

# Bibliographie

## A

Abric, J. C. (2019). *Psychologie de la communication : théories et méthodes*. Dunod.

Admo, N. (2014). *La résolution de conflits : guide d'implantation*. Presses de l'Université de Montréal.

Almost, J., Wolff, A. C., Stewart-Pyne, A., McCormick, L. G., Strachan, D. et D'Souza, C. (2016). Managing and mitigating conflict in healthcare teams: an integrative review. *Journal of Advanced Nursing*, 72(7), 1490-1505.

Altabbaa, G., Kaba, A. et Beran, T. N. (2019). Moving on from structured communication to collaboration: A communication schema for interprofessional teams. *Journal of Communication in Healthcare*, 12(3-4), 160-169.

Anderson, M. (2018). DESC: Your script for becoming more assertive. *Become a CPA Blog*. <https://www.wscpa.org/community/future-cpas/become-a-cpa-blog/wscpa-blog/2018/01/23/desc-your-script-for-becoming-more-assertive#.XnotyndFzIU>

André, S. (2018). Embracing generational diversity: Reducing and managing workplace conflict. *ORNAC Journal*, 36(4), 13-22.

Arveklev, S. H., Berg, L., Wigert, H., Morrison-Helme, M. et Lepp, M. (2018). Learning about conflict and conflict management through drama in nursing education. *Journal of Nursing Education*, 57(4), 209-216.

Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario. (2012). *La gestion et l'atténuation des conflits dans les équipes de santé* [PDF]. [https://rmao.ca/sites/rmao-ca/files/HWE\\_BPG\\_CONFLICT\\_FR\\_0.pdf](https://rmao.ca/sites/rmao-ca/files/HWE_BPG_CONFLICT_FR_0.pdf)

Azem, M. et Anki, L. (2018). *La stratégie de la communication interne et la gestion des conflits au sein d'une entreprise privée* [mémoire de maîtrise, Université de Bejaïa]. <http://www.univ-bejaia.dz/dspace/handle/123456789/10679>

## B

Babin, M. J. (2019). *Les équipes de travail au collégial : Analyse des pratiques en gestion de conflits intragroupes* [thèse de doctorat, Université Laval]. <https://corpus.ulaval.ca/jspui/bitstream/20.500.11794/36805/1/35390.pdf>

Baird, B. N. et Mollen, D. (2019). *The internship, practicum, and field placement handbook: A guide for the helping professions* (8<sup>e</sup> éd.). Routledge.

Bajwa, N. M., Bochatay, N., Muller-Juge, V., Cullati, S., Blondon, K. S., Junod Perron, N., Maître, F., Chopard, P., Vu, N. V., Kim, S., Savoldelli, G. L., Hudelson, P. et Nendaz, M. R. (2020). Intra versus interprofessional conflicts: implications for conflict management training. *Journal of Interprofessional Care*, 34(2), 259-268.

Bauer, K., Liou, D. et Sokolik, C. (2012). *Nutrition Counseling and Education Skill Development* (2<sup>e</sup> éd.). Brooks Cole.

Bernard, J. M. et Goodyear, R. K. (2019). *Fundamentals of clinical supervision* (6<sup>e</sup> éd.). Pearson.

Bidot, N. et Morat, B. (2018). *S'entraîner à la PNL au quotidien : 80 jours pour maîtriser les outils de base*. InterÉditions.

Brinkert, R. (2010). A literature review of conflict communication causes, costs, benefits and interventions in nursing. *Journal of Nursing Management*, 18(2), 145-156.

Broukhim, M., Yuen, F., McDermott, H., Miller, K., Merrill, L., Kennedy, R. et Wilkes, M. (2019). Interprofessional conflict and conflict management in an educational setting. *Medical Teacher*, 41(4), 408-416.

