

FORMATION CONTINUE

La gestion des émotions en règlement des différends Module 3 : faciliter des dialogues authentiques, respectueux et constructifs entre des personnes en conflit

PRÉSENTATION

Contexte

Préalables : pour s'inscrire à cette formation, il faut avoir complété les 2 formations suivantes: [Gestion des émotions en règlement des différends - Module 1](#) ET [Gestion des émotions en règlement des différends - Module 2](#)

Formation HYBRIDE : Cette formation est offerte 1 jour à distance ET 2 jours au campus Longueuil

En tournant son regard vers les intérêts, enjeux et besoins des parties, les différents processus de prévention et règlement des différends (PRD) nécessitent que le tiers neutre, le médiateur, voire même l'arbitre, facilite un passage par le domaine des émotions. Pour pouvoir faciliter efficacement dans un contexte d'émotivité, ces intervenants en PRD doivent être à l'aise avec les émotions, sans quoi ils risquent de passer à côté du cœur du problème.

Ce passage dans le monde émotionnel peut s'avérer difficile pour des personnes qui n'en ont pas l'habitude, et peut mettre en péril la neutralité et l'impartialité que l'on demande aux intervenants dans ces circonstances. Il est donc critique de développer le savoir, le savoir-faire et surtout le savoir-être de ces personnes, à l'égard de leurs propres émotions comme celles de leurs médiés.

Le programme de formation "Gestion des émotions en règlement des différends" se divise en 3 modules, **chaque module faisant l'objet d'une activité de formation distincte:**

DURÉE
21 heures

TARIF RÉGULIER
940 \$

TARIF PRÉFÉRENTIEL
845 \$

OÙ ET QUAND **Dates à venir**

Renseignements

819 821-7571

1 866 234-9355 (sans frais)

- Module 1 - Connaissance et conscience de soi, gestion de ses propres émotions
- Module 2 - Composer avec les émotions des parties
- Module 3 - Faciliter des dialogues authentiques, respectueux et constructifs entre des personnes en conflit

Les modules 2 et 3 ont été élaborés dans une perspective progressive, en se basant sur les éléments acquis dans le module précédent.

Objectifs

Le programme

- Développer une aise avec le domaine des émotions.
- Apprendre à reconnaître et gérer leurs propres émotions.
- Apprendre à composer adroitement et puissamment avec les émotions des parties.
- Apprendre à générer des dialogues constructifs entre des parties en conflit.

Le module

Ce **troisième module** du programme Gestion des émotions en règlement des différends vise à mieux gérer le dialogue entre des parties en conflit, donc dans un contexte d'émotivité. L'objectif est de transformer les messages dits « toxiques » en compréhension mutuelle, favorisant l'orientation vers des solutions mutuellement satisfaisantes. L'accent sera mis sur les situations de rencontres conjointes, la rencontre des parties avec l'intervenant en PRD.

- SAVOIR : les besoins de reconnaissance et d'empuancement (empowerment) durant le processus de PRD; éléments de Communication non-violente – les demandes et les plans d'action clairs; le modèle de PRD de la Communication non-violente; les habiletés nécessaires pour actualiser ce modèle.
- SAVOIR-FAIRE : diriger un dialogue intense; discerner les moments pour relâcher et reprendre la direction des échanges; être empathique à tout moment; interrompre au service du processus; insister sans perdre la confiance; clarifier les ententes; s'assurer que les ententes sont mutuellement satisfaisantes.
- SAVOIR-ÊTRE : en plus d'être conscient de soi, être conscient de ce qui se passe en chacune des parties, entre les parties et l'intervenant, ainsi qu'entre les parties entre elles; savoir résister à la tentation de se précipiter sur la première opportunité d'entente; incarner la confiance, la bienveillance, la patience, la justesse.

Condition d'accès

Préalables

Module 1 : Connaissance et conscience de soi, gestion de ses propres émotions

CONTENU

Contenu

Au cours de cette formation, la formatrice abordera les thèmes suivants :

- La conscience de soi et la gestion de ses propres émotions dans des situations d'intensité émotionnelle
- Le récit : distinguer les faits des interprétations
- La reconnaissance et d'empuancement (*empowerment*)
- L'intervention efficace sans briser le lien de confiance
- L'élaboration des ententes et d'un plan d'action clairs et mesurables
- Les éléments de la communication non violente

PERSONNES FORMATRICES



MONICA DUNN

Monica a consacré une partie importante de sa vie professionnelle à favoriser le dialogue entre les individus. Son intérêt pour le changement social l'a amenée de la sociologie, à travailler dans le domaine de la coopération internationale pour finalement se tourner vers le milieu communautaire.

