

LA GESTION DES EMOTIONS EN REGLEMENT DES DIFFERENDS / MEDIATION

AVEC VALERIE LANCTOT-BEDARD (Québec)

20 JUILLET au 11 AOUT 2017 A NOUMEA

Mise en contexte de la formation

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 avoir une certaine aisance 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.

Objectifs généraux du programme :

- Développer une aisance avec le domaine des émotions.
- Reconnaître et gérer ses propres émotions.
- Composer adroitement et puissamment avec les émotions des parties.
- Générer des dialogues constructifs entre des parties en conflit.

Ce programme, proposé sur un total de 6 jours, se divise en 3 modules distincts et progressifs. Chaque module est développé à partir des éléments acquis dans le précédent.

Public cible

Toutes les personnes intervenant dans le cadre d'un conflit comme animateur, facilitateur, médiateur, conciliateur, arbitre, partie neutre, etc. qui veulent augmenter leur aisance et leurs habiletés dans le domaine des émotions. Il sera également utile à toute personne qui a à intervenir en situation de conflit, tels, entre autres, des professionnels en ressources humaines, des gestionnaires, des représentants syndicaux.

Approche pédagogique

Ce programme se déroule sous forme de présentations, de discussions en petits et grand groupes, ainsi que de nombreux exercices pour ancrer les notions de façon expérientielle.

Le programme s'appuie sur la conscience et les habiletés proposées par les approches et les disciplines suivantes : l'Intelligence émotionnelle, la Présence attentive (« Mindfulness »), la Communication non-violente (CNV) et la Pratique réflexive.

Formatrice

Valérie Lanctôt-Bédard, 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 (ADR Institute) et coach accréditée ACC ACTP par l'International Coaching Federation.

Pour plus d'information : <https://spiralis.ca/>

MODULE ①	CONNAISSANCE ET CONSCIENCE DE SOI, GESTION DE SES PROPRES EMOTIONS
Date	20 et 21 juillet 2017 sur 14 heures à Nouméa (lieu à préciser)
Participants	Minimum 10 et maximum 20
Contexte	<p>Ce premier module du programme La gestion des émotions en règlement des différends vise à développer les bases intra personnelles de l'intelligence émotionnelle, afin de savoir reconnaître et transformer son propre état émotionnel.</p> <p>Pas de pré-requis pour ce module.</p>
Objectifs du module ①	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conscientiser et se familiariser avec ses propres émotions ▪ Tourner son regard vers soi sans jugement ▪ Regagner son centre en cas de réactivité émotionnelle ▪ Se regarder avec honnêteté et humilité afin d'éviter des dérapages prévisibles ▪ Comprendre sa propre complexité ▪ Gérer son stress ▪ Être conscient de soi et de son état intérieur ▪ Transformer ses jugements, transformer sa charge émotionnelle ▪ Identifier et développer ses ancrages personnels de présence ▪ Développer un vocabulaire de sentiments et de besoins <p>Objectifs spécifiques du module 1 :</p> <p>SAVOIR : la place des émotions dans la transformation des conflits ; les 4 aspects de l'Intelligence émotionnelle ; la Présence attentive - pourquoi et comment ; éléments de Communication non-violente – le rôle et l'importance de la conscience des sentiments et des besoins humains ; la Pratique réflexive comme base de professionnalisme.</p> <p>SAVOIR-FAIRE : tourner son regard vers soi sans jugement ; regagner son centre en cas de réactivité émotionnelle ; se regarder avec honnêteté et humilité afin d'éviter des dérapages prévisibles ; comprendre sa propre complexité ; gérer son stress.</p> <p>SAVOIR-ÊTRE : être conscient de soi et de son état intérieur – pensées, sensations ; tendre davantage et de façon concrète vers l'authenticité, la bienveillance, l'empathie, la responsabilité et l'éthique.</p>
Contenu de formation (Thèmes, sujets...)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'importance de l'émotion dans les processus de règlement des différends ▪ La pratique de la pleine conscience ▪ La fonction des sentiments et des émotions ▪ Les besoins humains fondamentaux et leur lien avec les émotions ▪ L'auto empathie : se lier à son propre vécu (sentiments et besoins) avec curiosité et bienveillance ▪ Le retour à la conscience dans l'action : l'art de faire des choix conscients et éthiques ▪ La place des émotions dans la transformation des conflits ▪ Les 4 aspects de l'Intelligence émotionnelle ▪ La Présence attentive - pourquoi et comment ; ▪ Les éléments de Communication non-violente – le rôle et l'importance de la conscience des sentiments et des besoins humains ; ▪ La Pratique réflexive comme base de professionnalisme