Busari, A. O. (2019). Conflict in the workplace: evaluating emotional intelligence as therapeutic approach in resolving the nurse-physician clashes in two secondary hospitals in Oyo state, Nigeria. *World Scientific News*, 135(1), 129-143.

## C

Carré, C. (2019). *Sortir des conflits : comprendre, gérer et transformer les affrontements en épisodes constructifs* (3<sup>e</sup> éd.). Eyrolles.

Centre FORA. (2013). *Facilité à communiquer* [PDF]. [http://www.centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/Faciliter\\_communiquer.pdf](http://www.centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/Faciliter_communiquer.pdf)

Chan, J. C. Y., Sit, E. N. M. et Lau, W. M. (2014). Conflict management styles, emotional intelligence and implicit theories of personality of nursing students: A cross-sectional study. *Nurse Education Today*, 34(6), 934-939.

Chartrand T. L. et Bargh J. A. (1999). The chameleon effect: the perception-behavior link and social interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76(6), 893-910.

Chartrand, C. (n.d.). Le conflit de personnalités : est-ce pourquoi vous ne vous entendez pas avec votre collègue? *AtmanCo*. <https://atmanco.com/fr/blog/environnement-travail/conflit-de-personnalites-pourquoi-entendez-pas-colleque/>

Clark, C. M. (2015). Conversations to inspire and promote a more civil workplace: Let's end the silence that surrounds incivility. *American Nurse Today*, 10(11), 18-23.

Compromis. (2016). Dans *Le Robert Maxi Plus* (p. 207). Dictionnaires Le Robert-Sejer.

Conflict Resolution Network. (2019a). *CR Kit*. <https://www.crnhq.org/cr-kit/>

Conflict resolution network (2019b). Introduction – Conflict is the stuff of life. <https://www.crnhq.org/cr-kit/>

Conflit. (n.d.). Dans *Dictionnaire Larousse en ligne*. <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/conflit/18127?q=conflit#18018>

Conflit. (n.d.). Dans *Le Petit Robert en ligne*. <https://petitrobert.lerobert.com/robert.asp>

Consortium pancanadien pour l'interprofessionnalisme en santé. (2010). *Référentiel national de compétences en matière d'interprofessionnalisme* [PDF]. [https://www.rcpi.ulaval.ca/fileadmin/media/Coffre\\_a\\_outils/CIHC\\_IPCompetencies-FrR\\_Sep710.pdf](https://www.rcpi.ulaval.ca/fileadmin/media/Coffre_a_outils/CIHC_IPCompetencies-FrR_Sep710.pdf)

## D

Danan, J. L., Pelaccia, T. et Kanny, G. (2018). Mieux connaître les étudiants que vous supervisez. Dans Pelaccia (dir.), *Comment (mieux) superviser les étudiants en sciences de la santé dans leurs stages et dans leurs activités de recherche?* (383 p.). De Boeck Supérieur.

DeVito, J. A., Chassé, G. et Vezeau, C. (2008). *La communication interpersonnelle* (2<sup>e</sup> éd.). ERPI.

Drossman, D. A. (2019). *A guide to learning & applying effective communication skills to optimize the provider patient relationship* [PDF]. [https://drossmancare.com/download/education\\_materials/Rome-Drossman-Communication-Guide.pdf](https://drossmancare.com/download/education_materials/Rome-Drossman-Communication-Guide.pdf)

## E

Ellis, A. W. et Beattie, G. (2017). *The psychology of language and communication*. Routledge.

Erdenk, N. et Altuntas, S. (2017). Do personality traits of nurses have an effect on conflict management strategies? *Journal of Nursing Management*, 25(5), 366-374.

## F

Falender, C. A. et Shafranske, E. P. (2017). *Supervision essentials for the practice of competency-based supervision*. American Psychology Association.

Faulx, D. (2006). Le recadrage dans les situations conflictuelles : Description et mise en perspective de l'approche de Michel Monroy. *Thérapie familiale*, 27(4), 377-397.

