

**FORMATION CONTINUE**

# Les émotions en gestion des conflits : À la croisée du développement personnel et professionnel – Module 1 : Connaître et maîtriser ses propres émotions pour mieux agir

## PRÉSENTATION

### Contexte

Tout tiers neutre appelé à gérer des conflits (médiateur·e, arbitre, gestionnaire, professionnel·le RH, etc.) doit se familiariser avec la charge émotionnelle et son expression, puisqu'elle est à la source de tout conflit. La familiarité et l'aise qui en découlent permettent de proposer un cadre de résolution beaucoup plus complet et efficace, tout en maintenant la neutralité et l'impartialité nécessaires. En effet, les émotions pointent généralement vers le cœur des enjeux à considérer : les esquiver, c'est passer à côté de l'opportunité d'accéder à des solutions plus engageantes et durables.

Le programme "Les émotions en gestion des conflits" permet à chaque participant·e de *se développer* dans de telles habiletés, sur des bases solides et de manière progressive puisque les 3 modules proposés ont été conçus pour faire levier des apprentissages précédents.

- Module 1 : Connaitre et maîtriser ses propres émotions pour mieux agir
- Module 2 : Rencontrer les émotions des autres
- Module 3 : L'art de faciliter des dialogues vrais et respectueux en situation de conflit

Les modules 2 et 3 ont été élaborés dans une perspective progressive, en se basant sur les éléments acquis dans le module précédent.

### Objectifs

#### Le programme

- Augmenter son aisance et sa puissance avec les émotions.

**DURÉE****14 heures****TARIF RÉGULIER****975 \$****TARIF PRÉFÉRENTIEL****890 \$****OÙ ET QUAND****Formation à distance****18 et 19 mars 2026***Date limite d'inscription : 11 mars 2026***Campus de Longueuil****9 et 10 septembre 2026***Date limite d'inscription : 3 septembre 2026*

- Reconnaître et gérer ses propres émotions.
- Composer de façon pertinente avec les émotions des médié·es.
- Générer des dialogues constructifs entre des personnes en conflit.

## Le module 1

Expérientiel et théorique, ce module vise à développer les bases intrapersonnelles de l'intelligence émotionnelle : reconnaître et transformer son propre état émotionnel.

Au fil de cette formation, les participant·es s'exposeront aux savoirs suivants :

- SAVOIR :
  - La place faites aux émotions dans les différentes approches de médiation;
  - Les 4 aspects de l'Intelligence émotionnelle;
  - Les phénomènes psychologiques auxquels les intervenant·es sont susceptibles;
  - La Présence attentive - pourquoi et comment;
  - Les éléments de Communication NonViolente – le rôle et l'importance de la conscience des sentiments et des besoins humains;
  - La Pratique réflexive comme base de professionnalisme.
- SAVOIR-FAIRE :
  - Tourner son regard vers soi avec curiosité et bienveillance;
  - Regagner son centre en cas de réactivité émotive;
  - Se regarder avec honnêteté et humilité afin d'éviter des dérapages prévisibles;
  - Explorer les racines de sa réactivité afin les comprendre et les désamorcer;
  - Gérer son stress et prendre soin de soi.
- SAVOIR-ÊTRE :
  - Être conscient·e de soi et de son état intérieur – pensées, sensations; sentiments, besoins;
  - Cultiver la curiosité et l'accueil envers ce qui émerge en soi;
  - Tendre davantage et de façon concrète vers l'authenticité, la bienveillance, l'empathie, la responsabilité et l'éthique.

## Public cible

Toutes les personnes intervenant dans le cadre des conflits (animateur·rice, facilitateur·rice, médiateur·e, conciliateur·e, arbitre, partie neutre, notaire, travailleur·se social·e, etc.) qui veulent augmenter leur aisance et leurs habiletés au contact des émotions.

Également utile à toute personne qui a à intervenir en situation de conflit (professionnel·les en ressources humaines, gestionnaires, représentant·es syndicaux, professionnel·les en situation de collégialité, etc.).

## Renseignements

819 821-7571

1 866 234-9355 (sans frais)

# Condition d'accès

**Préalable :** Aucun

## Note

### Lectures préalables

Prendre note que cette formation prévoit des lectures préalables. Lors de la confirmation de la tenue de l'activité, les personnes inscrites recevront tous les détails.

