

Solange Cormier, spécialiste de la communication et intervenante réputée en communication interpersonnelle en milieu de travail, partage ici le fruit de son expérience. Elle présente des outils qui aideront les gestionnaires à mieux composer avec des situations qui occasionnent souvent stress et désarroi. Elle explique en quoi consistent habituellement les conflits relationnels et comment la démarche menant à leur dénouement peut contribuer au développement personnel et organisationnel. Un ouvrage à lire absolument. (Tiré du site [PUQ](#))





FÉBO, A. et CSP FORMATION. (2015). **Les 5 clés pour gérer les conflits au travail**. Paris : Dunod.

Résumé : Le petit livre indispensable pour apaiser les relations au travail.

→ Un texte clair et simple qui permet de comprendre les origines des conflits.

→ Des exemples analysés, des repères et des outils pour résoudre les conflits dans une relation gagnant-gagnant et en faire un tremplin vers davantage de coopération.

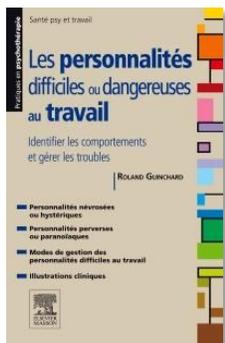
→ Une mine de conseils valables au travail... et ailleurs !

(Tiré du site Dunod)



GALLO, L. (2016). **Les 50 règles d'or de la gestion de conflits au travail, à la maison**. Paris : Larousse.

Quelques exemples de règles d'or : •Comprendre les enjeux d'un conflit •Améliorez votre communication pour prévenir les conflits •Évaluez votre façon de gérer les conflits •Adoptez la bonne posture •Repérez les différentes phases du conflit •Prévenez et désamorcez le conflit •Communiquez mieux •Pratiquez l'écoute active •Apprenez à reformuler •Créez le contact relationnel •Utiliser la Communication Non Violente •Connectez-vous à vos besoins •Exprimez vos émotions •Faites une demande claire et précise •Savoir dire non de manière acceptable •Affirmez-vous •Utilisez le "JE" responsable •Gérez le stress lié au conflit. (Tiré du site Larousse)



GUINCHARD, R. (2013). **Les personnalités difficiles ou dangereuses au travail : identifier les comportements et gérer les troubles**. Issy-les-Moulineaux, France : Elsevier Masson.

Résumé : Il suffit parfois d'une seule personnalité dite 'difficile' dans une organisation pour que la vie au travail soit gâchée, que la performance diminue, que le moral et la santé soient affectés. Trop souvent, par peur de juger, de faire erreur, nous n'osons envisager qu'une personne est difficile, nous privant ainsi de la possibilité de faire face efficacement au problème de cette relation nocive. Cet ouvrage permet :

- d'identifier, avec des critères simples, les comportements des personnes difficiles, et ainsi de les distinguer des personnes simplement en difficulté ;
- de reconnaître les situations induites par ces personnes difficiles, de gérer les situations sans jugement, pour réguler les relations professionnelles ;
- de gérer ces troubles de la personnalité dans le respect des individus et de la dimension collective ;
- d'appréhender une vérité dérangement sur les personnalités dangereuses afin de prendre les dispositions permettant de les éviter, pour limiter les dégâts personnels ou aider ceux qui en deviennent les victimes.

Illustré de situations concrètes, cet ouvrage offre aux praticiens de l'accompagnement professionnel, aux professionnels de la santé au travail, mais également aux managers de proximité et aux managés, d'accéder à une vision clarifiée du fonctionnement psychique des individus dans leur relation au travail.

(Tiré du site Elsevier Masson)



LABELLE, G. (2005). **Comment désamorcer les conflits au travail**. Montréal : Les Éditions Transcontinental.

Résumé : Les conflits au travail sont la hantise des gestionnaires et des professionnels en ressources humaines, car ils entraînent des conséquences néfastes : perte de temps et d'énergie chez les personnes concernées, démotivation chez les employés, diminution du rendement de l'équipe, et même arrêts de travail et démissions. Comment faire alors pour prévenir ou régler les différends ?

