

Dynamiques bénévoles et intelligence collective

Mieux gérer les conflits : ressources

Vous pouvez partager ces infos à qui vous voulez :)

Mieux gérer les conflits	2
Mes conseils de leviers pour mieux gérer les conflits	2
1. Se former aux bonnes pratiques de communication	3
Les 4 étapes de la CNV	3
Les 3 manières d'utiliser la CNV	3
2. Mettre en place collectivement un processus de gestion de crise	4
Médiation	4
Et aussi	4
3 Faire remonter à la surface les conflits naissants et les désarmer	5
3.1 Clarifier certains processus collectifs généralement inconscients	5
3.2 Organiser des rendez vous récurrents	5
3.3 Se former aux dynamiques de groupes	5
4. Ne pas oublier de construire et de célébrer :)	5
Intelligence collective	6
Le porteur de paroles	6
Le théâtre forum CNV	6
Bonus : 5 approches de résolution de conflit	7
collaboration	7
compromis	7
compétition	7
accommodation	7
évitement	7

(retrouvez toutes les ressources du cycle dynamiques bénévoles et intelligence collective sur le [groupe Facebook dédié](#))

Mieux gérer les conflits

Mes conseils de leviers pour mieux gérer les conflits

1. Se former aux bonnes pratiques de communication
Ex. CNV
2. Mettre en place collectivement un processus de gestion de crise
Ex. Médiation + autre processus collectif et possibilité exclusion
3. Faire remonter à la surface les conflits naissants et les désamorcer
Clarifier certains processus collectifs généralement inconscients
Organiser des rendez vous récurrents
Se former aux dynamiques de groupes
4. Ne pas oublier de construire et de célébrer :)

Une de mes sources à ce sujet : La [gestion de conflits dans les organisations opaques](#) (en anglais) (selon F Laloux)

1. Se former aux bonnes pratiques de communication

La Communication Non Violente (CNV) est la technique la plus enseignée dans les dynamiques bénévoles

- Lire "[les mots sont des fenêtres \(ou bien ce sont des murs\)](#)" Livre de Marshall Rosenberg (le fondateur de la CNV)
- il est également possible d'écouter [Le livre audio sur la Communication Non Violente de Marshall Rosenberg, gratuit, en français et en podcast](#) (ou rechercher bonheurpourvous.info sur n'importe quel lecteur de podcast)
- [Thomas d'Ansembourg](#) est également un excellent vulgarisateur sur le sujet
- Vous pouvez également participer à une [Formation CNV par un formateur certifié](#)

Puis continuer à pratiquer, je vous recommande de participer à un groupe de pratique. Ma méthode préférée : le théâtre forum. Je proposerai à nouveau sur Paris des séances de [Théâtre Forum CNV](#) (pour être tenu informé, vous pouvez vous inscrire au [google group théâtre forum CNV Paris](#))

Si vous n'avez pas le temps de vous y intéresser en ce moment, jetez au minimum un oeil à ces 2 concepts clés de la CNV :

Les 4 étapes de la CNV

[Les 4 étapes de la CNV décrites sur wikipedia](#)

OSBD : Observation Sentiment Besoin Demande

je vous conseille de faire vos gammes avec cette méthode, d'en comprendre les principes, puis de vous en détacher : l'application à la lettre de cette méthode sonne faux.

Les 3 manières d'utiliser la CNV

Expression empathique: communiquer vers l'autre d'une manière qui favorise la compréhension et l'acceptation du message ;

Ecoute empathique: recevoir un message de l'autre, l'écouter d'une manière qui favorise le dialogue quelle que soit sa manière de s'exprimer.

Auto-empathie : communiquer avec soi-même pour clarifier ce qui se passe en soi

L'erreur la plus courante chez les débutants en CNV est d'utiliser l'expression empathique dès qu'un conflit arrive.

Cela marche mal !

Car pour que votre interlocuteur veuille bien vous écouter, il a besoin de sentir écouté !

Donc, commencer par l'écoute empathique avant l'expression empathique !

Autre erreur : utiliser l'expression empathique quand ça bout à l'intérieur.

Mieux vaut prendre un temps pour se poser et écouter avec bienveillance les parties de soi qui ont besoin de s'exprimer (= auto-empathie) (ça s'apprend)

2. Mettre en place collectivement un processus de gestion de crise

crise = la CNV à 2 n'a pas marché

Médiation

Je vous conseille la médiation comme premier processus quand la communication non violente entre les personnes en conflits ne suffit plus.

Les médiateurs devraient être des personnes

- compétentes : formées aux techniques, à la posture ...
- reconnues comme neutres et légitimes par les 2 parties

Parfois, ils sont internes au groupe, souvent ils sont externes.

Et aussi

Et, pour les cas où la médiation non plus ne marchera pas, prévoir un processus collectif de résolution de conflits pouvant amener à une /des exclusions, par exemple

- Les [cercles de médiation](#) selon l'Université du Nous
- chez Morning Star, entreprise opale :
 - "If mediation fails, a panel of topic-relevant colleagues is convened. The panel's role, again, is to listen and help shape agreement. It cannot force a decision, but usually carries enough moral weight for matters to come to a conclusion.
 - In an ultimate step, Chris Rufer, the founder and president, can be called into the panel, to further reinforce the panel's moral weight. Since the disagreement is private, all parties are expected to respect confidentiality during and after the processes. Of course, this confidentiality also applies to the two persons at the heart of the conflict. They must resolve their disagreement between themselves and are discouraged from spreading the conflict by enlisting support and building rival factions."