## G

Galtung, J. et Fischer, D. (2013). *Johan Galtung: Pioneer of Peace Research*. Springer.

Garceau, J. (2012). *La cohabitation des générations*. Les Éditions La Presse.

Gauthier, J. et Larivée, S. (2007). L'intelligence émotionnelle : Conceptualisation et évaluation. Dans S. Larivée (dir.), *L'intelligence, tome I. Les approches biocognitives, développementales et contemporaines* (p. 359-395). ERPI.

Gava, M. J. et Chavanis, J. L. (2019). *Outils et pratique de la médiation: Dénouer et prévenir les conflits* (2<sup>e</sup> éd.). InterÉditions.

Gerardi, D. (2015). Conflict engagement: Collaborative processes. *American Journal of Nursing*, 115(5), 66-69.

Giger, J. N. et Davidhizar, R. E. (2008). *Transcultural Nursing. Assessment and intervention*. (5<sup>e</sup> éd.). Mosby Elsevier.

Gopee, N. (2018). *Supervision & mentoring in health care* (4<sup>e</sup> éd.). Sage.

Grant, J., Schofield, M. J. et Crawford, S. (2012) Managing difficulties in supervision: supervisors' perspectives. *Journal of Counseling Psychology*, 59(4), 528-541.

Groupe de travail sur l'éducation des provinces de l'Atlantique. (2005). Résolution de conflits-Initiative Bâtir un avenir meilleur, Guide du participant et animateur. Coordonnateur de projet du Nouveau- Brunswick : Yves Ducharme.

## H

Hagler, P. et McFarlane, L. A. (1991). Comment réaliser le potentiel maximum de l'élève : le superviseur en tant qu'entraîneur. *Canadian Journal of Rehabilitation*, 5(1), 5-16.

- Hasanzadeh, M. et Akbari, R. (2013). Empathy and peace in the Qur'anic context based on Johan Galtung's ABC triangle. *Proceedings of First International Holy Quran Congress*, 75-87.
- Hendricks, W. (1991). *How to Manage Conflict. Leadership Series*. National Seminars Publications.
- Hétu, J. L. (2014). *La relation d'aide : Éléments de base et guide de perfectionnement* (2<sup>e</sup> éd.). Gaëtan Morin.
- Hills, C. M., Levett-Jones, T., Lapkin, S. et Warren-Forward, H. (2017). Generation y health professional students' preferred teaching and learning approaches: A systematic review. *The Open Journal of Occupational Therapy*, 5(1), 12.

## J

- Jannas, S. (2019). *Comment gérer autrement les conflits au travail?* Éditions Yvon Blais.

## K

- Kee, J. W., Khoo, H. S., Lim, I. et Koh, M. Y. (2018). Communication skills in patient-doctor interactions: learning from patient complaints. *Health Professions Education*, 4(2), 97-106.
- Kfoury, J. et Lee, P. E. (2019). Conflict among colleagues: Health care providers feel undertrained and unprepared to manage inevitable workplace conflict. *Journal of Obstetrics and Gynaecology Canada*, 41(1), 15-20.
- Kim, S., Bochatay, N., Relyea-Chew, A., Buttrick, E., Amdahl, C., Kim, L., Frans, E., Mossanen, M., Khandekar, A., Fehr, R. et Lee, Y. M. (2017). Individual, interpersonal, and organizational factors of healthcare conflict: A scoping review. *Journal of Interprofessional Care*, 31(3), 282-290.
- Kim, S., Buttrick, E., Fehr, R., Frans, E. et Shannon, S. E. (2016). Conflict narratives from the health care frontline: A conceptual model. *Conflict Resolution Quarterly*, 33(3), 255-277.
- Kim, S., Frans, E., Bohannon, I., Barr, K., Buttrick, E., Fehr, R. et Shannon, S. E. (2018). "Hot Seat" simulation model for conflict resolution: A pilot study. *Journal for Healthcare Quality*, 40(4), 177-186.
- Kleber, A. et Persson, S. (2016). Fidéliser des managers de la génération Y : Une étude exploratoire au sein d'un graduate programme. *Revue internationale de psychosociologie et de gestion des comportements organisationnels*, 22(53), 155-186.

