

### SYNTHESE DE LA JOURNEE DE FORMATION

#### Public

Bénévoles ou salariés d'une association souhaitant obtenir des outils relatifs à la gestion de conflits.

#### Objectifs

- Créer une bonne cohésion d'équipe, afin de mener au mieux les actions mises en place par votre association
- Appréhender les principes de négociation utiles pour une bonne communication
- Découvrir et comprendre les notions et enjeux de la communication non-violente
- S'exercer à l'écoute active
- Échanger avec les pairs sur la prévention et la gestion de conflits entre responsables et bénévoles

1

#### Programme de la formation

- Activité brise-glace pour faire connaissance
- Module sur la négociation : étude de cas et mise en pratique : présentation d'un cas de figure, distribution des rôles par rapport à ce cas, exercice autour de la négociation en binômes
- Discussion autour de la résolution du cas de figure expérimenté et réflexion autour des concepts-clés : ZOPA (Zone d'activité possible), WATNA/BATNA (Pire/Meilleure alternative à un accord négocié)
- Ecoute active
- Bases de la communication non-violente

#### BILAN QUALITATIF ET QUANTITATIF

10 participants

6 heures de formation sur une journée

5 associations, 2 départements représentés (75, 92)

Evaluation orale et bilan individuel écrit effectuée en fin de formation

10 évaluations recueillies, 100% de satisfaction (voir détail évaluation en fin de compte rendu)

#### Soutien

Cette formation a été réalisée grâce au soutien du conseil régional d'Île de France.

**Présentation du formateur :** Pierre de Bérail est consultant en communication de crise et médiation, co-fondateur et président de l'association Y médiation.

Contact : [mediation@pierredeberail.fr](mailto:mediation@pierredeberail.fr) - [www.pierredeberail.fr](http://www.pierredeberail.fr) - <http://ymediation.fr>

## 1. Les activités brise-glace

**Objectif :** retenir le nom de chacun, apprendre à se connaître et se sentir à l'aise dans le groupe  
Créer une identité de groupe, créer un esprit d'équipe

- Les participants marchent dans l'espace, se mélangent et effectuent déjà un contact visuel les uns avec les autres. Ensuite, selon un tempo donné par le formateur, ils se saluent les uns aux autres en jouant une émotion (joie, tristesse...).
- Les participants marchent et doivent prononcer leur prénom à voix haute sans parler en même temps qu'une autre personne = écoute

Qu'est-ce qu'une émotion ? Une émotion est un signal que notre corps nous envoie par rapport à une situation extérieure. On peut se laisser déborder par ses émotions.

## 2. Le cadre de négociation

Dans les relations quotidiennes, notamment professionnelles, nous sommes souvent amenés à négocier, à confronter nos objectifs et nos limites à ceux d'autres personnes. Ce processus de communication vise à conclure un accord en dépit des intérêts divergents qui peuvent exister entre plusieurs personnes.

2

### 2.1 Cas pratique : un(e) responsable d'association recrute un(e) nouveau bénévole

Il s'agit d'une situation dans laquelle est présenté un cas de négociation et d'aménagement autour des horaires et des activités à réaliser. Les participants se regroupent par deux et choisissent le rôle qu'ils joueront : soit le bénévole, soit le responsable. Le formateur distribue à chacun une fiche expliquant le rôle de chacun et les attentes du personnage qu'ils endossent. Les personnes doivent répondre à quelques questions : Quels sont les objectifs de leur personnage? Quelles sont leurs limites ? Jusqu'où sont-ils prêts à accepter ?

→ Une fois la fiche complétée, les binômes commencent la négociation qui dure une dizaine de minutes.



Retour en groupe : Chaque binôme explique comment s'est déroulée sa négociation en fonction du cahier des charges établi. Quelles sont les difficultés rencontrées ?

Les bénévoles et les responsables ont des valeurs communes mais ne sont pas d'accord sur les moyens. C'est sur les moyens que porte la négociation. Certains groupes sont parvenus à un accord conditionnel (révisable dans le temps selon certaines conditions qui ont été définies lors de l'entretien).