Module ②	COMPOSER AVEC LES EMOTIONS DES PARTIES
Dates et lieu	27 & 28 juillet 2017 sur 14 heures à Nouméa (lieu à préciser)
Participants	Minimum 10 et maximum 20
Contexte	<p>Ce deuxième module du programme La gestion des émotions en règlement des différends présente d'abord les bases de la relation de confiance nécessaire à tout processus de règlement des différends et le lien entre celui-ci et le monde des émotions. Le focus sera mis sur les situations de rencontres préalables, la rencontre d'une des parties avec l'intervenant.</p> <p>Prérequis : avoir suivi le module 1.</p>
Objectifs du module ②	<p>Objectifs généraux du module 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Améliorer la capacité des professionnels à travailler avec les émotions des personnes auprès desquelles ils interviennent ; ▪ Développer une posture et des habiletés d'empathie solides et efficaces ▪ Mener des rencontres préalables efficaces ▪ Établir un lien entre le processus de règlement des différends et le monde des émotions ▪ Gérer sa propre charge émotionnelle ▪ Développer l'habileté de faire des reflets empathiques aidants ▪ Élargir le cercle d'exploration d'une situation conflictuelle <p>Objectifs spécifiques du module 2 :</p> <p>SAVOIR : les émotions comme levier de confiance et de passage vers les enjeux sous-jacents aux positions ; les phénomènes psychologiques auxquels les intervenants sont susceptibles ; l'importance de la Présence attentive dans l'action ; éléments de Communication non-violente – la clarté apportée par l'observation claire.</p> <p>SAVOIR-FAIRE : rester lié à soi face à l'intensité de l'autre ; aller vers les émotions de l'autre ; gérer sa propre charge émotionnelle face à l'autre ; l'accueil de l'autre sans jugement ; faire des reflets empathiques aidants ; mener des rencontres préalables efficaces.</p> <p>SAVOIR-ÊTRE : être conscient de soi et de son état intérieur dans l'action ; être de plus en plus ancré dans un paradigme constant de bienveillance, de curiosité sincère, d'humilité, de complexité.</p>
Contenu de formation (Thèmes, sujets...)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'importance du lien de confiance et ses leviers ▪ Du litige au conflit – élargir le cercle d'exploration d'une situation conflictuelle ▪ Le passage du récit et des positions aux enjeux sous-jacents - les émotions comme levier de réussite ▪ L'exploration de sa propre relation aux émotions des autres, des parties ▪ Le recentrage dans l'action ▪ La posture empathique : ouverture, accueil, bienveillance, acceptation ▪ L'écoute de toute la personne ▪ Les reflets empathiques efficaces ▪ L'empathie – ce qui la bloque, ce qui la favorise ▪ La rencontre préalable : pourquoi et comment

MODULE ③	FACILITER DES DIALOGUES AUTHENTIQUES, RESPECTUEUX ET CONSTRUCTIFS ENTRE DES PERSONNES EN CONFLIT
Dates et lieu	10 & 11 août 2017 sur 14 heures à Nouméa (lieu à préciser)
Participants	Minimum 10 et maximum 20
Contexte	Ce troisième module du programme La 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. Le focus sera mis sur les situations de rencontres conjointes, la rencontre des parties avec l'intervenant en PRD. Prérequis : module 1 et module 2.
Objectifs du module ③	<p>Objectifs généraux du module 3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transformer les messages dits « toxiques » en compréhension mutuelle ▪ Simuler des situations de rencontres conjointes, la rencontre des parties avec l'intervenant en PRD ▪ Diriger un dialogue intense ▪ Discerner les moments pour relâcher et reprendre la direction des échanges ▪ Clarifier les ententes ▪ Savoir interrompre et insister efficacement sans briser le lien de confiance ▪ Distinguer les faits des interprétations <p>Objectifs spécifiques du module 3 :</p> <p>SAVOIR : les besoins de reconnaissance et d'empuancement (<i>empowerment</i>) 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.</p> <p>SAVOIR-FAIRE : diriger un dialogue intense ; discerner les moments pour relâcher et reprendre la direction des échanges ; « empathiser » à tout moment ; interrompre au service du processus ; insister sans perdre la confiance ; clarifier les ententes ; s'assurer que les ententes soient mutuellement satisfaisantes.</p> <p>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 la tentation de se précipiter sur la première opportunité d'entente; incarner la confiance, la bienveillance, la patience, la justesse.</p>
Contenu de formation (Thèmes, sujets...)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La conscience de soi et la gestion de ses propres émotions dans des situations d'intensité émotive ▪ Le récit : distinguer les faits des interprétations ▪ La reconnaissance et l'empuancement (<i>empowerment</i>) ▪ 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

Coût et inscription : Coût de la formation sur 6 jours : 75 000 F TTC pour les particuliers. Pour Les salariés /agents de la fonction publique dont la formation est prise en charge par l'employeur : nous consulter.

Association Communication Pacifique : Tél : 800 301 - communicationpacifique.nc@gmail.com