

Rencontre "Partage d'expériences autour de la gestion du conflit"

Mercredi 18 juin 2014

Compte rendu

Bilan :

→4 heures d'échanges

→3 intervenants

→18 inscrits, de 17 structures et 10 participants de 10 structures différentes

→10 Evaluations recueillies, 100% de satisfaction. Evaluations écrites retournées en fin de rencontre (voir synthèse des évaluations en fin de compte rendu)

Public concerné :

Personnes désireuses de s'informer et d'échanger sur la gestion du conflit.

Objectifs de la rencontre

Echanger sur le thème de la gestion de conflits en présence de jeunes médiateurs qui apporteront, au fur et à mesure des besoins exprimés, des clefs de médiation.

Les intervenants

Pierre de Bérail, Alexandre Frank et Alexandre Osti, de l'association **Y Médiation**.

Le programme

Accueil des participants : Distribution d'un dossier individuel présentant quelques fiches pour comprendre le conflit, une présentation et le cadre du partage, ainsi qu'une bibliographie. Les participants ont été invités à inscrire leur nom et leur structure sur une étiquette, de manière à pouvoir favoriser les échanges. Une présentation de Programme AlphaB d'Espace Bénévolat, organisateur de la rencontre, s'est poursuivie avec celle de l'association Y Médiation, qui intervenait ce jour.

Activité : Les intervenants propose un jeu de tangrams pour mettre les participants en situation et introduire les notions théoriques qu'ils exposeront par la suite.

Une pause a été proposée au milieu des activités.

Activité : Deux groupes ont été mis en place pour permettre aux participants de partager sur la rencontre et leurs précédentes expériences de conflits.

Conclusion: Les intervenants font un tour de table sur les impressions de chacun avant de conclurent la rencontre.

Temps d'évaluation : Les participants ont été invités à compléter une évaluation (voir synthèse en fin de compte rendu) pour réagir « à chaud » sur cette demi-journée.

Activité : Jeu de tangrams

Les participants se répartissent en groupes de trois. Deux personnes sont assises dos à dos. La troisième se tient debout entre les deux.

Parmi les personnes dos à dos, l'une a une figure de tangrams déjà constituée sur une feuille et doit donner des indications à la personne assise dos à elle, qui n'a que des bouts de tangrams, pour l'aider à reconstituer la figure. La personne recevant les informations ne peut répondre que par oui ou non, tandis que la troisième n'a pour l'instant pas le droit d'intervenir.

Après quelques minutes, quand les tangrams commencent à être placés, la personne construisant la figure peut à son tour prendre la parole pour s'assurer qu'elle ne s'est pas trompée ou demander des indications si elle était hésitante sur quelques points.



Quand les figures ont pris forme et que les personnes dos à dos peinent à terminer, le troisième participant du groupe peut intervenir pour apporter son aide puisque sa position lui permet de visualiser la figure terminée et celle en constitution.

Conclusion : Une fois l'activité terminée, tous les participants se replacent en cercle et les intervenants leur permettent de mettre en exergue d'où viennent les difficultés qu'ils ont rencontrées. Des difficultés de compréhension comme ils l'expliquent, puisque chacun a sa perception des choses et ses mots pour désigner les choses. Cette activité a permis de mettre en avant la difficulté de communiquer avec l'autre, lorsque le champ de vocabulaire est restreint. Cet aspect est très parlant pour les participants en contact avec des enfants ou des personnes en apprentissage du français.

Apport théorique : "Comprendre le conflit"

En s'appuyant des fiches « Comprendre le conflit », les intervenants de Y Médiation ont d'abord fait la **distinction entre un problème et un conflit**. Le conflit prenant forme lorsque des critiques, menaces ou violences apparaissent. Attention : Un conflit part d'un problème mais un problème n'est pas un conflit. Le problème représente 20% du conflit.

Y Médiation s'est ensuite penché sur **les origines des conflits** pour mieux les comprendre et les résoudre dans la durée. Un conflit peut en effet provenir de problèmes de communication, de craintes, de valeurs, etc.

Pour sortir du conflit, Y Médiation présente la **communication non-violente** qui part des faits (Quand tu dis/fais...), se complète par le ressenti (Je me sens...), le besoin (Parce que je...) et fini par la demande (Donc je te propose...). Une méthode qui permet de communiquer en s'exprimant sur le conflit sans ajouter de tensions, pour une meilleure compréhension. On distingue 5 blessures fondamentales dans le conflit :

Trahison
Rejet
Abandon
Humiliation
Injustice

Le conflit est multiple car il est lié aux différentes dimensions qui composent une personne

- Dimension personnelle
- Dimension équipe
- Dimension professionnelle
- Dimension organisationnelle

Dans le cadre de la rencontre, c'est **la dimension professionnelle** qui est abordée. « Le guide pour rester professionnel » que présente Y Médiation apporte les clefs dans la gestion de ce type de conflit :



- 1 – Accueillir la situation (posture de communication non violente)
- 2 – Contenir les émotions par une attitude calme et empathique (écouter longuement, utiliser peu de mots, des phrases simples)
- 3 – Recadrer (rappeler les règles, le champs des possibles)
- 4 – Reformuler le vrai problème
- 5 – Ouvrir la recherche de solutions (si possible)
- 6 – Trouver le meilleur compromis
- 7 – Conclure

Pour compléter leur présentation, les intervenants de Y Médiation déterminent **le rôle du médiateur** :

Il n'est pas là pour trouver des réponses mais écouter chaque partie en conflit et les aider à reformuler. Il peut travailler leur créativité pour les aider à trouver une solution. Le médiateur doit faire preuve d'impartialité et de neutralité. Il doit aider les personnes en conflit à comprendre leurs besoins et leurs intérêts.