## 2.2 Notions de négociation et de motivation

**Bénévolat** : c'est un type de contrat qui lie le bénévole à l'association. Il est intéressant et important de donner un titre de poste ou une fonction au bénévole pour guider les efforts de la personne dans l'association.

**La zone d'accord possible** correspond à la zone dans laquelle vous pouvez négocier, les bornes de la zone sont définies par les limites de chacun. C'est par la discussion que l'on comprend la limite de l'autre.

**Meilleure alternative à un accord négocié (BATNA) et Pire alternative possible à un accord négocié (WATNA)** : Il est important de se questionner sur le coût de l'accord (ses conséquences) afin de voir à quel moment la personne dépasse ses limites. Il faut donc se questionner lors d'une négociation sur la pire et la meilleure issue possible si aucun accord n'est trouvé. Cela permet de refuser plus facilement un accord qui ne conviendrait pas.

**Une négociation, ça se prépare !**

**Accord conditionnel** : dans le cas où on n'arrive pas à se mettre complètement d'accord sur le cas présent, on peut se laisser la possibilité de renégocier l'accord plus tard selon l'expérience. Il est important de définir un laps de temps (et une date limite) avant de faire le point et renégocier. Il faut éviter de rester dans le flou car le conflit naît dans le flou.

3

**Le poids du futur** correspond à ce qui pèse dans toute négociation. L'accord va impacter, dans le cas présent, toute l'organisation de l'association. Afin de vérifier que l'accord correspond bien aux attentes, il est important de faire un bilan régulier avec le bénévole. Ces discussions permettent de vérifier la motivation. La décision peut être remise en cause par d'autres mécanismes.

**La théorie de l'équité** : c'est l'entrée dans un système de comparaison pour juger de sa situation.

On peut se comparer à ses pairs au sein d'un même organisme

On peut se comparer au regard du statut que l'on avait avant dans le même organisme

On peut se comparer au regard du statut que l'on avait avant dans un autre organisme

On peut se comparer à des pairs d'un autre organisme

Dès qu'on se sent lésé, dès qu'il y a un sentiment d'injustice, il y a une perte de motivation.

Il faut donner des clés d'explication pour désamorcer les tensions. Ne pas laisser la personne supposer ou essayer de deviner par elle-même.

Plus le changement est important plus il faut en parler avant. Plus on implique les personnes dans les processus de décision, plus elles vont y adhérer. Sinon on tombe dans l'imposition et on se retrouve à gérer les tensions qui naissent autour de la situation imposée.

La gestion de conflits commence au recrutement... point central, quand les bases sont lancées.

La question de la motivation est incontournable : Que peut-on obtenir du bénévole ? Quelles sont ses attentes ? Comment il s'imagine les choses ?

**La motivation des bénévoles** : que cherche un bénévole qui souhaite entrer dans une association ?

Une reconnaissance - Un sentiment d'utilité - Répondre à ses valeurs - Développer des compétences ?

Les motivations peuvent être diverses et peuvent changer au cours du temps, il est aussi important d'essayer de les verbaliser et d'y revenir régulièrement.



**La théorie des attentes** : La théorie des attentes du psychologue Victor Vroom émet l'hypothèse que l'individu agit dans l'attente d'un résultat donné et en fonction de l'intérêt qu'il attribue à ce dernier. Cette théorie propose d'expliquer la motivation d'un individu à travers plusieurs étapes. Pour qu'un individu soit motivé, il faut d'abord que ses efforts lui permettent de réaliser une tâche. Ensuite, il faut que ses réalisations débouchent sur des rétributions positives et qu'il considère comme justes. Puis, ces rétributions positives doivent être en accord avec ses intérêts personnels. Cette théorie insiste aussi sur l'importance d'instaurer des systèmes de feedback (réunions, groupes de discussion, entretiens individuels) avec ses collaborateurs afin de savoir dans quelle mesure l'organisation de l'activité permet de soutenir la motivation des différents individus.

Effort individuel > performance individuelle > rétributions de l'organisation > objectifs individuels

Lien effort - performance

Lien performance - rétributions

Lien rétributions - objectifs individuels (intérêt)

Quelles rétributions la personne associe-t-elle à son travail ?

