

### Public concerné et pré-requis

Toute personne confrontée aux situations tendues ou conflictuelles, vis-à-vis du public, de clients ou de toutes autres personnes, dans le cadre de leur activité professionnelle. Aucun pré-requis.

### 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 mutuel et la responsabilisation de chacun ; trouver au conflit une issue qui soit stimulante pour chaque protagoniste
- Connaître la méthodologie de médiation des conflits : pour aider à la résolution d'un conflit entre deux personnes ou plus

### Durée et déroulement

2 à 4 modules de 2 jours, espacés d'environ 1 mois. Le nombre est ajusté en fonction des objectifs définis ensemble au lancement de l'action. Groupes de 6 à 12 participants.

### Contenu

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

E-mail :  
secretariat@  
centrereliance.com

Site :  
www.centrereliance.com

SARL au capital de 12 500 €  
SIRET 412 185 100 00036  
NAF 8559 A

### 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.

## Moyens pédagogiques et d'encadrement

- Apports formatifs
- Analyse des exemples des participants par la méthode innovante et dynamique de la visualisation externe
- Mises en situations et jeux de rôles
- Exercices pratiques
- Dossier pédagogique remis aux stagiaires
- Outil pédagogique : **la visualisation externe**

La personne qui s'exprime est invitée à réaliser une "représentation visuelle" symbolique, à l'aide des personnes du groupe, qui permet de bien visualiser les relations, les comportements, les points de vue, les ressentis et tous les points forts de ce qu'elle exprime sur la situation évoquée. Ce qui est habituellement abstrait ou diffus lorsqu'on aborde une situation relationnelle devient ainsi visible concrètement : la personne "voit" sa situation comme sur un écran.

Cette clarification l'invite à aller plus loin dans son analyse ; l'utilisation du symbolique lui permet une expression beaucoup plus riche que de simples explications verbales.

Ce moyen, grâce à son côté ludique, permet une expression plus facile. Il contribue à prendre du recul sur les situations vécues. Il permet de mémoriser de façon très durable les apports formatifs.

- Formateurs : **Jean-Luc Mermet**, membre fondateur de l'Institut ESPERE International, gérant du centre de formation RELIANCE qu'il a créé en 1997, après 10 années d'encadrement en entreprise

Ou **Gilles Salanou**, formateur accrédité par 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.

## Suivi et évaluation

- feuille d'émargement par demi-journée
- attestation individuelle de présence
- évaluation orale et écrite pendant et au terme de l'action