PAUSE CONVIVIALE

Activité : Partage d'expériences

Les participants étaient répartis en deux groupes pour partager sur la rencontre et les différentes expériences de conflit auxquelles ils avaient déjà eu à faire face. Il en est ressorti que les principaux conflits que rencontrent les acteurs associatifs se passent davantage au sein des équipes, qu'avec les bénéficiaires des associations. Les participants échangeaient entre eux et les médiateurs présents dans les groupes étaient là pour les écouter et les orienter dans leur réflexion.

Temps collectif : Conclusion

Pour conclure la rencontre, les participants se sont replacés en cercle et à tour de rôle, ont donné trois mots seulement, signifiant l'état dans lequel ils se sentaient après ce qu'ils avaient vécu ce jour. Un moyen de se livrer de manière assez forte puisqu'il fallait savoir choisir ces mots.

Une évaluation a ensuite été distribuée pour avoir un retour sur les points forts et les points à améliorer de la rencontre. Les résultats sont indiqués à la fin du compte rendu.



Annexes

Un dossier a été distribué à tous les participants contenant :

- Le déroulé de la rencontre
- La présentation de Y Médiation
- Des fiches « Comprendre le conflit »
- Le cadre du partage d'expériences
- Une bibliographie

Bibliographie proposée par Y Médiation

Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs), Marshall B. ROSENBERG, édition La Découverte

Manuel d'apprentissage de la Communication Non Violente, réalisé par l'homme qui a modélisé ladite Communication Non Violente (CNV). Ouvrage pédagogique, simple, agréable, abordable.

Cessez d'être gentil soyez vrai ! Etre avec les autres en restant soi-même, Thomas d'ANSEMBOURG, éditions de L'Homme.

« Nous sommes souvent plus habiles à dire leurs quatre vérités aux autres qu'à exprimer simplement la vérité de ce qui se passe en nous ». Ouvrage de référence de communication.

Gestion des conflits 4ème édition, la communication à l'épreuve, édition LIAISONS

Manuel de la gestion de conflit compilant des théories avec une approche « entreprise ».

Face au conflit : les ressources anthropologiques, sociologiques et théologiques de la médiation, sous la direction de Emmanuele IULA, s.j. et Jacqueline MORINEAU, colloque avril 2011 Centre Sèvres – Facultés Jésuites de Paris, Médiasèvres 2012.

Ensemble de prises de paroles sur la manière de vivre le conflit et la souffrance de l'autre. Ecrits d'une profondeur et d'une humanité détonante.

Sortir des conflits, Christophe CARRÉ, éditions Eyrolles

Autre manuel accompagnement la gestion du conflit. Ouvrage concis, pédagogique, clair, avec des exercices en fin de chapitre.

Génération Y, de Olivier ROLLOT

Œuvre sociologique analysant le comportement de la génération Y (15 – 30 ans).

Comment écouter, de PLUTARQUE

Essai de l'historien grec Plutarque sur l'intérêt de l'écoute. Cet essai apporte un point de vue original sur la question de l'écoute puisque déconnecté de toute culture psychologique contemporaine.

Méthode de médiation, édition Dunod

Ouvrage reprenant les bases de la médiation et de la position de tiers dans un conflit.

Le médiateur dans l'arène, Réflexion sur l'art de la médiation, Thomas Fiutak, éd. Trajets érés

Ouvrage d'un pont de la médiation aux Etats Unis. Ouvrage très pratique pour connaître les voies pour sortir et faire sortir du conflit.

Synthèse des évaluations des participants

10 participants; 10 évaluations recueillies

1/ Etes-vous satisfait(e) de cette rencontre ?

100 % Oui

Un point que vous avez trouvé pertinent/intéressant:

"La diversité des activités proposées"

"La fiche comprendre le conflit"

"La prise de distance par rapport aux émotions"

"La rencontre avec d'autres problématiques, le monde d'autres associations"

"C'est toujours intéressant d'élargir les discussions et de partager les expériences/point de vue"

"Comprendre le conflit dans sa dimension professionnelle"

2/ Cette rencontre a-t-elle répondu à vos attentes ?

100 % Oui

"Oui, elle apporte des solutions/des attitudes"

"Certaines pistes abordées sont vraiment intéressantes"

"Je n'attendais rien de précis mais j'ai été très intéressée par tous ces témoignages"

"J'aurais aimé que cette rencontre soit plus longue"

"Tout à fait, elle éveille beaucoup de curiosité"

3/Pensez-vous que les contenus vous seront utiles à l'avenir ?

100% Oui

Un point que vous pensez pouvoir transférer dans vos pratiques :

"La communication non violente"

"La bibliographie permettra d'approfondir"

"Les techniques d'objectivation"

"Je savais pas mal de choses, mais cette après midi à ouverts d'autres fenêtres"

"L'utilisation du "je" plus que du "tu" et l'utilisation d'un tiers"

"Sortie du conflit"

4/ Le dossier distribué vous semble-t-il utile ?

100% Oui

"Oui, vocabulaire, termes appropriés"

"Il permet de garder une trace écrite dans laquelle se replonger si besoin"

"Intéressant et clair"

"Surtout la bibliographie"

5/ Souhaitez-vous qu'Espèce Bénévolat organise d'autres rencontres ?

100% Oui

Suggestion de thèmes :

"Gestion des émotions"

"Rapport salariés/bénévoles"

"Signification et représentation du statut bénévole"