

# CERTIFICAT EN GESTION POSITIVE DES CONFLITS INTERPERSONNELS

Cette formation est reconnue par le Ministère de la Fédération Wallonie-Bruxelles.



Le processus de formation mis en place dans le cadre de la certification permet de recevoir et d'assimiler progressivement des savoirs, des savoirs-faire et des savoirs-être en gestion positive des conflits interpersonnels au travers de 9 modules de formation, à la fréquence d'une formation par mois. En fin de parcours, le (la) participant(e) dispose d'outils cohérents et complets.

## POUR QUI ?

Toute personne souhaitant réinvestir les acquis de la formation dans un projet personnel, associatif ou professionnel.

## CONCRÈTEMENT

- 9 modules de formation, en week-end, un syllabus remis lors de chaque session
- Groupe de 18 personnes maximum (La composition n'est pas modifiée par l'Université de Paix durant l'exercice.)
- Accompagnement individuel par un retour sur les travaux demandés
- Entretien individuel en fin de formation

## CONTENU ET ÉQUIVALENCE

9 sessions - 18 journées de formation - 110 heures - 15 ECTS (European Credit Transfert System)

Les crédits ECTS expriment la quantité de travail dans la formation globale du Certificat, c'est-à-dire : la participation aux sessions de formation, les travaux pratiques, l'évaluation.

L'ECTS est une monnaie commune négociable entre le « certifié » et une institution dans laquelle il souhaiterait poursuivre une démarche formative.

## MÉTHODOLOGIE

La méthodologie est active et participative : alternance d'apports théoriques et expérimentation des outils en groupe et sous-groupe.

L'implication de chacun(e) dans le groupe permet un apprentissage supplémentaire par le partage des réflexions et des expériences personnelles durant les formations.

## HORAIRE & LIEU

L'ensemble des sessions se déroule les samedis et dimanches de 9h30 à 17h00 à l'Université de Paix, sauf la 6<sup>e</sup> session (au mois de mars 2014) qui se déroulera au Centre Marcel Hicter (Wépion) du vendredi 17h30 au dimanche 16h00.

## COORDINATION

La coordination du Certificat en gestion positive des conflits interpersonnels est assurée par Érika Benkö. **La coordinatrice est présente à la totalité des sessions.**

## CONTENU DÉTAILLÉ

### 1 > ADAPTER MON ATTITUDE EN SITUATION CONFLICTUELLE

Une demi-journée d'accueil permettra à chacun de se présenter et de préciser l'objectif de sa démarche. Les règles de vie, les objectifs et le rôle de la coordination seront communiqués. Cette première formation est l'occasion d'une prise de conscience, étape préalable et nécessaire à une démarche active de gestion des conflits.

#### Objectifs :

- Définir le concept de « conflit » à partir de différentes représentations.
- Inventorier des attitudes possibles en situation de conflit et en évaluer la pertinence en fonction des situations.
- Explorer des situations conflictuelles et se définir des objets de conflit.

**Formateur :** Frédéric Billiard

**Dates :** WE 12 & 13 octobre 2013

### 2 > FREINS ET LEVIERS À LA COMMUNICATION

Qu'est-ce qui favorise ou au contraire représente un risque dans la communication avec l'autre ? Les croyances que nous posons sur nous-mêmes, sur nos capacités et compétences, sur les autres et sur notre environnement ont un impact prépondérant sur nos comportements, et donc sur notre capacité d'entrer en relation.

Dans la communication, la transformation de jugements en faits constitue la base de la plupart des techniques de gestion positive des conflits.

#### Objectifs :

- Découvrir les facilitateurs et les obstacles à l'écoute.
- Distinguer les faits, des jugements, des sentiments.
- Traduire les jugements en faits.
- Prendre conscience de l'influence des croyances dans la communication.
- Identifier et transformer nos croyances limitantes.
- Pratiquer la reformulation pour se mettre à l'écoute des croyances de l'autre.

**Formatrice :** Lysiane Mottiaux

**Dates :** WE 9 & 10 novembre 2013

### 3 > ACCUEILLIR LES ÉMOTIONS ET PRATIQUER L'ÉCOUTE

Outil de prévention du conflit par excellence, l'écoute permet de favoriser l'expression et l'affirmation de soi. Les participants mettront en pratique des techniques favorisant la gestion des émotions.

#### Objectifs :

- Reconnaître les émotions et les nommer.
- Décoder les sentiments d'un pair, afin de communiquer de manière plus adéquate.
- S'approprier des moyens concrets d'écoute et d'expression non violente des émotions.
- Intégrer des techniques de gestion corporelle des émotions.
- Pratiquer l'écoute active.

**Formateur :** Alexandre Castanheira

**Dates :** WE 7 & 8 décembre 2013

#### 4 > AFFIRMATION DE SOI

Par notre caractère, notre éducation, notre culture, souvent nous sommes amenés à nous « écraser ». Nous hésitons à exprimer ou à défendre notre point de vue, nos idées par crainte aussi du rejet de l'autre. Enfin, le manque de confiance ou d'estime de soi finit par nous clouer définitivement sur la planète « taire ».

##### Objectifs :

- Explorer les différentes facettes de l'assertivité, à savoir :
  - Se situer par rapport à différents types de comportements en situation.
  - Apprendre à critiquer et à recevoir la critique (ou des éloges).
  - Apprendre à refuser sans agressivité.
  - S'exercer à faire une demande en s'affirmant.

**Formatrice :** Christelle Lacour

**Dates :** WE 11 & 12 janvier 2014

#### 5 > INTRODUCTION À LA COMMUNICATION NONVIOLENTE

La Communication Nonviolente est un outil qui attire notre attention sur les sentiments, besoins et demandes de chaque personne et la garde de toute critique. Elle permet la poursuite du dialogue même lorsque nous échangeons des opinions divergentes ou que nous sommes en conflit.