Quel type de comportements doit-il adopter pour recevoir ces rétributions ?

Quels seront les critères utilisés pour juger des performances d'une personne ? Sur quoi on se base pour dire que c'est un bon résultat ? Par exemple comment juger de la qualité d'un accompagnement ?

Comment la personne calcule-t-elle ses chances d'accomplir ce qu'on lui demande ?

Rétributions positives (ex : reconnaissance, sentiment d'utilité, montée en compétences) et rétributions négatives (ex : stress, trop de sollicitations, etc.).

Si le bénévole a plus de rétributions négatives que positives alors il y a un risque de perte de motivation.

A l'inverse, si le bénévole est motivé mais que son travail produit un résultat contre-productif pour l'association, il est possible que cela relève d'un problème de dysfonctionnement au niveau de l'association (rôle du bénévole pas clair, manque d'encadrement...).

Dans le conflit, on retrouve une notion de violence. On passe de la négociation au conflit quand il y a des aspects personnels qui entrent en jeu. Quand on attaque les personnes ou quand les personnes se sentent attaquées dans leur intégrité, on entre dans le conflit.

Affectivité importante dans le conflit et affectivité faible dans la négociation.

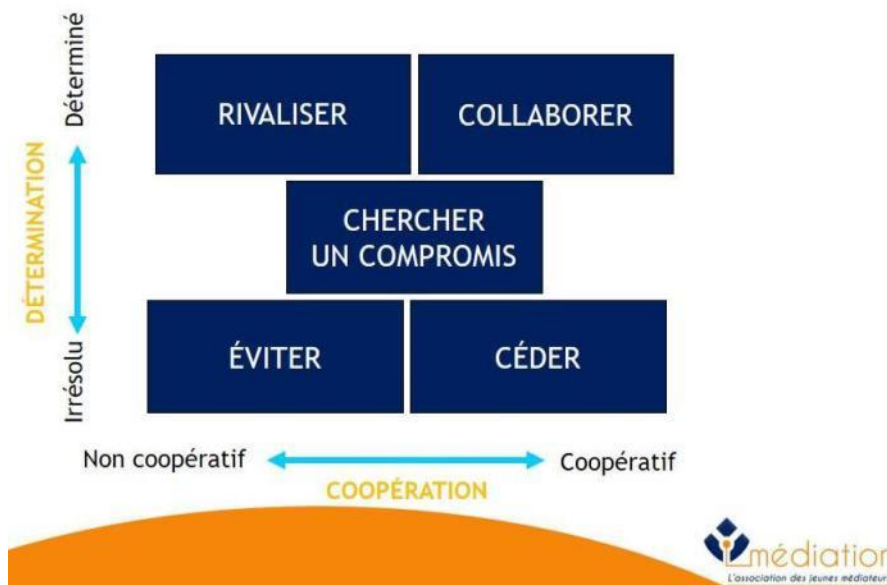
### 3. Les dimensions du conflit

**Jeu de rôle :** une personne attend un vol important à l'aéroport. Malheureusement, elle voit que son vol est annulé à la dernière minute. Elle se dirige vers la personne à l'accueil pour faire une réclamation. Il est intéressant de remarquer qu'une façon naturelle de réagir à une situation conflictuelle est de trouver une solution le plus vite possible, sans forcément prendre le temps de pleinement écouter et comprendre la personne qui nous aborde. Cette façon de réagir est une façon d'éviter la relation conflictuelle.

De plus, nous remarquons que pour résoudre ce conflit, la personne à l'accueil doit forcément s'inventer une fonction (que peut-elle faire ? quel est son pouvoir ? A-t-elle des collègues qui peuvent l'aider ?). Cela représente les différentes dimensions sur lesquelles un individu peut s'appuyer pour résoudre un conflit. Dans un contexte professionnel, le conflit va venir solliciter à la fois notre dimension personnelle, mais aussi notre dimension professionnelle. Résoudre un conflit dans un contexte professionnel nécessite une bonne connaissance de sa fonction et des fonctions des membres de l'équipe.