## L

- Latendresse, J. et St-Pierre, N. (n.d.). *Faire face aux conflits* [PDF]. <http://www.rqvs.qc.ca/documents/file/faire-face-conflits.pdf>
- Lazarus, J. (2016). Precepting 101: Teaching strategies and tips for success for preceptors. *Journal of Midwifery & Women's Health*, 61(S1), S11-S21.
- Leksell, J. K., Gardulf, A., Nilsson, J. et Lepp, M. (2015). Self-reported conflict management competence among nursing students on the point of graduating and registered nurses with professional experience. *Journal of Nursing Education and Practice*, 5(8), 82-89.

Liddle, D. (2017). *Managing conflicts: A practical guide to resolution in the workplace*. Kogan Page Limited.

Lockwood, W. (2019). *Clinical supervision: Managing relationships, conflict, and resistance to change* [PDF]. <https://www.rn.org/courses/coursematerial-253.pdf>

Luckman, J. (2000). *Transcultural communication in health care*. Delmar Thomson Learning.

Lyamouri-Bajja, N., Genneby, N., Markosyan, R. et Ohana, Y. (2016). *Le rôle des jeunes dans la transformation des conflits*. Conseil de l'Europe.

## M

Manchur, C., et Myrick, F. (2003). Preceptorship and Interpersonal Conflict: A Multidisciplinary Study. *Journal of Advanced Nursing*, 43(2), 188-196.

McKay, M., Davis, M. et Fanning, P. (2018). *Messages: the communications skills book*. New Harbinger Publications.

McKibben, L. (2017). Conflict management: importance and implications. *British Journal of Nursing*, 26(2), 100-103.

Menaul, J. et Tongue, L. (2020). Handling relationship conflict using the drama triangle. Dans M. Lucas (édit.), *101 Coaching Supervision Techniques, Approaches, Enquiries and Experiments* (ch. 71). Routledge.

Mimeault, V. et Sylvain, C. (n.d.). *Prévenir et gérer les conflits dans les travaux en équipe*. Université Laval. <https://www.aide.ulaval.ca/apprentissage-et-reussite/textes-et-outils/difficultes-frequentes-en-cours-d-apprentissage/prevenir-et-gerer-les-conflits-dans-les-travaux-en-equipe/>

Moore, J. M., Everly, M. et Bauer, R. (2016). Multigenerational Challenges: Team-Building for Positive Clinical Workforce Outcomes. *The Online Journal of Issues in Nursing*, 21(2), 3.

Morazain, J. (2007). Gérer des conflits. *Actualités médicales*, 28(37), 32-33.

## N

Nguyen, J. (2019). Conflict management. Dans J. Nguyen (édit.), *Legal and ethical issues for health professions* (4<sup>e</sup> éd., p. 142-150). Elsevier.

Nir, N. et Halperin, E. (2019). Effects of humor on intergroup communication in intractable conflicts: Using humor in an intergroup appeal facilitates stronger agreement between groups and a greater willingness to compromise. *Political Psychology*, 40(3), 467-485.

Nzenwata, C. B. (2018). Conflict handling model for improved productivity in Nigeria. *Journal of Humanities And Social Science*, 23(9), 57-64.

