



GESTION DE CONFLITS DANS LES GROUPEES TAVOLATA

Version: décembre 2018

Mentions légales

Editrice: Fédération des coopératives Migros, Direction des affaires culturelles et sociales

Responsable de projet: Robert Sempach, Fédération des coopératives Migros

Auteurs: Christa Hanetseder avec la collaboration de l'équipe centrale de Tavola

Fédération des coopératives Migros
Direction des affaires culturelles et sociales
TAVOLATA
Case postale
CH-8031 Zurich

Réception +41 (0)44 277 22 19
Fax +41 (0)44 277 23 35
www.tavolata.ch
info@tavolata.ch

Conception et
réalisation

MIGROS
pour-cent culturel

Introduction

Comme personne de contact d'une Tavolata ou comme représentante ou représentant régional(e) (RepRéTa), vous connaissez bien l'idée et la philosophie de Tavolata et avez l'expérience de l'organisation de Tavolatas.

Il est normal que les groupes Tavolata soient confrontés à des malentendus, des gênes ou des désaccords. La situation peut alors dégénérer et mener à des conflits ou à des perturbations. Votre expérience de vie et votre capacité à avoir géré d'autres situations délicates, vous aident à aborder ces difficultés au sein de votre groupe Tavolata ou à soutenir, en tant que RepRéTa, une personne de contact.

Les connaissances que nous vous transmettons dans ce module vous aideront à réagir plus vite, de façon plus ciblée et plus paisiblement face à des conflits en préparation.

Le module «Gestion de conflits dans les groupes Tavolata» est présenté par un(e) spécialiste aux personnes de contact et RepRéTa intéressés dans le cadre d'une formation continue spéciale.

Le présent document contient tout le matériel et les graphiques, dont il sera question durant la formation. Il est également disponible en ligne, dans l'espace login du site Internet Tavolata. Vous pourrez ainsi relire ou approfondir à votre guise certains passages.

Différents modèles et théories sont décrits ici, à vous de voir lesquels vous conviennent le mieux. L'idée n'est pas que vous expliquiez ces modèles à d'autres personnes, mais que vous puissiez puiser dans ces connaissances dans des situations concrètes et qu'elles vous aident à prendre des décisions pertinentes. Vous êtes donc libre d'appliquer ce qui vous semble correspondre le mieux à la situation!

Structure du module:

- 1^{er} volet: Comment se forment les groupes et quels obstacles rencontrent-ils? (40')
- 2^e volet: Comment les conflits se déclenchent-ils au sein de groupes? (55')
- 3^e volet: Quelles sont les forces en présence dans les conflits? (35'-40')
- 4^e volet: Qu'est-ce qui bloque ou entrave la discussion? (30' max.)
- 5^e volet: Qu'est-ce qui encourage la discussion et contribue à trouver une solution? (60')
- Conclusion: Et après?

1^{er} volet: Comment se forment les groupes et quels obstacles rencontrent-ils? (env. 40')

Objectifs

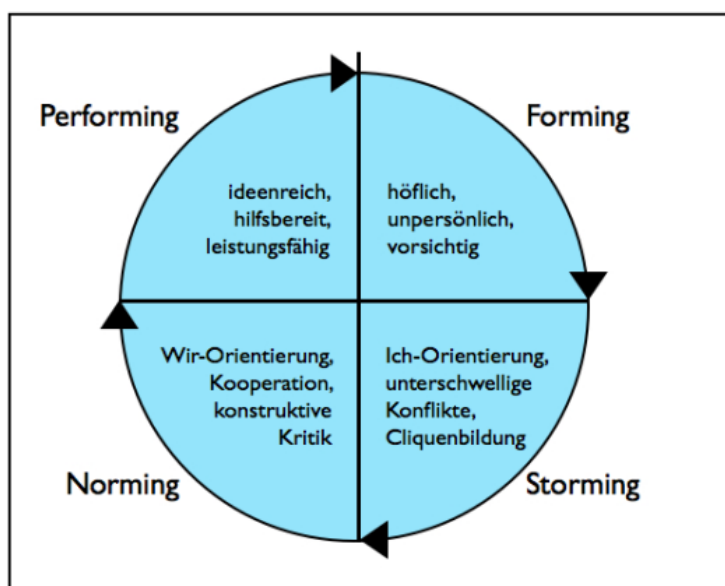
- Vous connaissez un modèle de formation et de développement des groupes.
- Vous savez quelles étapes sont particulièrement sujettes à des difficultés ou conflits.

Remarque (env. 10')

La formation d'équipes ou de groupes suit certaines règles et des étapes spécifiques peuvent être distinguées. Il est utile de connaître ces processus ainsi que les différentes phrases. Cela permet en effet de classer, de comprendre et d'influencer plus aisément ce qui se passe.

