

#### Public concerné

Toute personne en difficulté dans les situations conflictuelles, ou jouant le rôle de médiateur.

#### Une démarche pédagogique spécifique, à mi-chemin entre l'accompagnement personnalisé et la formation traditionnelle, qui présente 4 avantages :

- 1) Une formation personnalisée :** pour répondre spécifiquement au besoin de chaque participant, elle est organisée pour un **groupe restreint de 4 personnes**. Chacune a ainsi largement sa place pour aborder ses problématiques spécifiques, expérimenter personnellement les différentes notions, sous forme d'**exercices pratiques** et de **mises en situation**.
- 2) Une excellente intégration des apports :** l'effet d'**échelonnement dans le temps** contribue à ce que l'accompagnement se fasse pas à pas, reliant en permanence l'acquis formatif et le vécu sur le terrain.
- 3) Un résultat concret, immédiatement opérationnel et durable :** grâce à un travail totalement interactif, basé sur l'analyse des situations de terrain des participants, par la méthode innovante et ludique de la **visualisation externe**.
- 4) Pas d'interruption de l'activité professionnelle :** l'organisation en séances courtes permet d'effectuer la formation sans suspendre son activité pour autant.

#### Objectifs

- Développer des capacités de **prévention** des conflits : savoir analyser clairement et rapidement les situations relationnelles pour se positionner de façon juste et anticiper ainsi les situations conflictuelles.
- Acquérir les outils pour **résoudre** le conflit lorsqu'il se présente : savoir proposer à l'interlocuteur une relation de confrontation dans le respect et la responsabilisation réciproque ; trouver au conflit une issue qui soit stimulante pour les deux protagonistes.
- Connaître la méthodologie de **médiation** des conflits : pour aider à la résolution d'un conflit entre deux personnes, ou plus.

#### Programme

En fonction des demandes personnelles, tout ou partie des points suivants sont traités :

##### 1 - Pour prévenir le conflit : proposer des relations de qualité

- Repérer les attitudes spontanées anti-relationnelles,
- Règles de base pour une bonne qualité de relation ; cet apport, très dense, est basé sur la Méthode ESPERE®, très pragmatique et opérationnelle. Sont par exemple abordés les aspects suivants :
  - Parler *de soi* à l'autre et non "*sur*" l'autre,
  - Faire la distinction entre la personne et son comportement,
  - Avoir conscience et repérer les "zones de sensibilité" de l'autre (celles qui, si elles sont heurtées par notre propos, déclenchent le processus réactionnel de non-communication, voire d'agressivité),
  - Clarification de l'interférence : relation personnelle / relation professionnelle
  - etc.
- Savoir analyser rapidement et efficacement une situation relationnelle et la clarifier,
- Oser dire et s'affirmer, dans le respect de soi et de l'autre,
- Passer clairement un message ... et écouter celui de l'interlocuteur,
- Savoir formuler une demande de façon pertinente

##### 2 - Faire face au conflit

- Le positionnement en Méthode ESPERE® dans le cas spécifique du conflit
- Savoir prendre de la distance pour ne pas être affecté personnellement par une situation agressive
- S'affirmer sans nier l'autre : rester en relation avec l'autre sans entrer en réaction contre l'autre
- Faire la part entre le jugement que l'autre a de soi, et sa propre image de soi
- Ne pas alimenter le système accusation / justification
- Identifier clairement les conflits de points de vue, de valeurs, de besoins, d'intérêts

14, avenue Victor Hugo  
38130 ECHIROLLES

☎ 04 76 85 12 12  
☎ 04 76 78 62 06

E-mail :  
secretariat@centrereliance.com

Site :  
www.centrereliance.com

SARL au capital de 12 500 €  
SIRET 412 185 100 00036  
NAF 7022Z

### **3 - La référence à la Règle**

- Savoir rappeler les limites d'une attitude qui transgresse la règle et faire appliquer le règlement.
- Faire la part entre relation de pouvoir, relation d'autorité, relation d'aide et relation éducative. Le rôle de la loi et de la sanction.
- Les conditions auxquelles la règle ou la loi doivent répondre.
- Différencier la relation à la règle et la relation à la personne qui fait appliquer la règle.

### **4 - Etre médiateur dans un conflit**

Méthodologie de conduite d'entretien multipartites pour permettre aux personnes en conflit d'être actrices et créatrices de leurs propres solutions pour en sortir ; acquérir aussi quelques réflexes à utiliser dans les interventions "à chaud" sur le terrain.

- Savoir prendre du recul sur les raisons d'intervenir, ou non : être médiateur, à quel titre ?
- Poser les conditions et le cadre de la médiation
- Maîtriser les règles de fonctionnement de la médiation
- Les différentes étapes du déroulement d'un entretien de médiation
- Intervenir pour désamorcer un épisode agressif entre deux personnes.

### **5 - La spécificité des conflits de groupe :**

- Savoir se positionner pour désamorcer les tensions qui peuvent survenir entre participants.
- Repérer et être vigilant au fonctionnement en "caisse de résonance" du groupe : effet d'entraînement, amplification des ressentis.

## **Formateur**

Formation animée par **Gilles Salanou**, formateur certifié de l'Institut ESPERE International, formé à la résolution non-violente des conflits par l'Université de Paix de Namur (Belgique), animant des formations sur ce thème depuis plus de 20 ans.

## **Dates, déroulement et durée**

**4 modules** de **3h30** espacés de 15 jours environ, soit **14 heures** de formation.  
Les dates des séances sont fixées ensemble dès la constitution du groupe.

## **Lieu**

Reliance

## **Prix**

990 € HT, non soumis à TVA dans le cadre de la formation professionnelle continue.  
Pour les personnes en activité libérale : 690 € HT