## O

Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario. (2018). *Directive professionnelle : La prévention et la gestion des conflits* [PDF]. [http://www.cno.org/globalassets/docs/prac/57004\\_abusnurses.pdf](http://www.cno.org/globalassets/docs/prac/57004_abusnurses.pdf)

## P

- Parsons, M., Gaudet, J. et Sajjad, A. (2017). *Résolution de conflit : Le Guide ressource* [PDF]. <http://www.oacas.org/wp-content/uploads/2017/04/Le-Guide-Ressource-de-Résolution-de-Conflit.pdf>
- Patton, C. (2014). Conflict in healthcare: A literature review. *The Internet Journal of Healthcare Administration*, 9(1).
- Perrin-Joly, C. (2017). Générations au travail, générations en relation : un autre regard sur l'allongement de la vie active. *Gérontologie et société*, 39(153), 9-23.
- Phaneuf, M. (2011). *La relation soignant-soigné. Rencontre et accompagnement*. Chenelière Éducation.
- Phaneuf, M. (2012). *La synchronisation, un moyen à la portée des infirmières* [PDF]. <http://www.prendresoin.org/wp-content/uploads/2013/01/La-synchronisation-.pdf>
- Poitras, J., Moisan, F. et Pronovost, S. (2018). *Gestion des conflits au travail : Mythes et meilleures pratiques*. Éditions Québec-Livres.
- Pottecher, T., Kuntz, C. et Pelaccia, T. (2016). Communiquer efficacement avec les étudiants et leur poser les bonnes questions. Dans Pelaccia, *Comment (mieux) former et évaluer les étudiants en médecine et en sciences de la santé?* (p. 127-148). De Boeck Supérieur.
- Potter, P. A. et Perry, A. G. (2010). *Soins infirmiers. Fondements généraux (Tome 1)*. Chenelière Éducation.
- Problème. (2015). Dans M. É. De Villers (dir.), *Multidictionnaire de la langue française* (6<sup>e</sup> éd., p. 1420). Québec Amérique.

## R

- Raines, S. (2020). *Conflict management for managers: Resolving workplace, client, and policy disputes* (2<sup>e</sup> éd.). Rowman & Littlefield Publishing Group, Inc.
- Ravat-Farenc, C. (2019). *Conduisez l'entretien de résolution du conflit : le DESC*. OpenClassrooms. <https://openclassrooms.com/fr/courses/4727076-apprenez-a-gerer-les-conflits/6143381-conduisez-lentretien-de-resolution-du-conflit-le-desc>
- Redmond, P. (2013). *Talking About My Generation: Exploring the Benefits Engagement Challenge* [PDF]. <http://www.mas.org.uk/uploads/artlib/talking-about-my-generation-exploring-the-benefits-engagement-challenge.pdf>
- Reny, P. (2018). *Savoir communiquer pour mieux aider : La communication aidante et pédagogique en soins infirmiers et dans le domaine de la santé* (2<sup>e</sup> éd.). Pearson ERPI.
- Ringer, J. (2019). *Turn enemies into allies: The art of peace in the workplace*. Career Press.
- Roelofs, K. (2017). Freeze for action: neurobiological mechanisms in animal and human freezing. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 372(1718), 20160206.
- Rosenberg, M. B. et Chopra, D. (2015). *Nonviolent communication: A language of life: Life-changing tools for healthy relationships*. PuddleDancer Press.