☞ Le psychologue américain *Bruce W. Tuckman* a constaté que certaines règles régissaient la formation de groupes, que ce soit des groupes de travail ou d'autres groupes qui se rencontrent régulièrement. Il distingue quatre étapes dans la formation de groupes (cf. illustr. 1 et 2):

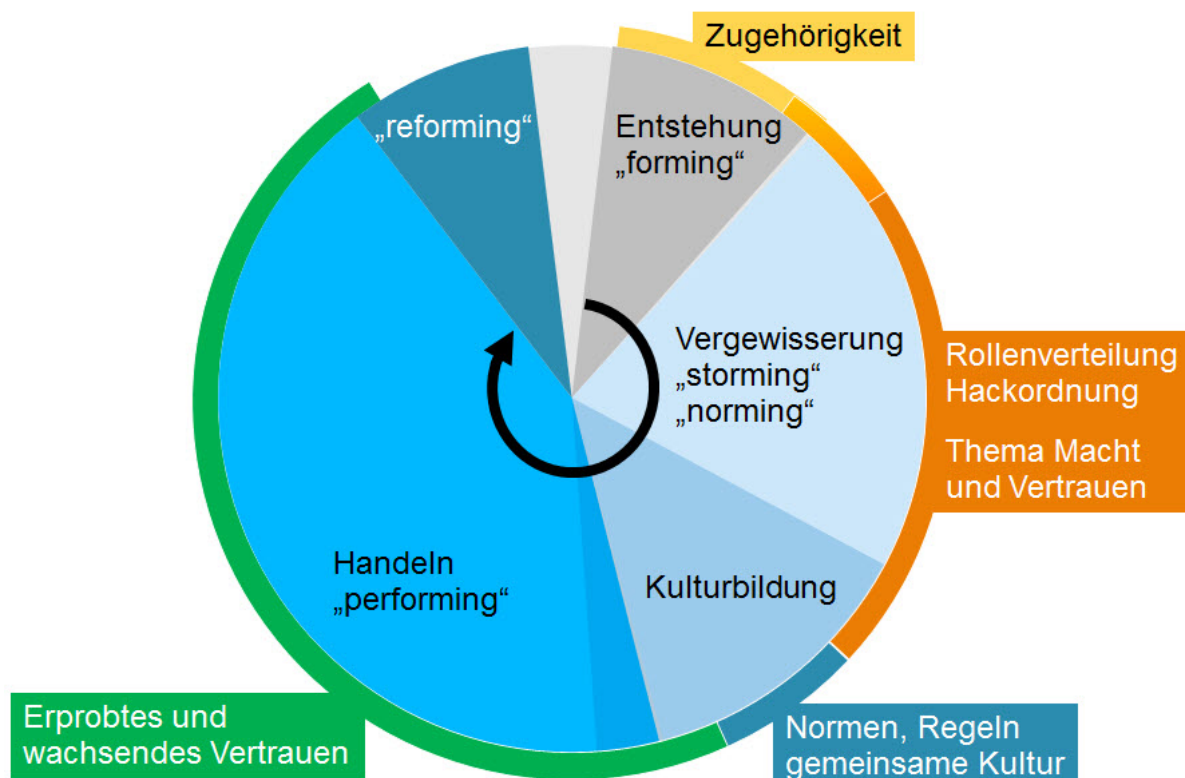
Illustr. 1: Les quatre étapes de la formation de groupes et thèmes importants (Tuckman)



Lorsque des personnes se réunissent pour former un groupe, elles traversent chacune de ces étapes. En général, le processus recommence lorsqu'un membre quitte l'équipe ou qu'une nouvelle personne y est intégrée.

- Dans la 1^{re} étape, les personnes font connaissance et prennent des décisions réglant l'interaction au sein du groupe.
- Dans la 2^e étape, elles négocient plus précisément le temps passé ensemble et commencent à fixer leurs «rôles». Cela peut engendrer des conflits: dans cette étape, les personnes défendent encore plus fortement leur position ou leurs propres intérêts. Les intérêts du groupe ne figurent pas au premier plan.
- Dans la 3^e étape, les personnes ont trouvé un consensus par rapport à leur façon de collaborer et les intérêts du groupe occupent à nouveau le devant de la scène.
- Dans la 4^e étape, les intérêts sont clairs et le groupe fonctionne bien.

Illustr. 2: Les quatre étapes de la formation de groupes (modèle de Tuckman)



Exercice (env. 30' au total)

Travail individuel (7' à 10')

Souvenez-vous d'un groupe Tavolata concret:

- Pouvez-vous discerner les étapes susmentionnées?
- Comment se sont déroulées les étapes?
- Quelles furent les étapes faciles?
- Quelles furent les étapes plutôt difficiles? Pouvez-vous expliquer ce phénomène?
- Y a-t-il une étape que vous appréciez particulièrement et si oui, pourquoi?
- Reconnaissez-vous certains rôles joués par les participants?
- Comment cela s'est-il passé pour vous?

