

## COMPTE RENDU

---

Lundi 9 mars 2020, de 10h30 à 17h30  
Formation animée par Pierre de Bérail

---

### Public

- Bénévoles ou salarié-es 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

### Programme

- Activité brise-glace pour faire connaissance
- Module sur la négociation : étude de cas et analyse des concepts clés sur la négociation et la motivation
- Ecoute active
- Bases de la communication non-violente
- Bases de la médiation

### BILAN QUANTITATIF ET QUALITATIF

6 participant·es

6 heures de formation sur une journée

6 associations de 3 départements représentées (54, 75, 78)

### Soutien

Cette formation a été réalisée grâce au soutien du Conseil régional d'Ile-de-France, de la Mairie de Paris et de la fondation Adobe.

## I. Introduction

### Présentation :

**Le formateur** : Pierre de Bérail est psychologue clinicien et 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>

### Les attentes des participant-es :

- Anticiper les conflits potentiels
- Donner à l'équipe des clés pour gérer des bénévoles
- Gérer des personnes ayant une personnalité forte
- Trouver le bon positionnement quand on est un référent-e ou un président-e
- Faire de la médiation entre les personnes qui sont en conflit dans l'association
- Savoir comment encadrer le statut de bénévole
- Se positionner en tant que bénévoles par rapport aux exigences des salariés
- Trouver des solutions à des conflits personnels

### Les activités brise-glace :

**Objectif** : retenir le nom de chacun-e, apprendre à se connaître et se sentir à l'aise dans le groupe, créer une identité de groupe, créer un esprit d'équipe, intégrer les nouveaux-elles arrivant-es.

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

## II. Le cadre de négociation

Dans les relations quotidiennes, notamment professionnelles, nous sommes souvent amené·es 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.



### Cas pratique : un·e responsable d'association recrute un·e nouveau·e 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 participant·es jouent une scène de recrutement avec un·e bénévole et un·e responsable. Ils ou elles doivent d'abord répondre à quelques questions : Quels sont les objectifs de leur personnage ? Quelles sont leurs limites ? Jusqu'où sont-ils prêts à aller ?

→ 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).

### Notions de négociation

**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 à la personne bénévole pour guider ses efforts 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·e. 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.

**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.

**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, donc les autres bénévoles. Il vaut mieux éviter de masquer des informations. Par exemple, dans le jeu de rôle, les autres bénévoles ne passaient que 10% de leur temps à faire des activités. Les recruteurs-euses voulaient trouver un-e bénévole qui ferait beaucoup d'activités et donc n'ont pas dit lors du recrutement ce que font les autres bénévoles. En réalité, ce comportement est risqué parce que sur le long terme, cela peut créer des conflits entre ancien-nes et nouveaux-elles-elles. Les nouveaux peuvent se comparer aux ancien-nes et trouver que la situation est injuste. Il faut privilégier le futur et expliquer le cadre.

### 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 de la personne bénévole ? Quelles sont ses attentes ? Comment s'imagine-t-elle les choses ?

**Une négociation, ça se prépare :** Qui est la personne pertinente pour mener la négociation ? Quelle relation ont les parties ? Qui est concerné-e mais n'est pas là ?

Quelles sont les motivations, intérêts et limites ? Quels critères de justification ? Quels processus ? Quelles étapes, questions importantes ? Comment s'exprimer ? Quelle logistique ?

### La motivation des bénévoles

Que cherche un-e 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, le cycle de l'individu motivé

1. Efforts individuels : une personne motivée veut faire des efforts, encore faut-il qu'elle sache comment et par rapport à quoi.
2. Performance individuelle : la personne cherche à évaluer son action, constater que ses efforts ont payé. Quels sont les bons indicateurs ? Il faut encadrer les personnes, leur donner les critères sinon elles vont en trouver qui ne sont pas forcément adéquats, ne jamais voir de résultat et se démotiver.
3. Rétribution : ce que la personne retire en positif et en négatif de son investissement. Pour continuer à être motivée il faut que ce bénévolat lui apporte quelque chose. Quoi ? Il est important pour un-e référent-e de savoir ce que cette personne est venue chercher et si cela change dans le temps.
4. Objectif individuel : Pourquoi la personne est là ? Qu'est-ce qu'elle en attend ? Même si elle obtient une rétribution mais que cette rétribution ne coïncide pas avec son objectif, elle risque de se démotiver. Il est important de savoir si l'association a de quoi lui offrir ce qu'elle attend.

