



Quimper,  
le Mercredi 6 Novembre 2024

## Compte rendu n°10

Conférence du 06 Novembre 2024

Ordre du jour : Prendre soin des humains par la communication.

Lieu de la réunion : Salle Glénan, Centre des Congrès du Chapeau Rouge à Quimper.

Heure de début de la réunion : 13 h 59.

Le Mercredi 6 Novembre 2024, a eu lieu la deuxième journée du salon "Le point de vue RH".

Dans le cadre de cette journée, nous nous sommes rassemblés en salle Glénan du salon RH pour assister à un atelier de **Gwenaël MASSON** portant sur l'importance de prendre soin des liens humains au sein d'une entreprise.

Gwenaël est un formateur et médiateur professionnel d'adulte certifié depuis 2013. Il est également formé à la CNV (Communication Non Violente) depuis 2011.

Nous avons étudié trois thématiques durant cette journée :

- Les conflits en entreprises
- La manière de communiquer
- La communication bienveillante et médiation.

### 1. Les conflits en entreprise

Selon la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques) 62 % des établissements vivent régulièrement des conflits collectifs et/ou individuels. 47 % vivent des conflits individuels sans conflits collectifs et 71 % de ces établissements connaissent des tensions entre salariés.

On estime que 3,1 heures par semaine sont consacrées à la gestion des conflits par salarié (soit 20 jours par an).

Les termes litige et conflit sont souvent associés alors qu'ils sont différents et n'évoquent pas la même chose :

- Litige : traduction juridique d'un conflit.
- Conflit : accumulation de tensions relationnelles sur un fond de désaccord.

## 2. La manière de communiquer

La première cause de conflit est la mauvaise interprétation et la manière de communiquer.

Les impacts de la communication "violente" sur la relation sont :

- Baisse de la motivation
- Diminution de l'empathie
- Replis sur soi
- Baisse de la cohésion
- Déresponsabilisation

Cette communication est un frein à la relation car elle reflète du jugement, de la dualité, des reproches, des exigences...

## 3. La communication bienveillante et médiation

Un des processus de la communication bienveillante est basé sur la méthode CEBA (**Constat, Émotions, Besoins, Actions**) qui consiste tout d'abord à établir un constat avec la personne concernée et lui donner son ressenti, ses émotions. Suite à cela, si la personne est d'accord nous pouvons discuter du problème et des besoins nécessaires à sa résolution pour finir par mettre des actions en place. Les trois piliers de la communication sont **l'auto-empathie, l'empathie, l'authenticité.**

La médiation est un processus structuré de résolution amiable des conflits, elle a plusieurs avantages. En effet, elle renforce l'esprit d'équipe, la gestion constructive des conflits, le positionnement responsable de chacun et la cohésion. Il faut un tiers impartial.

L'erreur la plus fréquente est lorsque l'on agit trop tard. Il faut donc anticiper les conflits pour les résoudre de manière plus efficace et plus rapide.

Cette conférence fut interactive par le biais de quizz depuis le téléphone des participants.

La conférence s'est terminée à 15 h 04.

Thibault étudiant en 2ème année  
Prune étudiante en 1ère année