Grâce à une approche inédite basée sur une expérience vécue au sein de l'équipage d'un voilier, cet ouvrage permet de visualiser le conflit en cinq stades distincts. Ainsi, après la lecture de ce livre, vous saurez :

- déceler les signes précurseurs d'un conflit ;
- diagnostiquer à quel stade du conflit se trouve votre équipe ;
- échapper aux conséquences fâcheuses d'un leadership exercé trop tardivement ;
- différencier un conflit de personnalités d'un conflit d'équipe ;
- intervenir rapidement afin de prévenir la formation de clans et la détérioration des relations de travail • adopter les bonnes attitudes et faire les gestes adéquats pour résoudre un conflit ;
- entretenir un climat agréable et harmonieux au sein de votre service.

(Tiré du site Les Éditions Transcontinental)





LEMPEREUR, A. (2016). **La médiation responsable pour une équipe unie.** *Gestion* 41(3) : 98-101.

Résumé : Lorsque des tensions apparaissent, voire dégénèrent en conflit ouvert entre les membres d'un groupe de travail, vos compétences en médiation sont sollicitées. Fondées sur mon expérience à titre de facilitateur en résolution de conflits armés, voici quelques clés pour en arriver à une médiation responsable, quel que soit le contexte d'intervention. (Tiré du site [Cairn](#))



MARSAN, C. (2010). **Gérer et surmonter les conflits : anticiper, comprendre, dépasser.** 2^e éd. Paris : Dunod.

Résumé : La gestion des conflits est une situation complexe trop souvent réduite à un simple problème relationnel. Cet ouvrage offre un panorama très complet des différents types de conflits, illustrés d'exemples, de synthèses, de mini-cas d'application : interpersonnels, intergroupes, multiculturels, relatifs aux changements, organisationnels. Cette nouvelle édition, largement enrichie et mise à jour, aidera les professionnels des RH et les managers à gérer les nombreuses formes de conflits auxquels ils sont confrontés en leur proposant différents leviers d'action. (Tiré du site [Dunod](#))



PACTER, B. (2016). **Le pouvoir de la confrontation positive : faire face aux conflits sans faire l'autruche ni la serpillère.** Paris : Marabout.

Résumé : La Confrontation Positive permet de ne plus se laisser étouffer par les conflits, de les gérer de façon calme, professionnelle, et de trouver des solutions
Son slogan: « Courtoisie mais fermeté » : reprendre le contrôle par un calme qui fait qu'on est davantage respecté par son interlocuteur. Et une méthode en trois temps :
- je définis quel est le problème : lucidité envers soi
- je l'exprime et je demande un changement : clarté envers l'autre
- je vérifie que l'info est passée : dialogue
La dernière partie entre dans le détail : comment se passe l'échange ? Comment choisir l'endroit et le moment ? Quel vocabulaire employer ? Quelles sont les réactions qu'aura notre interlocuteur ? Comment s'entraîner si l'idée de la confrontation nous fait vraiment peur ? Par écrit ou au téléphone? Et quand on est en faute ?...

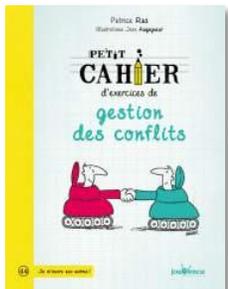
(Tiré du site [Marabout](#))



POITRAS, J. (2015). **La gestion des conflits : un incontournable de la collaboration.** *Gestion* 40(3) : 78-82.

Résumé : Tout comme dans la vie amoureuse, il arrive parfois que les partenaires d'une collaboration professionnelle vivent des désaccords. On a beau partager le même objectif, on ne peut pas toujours être sur la même longueur d'onde. Comme dans tout couple, le succès d'une collaboration réside dans l'art de réussir à traverser ensemble les moments difficiles. En effet, si on ne désamorce pas rapidement les conflits, la collaboration peut stagner, voire achopper. Voici donc quelques conseils qui vous permettront d'agir avant que les situations ne s'enveniment. (Tiré du site [Cairn](#))





RAS, P. (2014). **Petit cahier d'exercices de gestion des conflits**. Saint-Julien-en-Genevois, France : Jouvence.

Résumé : On entend par conflit l'affrontement de deux ou plusieurs volontés individuelles ou collectives qui manifestent, les unes à l'égard des autres, une intention hostile et une volonté d'agression, à cause d'un droit à retrouver ou à maintenir.