4

Donc, 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 collaborateur·rices afin de savoir dans quelle mesure l'organisation de l'activité permet de soutenir la motivation des différents individus.

### Clarifier le cadre

Si le cadre n'est pas clair (rôle de chacun-e, objectif de l'association, répartition du temps, buts des activités, critères d'évaluations) les bénévoles vont l'interpréter de manière personnelle. On va donc aboutir à une multitude d'objectifs et de priorité des tâches. Cela peut encourager les conflits en créant un terrain de mécompréhension.

Uniformiser le cadre permet d'avoir un but commun qui rassemble tou-te-s les adhérent-es. Il faut donc expliciter ce qui est attendu, les objectifs, qui fait quoi, combien de temps, quelle flexibilité. Ne pas hésiter à reposer les bases avec les ancien·nes.

Le bénévolat est une sorte de contrat, pas un poste. Parfois, les missions ne sont pas claires. La personne a besoin de savoir ce qu'elle fait pour se l'approprier. Il faut réfléchir à sa fonction.

On peut avoir une charte commune pour tou-te-s les bénévoles et des « fiches de poste » individuelles.

### III. Les dimensions du conflit

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.

#### 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 ?). La personne de l'accueil cherche à réorienter le ou la cliente vers un relai pour être débarrassée de ce souci. 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.

La difficulté à répondre précisément ne peut qu'exaspérer le plaignant. 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** : On fuit ou on retarde la confrontation. Cela peut être nécessaire pour se préserver.

**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-e en répondant au moins de manière partielle à leurs exigences. Même si tout individu 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-e. Dans cette solution, rien n'a été sacrifié, au contraire.

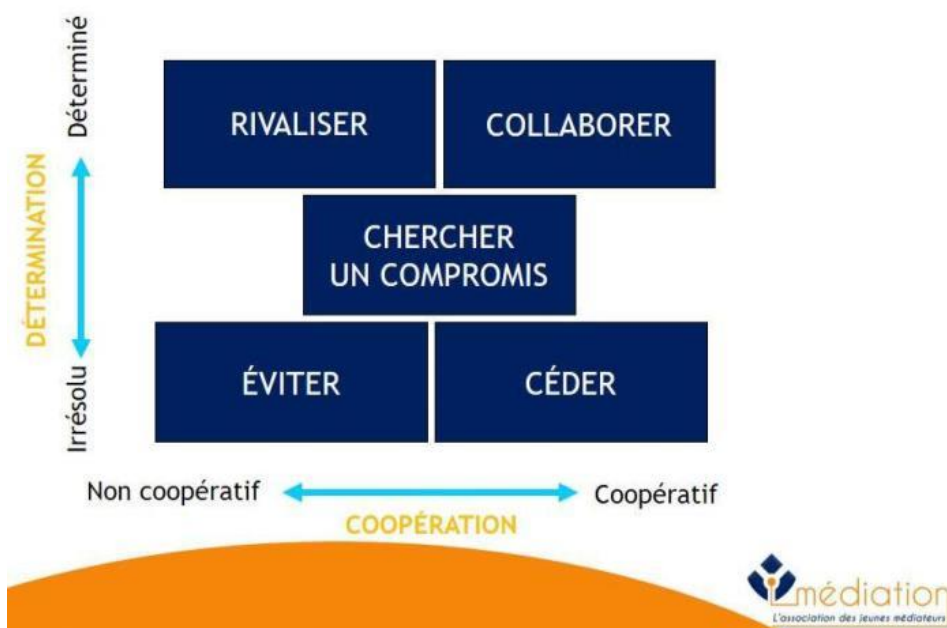
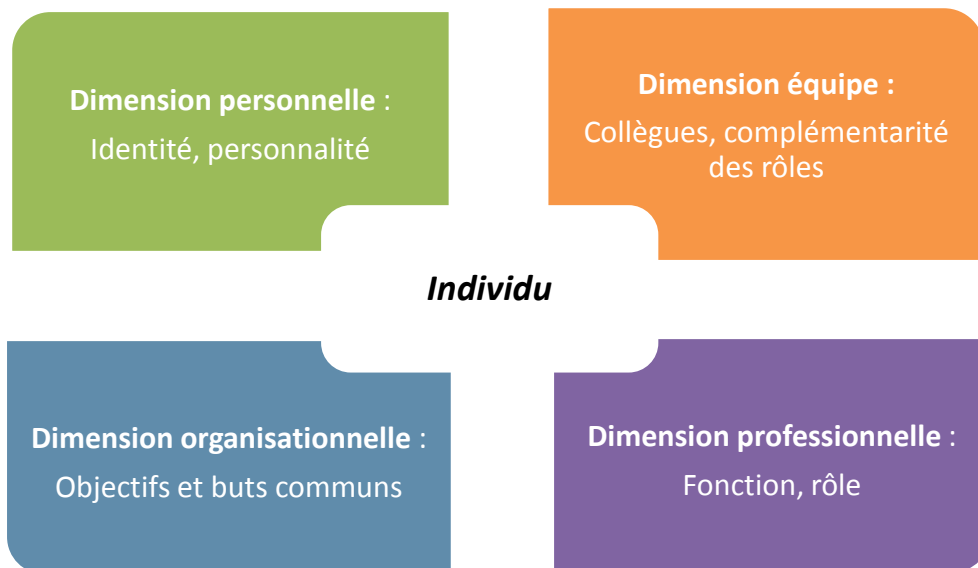