##### Objectifs :

- Découvrir les principes de base de la « Communication Nonviolente » (processus de Marshall Rosenberg).
- Apprendre à identifier ce qui dans la communication entraîne un enrichissement des relations et ce qui, au contraire, provoque des tensions, de la résistance voire même de la violence.

**Formatrice :** Vinciane Marlière

**Dates :** WE 15 & 16 février 2014

#### 6 > LE POUVOIR ET MOI

Toute société est confrontée à la question du pouvoir. Chacun d'entre nous établit un rapport particulier au pouvoir. Il nous inspire méfiance, peur, soumission, révolte... Il arrive aussi que le goût du pouvoir nous drogue, nous attire, nous révulse...

##### Objectif :

- Proposer à chacun, à partir d'expérimentations concrètes, de réfléchir et de prendre la mesure de ses attitudes face à différents pouvoirs.

**Formateur :** François Bazier

**Dates :** Du vendredi 14 mars (17h30) au dimanche 16 mars 2014 (16h00)

## 7 > PRATIQUE DE NÉGOCIATION

Que ce soit dans une dynamique confrontative ou coopérative, résoudre un conflit et/ou prendre une décision requiert certaines conditions :

- une conscience claire de l'objectif ou du projet réel, de l'importance de la relation, du temps disponible, du rapport de force existant, du mandat...
- une capacité d'écoute et de discernement des faits et des sentiments, une capacité d'affirmation de soi.

### Objectifs :

- Cerner ses forces et faiblesses dans des situations quotidiennes de négociation.
- Offrir à chacun la possibilité concrète d'augmenter ses capacités de négociation.

**Formateur :** François Bazier

**Dates :** WE 5 & 6 avril 2014

## 8 > PRATIQUE DE MÉDIATION

La médiation est un mode particulier de gestion des conflits. Le médiateur aide les parties en conflit à exprimer leur position, leurs besoins et à rechercher un accord satisfaisant les intérêts de chacun.

Le médiateur est neutre, sans pouvoir de décision.

Son rôle est d'établir (de rétablir) la communication entre les parties et de faciliter la recherche de solutions.

### Objectifs :

- Donner à chaque participant l'occasion de se situer par rapport aux pré-requis du travail de médiateur.
- Délimiter chaque étape du processus de médiation.
- S'exercer, au travers de mises en situation, à chacune des étapes du processus de médiation.

**Formateur :** Gilles Fossion

**Dates :** WE 10 & 11 mai 2014

## 9 > TRAINING

### Objectifs :

- Pratiquer les outils travaillés durant le Certificat.
- Évaluer le parcours de formation.

**Formateurs :** Érika Benkő & Gilles Fossion

**Dates :** WE 21 & 22 juin 2014

Ce Certificat peut être organisé aussi à la demande.

## CONDITIONS D'OBTENTION DU CERTIFICAT

- Participer à toutes les sessions.
- Rendre les travaux et le travail final d'analyse en fin de Certificat.
- Participer à l'entretien évaluatif en fin de certificat.

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

Envoyer sa candidature d'inscription motivée pour le vendredi 6 septembre 2013 au plus tard.

**À envoyer à :** Université de Paix - Érika Benkö

✉ 4, Bd du Nord - 5000 Namur (Belgique)

@ e.benko@universitedepaix.be

🖨 **formulaire en ligne :** [www.universitedepaix.be](http://www.universitedepaix.be)

Vous recevrez une réponse à votre demande pour le vendredi 13 septembre 2013.

Nous vous demandons de nous envoyer sur papier libre ou par mail votre dossier de candidature en reprenant les renseignements suivants :

- Nom et prénom
- Date de naissance
- Adresse privée
- Numéro de téléphone, fax et courriel
- Formation initiale (études et diplômes obtenus) et Formation(s) complémentaire(s)
- Votre motivation et vos attentes quant au Certificat en gestion positive des conflits interpersonnels
- Une brève description du projet dans lequel s'inscrit ce Certificat
- Champ(s) d'activité(s) dans le(s)quel(s) les formations pourront être réinvesties

### Critères de sélection prioritaires :

- Le réinvestissement possible dans un projet personnel, associatif ou professionnel.
- Le comité de sélection des candidatures a pour but de composer un groupe le plus hétérogène possible (âge, profession, secteur d'activités, projets,...).  
La mixité des profils constituant le groupe est donc une priorité.

---

## FRAIS D'INSCRIPTION

---

### Montant :

- Le coût est de 990 euros, remise déduite  
Le paiement s'effectue en deux fois :  
1<sup>er</sup> versement : 550 euros pour le vendredi 27 septembre 2013  
2<sup>e</sup> versement : 440 euros pour le vendredi 10 janvier 2014  
L'inscription sera définitive après réception du 1<sup>er</sup> paiement.
- Si votre participation est prise en charge par une organisation : 1200 euros, remise déduite  
Le paiement s'effectue en deux fois :  
1<sup>er</sup> versement : 700 euros pour le vendredi 27 septembre 2013  
2<sup>e</sup> versement : 500 euros pour le vendredi 10 janvier 2014  
L'inscription sera définitive après réception du 1<sup>er</sup> paiement.

*Les institutions relevant des CP 329.02 et 329.03 peuvent demander au « Fonds social socioculturel et sportif » un subside dans le cadre de « l'Action de formation spécifique » ([www.fonds-4s.org](http://www.fonds-4s.org)).*

Ce montant couvre :

- le coût des 9 sessions y compris l'hébergement en pension complète lors de la session 6
- les syllabi