

## Les formateurs



**Robert Bouchard**

Centrer l'humain dans sa globalité



**Marcelle Bélanger**

Un trait d'union vers le changement

## Dates et lieux de la formation

13 et 14 novembre 2018 (mardi et mercredi) • Québec (295\$+tx)  
30 avril et 1er mai 2019 (mardi et mercredi) • Montréal (295\$+tx)  
1er et 2 octobre 2019 (mardi et mercredi) • Québec (295\$+tx)

### À Québec

Centre des Ursulines  
20, rue des Dames-Ursuline  
Québec  
G2B 3W7

### À Montréal

Centre Relais Sagesse  
6444, rue Lescarbot  
Montréal  
H1M 1M8

### Pour information et inscription

[mbelanger@groupeconscientia.com](mailto:mbelanger@groupeconscientia.com)

[lmessier@groupeconscientia.com](mailto:lmessier@groupeconscientia.com)

Mtl: 514-528-9684

Qc: 418-694-4096



## Gestion de conflits

L'art d'être entendu  
et d'écouter l'autre véritablement

**Sous l'éclairage de l'approche  
de Marshall B Rosenberg  
en communication non violente**



## Le contexte

La gestion des conflits s'impose dans pratiquement tous les domaines de la vie sociale (famille, loisirs, travail, gestion, etc.). L'approche que nous proposons constitue bien plus qu'une simple technique. Elle permet à chaque personne d'être entendue et d'écouter l'autre véritablement. Elle s'appuie sur la démarche de communication consciente<sup>1</sup>. Ses potentialités permettent à la fois d'apporter des réponses durables, parce que concertées, et aussi de proposer aux personnes une prise de responsabilité de leurs différends.

## Les objectifs

- Développer un regard critique sur ses propres habiletés de gestion des conflits
- Comprendre ce qui provoque les conflits
- Explorer et identifier les diverses réactions face aux conflits et apprendre à y faire face
- Déceler les zones de tensions intrapersonnelles, pour être plus efficaces en situation de prévention des conflits
- Comprendre les étapes de l'escalade d'un conflit
- Appliquer, à partir de situations réelles, le processus de communication consciente qui permet de :
  - Faire face à un conflit sans se laisser démonter
  - Développer sa capacité à intervenir en situation de conflit avec respect, pertinence et rigueur, de manière à résoudre le conflit, préserver et améliorer un climat au sein d'un groupe ou un esprit d'équipe

## Prérequis

Aucun

1. La démarche de communication consciente ou non violente (CNV) est l'aboutissement des travaux de Marshall Rosenberg sur les causes de la violence et de la difficulté de l'être humain à exercer sa compassion naturelle dans certaines circonstances. Cette démarche permet aux personnes d'exercer une écoute empathique afin de « traduire » les jugements ou accusations des deux parties en sentiments et besoins, et de permettre à ces dernières de s'écouter.