Illustration de la différence entre « chercher un compromis » et « collaborer » : deux enfants se disputent pour une orange. Le compromis serait de couper l'orange en deux. La collaboration consisterait à prendre le temps de se demander quelles sont les motivations et les intérêts de chacun. Peut-être 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.

### Les multiples dimensions du conflit

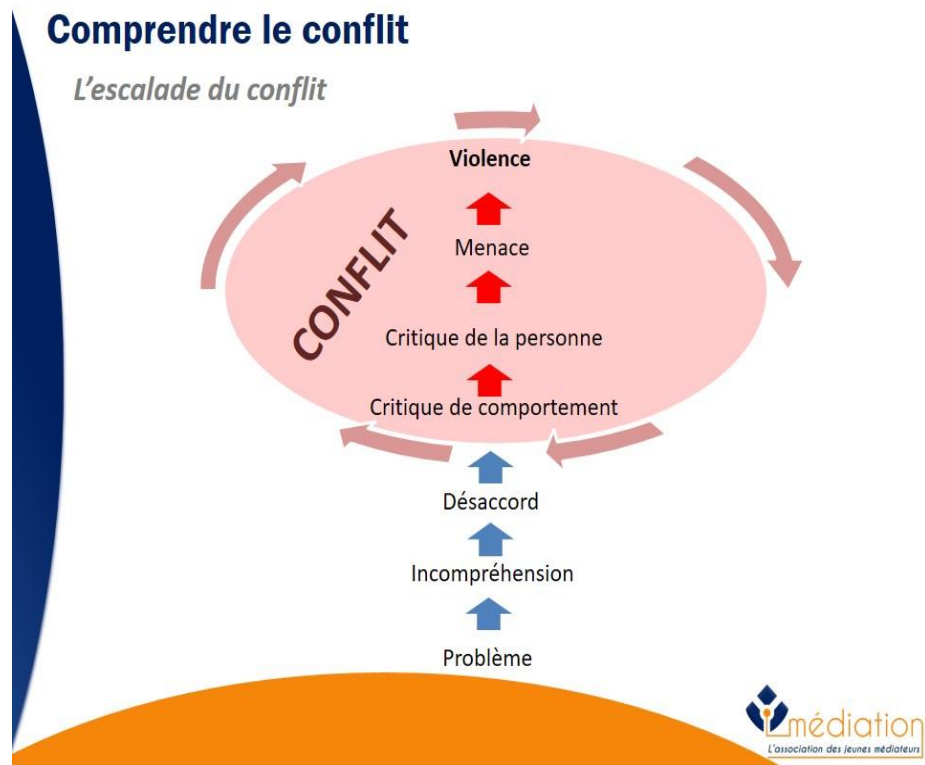


Les personnes en face de nous peuvent s'adresser à ces différentes dimensions (s'adresser à nous comme représentant d'association, comme personne, etc.)