Les champs de bataille des conflits interpersonnels peuvent être très variés : qu'il s'agisse de conflits familiaux, de conflits de voisinage, avec des relations professionnelles, son assureur ou un livreur, la constante est que le conflit est le plus souvent vécu sur le mode de la souffrance et du blocage. Quel que soit le degré d'implication des intervenants, il empêche la relation de progresser et les partenaires de s'épanouir.

Comprendre les processus et les mécanismes vous aidera le plus souvent à prendre la hauteur nécessaire pour pacifier les relations durablement. L'auteur propose un tour d'horizon des méthodes et réflexes issus des sciences sociales qui ont fait leur preuve et que vous pourrez mobiliser. Ce petit cahier d'exercices vous dévoilera, avec tout le sérieux et l'humour qui font le succès de la collection, toutes les pistes pour sortir de l'ornière !

Au menu : des tests pour vous évaluer, des citations pour réfléchir, des schémas pour incorporer, des tableaux pour comparer, des jeux pour vous détendre, des théories pour prendre de la hauteur. (Tiré du site [Jouvence](#))

Harcèlement



CENTRE INTÉGRÉ UNIVERSITAIRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DU CENTRE-SUD-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL. DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES, DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES JURIDIQUES. (2016). **Politique : promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail**.

Montréal : Le Centre. [Texte intégral](#)

Extrait de la présentation : Comme son titre le mentionne, elle vise en priorité à promouvoir la civilité et le respect en milieu de travail, puis prévenir le harcèlement et la violence, et enfin faire cesser toute situation susceptible d'en constituer. Elle s'applique à toutes les personnes contribuant à la réalisation de la mission du CIUSSS, de même qu'à toutes les personnes qui se trouvent sur ses lieux. (Tiré de l'intranet du [CCSMTL](#))



COMMISSION DES NORMES, DE L'ÉQUITÉ, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (CNESST). (s.d.). **Trousse d'information sur le harcèlement psychologique**.

[Page WEB](#)

Contenu :

Documentation à l'intention des employeurs

Le harcèlement psychologique au travail, parlons-en (PDF, 0,98 Mo)

Un outil pour parler de harcèlement psychologique avec ses salariés (un accès Internet est nécessaire pour visualiser certains contenus).

Comprendre et prévenir le harcèlement psychologique - Guide pratique de l'employeur (PDF, 2,69 Mo)

Déclaration de l'engagement de l'employeur (PDF, 110 ko)

Canevas pour élaborer une politique d'entreprise en matière de harcèlement psychologique au travail (PDF, 72ko)

Exemple de grille pour détecter les facteurs de risque en matière de harcèlement psychologique au travail (PDF, 777 ko)

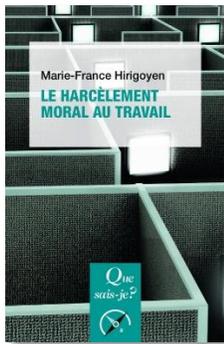
Capsules vidéo sur le harcèlement psychologique au travail

Les capsules illustrent trois types de situations problématiques pouvant se présenter en milieu de travail ainsi que les moyens qui auraient pu être pris pour les régler.

Les sept clés pour prévenir le harcèlement psychologique

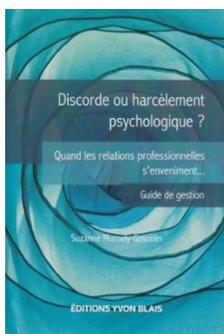
(Tiré du site [CNESST](#))





HIRGOYEN, M.-F. (2017). **Le harcèlement moral au travail**. Paris : Presses universitaires de France.

Résumé : Isoler, discréditer, déconsidérer le travail rendu, intimider, insulter... Les moyens sont nombreux, les conséquences dramatiques. En France, la reconnaissance du harcèlement moral et sa condamnation juridique sont venues changer le regard que portent les salariés sur certaines situations vécues et interpeller les entreprises quant à leurs méthodes de management. Que sait-on aujourd'hui sur le harcèlement au travail ? Quels en sont les effets sur les individus, leurs proches et la société ? Comment le punir ou le prévenir ? En décortiquant les mécanismes du harcèlement, ses origines et ses conséquences ainsi que les réponses qui y sont actuellement apportées en France comme à l'étranger, cet ouvrage fait le point sur un fléau de nos sociétés narcissiques. (Tiré du site [PUF](#))



MUSSELY-GOSSELIN, S. (2015). **Discorde ou harcèlement psychologique? : quand les relations professionnelles s'enveniment... : guide de gestion**. Montréal : Éditions Yvon Blais.