**Documentation :** L'ensemble du matériel pédagogique de cette formation est disponible exclusivement en ligne, via la plateforme sécurisée de l'Université de Sherbrooke.

### Barreau du Québec

Selon le Règlement sur la formation continue obligatoire des avocats, les activités de formation continue ont pour objet de permettre aux membres d'acquérir, de maintenir, de mettre à jour, d'améliorer et d'approfondir les compétences professionnelles et déontologiques liées à l'exercice de la profession (chapitre B-1, r. 12, article 1).

### Chambre des notaires du Québec

Toute activité qui a un lien avec l'exercice de la profession de notaire ou sa pratique professionnelle est admissible à une reconnaissance, conformément à l'article 4 du Règlement sur la formation continue obligatoire des notaires (chapitre N-3, r. 9.1).

---

### *Informations spécifiques aux formations à distance*

#### Modalités de connexion

Les modalités de connexion à la séance virtuelle seront communiquées aux personnes inscrites une semaine avant la formation.

#### Exigences techniques

Assurez-vous que vous avez le matériel requis pour suivre un cours à distance :

- Un ordinateur avec les exigences minimales suivantes : processeur de 1,8 GHz, 512 Mo de mémoire vive, une résolution de 1024 x 768 en 32 bits et une carte de son;
- La dernière version du navigateur Firefox (recommandé), Google Chrome, Microsoft Edge;
- Le navigateur Safari n'est pas recommandé;
- Une connexion Internet suffisante (par exemple, Internet haute vitesse câblée - sans passer par un lien sans fil Wi-Fi);
- Un casque d'écoute avec microphone (interface USB suggérée)  
ATTENTION : l'utilisation de haut-parleurs avec un microphone ne procure pas un environnement acceptable pour les échanges à distance. **Le casque d'écoute avec microphone (micro-casque) est**

**obligatoire;**

- Une webcam (obligatoire).

**Environnement propice à l'apprentissage**

Au cours des séances en direct (synchrone), il est demandé aux participantes et participants de respecter certaines consignes afin d'assurer un environnement propice à l'apprentissage et respectueux des autres personnes présentes :

- Porter une tenue appropriée et une attention particulière à son apparence;
- Utiliser un local fermé, où le décor offre un minimum de distraction pour les autres personnes étudiantes;
- **Il est obligatoire** de prendre les dispositions nécessaires pour **être seul dans le local et ne pas être dérangé**;
- Éteindre tout système électronique (téléphone, imprimante, radio, etc.) qui n'est pas nécessaire pour suivre la formation à distance;
- Fermer toutes les applications sur l'ordinateur qui ne sont pas nécessaires;
- Prendre le temps de manger avant la formation ou pendant les pauses prévues;
- Pendant la formation, demeurer devant votre ordinateur.

Cette formation est offerte par le **Centre de formation continue de la Faculté de droit**.

## CONTENU

### Contenu

Au cours de cette formation, la formatrice abordera les thèmes suivants :

- L'importance de l'émotion dans les processus de règlement des différends
- Conscientiser et se familiariser avec ses propres émotions
- La pratique de la pleine conscience
- La fonction des sentiments et des émotions
- Les besoins humains fondamentaux et leur lien avec les émotions
- Développer un vocabulaire de sentiments et de besoins
- L'autoempathie : se lier à son propre vécu (sentiments et besoins) avec curiosité et bienveillance
- Transformer ses jugements, transformer sa charge émotive
- Identifier et développer ses ancrages personnels de présence
- Le retour à la conscience dans l'action : l'art de faire des choix conscients et éthiques

### Approche pédagogique

Chaque module se déroulera sous forme de présentations, de discussions en petit et en grand groupe, ainsi que de nombreux exercices pour ancrer les notions de façon expérientielle.