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-e 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.

## L'escalade du conflit



On rentre dans le conflit quand on est dans la critique du comportement et de la personne.

9

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-le

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 ?  
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.
2. Reformuler le vrai problème.  
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.
3. Ouvrir la recherche de solutions (si possible).
4. Trouver le meilleur compromis.
5. 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-e de la situation de l'autre, même si on n'est pas fautif-ve. Une fois que l'on exprime une émotion, cela permet à l'autre d'être empathique, de 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.
- Se synchroniser : on va créer du mimétisme : faire le mouvement de s'asseoir, être dans une dynamique de ralentissement de rythme, de baisse du ton.
- Apprendre à mieux se comprendre pour mieux réagir : on est plus ou moins stressé-e par des événements, on a aussi une tendance à coopérer ou non et à être déterminé-e ou non. Il est intéressant de faire une auto-analyse de nos pensées, émotions et comportements pour mieux réagir la prochaine fois.

## 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 plus répondre 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).

## IV. Outils de communication

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

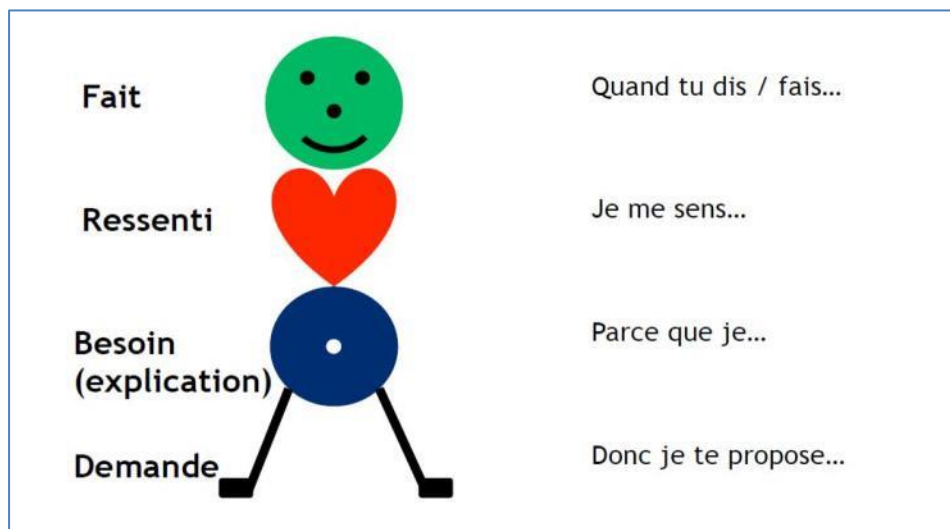
L'écoute active est une technique qui permet d'écouter une personne, de lui donner toute son attention, de la comprendre et de le lui montrer.

Écoute 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·ve. 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. On peut inviter l'autre à corriger notre reformulation.</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. Il vaut mieux donner plusieurs conseils afin que la personne choisisse ce qui lui convient le mieux.</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>Quand on a envie de donner une interprétation cela veut dire qu'il nous manque des informations.</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>Interprétation</b> : Quand on formule une hypothèse sur la personne ou la situation on apporte aussi notre point de vue. Préférez aussi donner plusieurs interprétations.</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>

## La communication non violente

Concept développé par M.B. Rosenberg, psychologue américain

Ce concept se développe en 4 étapes, il peut servir de grille de lecture en situation de conflit, afin de démêler le jugement du fait et comprendre le ressenti :



### Les faits

Le formateur lit une série de phrases, les participant-es disent si elles contiennent un jugement ou pas et si oui, ils ou elles 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 ? Souvent ?).

#### Exemple :

- « Jean parle trop » = c'est un jugement, car « trop » peut signifier plusieurs choses pour différentes personnes. → « Jean a parlé 35 minutes pendant la dernière réunion » est un fait.
- « Olivier m'a dit que le jaune ne m'allait pas » = c'est un fait (c'est Olivier qui a émis un jugement).
- « George s'est fâché contre moi » → « George a haussé la voix » « George a claqué la porte ».

### Les ressentis

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. En donnant son ressenti on fait en sorte que l'autre entre en empathie avec nous. L'autre n'est pas responsable de mes ressentis, de mes émotions.