Veillez noter vos réflexions avec des mots-clés ou de courtes phrases.

Echange à deux (10')

Comparez vos observations et discutez-en: Y a-t-il des points communs? Y a-t-il des différences? Si oui, lequel(le)s?

2^e volet: Comment les conflits se déclenchent-ils au sein de groupes? (env. 55')

Objectifs

Vous vous familiarisez avec le modèle de Friedrich Glasl, qui décrit l'apparition et le développement de conflits dans des groupes. Vous mettez ces connaissances théoriques en lien avec vos expériences de conflits ou de perturbations concrètes, dans des groupes Tavolata.

Remarque (env. 15')

Il est normal qu'au cours de la formation de groupes des perturbations et des conflits apparaissent, car les êtres humains, leurs souhaits et leurs besoins sont différents. Il arrive souvent que certains membres du groupes endossent des fonctions ou des rôles particuliers, p. ex. le rôle du/de la spécialiste (M./Mme Je-sais-tout), du pacificateur ou de la pacificatrice, du/de la critique, de l'analyste ou d'autres rôles. Cela peut mener à des tensions.

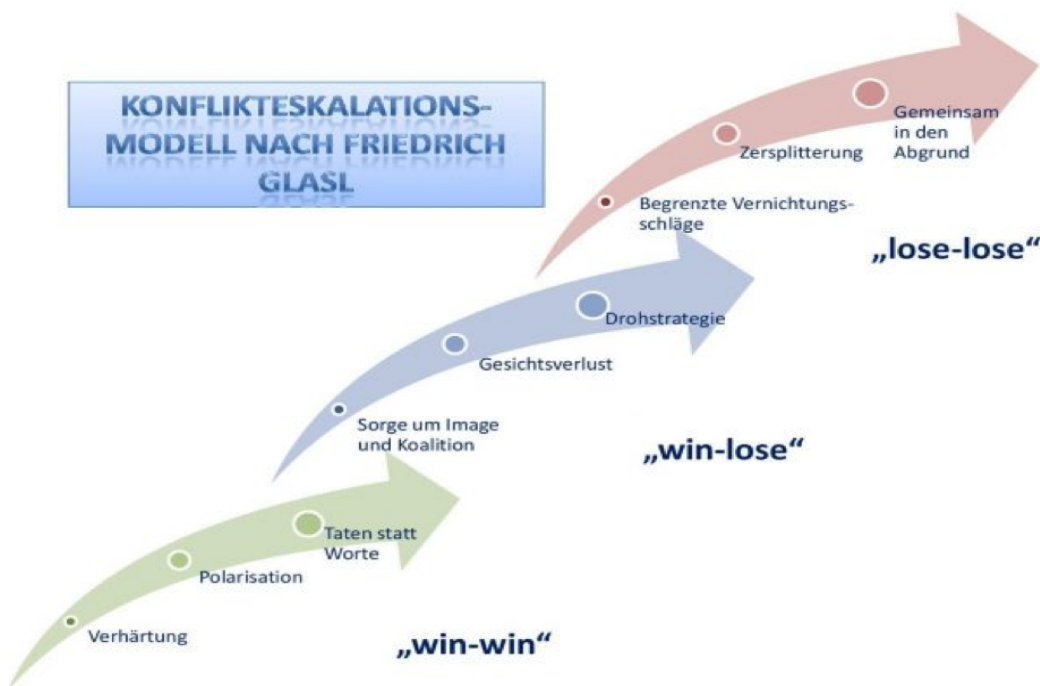
Les perturbations et conflits, ne doivent pas nous alarmer, tant que nous les gérons avec précaution. Il est en revanche important d'en reconnaître les signes rapidement et de savoir comment peut se développer un conflit.

Qu'est-ce qu'un conflit?

Dans le cas d'un conflit social, on ne peut pas nier ce que les personnes impliquées ressentent, pensent, veulent ni ce qu'elles font. Ou du moins ce que certaines personnes le ressentent, pensent, etc. Elles se sentent entravées dans la réalisation de leurs attentes ou intentions, dans l'expression de leurs sentiments par les actes de l'autre (des autres) personne(s).

Les conflits, quoi que l'on puisse en penser pendant ces moments turbulents, ne sont pas chaotiques et se développent selon des règles précises. Spécialiste du conflit, l'Autrichien Friedrich Glasl a développé un modèle *d'escalade de conflits en 9 étapes* (cf. illust. 3):

Illustr. 3: Modèle d'escalade de conflits selon Friedrich Glasl



Glasl recourt à des termes anglais dans son modèle: «to win» signifie «gagner» et «to lose» signifie «perdre». Ces termes étant très courants, nous les reprenons dans le présent document.

