

Techniques de résolution de conflits

Quand : les mardis 8, 15 et 22 octobre 2019, de 9h30 à 16h30

Où : Carrefour 19, rue du Marteau 19, 1000 Bruxelles

Formation gratuite pour les travailleurs ISP

Formatrices : Nathalie Damman et Myriam van der Brempt, formatrices d'adultes et accompagnatrices d'équipes au Ceseq

Inscriptions : Catherine Léonard (Ceseq asbl), 067 / 890 865, catherine.leonard@cese.be

Si le conflit est inhérent à tout contexte de travail, il n'en reste pas moins inconfortable et parfois difficile à gérer. Intérêts, opinions ou objectifs divergents, voire contradictoires, constituent cependant la richesse des interactions. Le conflit fait partie du jeu des relations humaines et n'est pas menaçant, pour autant qu'il soit géré dans le respect et de manière constructive. L'acceptation et la résolution du conflit en tant que telles représentent une opportunité de resserrer les liens et de renforcer la confiance et la coopération au sein des équipes et des groupes en formation. Le but du présent module est l'apprentissage d'une approche constructive du conflit, prenant en compte les multiples dimensions impliquées (institutionnelles, organisationnelles, pédagogiques, relationnelles, etc.).

Objectifs

- Pouvoir analyser une situation de conflit, élargir les représentations et mieux comprendre les enjeux (y compris institutionnels et organisationnels) et les besoins des protagonistes
- Déceler ce qui est en jeu derrière les comportements de résistance et créer des conditions de communication, de dynamique de groupe et d'apprentissage qui favorisent l'implication et la participation
- Aborder des techniques de résolution de conflit et analyser leurs effets et leur pertinence selon les contextes
- Se familiariser avec une posture de médiateur : autorité, bienveillance, respect de tous, rigueur de la démarche et souci d'aller jusqu'à la réparation.

Contenu

La formation se déroule sur trois journées durant lesquelles nous nous pencherons sur les éléments suivants :

- Les outils d'analyse de situations de conflit (origine, contexte, enjeux, environnement, comportements,...)

Formation agréée par le FFCISP

- Les éléments de base de l'approche systémique du conflit, de compréhension et de prise en compte des contextes d'action
- Les stratégies et les attitudes possibles en situation de conflit
- Le fonctionnement émotionnel de base et les émotions infructueuses
- Les croyances, les pensées limitantes et automatiques qui sont à l'œuvre dans ce type de situation
- Les représentations comme blocages ou leviers d'action
- Les besoins humains et la question essentielle de leur reconnaissance et de leur satisfaction
- Les stratégies d'action dans leur dimension relationnelle, mentale, émotionnelle tout autant que physique
- Les éléments de base et approfondis d'une communication consciente
- Décodage de situations vécues par les participants

Ce contenu peut varier en fonction des attentes particulières du groupe en formation.

Méthode pédagogique

Nous partons toujours des questions et des expériences des participants pour adapter les apports à leurs besoins. Nos méthodes sont de l'ordre des pédagogies actives et de la co-construction, La formation alternera des moments d'échanges et de réflexion autour des pratiques, des apports théoriques et des expérimentations autour d'études de cas.