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 et implique l'autre.
- « Je me sens incompris » : non, ce qui est exprimé implique l'autre.
- « Je suis triste que tu partes » : oui.

Sentiments sans interprétation	Sentiments comprenant des interprétations (référence à l'autre)
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

### 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.

### 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 dîner plus souvent » → Accepterais-tu de préparer le dîner les mardis et les jeudis ?
- « J'aimerais que tu respectes ma tranquillité » → J'aimerais que tu frappes avant d'entrer dans mon bureau.

## La méthode DESC

**D**écrire

**E**xpliquer

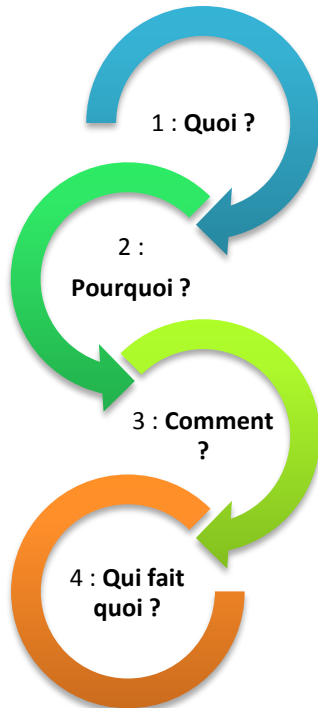
**S**olution

**C**onséquence

Cette méthode reprend globalement les étapes de la communication non violente : exprimer les faits, expliquer pourquoi cela pose problème et énoncer une solution claire. S'ajoute à cela l'ultime étape « Conséquence » qui peut être particulièrement utile face à des personnes centrées sur leurs intérêts : on souligne les résultats de la solution et en quoi elle est utile, positive pour l'autre.

## V. La médiation

L'idée de la médiation est de créer un espace où les parties en conflit peuvent trouver elles-mêmes la solution les concernant. La médiation est la facilitation du dialogue.



### Les étapes

**1. Quoi :** Comprendre pourquoi les parties viennent. On reformule l'origine du conflit par des faits objectifs. On cherche donc un premier accord sur ce qui s'est passé, sur les faits.

**2. Pourquoi :** On cherche à comprendre les motivations des individus. L'idée est que chacun comprenne pourquoi l'autre a agi de la sorte, que cela vient d'un raisonnement (qu'il ne partage pas forcément) : l'autre n'est pas irrationnel et ne fait pas ça juste contre moi.

**3. Comment :** Comment continuer si l'on veut toujours travailler ensemble ? On n'est pas obligé-e de chercher une solution où les 2 parties restent ensemble. Parfois, une séparation ou le départ d'une personne est tout aussi bien. On fait la liste des solutions possibles, on cherche un objectif commun.

**4. Qui fait quoi :** Après avoir opté pour une solution, on voit concrètement comment la mettre en œuvre : on peut faire une sorte de contrat avec des informations précises et claires.

### La posture du médiateur-trice

- **Confidentiel** : on ne raconte pas à d'autres personnes ce qui s'est dit en médiation.
- **Neutre** : on n'a pas de préférences pour l'une ou l'autre des parties.
- **Impartial** : on est neutre et on le montre aux parties en se comportant de la même manière avec l'une et l'autre.
- **Indépendant** : on n'a pas d'intérêt propre dans la solution. Si on fait nous-même partie de l'association, d'autant plus si on occupe un poste à responsabilité / de pouvoir décisionnel, être indépendant-e peut être difficile.
- **Volonté des parties** : on n'impose pas le médiateur-trice aux parties, elles doivent être d'accord pour que ce soit nous.



## VI. 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 ROLLLOT.
- 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 érés.