Le modèle illustre la façon dont le conflit s'intensifie lorsque les personnes impliquées ne parviennent pas à trouver une solution.

Les trois niveaux de l'escalade du conflit selon Friedrich Glasl

- **Niveau 1 «win-win»** (les deux partis sont gagnants)

Cette phase est colorée en vert, parce qu'il y a une chance de résoudre le conflit de façon satisfaisante pour les deux partis («win-win»). Il n'y a pas encore de perdant, uniquement la constatation que les êtres humains peuvent être en désaccord, percevoir des choses différemment ou avoir d'autres besoins.

1^{re} étape – Durcissement des positions

Les conflits débutent par des tensions, p. ex. l'affrontement d'opinions divergentes. Souvent, cela n'est pas encore perçu comme le début d'un conflit. S'il en découle un conflit, les positions sont défendues avec plus de véhémence.

2^e étape – Débat

Le débat marque la mise en place de la stratégie visant à convaincre l'autre, ou les autres, personne(s) de ses arguments. Les divergences d'opinions mènent à une dispute. Mise sous pression de l'interlocuteur et mode de pensée diamétralement opposée (noir/blanc).

3^e étape – Des faits plutôt que des mots

La pression sur l'interlocuteur est renforcée pour s'imposer soi-même ou pour imposer son opinion. Les discussions peuvent par exemple être interrompue. La communication verbale au sens propre est interrompue et le conflit se renforce. L'empathie pour «l'autre» disparaît.

- **Niveau 2 «win-lose»** (un parti est gagnant, l'autre perdant)

4^e étape – Coalitions

Le conflit se renforce par le fait que les partis cherchent des sympathisants et forment des coalitions. On est persuadé d'avoir raison et dit du mal des autres. La discussion n'est plus objective. La priorité est de remporter le conflit - l'autre parti/personne doit perdre.

5^e étape - Perdre la face

L'autre parti doit être anéanti dans son identité par le biais d'allégations ou autres. La perte de confiance est totale. Perdre la face signifie ici la perte de la crédibilité morale.

6^e étape – Menaces

Les partis tentent de contrôler la situation en recourant à des menaces. On menace, p. ex. avec une exigence (10 mio. d'Euro), que l'on renforce d'une sanction («Sinon je fait sauter la maison!») et du potentiel de la sanction (montrer la dynamite).

- **Niveau 3 «lose-lose» (les deux partis sont perdants)**

7^e étape – Anéantissement limité

Il s'agit désormais de nuire, par tous les moyens, à l'autre parti. Les partis se perçoivent de plus en plus comme adversaires. L'autre / les autres personne(s) n'est / ne sont plus perçue(s) comme des êtres humains. Chaque parti accepte d'avoir un dommage limité, qu'il considère comme gain tant que le dommage de l'adversaire est plus important.

8^e étape – Eclatement

L'anéantissement du système de soutien de l'adversaire occupe le devant de la scène.

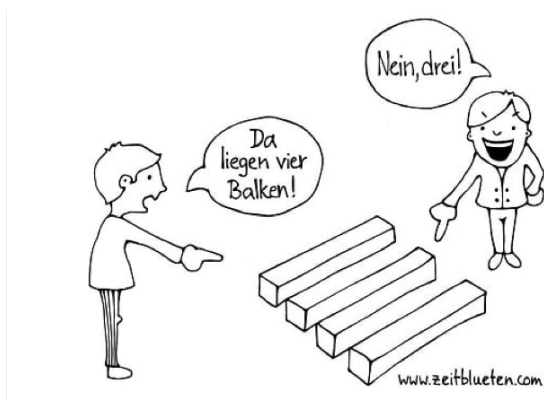
9^e étape – Ecroulement commun

Prise en compte de la destruction de l'autre et de son autodestruction.

Changement de perspective: comment le conflit peut-il être réglé de façon satisfaisante pour les deux partis?

La phase 1 est colorée en vert: il y a ici de bonnes chances de régler le conflit de façon satisfaisante pour les deux partis («win-win», tout le monde en sort gagnant), ou de trouver un compromis positif pour toutes les personnes impliquées. Cela peut p. ex. se produire lorsque les partis reconnaissent considérer une même situation de perspectives différentes et donc de voir chacun une autre «vérité» (cf. illustr. 4).

Illustr. 4: Changement de perspective



Exercice (40' au total)

Travail individuel (10')

Souvenez-vous d'une situation concrète, dans une Tavolata connaissant des perturbations:

- Quel mot-clé utiliseriez-vous pour décrire le conflit/la perturbation?
- Comment le conflit a-t-il pris forme? Décrivez ce développement en 3 à 5 phrases.
- Avez-vous perçu des étapes menant au renforcement du conflit? Si oui, lesquelles?
- Est-ce que quiconque a tenté de résoudre le conflit? Avec succès? Si oui: qu'est-ce qui a aidé? Dans le cas contraire: qu'est-ce qui a empêché de trouver une solution?

