

# 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 2017) 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 Frédéric Billiard. **Le coordinateur est présent à la totalité des sessions.**

## CONTENU DÉTAILLÉ

### 1 > COMPRENDRE ET EXPÉRIMENTER NOS ATTITUDES EN CONFLIT

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 des différentes représentations présentes dans le groupe et en identifier les différentes composantes.
- Inventorier les attitudes possibles en situation conflictuelle et en évaluer la pertinence en fonction du contexte.

**Formateur :** Frédéric Duponcheel

**Dates :** WE 1<sup>er</sup> & 2 octobre 2016

### 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 et 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 :** Solenne Thiry

**Dates :** WE 19 & 20 novembre 2016

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

Les participants mettront en pratique des techniques favorisant la gestion des émotions, notamment l'écoute.

#### 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 17 & 18 décembre 2016

## 4 > 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 :** Catherine Schollaert

**Dates :** WE 21 & 22 janvier 2017

## 5 > POUVOIR S’AFFIRMER

Par notre caractère, notre éducation, notre culture, nous hésitons parfois à exprimer notre point de vue par crainte du rejet de l’autre, ou au contraire, nous pouvons avoir tendance à vouloir l’imposer pour être sûr d’être écouté.

### Objectifs :

- Explorer les différentes facettes de l’assertivité, à savoir :
  - Se situer par rapport à différents types de comportements en communication.
  - 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.
  - Expérimenter quelques techniques de protection.

**Formatrice :** Erika Benkö

**Dates :** WE 18 & 19 février 2017

## 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 révolte...

### 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 17 mars (17h30) au dimanche 19 mars 2017 (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 22 & 23 avril 2017

## 8 > PRATIQUE DE MÉDIATION

La médiation est un mode particulier de gestion des conflits. Le médiateur, en tant que tiers neutre, aide les parties en conflit à trouver elles-mêmes un accord satisfaisant les intérêts de chacun.

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.

**Formatrice :** Almudena Vaquerizo Gilsanz

**Dates :** WE 6 & 7 mai 2017

## 9 > TRAINING

### Objectifs :

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

**Formateur :** Gilles Fossion

**Dates :** WE 20 & 21 mai 2017

« Ce Certificat  
peut être  
organisé  
aussi à la  
demande. »

## CONDITIONS D'OBTENTION DU CERTIFICAT

- Participer à toutes les sessions.
- Rendre les travaux demandés durant la formation et le travail de fin de formation, au plus tard, le 30 juin 2017 ainsi que la synthèse personnelle de votre parcours de formation.
- Participer à l'entretien d'évaluation formatif en fin de certificat.

## MODALITÉS D'INSCRIPTION

Envoyer sa candidature d'inscription motivée pour le lundi 5 septembre 2016 au plus tard.

**À envoyer à :** Université de Paix - Frédéric Billiard

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

@ f.billiard@universitedepaix.be

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

Vous recevrez une réponse à votre demande pour le jeudi 8 septembre 2016.

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 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 1100 euros, remise déduite
  - Le paiement s'effectue en deux fois :
  - 1<sup>er</sup> versement : 600 euros pour le mercredi 14 septembre 2016
  - 2<sup>e</sup> versement : 500 euros pour le mardi 10 janvier 2017
  - L'inscription sera définitive après réception du 1<sup>er</sup> paiement.
- Si votre participation est prise en charge par une organisation : 1440 euros, remise déduite
  - Le paiement s'effectue en deux fois :
  - 1<sup>er</sup> versement : 800 euros pour le mercredi 14 septembre 2016
  - 2<sup>e</sup> versement : 640 euros pour le mardi 10 janvier 2017
  - 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