Pendant près de 15 ans, elle a oeuvré au sein de concertations intersectorielles, dont 5 ans en tant que directrice de la Table de Concertation en Violence Conjugale de Montréal (TCVCM).

Monica découvre la CNV en 2015. Après avoir complété tout son parcours de formation, elle s'investit comme formatrice chez Spiralés depuis 2021 et obtient sa certification du CNVC au printemps 2023.

Parallèlement, elle a obtenu l'accréditation de médiatrice auprès de l'IMAQ et enseigne le cours Gestion des émotions en règlement des différends à l'Université de Sherbrooke.

Au fil des ans, elle a développé une expertise dans la facilitation de la prise de décisions collaboratives, grâce à sa formation en Convergent Facilitation dispensée par Miki Kashtan. Monica est également formée en Leadership rassembleur avec Dynamo et s'intéresse aux approches de la Théorie U, de la sociocratie et des organisations apprenantes de Peter Senge.

Dans son enseignement et son accompagnement, Monica transmet l'essence même de la CNV et sa compréhension profonde des valeurs transmises par Marshall B. Rosenberg. Elle est soucieuse de créer des espaces de dialogue où chacun-e se sent écouté-e et respecté-e, malgré les différences d'opinions.

VALERIE LANCTOT-BEDARD, Cert. CNVC, Méd. Acc. IMAQ, ACC (ICF), LL.M.



Mme Lanctôt-Bédard est formatrice certifiée et certificatrice au Center for Nonviolent Communication (CNVC), médiatrice accréditée par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) et par l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada Inc. (ADR Institute of Canada, Inc.), détentrice d'une Maîtrise en prévention et règlement des différends de la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke et coach accréditée ACC ACTP par l'International Coaching Federation.

Depuis 2003, elle se consacre à la formation et à l'intervention en communication interpersonnelle. Elle travaille auprès d'individus et d'équipes de travail de tout acabit, afin de les aider à augmenter la bienveillance dans leurs relations et à améliorer l'efficacité de leurs échanges, la compréhension mutuelle, le climat interpersonnel et la cocréation de solutions communes porteuses de sens pour tous, en considérant la réalité de tout un chacun. Elle s'intéresse particulièrement à la conjoncture de développement personnel et professionnel – dans un cadre de leadership et de professionnalisme – ainsi qu'à l'éthique « vivante », basée sur la réflexion personnelle, la pleine conscience et l'empathie.

Elle exerce la médiation dans des contextes de harcèlement psychologique, de relations liées au milieu du travail et de conflits communautaires et familiaux. Elle offre du soutien en coaching de transformation (pour favoriser la motivation, l'alignement, le sens et la mise en œuvre de ses propres valeurs) et en coaching de conflit (pour favoriser le développement de nouveaux aperçus et de nouvelles habiletés en cas de conflit).

Elle a récemment terminé la Maîtrise en prévention et règlement des différends de l'Université de Sherbrooke; son projet de fin d'études s'intitule : « Neutralité et impartialité des médiateurs : gestion des émotions? ». En 2008, elle a fondé Spiral Consultants Inc., une firme de formation et de coaching basée à Montréal et en Estrie, qu'elle dirige depuis.

TARIFS ET HORAIRE

Tarifs

| TYPES D'INSCRIPTION | PRIX |
|---|-----------|
| Inscription régulière | 940,00 \$ |
| Inscription à rabais pour membre accrédité UdeS/IMAQ (voir note ci-dessous) | 845,00 \$ |

Note : Les prix indiqués sont pour une personne et ne comprennent pas les taxes.

NOTE : Rabais de 95 \$ pour médiateurs et arbitres accrédités UdeS/IMAQ : Pour obtenir votre code rabais et vous inscrire avec le tarif pour médiateur et arbitre accrédité UdeS/IMAQ, veuillez transmettre le titre et la date de la formation, votre nom, votre organisation, et votre téléphone à : formationcontinue.droit@usherbrooke.ca.

Politique d'annulation et d'abandon

Horaire

Formation HYBRIDE

À distance : 1 jour

ET

Campus de Longueuil : 2 jours

ACCREDITATION OU PARTENARIAT

Accréditation

Université de Sherbrooke - Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (UdeS/IMAQ)



Québec 