Prenez des notes sous forme de mots-clés et de phrases. Regardez à quel moment du déroulement la perturbation est apparue. Servez-vous du modèle: voyez-vous des liens entre le niveau/les étapes et la perturbation? Si oui, lesquels?

Echange à deux (20')

Présentez-vous mutuellement en quelques mots la situation de conflit. Expliquez ce qui a contribué à désamorcer le conflit/la perturbation ou ce qui a empêché de trouver une solution. Y a-t-il des points communs entre les deux cas?

(suite à la page suivante)

Tout le groupe (10')

Rassemblez les exemples de conflit sur le tableau de conférence et complétez-les avec d'autres points pouvant mener à des situations conflictuelles au sein des groupes Tavolata, p. ex.:

- intérêts trop divergents des participants
- désaccord à propos du choix des boissons et du menu
- habitudes alimentaires divergentes (consommation de viande/régime végétarien, alcool, produits de saison, etc.)
- manque de fiabilité de la part des participants (p. ex. retards, non-respect des décisions)
- désaccord par rapport aux coûts
- une personne a l'impression que ses souhaits ne sont pas pris au sérieux
- une hiérarchie s'installe entre les participants, certaines personnes aimeraient endosser le rôle de chef(fe), ce qui va à l'encontre du souhait des autres
- récurrence de sujets de discussion qui n'intéressent pas tous les membres du groupe (p. ex. petits-enfants, mode, hobbies, sport, voyages, maladies, etc.)
- répétitions trop fréquentes des mêmes histoires

3^e volet: Quelles sont les forces en présence dans les conflits? (35'-40')

Objectifs

Vous vous familiarisez avec le modèle de l'iceberg qui montre que nos actions et ce que nous ressentons/sentiments ne dépendent pas uniquement de faits et de facteurs conscients et visibles. Vous savez vous servir de ce modèle en cas de perturbations ou de conflits au sein d'une Tavolata.

Remarque (env. 10' - 15')

Lors de divergences d'opinions ou de conflits, il est fréquent que les personnes concernées concentrent principalement leur attention sur ce qui est dit ou sur ce qui est «visible». Il a toutefois été démontré que cela ne reflète en général qu'une partie du problème. A l'instar d'un iceberg dans l'océan (cf. illustr. 5), la partie visible ne constitue qu'une fraction de la masse totale, puisque 80% de l'iceberg sont immergés.

Illustr. 5: Iceberg



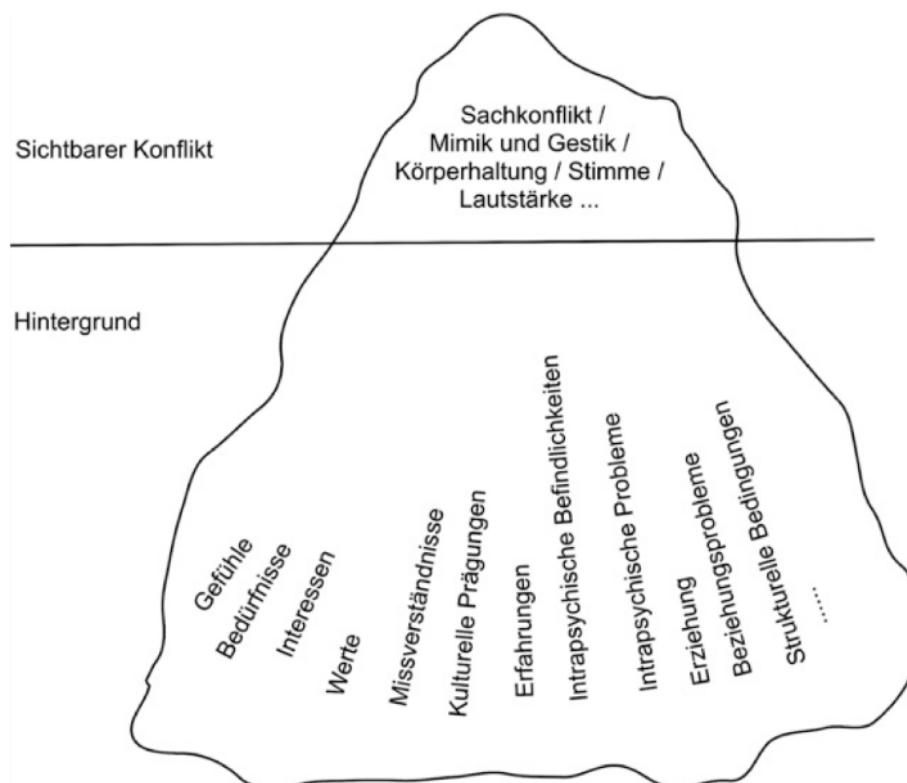
Modèle de l'iceberg selon Ruch/Zimbardo (1974)¹

Alors que la partie consciente (la pointe de l'iceberg) se concentre sur des questions spécifiques, des faits ou des comportements visibles ou audibles (mimiques, gestes, mots, etc.), la partie immergée est composée de sentiments, besoins, expériences ou influences moins conscients.