## S

- Saba, T. (2017). Les valeurs des générations au travail : les introuvables différences. *Gérontologie et société*, 39(153), 27-41.
- Sax, H. C. et Gewertz, B. L. (2019). Understanding emotional intelligence and its role in leadership. Dans M. R. Kibbe et H. Chen (édit.), *Leadership in surgery* (2<sup>e</sup> éd., p. 43-55). Springer.
- Schneider, M. (2018). *The Healthcare Practitioners Guide to Conflict Engagement and Dispute Resolution: Negotiation, Mediation and Arbitration in Medical Disputes*. Medport Publishing.
- Scottish Centre for Conflict Resolution. (2016). *The conflict triangle* [PDF]. [https://sccr-files.s3.amazonaws.com/sites/5384a71b21ba55270a000002/assets/5799cf08a4aa83f694242e5b/Conflict\\_Triangle\\_-\\_July\\_2016.pdf](https://sccr-files.s3.amazonaws.com/sites/5384a71b21ba55270a000002/assets/5799cf08a4aa83f694242e5b/Conflict_Triangle_-_July_2016.pdf)
- Seng, J., et Group, C. (2019). From fight or flight, freeze or faint, to “flow”: Identifying a concept to express a positive embodied outcome of trauma recovery. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*, 25(3), 200-207.
- Sexton, M. et Orchard, C. (2016). Understanding healthcare professionals’ self-efficacy to resolve interprofessional conflict. *Journal of Interprofessional Care*, 30(3), 316-323.
- Shanahan, E. M., van der Vleuten, C. et Schuwirth, L. (2019). Conflict between clinician teachers and their students: the clinician perspective. *Advances in Health Sciences Education* [en ligne]. <https://doi.org/10.1007/s10459-019-09933-1>
- Sultana, R. (2017). Conflict productivity in PhD supervision; does conflict management style matter? *International Journal of Management Concepts and Philosophy*, 10(3), 320-333.

## T

- Tehrani, H. D. et Yamini, S. (2020). Personality traits and conflict resolution styles: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 157(1), 109794.
- Terrier, C. (2011). *Communication. La communication non verbale* [PDF]. [http://www.cterrier.com/cours/communication/60\\_non\\_verbal.pdf](http://www.cterrier.com/cours/communication/60_non_verbal.pdf)
- Thomas, K. W. et Kilmann, R. H. (2005). *Méthode Thomas-Kilmann en situation de conflit : Profil et rapport explicatif* [PDF]. [https://www.psychometrics.com/wp-content/uploads/2015/05/tkifr\\_pr6208037.pdf](https://www.psychometrics.com/wp-content/uploads/2015/05/tkifr_pr6208037.pdf)

## V

- Vandergoot, S., Sarris, A., Kirby, N. et Ward, H. (2018). Exploring undergraduate students’ attitudes towards interprofessional learning, motivation-to-learn, and perceived impact of learning conflict resolution skills. *Journal of Interprofessional Care*, 32(2), 211-219.
- Vater, A. et Schröder-Abé, M. (2015). Explaining the link between personality and relationship satisfaction: Emotion regulation and interpersonal behaviour in conflict discussions. *European Journal of Personality*, 29(2), 201-215.
- Vienneau, R. (2017). *Apprentissage et enseignement : Théories et pratiques*. Gaëtan Morin.

Vrgović, P. (2019). Job stressors and interpersonal conflict resolution strategies of social workers in Serbia: Comparison with other public institutions. *International Social Work*, 62(5), 1444-1451.

## W

Wiedmer, T. (2015). Generations do differ: Best practices in leading traditionalists, boomers, and generations X, Y, and Z. *Delta Kappa Gamma Bulletin*, 82(1), 51.

Wæver, O. et Bramsen, I. (2019). Introduction: Revitalizing conflict studies. Dans I. Bramsen, P. Poder, O. Wæver. (édit.), *Resolving international conflict: Dynamics of escalation, continuation and transformation* (p. 1-37). Routledge.

Wong, S. L. (2019). Conflict resolution: How to successfully manage conflict. Dans M. R. Kibbe et H. Chen (édit.), *Leadership in Surgery* (2<sup>e</sup> éd., p. 107-118). Springer.

Wright, K. L., Etchells, M. J., et Watson, N. T. (2018). Meeting in the middle: Eight strategies for conflict mediation in your classroom. *Kappa Delta Pi Record*, 54(1), 30-35.

## Y

Yale University. (2016). *Using DESC to make your difficult conversations more effective* [PDF]. [https://your.yale.edu/sites/default/files/advifomanagers\\_usingdescmakeyourdifficultconversations.pdf](https://your.yale.edu/sites/default/files/advifomanagers_usingdescmakeyourdifficultconversations.pdf)