On ne répond pas aux questions de la plaignante. Il manque une information précise, une réponse précise, donc la difficulté de répondre précisément ne peut qu'exaspérer la plaignante. Quand on n'a pas de cadre précis on ne peut pas résoudre un conflit. Quelles sont les capacités ? Quelles sont les solutions possibles ? On ne sait pas...

**Les réactions face au conflit :** Il existe plusieurs manières de faire face à un conflit et plus encore de le résoudre. Schéma de Thomas et Kilmann



**Éviter** : le conflit n'est pas pris en compte et la confrontation est fuite ou en tous cas retardée.

**Céder/Accommoder** : à l'opposé de la rivalité, l'une des parties oublie ses propres préoccupations au bénéfice de l'autre. C'est en cédant qu'on crée des conflits latents. Dans une équipe, les personnes accommodantes se retrouvent souvent dans des situations intenable. En termes de gestion d'équipe, il peut être intéressant de faire attention à ces personnes et aller les chercher pour reconnaître leurs intérêts.

**Chercher un compromis** : une solution immédiate est recherchée, qui puisse satisfaire chacun en répondant au moins de manière partielle à leurs exigences. Même si chacun peut être relativement satisfait, il y a l'idée de sacrifice et de perte. On peut arriver à une meilleure situation que le compromis.

**Rivaliser** : les exigences sont poursuivies et atteintes au détriment des autres personnes. Par exemple : imposer une solution. Soit la personne cède, soit on entre dans l'escalade du conflit.

**Collaborer** : du temps est pris pour rechercher une solution et trouver une réponse qui réponde exactement aux exigences de chacun. Dans cette solution, rien n'a été sacrifié, au contraire.

Illustration de la différence entre « chercher un compromis » et « collaborer » : deux enfants se disputent pour une orange. Le compromis serait de couper l'orange en deux. La collaboration consisterait à prendre le temps de se demander quelles sont les motivations et les intérêts de chacun. Peut-être qu'ils se rendraient compte qu'un des enfants veut manger les quartiers et l'autre veut utiliser la peau. Dans ce scénario, il y a pleine satisfaction des deux parties. Collaborer c'est se donner le temps et la chance d'arriver à un résultat qui soit meilleur que le compromis.



### 3.1. Les multiples dimensions du conflit



**Dimension personnelle** : identité, personnalité

**Dimension professionnelle** : fonction, rôle

**Dimension d'équipe** : complémentarité des rôles, collègues

**Dimension organisationnelle** : but, objectifs collectifs

Les personnes en face de nous peuvent s'adresser à ces différentes dimensions (s'adresser à nous comme représentant d'association, comme personne, etc.)

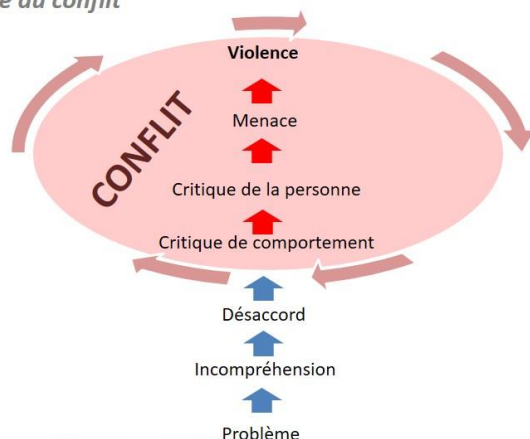
En général, le conflit arrive sur la dimension personnelle. L'idée est d'arriver à utiliser les différentes dimensions pour sortir de la dimension personnelle, car ce qui fait souffrir c'est de se sentir attaqué dans sa personne.

On peut s'appuyer sur les différentes dimensions qui nous constituent et les utiliser comme des ressources, ce qui nous permet de nous protéger comme individus. Plus on a une identité professionnelle développée, moins on s'embarque dans la dimension personnelle. Il faut se centrer davantage sur le problème que sur l'individu.