D'après ce modèle, la plupart des motifs qui nous poussent à agir se situent dans un stade de préscience ou d'inconscience Il est utile d'y penser lors de nos interactions avec les autres. Cela peut en effet permettre d'avoir une meilleure compréhension mutuelle.

En demandant avec précaution ce qui se cache «derrière» certains sentiments, pensées ou comportements, il est possible de contribuer à une meilleure compréhension et de désamorcer ainsi une situation conflictuelle.

Illustr. 6: Modèle de l'iceberg: l'éventail des dessous possibles du conflit



¹ Modèle de l'iceberg: <https://de.wikipedia.org/wiki/Eisbergmodell> (date du téléchargement: septembre 2018)

Exercice (env. 25' au total)

Travail individuel (10')

Souvenez-vous à nouveau de la situation concrète au sein de votre Tavolata, que vous vous êtes rappelée tantôt. Gardez le modèle de l'iceberg devant vous et réfléchissez:

- Dans la situation que vous avez vécue, quels étaient les faits, pensées et sentiments évidents (la partie supérieure de l'iceberg)?
- Avez-vous l'impression qu'il y avait également des sentiments qui n'ont pas été reconnus, p. ex. des insécurités, manque de confiance, peurs qui ont également influencé la situation (la partie immergée de l'iceberg)? De quoi s'agissait-il?
- Qu'est-ce qui vous aide à retrouver la trace de cette partie cachée?
- Formulez, en une phrase, ce que cela signifie pour vous.

Echange avec l'ensemble du groupe (15')

Passez tour à tour auprès des autres participants et lisez-vous vos phrases de conclusion, sans en discuter ni émettre de jugement.

4^e volet: Qu'est-ce qui bloque ou entrave la discussion? (30')

Objectifs

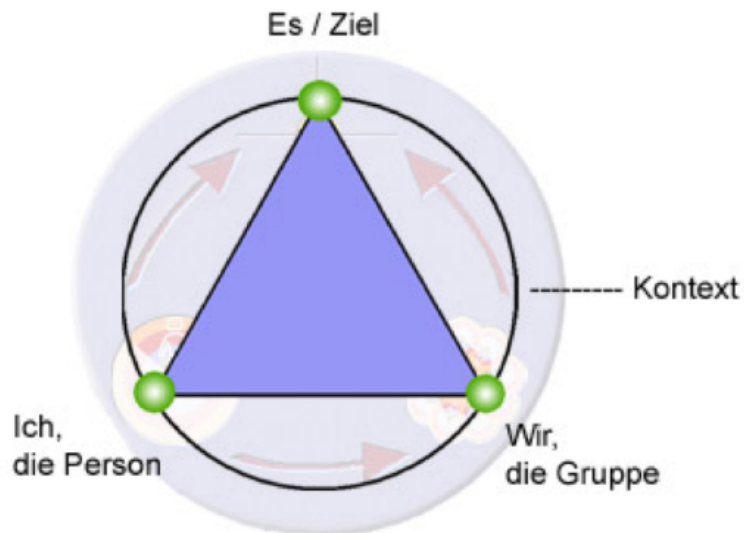
Vous vous familiarisez avec un autre modèle permettant de comprendre pourquoi des conflits ou perturbations peuvent interférer dans les discussions et relations avec d'autres personnes: le modèle du globe tiré de *L'interaction centrée sur le thème (ICT)* de Ruth Cohn. Vous connaissez les blocages de la communication qui en découlent.

Remarque (env. 15')

Le modèle du globe tiré de *L'interaction centrée sur le thème (ICT)* de Ruth Cohn permet de reconnaître plus facilement l'aspect de la relation qui fait l'objet d'une perturbation. Ruth Cohn, qui est à l'origine de cette théorie, dit également: «Les perturbations ont la priorité.» Cela signifie qu'un groupe ne peut pas se développer et prospérer, si les membres du groupe ne comprennent pas et ne clarifient pas ensemble les perturbations qui se sont créées et quel aspect en particulier est concerné.

Illustr. 8: Le modèle du globe tiré de l'interaction centrée sur le thème (ICT)²

² Modèle du globe: <http://www.sein-und-wirken.ch/node/17> (date du téléchargement: septembre 2018)



Pour qu'un groupe puisse développer pleinement son potentiel, il faut tenir compte de quatre aspects:

- **Moi, la personne:** suffisamment de place doit être accordée aux besoins et souhaits individuels.
- **Nous, le groupe:** il faut tenir compte des besoins et des souhaits du groupe, de son «projet».
- **L'objectif:** il faut tenir compte des exigences de l'objectif que le groupe s'est fixé ou de la raison pour laquelle le groupe a été formé.
- **Contexte:** il faut prendre en considération l'environnement dans lequel le groupe se retrouve et travaille.