## 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)

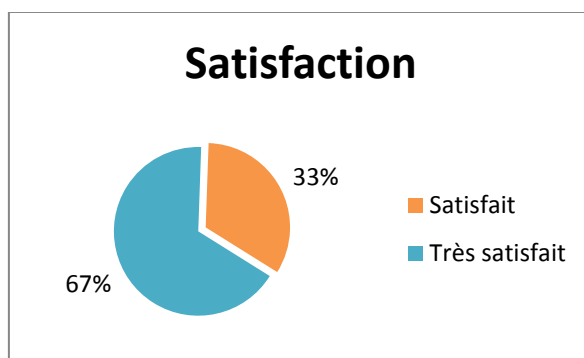
## Résultats du questionnaire de satisfaction

6 évaluations recueillies sur 6 participant-es à la formation

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

- « Par un réseau » (4)
- « Par la lettre d'informations du Programme AlphaB »
- « Par le site internet du Programme AlphaB »

### 2/ Etes-vous satisfait.e de cette formation ? 100% Oui



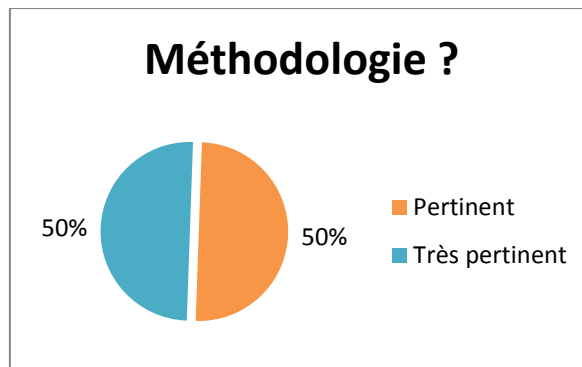
### 3/ Qu'attendiez vous de cette formation, a-t-elle répondu à vos besoins ?

- « Clés pour gérer les conflits avec les bénévoles, clés pour mieux communiquer avec les salariés »
- « Des outils et un cadre, oui tout à fait ! »
- « Des outils sur la communication non violente et le savoir-faire »
- « Mieux être en mesure de faire une coordination de bénévoles, oui en partie »

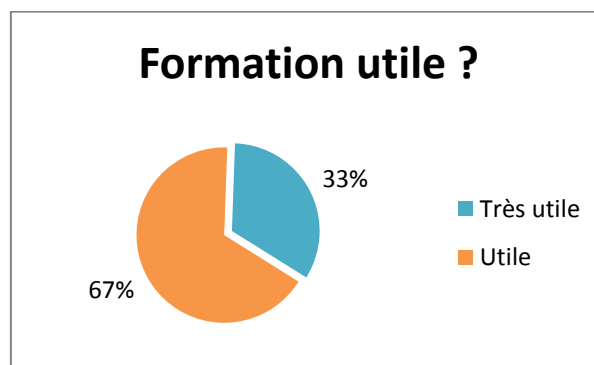
### 4/ Un point que vous avez trouvé particulièrement intéressant

- « Communication non violente, jeux de rôle »
- « Les explications sur les attitudes envers autrui, éviter les impairs »
- « L'importance de toujours formuler sa pensée clairement et objectivement et l'importance de communiquer fréquemment »

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



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



19

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

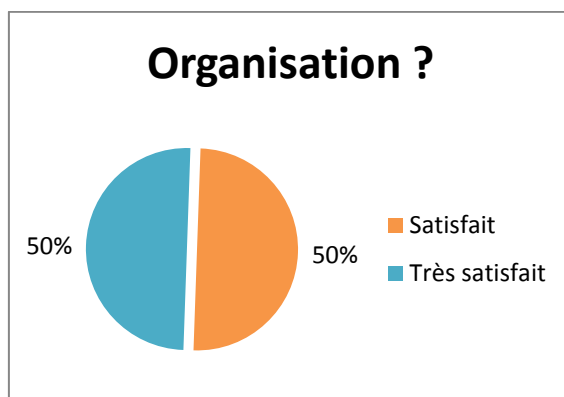
- « Demander aux bénévoles quelles sont leurs motivations et leurs attentes »
- « L'écoute, la médiation »
- « Théâtre forum, technique de médiation »

**8/ Pensez vous partager les connaissances acquises lors de cette formation ? A qui ?**

5/6 Oui

- « Auprès de responsables des assos de notre réseau international en réutilisant certains des cas pratiques lors de réunions d'échange de pratiques »
- « Bénévoles, partage d'expérience »
- « Cadres intermédiaires, managers suite à des analyses de pratiques »

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



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

- « Communication non violente »
- « Sur l'animation d'équipe bénévoles »

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

- « Davantage de temps pour la mise en situation »