### 3.2. L'escalade du conflit

#### Comprendre le conflit

*L'escalade du conflit*



Lorsque le conflit arrive, c'est souvent la dimension personnelle qui est attaquée et qui souffre. On rentre dans le conflit quand on est dans la critique du comportement et de la personne.

Il est important de prendre de la distance par rapport à la situation. Face à un conflit, il faut se présenter dans sa posture professionnelle.

### **Le guide pour rester professionnel**

#### **1. Accueillir la situation (posture de communication non violente)**

Le conflit, il faut le voir comme une demande ; derrière la colère quel est le vrai besoin de cette personne? Est-ce quelque chose que je peux lui donner ?

#### **2. Ecoute active : Contenir les émotions par une attitude calme et empathique (écouter longuement, peu de mots, phrases simples)**

On essaye de comprendre quel est le problème exprimé.

#### **3. Reformuler le vrai problème**

#### **4. Recadrer (rappeler les règles, votre fonction, présenter le champ des possibles)**

Si la personne est très insultante, il faut pouvoir recadrer et stopper. On ne peut pas continuer à dialoguer avec une personne insultante. Il faut rester dans les meilleures conditions possibles pour rester calme. Ce qui signifie d'accepter que la discussion n'ait pas lieu à ce moment-là. On peut proposer de discuter plus tard.

#### **5. Ouvrir la recherche de solutions (si possible)**

#### **6. Trouver le meilleur compromis**

#### **7. Conclure (accompagner la personne pour que les premières démarches nécessaires au compromis soient effectuées)**

Pour accueillir la situation :

- limiter les stimulations (s'écarter pour échanger, s'asseoir...)
- accepter d'être désolé de la situation de l'autre, même si on n'est pas fautif.  
(une fois qu'on dit une émotion, cela permet à l'autre d'être empathique, créer des liens.)
- l'écoute active : comprendre ce que l'on nous dit et montrer que l'on comprend (et donner envie à l'autre de nous parler)
- faire le tri dans le discours de l'autre par la reformulation
- apprendre à mieux se comprendre pour mieux réagir (pensées/émotions/comportements) - analyse fonctionnelle, prendre du recul pour une auto-analyse.

### **Les difficultés à prévoir**

- L'autre n'est pas dans une posture d'écoute
- Se laisser embarquer dans l'agressivité
- Le cadre n'est pas clair
- La solution est hors cadre
- Si cela dérape : ne répondre plus que sur le plan professionnel (ne plus utiliser le pronom « je » et lui préférer le « nous » en se référant à la fonction ou à l'institution), sinon couper court au conflit et à la discussion (idéalement avoir un recours d'autorité).

L'être humain a un système socio-émotionnel qui fait qu'on a une grande variété d'émotions, capacité d'empathie, et un système cognitif permettant d'agir de manière rationnelle, de planifier, de mesurer le pour et le contre, etc.



Pendant l'adolescence le système socio-émotionnel est boosté, d'où un débordement des émotions et des sensations physiologiques.

Il peut être intéressant de changer de dimension selon la vision de la fonction (ex : policier, éducateur, etc.). Parfois la fonction est mal perçue et il est intéressant de passer par la dimension personnelle pour ouvrir le dialogue.

#### 4. L'écoute active : un outil pour comprendre l'autre

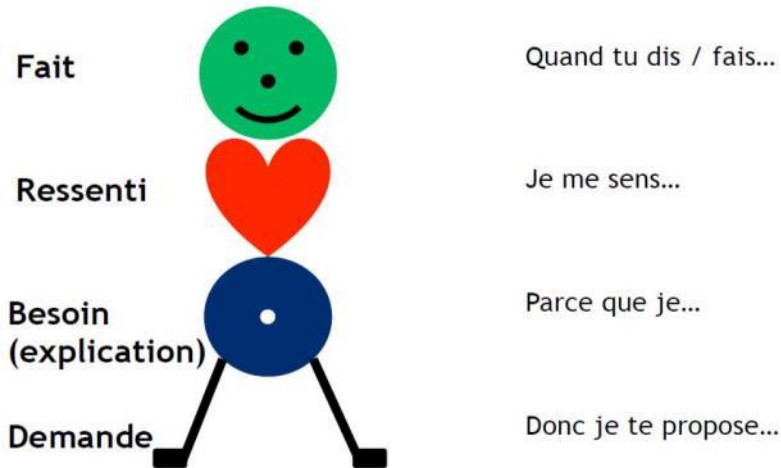
*L'écoute active c'est une technique qui permet d'écouter une personne, de lui donner toute son attention, de la comprendre et de le lui montrer. Ce dernier point est essentiel.*