Les quatre aspects forment ensemble le «globe», ou les forces qui entrent en jeu lors d'un rassemblement. Des perturbations peuvent survenir dans chacun de ces aspects.

Lorsqu'une perturbation apparaît dans un de ces aspects, il s'agit avant tout d'y remédier. Si une personne («moi») a un problème dans le groupe, il faut formuler et comprendre les souhaits et besoins avant que le groupe puisse à nouveau fonctionner. Si l'objectif que s'était fixé le groupe n'est plus clair ou si il y a des souhaits de modification ou de réorientation, il s'agit tout d'abord de les clarifier.

Un groupe est une entité dynamique en perpétuel changement, car chacun de ces aspects peut être modifié, ce qui se répercute à son tour sur le tout. Des moyens de

communication spécifiques peuvent être utiles pour aborder le sujet de ces perturbations. Nous en parlerons au point 5.

Regardons tout d'abord le côté opposé, les «blocages de la communication». Ce sont des expressions qui entravent la communication et empêchent ainsi de trouver une solution à la perturbation.

Attitude bloquant ou entravant la discussion (blocages de la communication)

- Ordonner
- Convaincre
- Avertir et menacer
- Faire des reproches
- Porter des jugements (féliciter, blâmer)
- Minimiser
- Ne pas prendre au sérieux, se moquer, ironiser
- Utiliser des adages
- Parler de soi
- Montrer les causes et interpréter les dessous du conflit
- Interroger
- Faire des propositions et amener des solutions

Une personne dit: «Je ne sais pas, si je peux encore participer à la Tavolata.»

Et une autre répond: «Mais ce n'est pas un problème, tu n'as qu'à prendre un bus plus tôt!».

- Que se passe-t-il dans cette situation?

Exercice (env. 15' au total)

Travail individuel (5')

Référez-vous à la liste avec les *blocages de la communication*: Y a-t-il une des formes d'expression qu'il vous arrive d'utiliser dans des moments délicats? Que pourriez-vous entreprendre pour ne pas réagir automatiquement de cette façon? Formulez une phrase du type «Lorsque je remarque que je commence à donner des ordres, alors...» et écrivez votre phrase sur un feuillet.

Tout le groupe (env. 10')

Que font les autres participants pour éviter de réagir d'une façon qui bloque la conversation? Partagez vos idées et accrochez les feuillets sur le tableau de conférence. Vous obtenez ainsi une liste avec des astuces utiles.

5^e volet: Qu'est-ce qui encourage la discussion et contribue à trouver une solution? (env. 60')

Objectifs

Vous rafraîchissez vos connaissances en matière de formes de communication positives. Vous apprenez les 5 étapes de la communication non violente d'après *Marshall Rosenberg*. Vous savez que vous pouvez influencer positivement la situation au sein du groupe et donc détendre le conflit.

Remarque (10')

Les perturbations ou conflits ne sont rien d'exceptionnels dans un groupe qui se réunit régulièrement. Il est important de réagir de façon appropriée aux perturbations. Un comportement et une communication appropriés ont une influence positive sur les processus qui se déroulent dans le groupe et le bien-être des participant(e)s.

Accepter la perturbation en tant que telle est la condition pour pouvoir la résorber. Autrement dit, reconnaître que quelque chose «perturbe» l'harmonie habituelle ou le plaisir de se retrouver («les perturbations ont la priorité»).

Dans ces moments, il est utile de rester calme. Attendez le moment opportun pour formuler vos observations, pensées ou sentiments. Ne réagissez pas immédiatement sur un coup de colère ou un mauvais sentiment. Au fond de vous, restez bienveillant à l'égard de l'autre personne, malgré l'irritation ou le mécontentement que vous ressentez. Partez du principe que cette personne doit avoir des raisons d'agir comme elle le fait. Dirigez vos critiques sur la fait ou l'attitude causant la perturbation et non sur la personne.