3 Faire remonter à la surface les conflits naissants et les désamorcer

3.1 Clarifier certains processus collectifs généralement inconscients

Ex : Construire et adopter une charte relationnelle

(par exemple : est ce ok de couper la parole ?)

Ex : Choisir [comment on décide ensemble](#)

Ex: Choisir comment on inclut des membres

Ex : Améliorer les processus pour connaître et modifier le qui fait quoi ? (cf [trello](#))

...

3.2 Organiser des rendez vous récurrents

option 1 : des rendez vous récurrents de [théâtre forum](#) permettent d'améliorer la culture commune de communication ET de régler certains conflits naissants

Option 2: des temps de parole apaisés, ouverts et bienveillants

Ex: [bocal à poissons](#)

Option 3: Clinique du collectif : variante du [world café](#) sur une question comme "quelles sont vos principales difficultés aujourd'hui dans votre mission ?"; une table = une sous question; 3 à 4 rotations de 20 minutes environ; tables de 4 à 6 participants ;

le choix des sous questions est fait par les participants (par exemple, leur demander de répondre sur papier ou post it à la question principale puis demander à un petit groupe de volontaires d'en faire une partition (= chaque papier est classé dans un et un seul groupe de papier), et de nommer la sous question si possible de manière positive / comme un défi)

3.3 Se former aux dynamiques de groupes

Certaines formations donnent un vocabulaire où les tensions deviennent tout d'un coup évidentes et du coup traitables.

ex : Leadership partagé ([Rôles de corbeaux, grâces, dragons, serpents, araignées décrits par Starhawk, dans "micropolitique des groupes"](#))

ex : (Interculturel) Différences culturelles de stratégies de changement sociétal

[la métaphore de la forteresse réconcilie les militants](#)

4. Ne pas oublier de construire et de célébrer :)

Les temps de gestion de conflits peuvent être éprouvants. Construire, célébrer, les temps de convivialité sont nécessaires pour la bonne dynamique du groupe.

Intelligence collective

Nous avons vu 2 formats :
le porteur de paroles, comme jeu d'accueil
le théâtre forum CNV

Le porteur de paroles

Le [porteur de paroles](#) est un format d'éducation populaire adapté pour la rencontre du grand public sur un lieu de passage :

une petite équipe de journalistes affiche une question (ex : "Et si dans 10 ans le pétrole était 10 fois plus cher") en grand sur un lieu de passage (ainsi que quelques premières réponses si elles existent)

Les journalistes interrogent de manière neutre les passants, en allant creuser à la recherche de pépites, des phrases qui interpellent.

Une fois une pépite trouvée, ils demandent au passant s'il est d'accord que le journaliste l'écrive, avec son nom et son âge, et l'affiche sur le lieu de passage.

L'affichage de ces pépites attire les passants suivants :)

Le théâtre forum CNV

Pour découvrir le théâtre forum / le théâtre de l'opprimé, je vous recommande de suivre une compagnie de théâtre forum, par exemple la compagnie Najé ([Nous n'Abandonnerons Jamais l'Espoir](#))

Le théâtre forum est une des techniques recommandées pour s'entraîner à la pratique de la Communication Non Violente. Elle est très appréciée des amateurs d'impro, de mise en situation.

Je proposerai à nouveau sur Paris des séances de [Théâtre Forum CNV](#) (pour être tenu informé, vous pouvez vous inscrire au [google group théâtre forum CNV Paris](#))

J'ai découvert ce format grâce à Michel Debarge, qui avait animé pendant plusieurs années sur Paris des cercles de [Théâtre non violent](#)

Et nous ne sommes pas les seuls à le faire, par exemple [Brigitte JULIAN de la compagnie du Pied Levé](#) anime un groupe "théâtre-forum et communication non violente"

[Le format de Théâtre Forum CNV que j'ai utilisé lors de la formation du 10/1/2017](#)

Bonus : 5 approches de résolution de conflit

Collaboration, compromis, compétition, accommodation, évitement
source anglaise (d'où certains anglicismes, désolé ;)

collaboration

"= écouter les besoins de chacun, explorer les solutions, en choisir une"

c'est l'approche qui permet à la fois de prendre soin de la relation et de trouver une solution de qualité : elle est à privilégier, d'où les formations CNV

Mais elle prend du temps, et il est difficile de savoir combien de temps cela va prendre. Du coup, il est souvent nécessaire d'éviter d'aborder le conflit tant que le moment n'est pas approprié. (d'où des temps dédiés de feedback)

compromis

"win some lose some"

avantage : elle peut être rapide

risque : manipulateur, climat cynique

compétition

"il faut se battre pour ce qui est important"

risque d'escalade, de revanche : la compétition use la relation

accommodation

"je peux faire avec"

une partie laisse l'autre gagner pour préserver la relation

à utiliser si la relation est plus importante que l'enjeu

risque : celui qui cède peut perdre sa crédibilité

évitement

"ce n'est pas le bon moment pour régler cela"

à utiliser si le règlement du conflit générerait plus de problème que d'harmonie

Si l'évitement perdure, c'est comme cacher un camembert dans un placard... (*métaphore de Thomas d'Ansembourg*)