## Approches utilisées

Le programme s'appuie sur la conscience et les habiletés proposées par les approches suivantes :

1. **l'Intelligence émotionnelle** : le cadre popularisé par Daniel Goleman sert de guide pour comprendre l'enchevêtrement des habiletés garantissant mieux le succès professionnel que le QI;
2. **la Présence attentive** : aussi connue comme Pleine Conscience ou *Mindfulness*, ses pratiques aident à arrêter le « spin » mental, à revenir en soi et dans le moment présent, le seul endroit d'où peut émerger l'intervention juste;
3. **la Communication NonViolente (CNV)** : le puissant modèle élaboré par l'homme de paix Marshall Rosenberg nous aide à changer le focus de l'attention et ainsi porter celle-ci là où l'on retrouve les meilleures chances de comprendre ce qui se passe, avec compassion – et ainsi faire émerger de la connexion et de la collaboration;
4. **la Pratique réflexive** : nous invite à nous regarder pendant et après l'action dans un dessein d'apprendre et d'augmenter exponentiellement notre développement.

## PERSONNE FORMATRICE



**MONICA DUNN**

Cert. CNVC, Méd. Acc. UdeS/IMAQ, Coache professionnelle

Madame Dunn est formatrice certifiée et apprentie-certificatrice au Center for Nonviolent Communication, médiatrice accréditée par l'Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (IMAQ) et par l'Institut d'Arbitrage et de Médiation du Canada Inc. (ADR Institute of Canada, Inc.) et coache professionnelle. Elle a initialement fait des études en sociologie.

Engagée quelques années au niveau de la coopération internationale avant de se tourner vers le milieu communautaire, elle a œuvré durant près de quinze ans au sein des concertations intersectorielles, dont 5 ans comme directrice de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal (TCVCM). Ces expériences lui ont permis de mettre à profit ses habiletés de facilitation pour permettre la mise en place de conditions qui favorisent le dialogue entre les personnes, ce qui a notamment permis la mise en place de la *Cellule d'action concertée en violence conjugale*, dont elle a piloté le comité de travail.

Au fil des ans, elle a développé une expertise dans la médiation ainsi que dans la facilitation de prise de décisions collaboratives, en s'inspirant notamment de sa formation en *Convergent Facilitation* dispensée par Miki Kashtan et en *Leadership rassembleur* avec Dynamo. Elle pratique la médiation depuis 2019 où elle a exercé dans des contextes divers, autant au niveau des organisations que des individus. Elle pratique également la médiation de groupe.

Dans son accompagnement et son enseignement, Monica est soucieuse de créer des espaces de dialogue où chacun·e se sent écouté·e et respecté·e, malgré les différences d'opinions, dans le respect de la dignité et de l'intégrité de chacun.e et en cohérence avec les valeurs transmises par Marshall B. Rosenberg et la CNV.

NOTE : le programme de formation *Les émotions en gestion des conflits* a été créé en collaboration avec et est supervisé par Mme Valérie Lanctôt-Bédard, fondatrice de Spiralis Consultants. Mme Lanctôt-Bédard est formatrice certifiée et certificatrice au Center for Non Violent 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), détentrice d'une maîtrise en prévention et

règlement des différends de la Faculté de droit de l'Université de Sherbrooke et coach accréditée ACC ACTP par l'International Coaching Federation.

## TARIFS ET HORAIRE

### Tarifs

TYPES D'INSCRIPTION	PRIX
Inscription régulière	975,00 \$
Inscription à rabais pour membre accrédité UdeS/IMAQ (voir note ci-dessous)	890,00 \$

Note : Les prix indiqués sont pour une personne, ne comprennent pas les taxes et peuvent être modifiés sans préavis.

**NOTE : Rabais de 85 \$ pour médiateurs et arbitres accrédités UdeS/IMAQ :** Pour obtenir votre code rabais et vous inscrire avec le tarif pour médiateur et arbitre accrédité UdeS/IMAQ, veuillez transmettre le titre et la date de la formation, votre nom, votre organisation, et votre téléphone à : [formationcontinue.droit@usherbrooke.ca](mailto:formationcontinue.droit@usherbrooke.ca).

### Politique d'annulation et d'abandon

### Horaires

#### FORMATION À DISTANCE

**18 et 19 mars 2026**

- 8 h 30 à 16 h 30

#### CAMPUS DE LONGUEUIL

**9 et 10 septembre 2026**

- 8 h 30 à 16 h 30

# ACCRÉDITATION OU PARTENARIAT

## Accréditation

**Université de Sherbrooke - Institut de médiation et d'arbitrage du Québec (UdeS/IMAQ)**



Québec