Résumé : Depuis l'introduction, en juin 2004, de nouvelles dispositions à la Loi sur les normes du travail en matière de harcèlement psychologique, il s'en est dit et écrit beaucoup sur l'interprétation de la notion de harcèlement psychologique, sur les intentions premières de la loi de même que sur le processus de plainte. Et si, malgré cet apprentissage, nous nous étions éloignés de l'intention fondamentale de la loi, soit que les organisations assurent à leurs employés un milieu de travail sain? Ce livre fait le point sur ces questions à travers les centaines d'enquêtes, analyses de climat de travail et mandats de coaching de l'auteure. Il traite notamment de ce qu'est et n'est pas le harcèlement psychologique ; des enjeux de plus en plus complexes auxquels sont exposés les gestionnaires ; du cadre de gestion des plaintes et des limitations qu'il impose ; de la perception de ce cadre ; des gestionnaires qui hésitent à intervenir pour réorienter les comportements de certains employés. L'auteure offre des pistes de solutions, ainsi que des moyens et des conseils visant à réduire le risque que certaines situations relationnelles difficiles dégénèrent en harcèlement psychologique ou nuisent au climat de travail et, conséquemment, à l'efficacité de l'équipe. (Tiré du site [Yvon Blais](#))

Humanisme



BALDUCCI, R. (2017). **L'estime de soi au cœur du management**. Le Mans : Gereso édition.

Résumé : Les méthodes de management se succèdent dans les organisations au gré des modes et des dirigeants. Avec à chaque fois, la même promesse : mieux travailler ensemble, gagner en productivité et développer sa capacité d'innovation.

Au final, le miracle attendu se produit rarement et le bilan est souvent amer : les malentendus entre collaborateurs et managers persistent quand on espérait clarté et synergie. Pour en finir avec ce constat d'échec, les auteurs proposent d'agir sur un levier de management inédit et particulièrement puissant: l'estime de soi. Dans cet ouvrage, ils nous expliquent que l'estime de soi, véritable « capital humain », peut contribuer à la réussite personnelle et booster les performances individuelles et collectives. Comment? Simplement en valorisant les individus et en donnant du sens aux actions menées.

De façon simple et pratique, à l'appui d'exercices centrés sur ce concept d'estime de soi, les auteurs nous démontrent qu'il est possible de renouer ensemble avec le succès! (Tiré du site [Librairie RH](#))

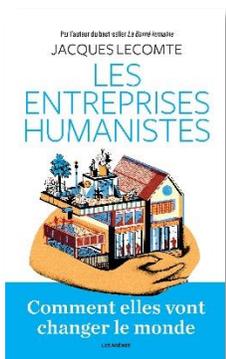




GRAVEL, C. (2005). **Le défi du monde de la santé : comment humaniser les soins et les organisations**. Québec : Presses de l'Université du Québec.

Résumé : Restructurations, changements stratégiques, fusions... Comment faire face à ces bouleversements sans y perdre nos repères et notre vitalité ? Comment favoriser la passion ou, encore, la faire revivre ?

Appliquant l'approche Palo Alto au monde de la santé, Chantal Gravel, spécialiste en management, nous présente des outils concrets pour reconnaître nos préjugés et leurs effets sur nos relations interpersonnelles ainsi que des pistes à prioriser pour nous adapter aux réalités complexes et dynamiques des organisations. À travers des réflexions, des anecdotes et des témoignages, elle propose des balises pour régénérer les soins et les services aux clients, améliorer le partenariat entre les unités et assurer la construction d'équipes plus performantes. (Tiré du site [PUQ](#))



LECOMTE, J. (2015). **Les entreprises humanistes**. Paris : Les Arènes.

Résumé : Face à la violence de la compétition économique, parler de bonheur, de bienveillance et de solidarité peut sembler naïf, voire utopique.

Le but de ce livre est de montrer qu'au contraire l'humanisme a toute sa place au sein de l'entreprise, y compris dans les plus grosses structures.

