

---

**Microprogramme de 1er cycle en résolution de conflit - 0505**

---

**RESPONSABLE :**

Stephane Grenier  
819 874-8728 poste 6313

**SCOLARITÉ :**

15 crédits, Premier cycle

**OBJECTIFS :**

Ce microprogramme vise le développement d'habiletés et d'attitudes éthiques de résolution de conflit, nécessaires pour toute personne ou tout intervenant qui veut se doter d'un savoir-faire afin de faciliter la paix communautaire à travers des moyens non juridiques.

**CONDITIONS D'ADMISSION :**

**Base études universitaires**

Posséder une année de scolarité universitaire (30 crédits) ou l'équivalent.

**Base expérience**

Posséder deux ans d'expérience de travail pertinente en situation de résolution de conflit qui doit être démontrée (fournir une lettre d'explication ou de présentation et des preuves démontrant l'expérience pertinente en résolution de conflit).

OU

Obtenir l'approbation de la responsable du microprogramme.

**PLAN DE FORMATION :**

ANI2115	Dynamique du développement des groupes (3 cr.)
TSO1011	Habiletés et méthodes de gestion de la situation conflictuelle (3 cr.)
TSO1012	Introduction à la médiation (3 cr.) (ANI2115 et TSO1011)
TSO1013	Compréhension et maîtrise de la colère (2 cr.)
TSO1014	Arbitrage (1 cr.)
TSO1015	Médiation et différents milieux d'intervention (3 cr.) (TSO1011 et TSO1012)

---

\* : Disponible à distance

## ANI2115

### Dynamique du développement des groupes

**Objectifs :** Comprendre, par l'observation et l'expérience du vécu de groupe, les phénomènes de groupe et développer les habiletés d'intervention de groupe appropriées. Développer, par la pratique, des habiletés de résolution de conflit.

**Contenu :** Modèles théoriques qui proposent des perspectives spécifiques, de la réflexion et des méthodes d'analyse qui visent à comprendre l'expérience de groupe. Compréhension interactive du fonctionnement du groupe (le but, la structure, les rôles, la prise de décision, l'évolution dans le temps); des phénomènes et de la dynamique de groupe (la communication, le changement, le leadership, le conflit, l'influence, le pouvoir, le positionnement, l'engagement, l'inclusion/l'exclusion, etc.); des divers types de " groupe restreint " en intervention sociale (groupe de tâche, groupe d'entraide, comité de citoyens et citoyennes, équipes de travail, etc.).

### TSO1011

#### Habiletés et méthodes de gestion de la situation conflictuelle

**Objectifs :** Comprendre les dynamiques, les enjeux et les différentes méthodes de gestion de la situation conflictuelle. Évaluer ses propres habitudes de résolution de conflit et développer, par la pratique, un savoir-faire dans ce domaine.

**Contenu :** Introduction multidisciplinaire à la théorie du conflit. Contexte du travail social. Analyse de différentes situations conflictuelles interpersonnelles, dans des groupes ou des équipes de travail. Différents modes et modèles de résolution de conflit. Identifier et développer, par la pratique, des habiletés de base nécessaires pour permettre aux participants et participantes de régler les conflits. La communication non violente, la gestion pacifique des conflits, etc.

### TSO1012

#### Introduction à la médiation

**Objectifs :** Contextualiser et situer différents modèles de médiation. Comprendre, par la pratique, le processus de médiation qui transforme le conflit et le rôle du médiateur et de la médiatrice.

**Contenu :** Différents contextes qui se prêtent à différents modèles de médiation. Outils du travail social : valeurs, facilitation, négociation, etc. La dynamique, les forces et les limites de la médiation. Les processus de la médiation transformative et de la médiation consensuelle. Les étapes de sa construction. Identification des questions en litige et des intérêts. Niveaux de conflit, évaluation de la démarche à suivre, convocation des parties, développement de cas et entente de règlement. Principes, enjeux éthiques, conflit d'intérêt, standards de la pratique de la médiation et

professionnalisation. Dynamique de pouvoir et place du genre et de la culture dans une situation de médiation. Utilisation préventive du processus de médiation.

### TSO1013

#### Compréhension et maîtrise de la colère

**Objectifs :** Comprendre le rôle des émotions, particulièrement de la colère dans un conflit. Identifier différents outils (pédagogiques, communicationnels, etc.) pour sensibiliser et faciliter le travail des groupes axés sur la gestion de la colère.

**Contenu :** Contexte théorique (différentes approches, concepts, etc.) de la maîtrise de la colère et de ses conséquences. Le processus de la colère. Dynamiques mises en jeu par la colère dans la famille, dans les relations interpersonnelles, à l'école, au travail, etc. Diverses stratégies d'autocontrôle des émotions et des comportements amenant une situation de colère (monologue intérieur, mise au défi des pensées non objectives, etc.). Démarches d'apprentissages présentes dans différents programmes offerts dans ce domaine. Intervention individuelle et facilitation de groupe.

### TSO1014

#### Arbitrage

**Objectifs :** Comprendre la pratique et la procédure d'arbitrage. S'initier au fonctionnement du règlement extrajudiciaire des différends et au rôle de l'arbitre.

**Contenu :** Déroulement du processus juridictionnel de règlement des différends qui permet aux parties (accompagnées de leurs avocats, selon leur choix) de régler leurs différends par une tierce personne. La juridiction de l'arbitre. Exemples et cas pratiques. Limites, avantages et désavantages de cette pratique.

### TSO1015

#### Médiation et différents milieux d'intervention

**Objectifs :** Comprendre les applications possibles de la résolution de conflit et de la médiation. S'initier à élaborer et faciliter des processus participatifs dans des groupes diversifiés composés de différents individus ou sous-groupes qui se trouvent en situation de conflit.

**Contenu :** Dynamiques et besoins de différents milieux d'intervention : médiation communautaire, médiation organisationnelle, médiation dans les écoles, médiation parents-adolescents, médiation enfants adultes-parents âgés, médiation autochtones-allochtones et entre autochtones, médiation entre différentes cultures et religions, médiation familiale, médiation commerciale, justice réparatrice, etc.