Ecoute active	Autre écoute
<p><b>Reformulation</b> : s'assurer que l'on a compris l'autre et lui montrer que l'on a été attentif. La reformulation permet à la personne d'entendre son dilemme et de réfléchir sur ses propres questionnements. L'objectif est d'arriver à une reformulation sous forme de synthèse, en veillant à ne pas interpréter les propos.</p>	<p><b>Écoute conseil</b> : ce n'est pas de l'écoute active car on se détache du discours de l'autre pour apporter son propre point de vue. Dans ce cas, l'écouter n'est plus en mesure de comprendre le référentiel de l'autre.</p>
<p><b>Questionnement</b> : Poser des questions sur des termes employés par la personne, pour permettre de lever les implicites et lever un peu le flou. Par exemple : « mon travail n'est pas assez concret, je m'y sens mal », « qu'est-ce que tu entends par concret? » ; « c'est insupportable pour moi », « qu'est-ce qui est insupportable ? »...</p>	<p><b>Jugement</b> : lorsque l'on évalue positivement ou négativement ce qui se dit, on risque de paralyser la personne. Si elle se sent jugée, elle ne souhaitera plus s'exprimer. De même si le jugement porte sur un des éléments du récit.</p> <p><b>Conseil interprétation</b> : il faut veiller à ce que la formulation ne tombe pas dans l'interprétation, qui risque de tomber à côté du sujet.</p>
<p><b>Empathie</b> : elle est nécessaire pour imaginer et comprendre les émotions et la situation de la personne. L'écouter parvient à se mettre à la place de l'autre, sans pour autant essayer de lui remonter le moral.</p>	<p><b>Soutien</b> : On sort de l'écoute pour encourager la personne (« ça va aller »).</p> <p><b>Investigation</b> : poser des questions déconnectées du sujet et insister. Cela supposerait que l'écouter connaisse a priori le fond du problème. Quand on cherche à valider un présupposé qu'on a sur la situation.</p>

## 5. La communication non violente

Concept développé par M.B. Rosenberg, psychologue américain

Ce concept se développe en 4 étapes :



**Ce concept peut servir de grille de lecture en situation de conflit, afin de démêler le jugement du fait et comprendre le ressenti.**

### 5.1 Activité : Les faits

Le formateur lit une série de phrases, les participants disent si elles contiennent un jugement ou pas et si oui, ils en proposent une reformulation sans jugement de valeur.

Objectifs : s'entraîner à ne dire que les faits observables et neutres. Repérer les mots qui pourraient porter une forme de jugement ou porter à interprétation (qu'est-ce que fâché ? sans aucune raison ? Trop ? ...).

Exemple : « Jean parle trop » = c'est un jugement, car « trop » peut signifier plusieurs choses pour différentes personnes.

« Olivier m'a dit que le jaune ne m'allait pas » = c'est un fait (c'est Olivier a émis un jugement).

Cela permet de prendre conscience des jugements qu'on peut émettre et de faire attention à ce qu'on exprime.

### 5.2 Activité : Les ressentis

Donner les clés de compréhension pour que l'autre puisse rentrer en empathie avec nous.

Ressenti : sentiment ou émotion que j'ai et qui ne concerne que moi au regard d'une situation. L'autre n'est pas impliqué dans le ressenti.

Les phrases suivantes sont-elles des ressentis : oui ou non ?

« Je sens que tu ne m'aimes plus » = non (c'est plus « je pense que tu ne m'aimes plus », le ressenti n'est pas clair)

« Je me sens incompris » = non, ce qui est exprimé implique l'autre.