Jacques Lecomte nous fait découvrir des centaines d'études scientifiques passionnantes qui prouvent même que ces valeurs sont bénéfiques. Il a rencontré et interviewé de nombreux managers d'entreprises numérotés un dans leur domaine.

- Beaucoup d'idées volent en éclats (travaillons-nous vraiment pour l'argent ? Pourquoi la surveillance est-elle contre-productive ? Comment les sanctions détériorent-elles la sécurité ? etc.).
- Une nouvelle philosophie du management se dessine (leadership serviteur, apaisement des conflits, protection de l'environnement, démarche appréciative, etc.).
- Et, finalement, c'est toute une réflexion sur la raison d'être des entreprises qui se fait jour.

Les entreprises humanistes sont plus fortes non par calcul, mais par choix. Et elles peuvent changer le monde. (Tiré du site [Les Arènes](#))



LECOMTE, J. (2017). **Le management peut-il être humaniste ?** *Sciences humaines* (293) : 40-43. [Texte intégral](#)

Premières lignes de l'article : De plus en plus de managers considèrent que la bienveillance est un ingrédient tant du bien-être des salariés que de la performance de l'entreprise. Reconnaissance, leadership bienveillant et coopération : tels sont quelques-uns des principes directeurs d'un « management humaniste » qui tentent d'instaurer dans les entreprises des pratiques respectueuses de la personne. (Tiré du site [Cairn](#))



MARTIN, F. (2016). **Managez humain, c'est rentable : la bienveillance au cœur de l'entreprise**. Louvain-la-Neuve : De Boeck supérieur.

Résumé : Managez humain, c'est rentable! tient les promesses de provocation de son titre. Il échappe aux conventions du genre. Cet ouvrage attire l'attention sur un monde professionnel qui se perd lui-même à force de perdre tout sens humain. Le management humain, pour ne pas dire "humaniste", est empreint de bienveillance, de respect et d'altruisme: des mots trop souvent étrangers au monde du travail. Vous découvrirez des histoires vraies, des expériences dont on tire des outils pratiques. Sincérité, liberté de pensée, style anti-ampoulé, respect, c'est le ton qui est donné. Ce livre est aussi un élan. Franck Martin bouscule les idées reçues : réussir, c'est avant tout créer un climat de confiance, surtout dans le cadre de projets stratégiques ou vitaux. Là où l'habitude vous amène naturellement à traiter les organisations, les reportings en tous genres, les process et les organigrammes. Il est un cri du cœur, devenu raisonnement. Une vision et des outils salutaires en ces temps où il est vital de savoir s'adapter, de savoir apprécier à sa juste valeur la force de l'humain, avant le pouvoir du bénéfice. Ce livre est à mettre entre toutes les mains! Il touchera professionnels du management, chefs d'entreprise, étudiants et professeurs de communication, de stratégie mais aussi tout un chacun fervent de pensée multiple et désireux de "manager humain", attirés par la chaleur ajoutée avant la valeur ajoutée. (Tiré du site [De Boeck Supérieur](#))



Reconnaissance



L'AGENCE NATIONALE POUR L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL (ANACT). (2017). **10 questions sur la reconnaissance au travail**. Lyon : Réseau ANACT-ARACT. [Texte intégral](#)

Résumé : La reconnaissance au travail est depuis toujours une question cruciale pour l'entreprise et les salariés. Comment reconnaître, c'est-à-dire identifier, évaluer et récompenser, les mérites de chacun ? Quels instruments utiliser ? Ces interrogations revêtent aujourd'hui une acuité particulière. Les entreprises sont confrontées à un environnement incertain et mouvant, et l'organisation du travail évolue constamment pour les ajuster aux évolutions des marchés. Le travail change également de nature ; il devient de plus en plus relationnel, cognitif et coopératif. De plus, il est plus exigeant et il faut s'adapter en permanence à de nouvelles organisations. Les systèmes de valeurs évoluent aussi à grand pas : les personnes au travail veulent être reconnues pour ce qu'elles font et les efforts qu'elles déploient. Les inégalités deviennent plus sensibles et sont moins acceptées (entre hommes et femmes notamment). (Tiré du site [ANACT](#))



BRUN, J.-P. (2012). **La reconnaissance au travail : de la gratitude à l'intégration**. *Effectif* 15(1) : 14-17. [Texte intégral](#)

Premières lignes de l'article : Dans le domaine de la gestion des personnes, la reconnaissance au travail est reconnue comme un levier de mobilisation puissant. On sait aussi que les pratiques de reconnaissance agissent sur l'identité de la personne, les relations interpersonnelles, la motivation, la santé, voire les conflits.

