



## SE FORMER pour DÉSARMER LES CONFLITS

« La vérité est une immense verrière tombée à terre, éclatée en mille morceaux. Les hommes se précipitent, se penchent, prennent un fragment, le brandissent comme une arme en disant : « Je tiens la vérité. » Il faudrait patiemment rassembler les morceaux, les souder au ciment de l'amitié, et enfin la vérité ferait chanter la lumière. » (Jean SULIVAN)

### LE CONFLIT EST UNE CHANCE POUR LA VIE

Partout où des humains vivent ou travaillent ensemble surgissent des différends, des désaccords, des tensions, des conflits... **La qualité de la vie ne tient pas à l'absence de conflits, mais à la manière dont les conflits sont perçus et traités.**

Pourtant les conflits sont d'abord **des opportunités** : les différences qui opposent sont d'abord des ressources de complémentarité, de compromis, de consensus, de recherche de solutions nouvelles. A condition de tabler sur le respect, l'acceptation de la diversité et le dialogue pour inventer et construire ensemble un accord négocié.

### QUAND LES CONFLITS POURRISSENT LA VIE...

Chez nous à la Réunion comme ailleurs, des conflits non résolus pourrissent la vie de nos familles, déchirent des amitiés, plombent des équipes de travail, disloquent des associations, anesthésient des communautés... **Ils dérivent vers la violence**, quand chacun veut avoir raison et imposer son point de vue, quand le refus de la différence se transforme en reproche, en jugement, en agression... et laissent le champ libre à toutes les prises de pouvoir illégitimes et à l'autoritarisme. Ou bien, passés sous silence, les conflits amplifient les fuites, les ruptures, la démotivation ou la démoralisation...

### DES « ESPACES » POUR REPARER ET RESTAURER LES RELATIONS

Autour de nous, **des personnes essayent d'aider à la résolution de conflits**. Leur bonne volonté est indéniable, mais, par manque de formation, elles ont parfois du mal à percevoir les vrais enjeux du conflit et elles proposent trop vite des conseils et des solutions qui ne sont pas adaptés aux personnes ni aux situations.

Pour sortir des situations conflictuelles et faire fructifier les différends en y cherchant des ressources complémentaires, il est souvent nécessaire de **faire appel à des personnes extérieures** : elles ne vont pas chercher qui a tort ou qui a raison ! Parce qu'elles sont extérieures à la situation, leur empathie et leur savoir-faire leur permettent d'aider à restaurer le dialogue entre les différents protagonistes : il peuvent alors chercher ensemble comment parvenir à un accord et retrouver la concorde.

C'est pourquoi nous proposons une formation validée par une attestation de Compétences relationnelles, garantissant les **compétences** de celles et ceux qui l'auront suivie et qui s'engageront au **respect**, à la **confidentialité** et à des **évaluations** régulières de leurs pratiques. Nous constituerons des **équipes** que les personnes ou groupes en difficulté pourront solliciter.

Marc THOMAS - Françoise ADAM DE VILLIERS  
Compétences relationnelles Réunion

### PROGRAMME DE FORMATION

*un samedi par mois, de 8h45 à 16h30  
Participation à l'ensemble de la formation nécessaire*

- 1 - OUVERTURE** *samedi 8 octobre 2016*
  - Présentation, attentes, écoute réciproque
  - Qu'est-ce que « traiter les conflits » ?
  - Désarmer les risques des tensions pour découvrir leurs opportunités
- 2 - TROIS CHANTIERS** *samedi 12 novembre*
  - 3 dimensions des conflits : Structures – Relations - Intérêts
  - 3 outils pour traiter : La Loi et le cadre – L'écoute active et l'Empathie – La Négociation
- 3 - LA LOI ET LE CADRE** *samedi 10 décembre*
  - L'importance de la Loi et du cadre dans le déclenchement et le traitement des tensions
  - Le cadre de la médiation et du traitement des conflits. La constitution d'équipes locales.
- 4 – LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE** *samedi 11 février 2017*
  - Les 4 étapes de la Communication bienveillante
  - S'exercer à prendre en compte la diversité des points de vue, de l'affrontement à la complémentarité
- 5 – L'ACCUEIL ET L'ECOUTE** *samedi 11 mars*
  - Ecoute active et Empathie : accueillir, écouter, être écouté avant de chercher les solutions
  - S'exercer à exprimer, accueillir et canaliser les émotions
- 6 - DES EMOTIONS AUX BESOINS** *samedi 22 avril*
  - Traverser les émotions pour identifier les besoins et l'objet des tensions
  - S'exercer à sortir des reproches et des jugements pour accueillir les ressentis et nommer les besoins
- 7 - LES INTERETS DIFFERENTS** *samedi 20 mai*
  - Stratégies et techniques pour construire ensemble un accord à partir de nos intérêts différents
  - Les conditions d'un dialogue de négociation : écouter sans interrompre – parler en je
- 8 - S'EXERCER A TRAITER LES CONFLITS** *samedi 10 juin*
  - Exercices de traitement de tensions relationnelles, de conflits et de médiation
- 9 – EVALUER LA FORMATION et ORGANISER NOS EQUIPES** *samedi 1<sup>er</sup> juillet*
  - Evaluation du parcours, et qu'est-ce qu'on fait de tout ça ?
  - Des postures personnelles transformées et des équipes locales pour traiter les conflits