« Je suis triste que tu partes » = oui

Cela permet à l'autre d'être plus empathique. Dès qu'on implique l'autre dans ce qu'on ressent, il est difficile d'être empathique. L'autre a sa part de responsabilité mais chacun prend ses responsabilités. L'autre n'est pas responsable de mes ressentis, de mes émotions.

Exprimer ses sentiments :

Sentiments sans interprétation	Sentiments comprenant des interprétations
Accablé-e	Acculé-e
Affolé-e	Bousculé-e
Fâché-e	Etouffé-e
Déprimé-e	Rabaissé-e
Frustré-e	Déconsidéré-e
Incommodé-e	Piégé-e
Mal à l'aise	Délaissé-e
Mélancolique	Incompris-e
Stupéfait-e	Invisible
Tirillé-e	Trahi-e
Abattu-e	Trompé-e
...	...

### 5.3 Activité : Les besoins

Objectif : Exprimer le besoin caché derrière les ressentis (ce qui implique un travail d'introspection et de bien se connaître)

Il est important de compléter l'expression de ses ressentis par la formulation d'un besoin. Lorsqu'un ressenti est exprimé sans le besoin qui l'explique (ex : « Je suis triste que tu partes »), l'autre peut avoir l'impression qu'il est l'unique responsable de notre ressenti, ce qui va induire pour lui un sentiment de culpabilité.

« Je suis heureux que vous ayez reçu cette décoration. »

...parce que je voulais voir vos efforts reconnus.

« J'ai peur lorsque tu élèves la voix »

...parce que je ne me sens plus en sécurité.

« Les petites remarques que font les gens me blessent parfois. »

...parce que je manque de confiance en moi et j'ai besoin de me sentir dans un cadre bienveillant.

## 5.4 Activité : La demande

Objectif : Expliciter au maximum notre demande, pour ne pas laisser place aux implicites et aux interprétations sources de conflits.

« J'aimerais que tu prépares le diner plus souvent » => Accepterais-tu de préparer le diner les mardis et les jeudis ?

« J'aimerais que tu respectes ma tranquillité » => J'aimerais que tu frappes avant d'entrer dans mon bureau.

« J'aimerais faire plus ample connaissance avec vous » => Accepteriez-vous de déjeuner avec moi ?

## Ressources

---

### Bibliographie

- *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, Marshall B. ROSENBERG, édition La Découverte
  - *La communication non violente au quotidien*, Marshall B. ROSENBERG, édition Jouvence.
  - Vidéo « *Communication non violente avec Marshall Rosenberg 3h00 en français* », <https://www.youtube.com/watch?v=bljRxdN-kL8>
  - *Cessez d'être gentil soyez vrai ! Etre avec les autres en restant soi-même*, Thomas d'ANSEMBOURG, éditions de L'Homme.
  - *Gestion des conflits 4ème édition, la communication à l'épreuve*, édition LIAISONS
  - *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.
  - *Sortir des conflits*, Christophe CARRÉ, éditions Eyrolles
  - *Génération Y*, de Olivier ROLLOT
  - *Comment écouter*, de PLUTARQUE
  - *Méthode de médiation*, édition Dunod
  - *Le médiateur dans l'arène, Réflexion sur l'art de la médiation*, Thomas Fiutak, éd. Trajets érès
-

## Contacts

Pierre de Bérail, co-fondateur et président de l'association Y médiation.

Possibilité d'intervenir gratuitement dans vos structures pour vous aider à dénouer des situations conflictuelles.

Contact : [mediation@pierredeberail.fr](mailto:mediation@pierredeberail.fr) - [www.pierredeberail.fr](http://www.pierredeberail.fr) - <http://ymediation.fr>



**« Tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait »**

Citation de Marshall B. Rosenberg, psychologue américain et créateur de la communication non-violente

## Qui sommes-nous ?

**Y médiation** est l'association **des jeunes médiateurs** dont le but est de promouvoir **la pratique des jeunes médiateurs et de la médiation**. L'association a été créée par trois jeunes médiateurs, **consultants en communication de crise et médiation** (Titre RNCP de niveau 1) formés à l'Institut de Formation à la Médiation et à la Négociation (IFOMENE) à Paris.