C'est par ailleurs un sujet de recherche scientifique, de conférence, d'enquête et de formation en entreprise depuis de nombreuses années. On pourrait donc penser que les enjeux de reconnaissance au travail sont moins d'actualité, puisqu'on dispose de quelques outils pour répondre à ce besoin essentiel des personnes. (tiré du site [Ordre de conseillers en ressources humaines agréés](#))

BRUN, J.-P. [...et al.]. (2005). **La reconnaissance au travail = Employee recognition**. Québec : Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les organisations. 1 emboîtement + 1 CD-ROM.

Contenu : 1 : Contenu du coffret -- 2 : La reconnaissance au travail -- 3 : La reconnaissance au travail : une pratique riche de sens -- 4 : Guide d'utilisation de la cartographie des activités de reconnaissance dans votre organisation -- 5 : Le processus d'implantation d'un programme de reconnaissance au travail -- 6 : Fiches organisationnelles -- 7 : Description du sondage portant sur la reconnaissance en milieu de travail -- 8 : Sondage concernant la reconnaissance au travail -- 9 : Compilation et interprétation des résultats du sondage -- 10 : Des suggestions d'ateliers portant sur la reconnaissance en milieu de travail -- 11 : 101 façons de reconnaître.

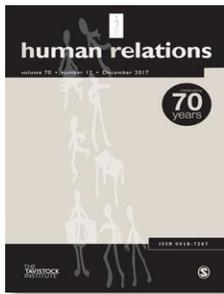
Respect : études et autres



CLARKE, N. et MAHADI, N. (2017). **Mutual recognition respect between leaders and followers : Its relationship to follower job performance and well-being**. *Journal of Business Ethics* 141(1) : 163-178. DOI : 10.1007/s10551-015-2724-z.

Résumé : There has been limited research investigating the effects of the recognition form of respect between leaders and their followers within the organisation literature. We investigated whether mutual recognition respect was associated with follower job performance and well-being after controlling for measures of liking and appraisal respect. Based on data we collected from 203 matched leader-follower dyads in the Insurance industry in Malaysia, we found mutual recognition respect predicted both follower job performance and well-being. Significantly, appraisal respect was only found to be positively associated with job performance. Our findings suggest mutual recognition respect is an important form of respect in workplace relationships that can bring benefits to both the individual and the organisation. (Tiré du site [Springer](#))





GROVER, S. L. (2014). **Unraveling respect in organization studies.** *Human Relations* 67(1) : 27-51. DOI : 10.1177/0018726713484944.

Résumé : Organizational scholars have invoked the concept of respect and relegated it as a common sense, under-specified construct. This article analyzes the notion of respect by drawing on philosophy and defines respectful behavior as the manifestation of believing another person has value. Two types of respect are identified: appraisal respect is based on individual characteristics, and recognition respect is based on being human and having rights. In the organizational context, appraisal respect is acknowledgement of work performance and recognition respect is the quality of interpersonal treatment. This article presents a new theoretical framework that juxtaposes these two types of respect to model how they have different effects on self-esteem and therefore affect attitudes and behaviors differently. This model allows future research in the organization sciences to invoke respect more precisely, especially organizational justice and leadership research that explicitly or implicitly use concepts of respect. (Tiré du site [Sage](#))



HOMEWOOD SOLUTIONS HUMAINES (2011). **Favoriser le respect en milieu de travail : cahier d'exercices à l'intention [des gestionnaires et] du personnel clé.** S.I. : Homewood. [Texte intégral](#)

Extrait du cahier : L'information, les exercices et les références mentionnés dans le présent cahier vous aideront à reconnaître les cas de violence (y compris la violence au foyer), de harcèlement (y compris l'intimidation) et de discrimination. Ce cahier d'exercices vous sert de guide; il présente les mesures que vous pourriez prendre pour faire cesser de tels comportements ou pour les signaler, et sur ce que vous et votre employeur devriez faire en réponse à des allégations de conduite inopportune. (Tiré du site [Homewood Solutions Humaines](#))