Attitude favorable à la discussion

- Ecouter activement
- Ma vue sur le monde n'est pas la seule possible
- Message à la première personne: Qu'est-ce que je pense? Qu'est-ce que je ressens? Qu'est-ce que j'aimerais?
- Ne pas monologuer
- Laisser parler tout le monde
- Poser des questions pour mieux comprendre

Si vous désirez ou devez faire une **remarque critique** à une personne, suivez les cinq étapes formulées par le psychologue américain *Marshall Rosenberg* dans son modèle de *communication non violente*³:

5 étapes de la communication non violente:

- Observation: décrivez ce qui se passe sans émettre de jugement: «J'ai vu..., entendu..., lu..., observé...»
- Sentiments: décrivez les sentiments que la situation provoque en vous. Ne les mêlez pas à des interprétations. «Je me sens..., je suis..., cela me rend...»
- Besoin: sondez vos propres besoins dans cette situation et ce qui n'est pas concrétisé actuellement. «J'ai besoin de...
... m'aide, ... me soutient, ... me fait du bien»
- Demande (attente): formulez une demande concrète qui réponde à ce besoin. Ne confondez demande et exigence: «Je te prie de..., ce que j'aimerais te demander c'est..., mon attente est que...»
- Pas d'interprétation: n'interprétez pas le comportement de l'autre personne ou la situation, mais exprimez clairement vos réflexions et vos tentatives d'explication: «J'ai pensé..., je ne comprends pas bien..., peut-être que c'est comme cela parce que...»

L'exercice ci-après vous permet d'appliquer ce modèle. Le *modèle du globe* du volet 4 vous aide à analyser la situation pour vous.

³ Ingrid Holler (2016): *Trainingsbuch Gewaltfreie Kommunikation* Junfermann: Paderborn, 8^e édition

Exercice (env. 50' au total)

Jeu de rôles pour 3 personnes: analyse d'une situation et préparation de la discussion

Les rôles des trois intervenants:

- «A» décrit une situation conflictuelle, p. ex. en se basant sur les faits décrits dans le 2^e volet.
- «B» écoute et pose des questions. «B» essaie de comprendre le mieux possible le conflit et aide «A» à formuler précisément son souhait.
- «C» observe le processus et partage ses réactions.

Le jeu de rôles s'effectue en trois étapes:

1^{re} étape: analyse ou «Quel est exactement le problème?» (10')

«A» et «B» discutent. «A» utilise le modèle du globe pour définir de quelle «pointe» du globe il s'agit pour elle:

- l'objectif (p. ex. insatisfaction par rapport au repas commun, au but de la rencontre, à la définition du repas commun, aux coûts, etc.)
- je (soit «A», soit une autre personne du groupe Tavolata): Qu'est-ce que vous, ou cette personne, trouvez difficile, oppressant, insatisfaisant, etc.?
- nous (la rencontre? l'estime? stress lié à la cuisine?)
- Contexte, (p. ex. le lieu, les transports?)

(suite à la page suivante)

«B» écoute, pose des questions complémentaires et essaie de se faire une image aussi précise que possible de la situation et des personnes impliquées. Les questions suivantes peuvent être utiles:

- Qui?
- Quoi?
- Quand?
- Où?
- Comment?
- Combien de temps?
- Dans quel but?

En cas d'incertitudes, «B» insiste: «Je ne comprends toujours pas exactement. Pourrais-tu me réexpliquer avec d'autres mots?» ou «Ai-je bien compris?»

2^e étape: Préparation de la discussion (10')

Dès que la personne «A» a cerné précisément le problème, elle choisit avec quel participant elle désire mener une discussion pour clarifier la situation. Elle prépare cette discussion en formulant pour elle-même les 5 étapes de la communication non violente.

☞ N'oubliez pas la phrase que vous vous aviez notée par rapport aux blocages de la communication!

«B» aide «A» en suggérant des formulations lorsque «A» hésite ou en attirant son attention sur un point qui semblait important dans l'analyse de «A», mais qui n'a pas encore été mentionné dans la préparation à la discussion.

3^e étape: Retours (5'-10')

«C» fait part de ses observations à «A» et «B». «A» et «B» écoutent et posent uniquement des questions si elles ne comprennent pas quelque chose.

Echange avec tout le groupe (20')

Partagez avec les autres ce que cet échange vous a fait découvrir. Y a-t-il eu de nouveaux points de vue ou de nouvelles solutions pour votre situation? Qu'avez-vous ressenti dans les différents rôles? Comment pouvez-vous utiliser cette expérience?

Et après?

Vous êtes cordialement invité(e) à découvrir nos autres offres!

☞ **Les prochaines rencontres et dates se trouvent sur: www.tavolata.ch →**
manifestations

Intervision Tavolata

Les «Intervisions Tavolata» sont des rencontres entre pairs (RepRéTa, personnes de contact) dans le but d'échanger avec des personnes partageant des expériences similaires, sans encadrement spécialisé. Les participants proposent des sujets auxquels les groupes Tavolata ont été confrontés. En se basant sur une marche à suivre prédéfinie, les participants réfléchissent à des actions qui peuvent contribuer à trouver une solution.

La fiche «Intervision Tavolata» décrit les conditions-cadres et le déroulement de ces rencontres.

Coaching

Si vous le désirez, vous pouvez bénéficier d'une **discussion** de soutien avec un(e) spécialiste. Veuillez contacter le secrétariat pour convenir d'un rendez-vous (Daniela Specht, tél. 076 319 96 96, info@tavolata.ch).