Nous proposons nos services à toutes formes d'organisation ainsi qu'aux particuliers qui pourraient avoir besoin de nos compétences.

## Nos compétences

Nos compétences se déclinent en quatre types :

**La Médiation**, un processus confidentiel, permet à des personnes en conflit de trouver une solution à leur différend par elles-mêmes, en présence d'un médiateur impartial qui facilite leur communication.

**L'Aide au dialogue** prend la forme d'entretiens individuels ou de groupe. La finalité est de vous permettre de prendre du recul par rapport à une situation conflictuelle et de vous proposer des méthodes de communication adaptées à votre action.

**Suivi et diagnostic d'organisation** : nous proposons d'analyser les pratiques au sein de votre organisation. En nous déplaçant sur le terrain et en allant à la rencontre de tous les acteurs, nous recueillons l'avis de chacun et facilitons la communication entre eux.

**Formation** : nous proposons différents modules de formation que nous pouvons adapter en fonction de vos besoins. Les thèmes abordés concernent le processus de la médiation, la gestion de conflits, Les principes d'une communication non-violente, l'écoute active... Nos formations allient apports théoriques et mises en situations pratiques au travers de jeux de rôles qui permettent aux personnes formées d'acquérir des compétences concrètes en gestion de conflits.

## Notre engagement bénévole

Dans le cadre de notre engagement associatif, nous proposons d'intervenir gratuitement en **Médiation** et **Aide au dialogue** pour tous les bénévoles actifs au sein d'associations.



Y médiation

Association loi 1901 - Identification R.N.A. : W751222763  
[mediation@pierredeberail.fr](mailto:mediation@pierredeberail.fr)

# Synthèse des évaluations

10 participant(e)s sur 10 ont rempli une grille d'évaluation de la formation

## 1/ Par quel moyen avez-vous été au courant de cette formation ?

- « Par la lettre d'informations du Programme AlphaB » x4
- « Par mon association » x3
- « Par le site internet du Programme AlphaB »
- « Par un réseau (auberge de la solidarité, réseau Alpha »
- « Autre »

## 2/ Etes-vous satisfait.e de cette formation ? (10 réponses sur 10)

100% Oui

## 3/ Qu'attendiez vous de cette formation, a-t-elle répondu à vos besoins ?

- « Théories et cas pratiques sur la gestion de conflits et la communication en interne et avec le public »
- « Des informations et de pratiques sur la gestion de conflits »
- « Découvrir le procédé de CNV »
- « Découvrir la Com non violente »
- « Des outils pour comprendre et gérer les conflits »

## 4/ Un point que vous avez trouvé particulièrement intéressant

- « CNV »
- « Tout globalement, difficile de choisir à chaud »
- « Les échanges avec les autres »
- « Le point sur l'écoute active et la communication non violente »
- « Le schéma de résolution de conflits (rivaliser, céder, faire des compromis »

## 5/ La méthodologie des supports utilisés par l'intervenant.e vous ont-ils semblé pertinents ?

70% pertinents

30% très pertinents

## 6/ Pensez-vous que cette formation vous sera utile à l'avenir ?

70% utile

30% très utile

## 7/ Un point que vous pensez transférer dans vos pratiques

- « Différents types d'écoute, de communication »
- « La communication non violente »
- « Écoute active »

## 8/ Pensez vous partager les connaissances acquises lors de cette formation ?

90% Oui

## 9/ Etes-vous satisfait de l'organisation générale de la formation ? (durée, rythme, format, modalité d'inscription)

60% Satisfait

30% Très Satisfait

10% Pas satisfait « Allonger la durée de la session »

## 10/ Sur quels outils, thématiques, souhaiteriez-vous que Tous Bénévoles organise des formations ?

- « La gestion/communication du milieu associatif »

## 11/ Avez-vous suggestions, des propositions à faire ?

- « Disposer de plus de temps pour couvrir plus de questions précises »
- « Un peu plus long, la c'est un peu court pour associer théorie et pratique »