HOMEWOOD SOLUTIONS HUMAINES (2011). **Le respect en milieu de travail : cahier d'exercices de l'employé.** S.I. : Homewood. [Texte intégral](#)

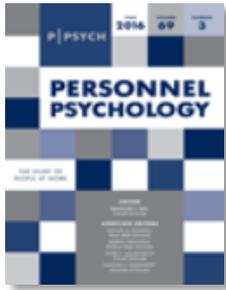
Extrait du cahier : Ce cours vise à vous aider à reconnaître quand une telle situation dépasse l'aspect purement négatif ou déplaisant, pour être considérée comme un cas de harcèlement, de discrimination, d'intimidation ou de violence. Ce cours vous aidera en outre à savoir ce que votre employeur et vous-même devriez faire pour mettre fin à une conduite répréhensible et pour cultiver une attitude plus respectueuse au travail. (Tiré du site [Homewood Solutions Humaines](#))



KUSY, M. et HOLLOWAY, E. (2010). **Cultivating a culture of respectful engagement.** *Leader to Leader* (Fall) : 50-56. DOI : 10.1002/ltl.442. [Texte intégral](#)

Résumé : In their research, the authors found that 94 percent of leaders they surveyed reported working with toxic, disruptive, or uncivil people—people who use sarcasm, blame, disrespect, and even sabotage to pursue their own ends. Over time, tolerance of such behavior can **lead** to toxic systems that are particularly resistant to change. The authors outline strategies that can disrupt such toxic systems and create a culture of respectful engagement. (Tiré du site [Wiley Online Library](#))





NG, T. W. H. (2016). **Embedding employees early on: The importance of workplace respect.** *Personnel Psychology* 69(3) : 599-633. DOI : 10.1111/peps.12117.

Résumé : This study examines workplace respect as an important condition that promotes increases in perceived organizational embeddedness (POE). I especially focus on young, educated employees' perceptions of organizational embeddedness, as these employees strongly desire being respected and valued. Guided by social exchange theory, I propose that increases in perceived respect promote increases in gratitude toward the organization, which in turn promote increases in POE over time. Increases in POE are in turn related to lower turnover. Data collected from a young, college-graduate sample (average age = 25) at five points over an 18-month period demonstrated that (a) within-person increases in perceived respect were associated with within-person increases in gratitude over 12 months, (b) within-person increases in gratitude were associated with within-person increases in POE over 12 months, and (c) employees who reported greater increases in POE over 12 months were less likely to leave their organizations 6 months afterward. In summary, this study illustrates that even workers in the early stages of their careers can feel increasingly embedded in their organizations when they feel increasingly respected by their colleagues. (Tiré du site Wiley Online Library)

les affaires

NOËL, K. (2009). **À quoi servent les valeurs ?** *Les affaires*. [Texte intégral](#)

Premières lignes de l'article : Les valeurs sont plus qu'une décoration affichée dans le hall d'un siège social. Elles servent à traverser les crises, à choisir sa stratégie d'expansion et même, à épargner de l'argent ! (Tiré du site [les affaires](http://lesaffaires))



ROGERS, K. M. et ASHFORTH, B. E. (2014). **Respect in organizations: Feeling values as “We” and “Me”.** *Journal of Management* 43(5): 1578-1608. DOI : 10.1177/0149206314557159.

Résumé : Research suggests that organizational members highly prize respect but rarely report adequately receiving it. However, there is a lack of theory in organizational behavior regarding what respect actually is and why members prize it. We argue that there are two distinct types of respect: generalized respect is the sense that “we” are all valued in this organization, and particularized respect is the sense that the organization values “me” for particular attributes, behaviors, and achievements. We build a theoretical model of respect, positing antecedents of generalized respect from the sender's perspective (prestige of social category, climate for generalized respect) and proposed criteria for the evaluation of particularized respect (role, organizational member, and character prototypicality), which is then enacted by the sender and perceived by the receiver. We also articulate how these two types of respect fulfill the receiver's needs for belonging and status, which facilitates the self-related outcomes of organization-based self-esteem, organizational and role identification, and psychological safety. Finally, we consider generalized and personalized respect jointly and present four combinations of the two types of respect. We argue that the discrepancy between organizational members' desired and received respect is partially attributable to the challenge of simultaneously enacting or receiving respect for both the “we” and the “me.” (Tiré du site Sage)

