UNI
FR
UNIVERSITÉ DE FRIBOURG
UNIVERSITÄT FREIBURG

FACULTÉ DES LETTRES ET DES SCIENCES HUMAINES
DÉPARTEMENT DES SCIENCES DE L'ÉDUCATION ET DE LA FORMATION

Master of Science en Sciences de l'éducation

Synthèse du travail de master

Former à la facilitation des conflits et de la coopération : analyses rétrospectives des participant·e·s au CAS et mise en pratique des acquis

Meier Sina

Sous la direction de la Prof. Ogay Tania

Fribourg, le 08.04.2025

Introduction

Ce travail de mémoire de Master évalue les perceptions rétrospectives des diplômé·e·s du CAS en *Facilitation de conflit et de coopération*, notamment sur l'application des compétences acquises et l'utilisation de la thérapie sociale, dans la vie personnelle et professionnelle des diplômé·e·s.

En Suisse la formation continue joue un rôle clé dans l'adaptation aux changements professionnels et personnels (SEFRI, 2022). Elle permet d'adapter et d'actualiser les compétences des collaborateur·trice·s face à l'émergence de nouvelles exigences professionnelles ; d'autre part ; elle contribue à transformer les pratiques managériales, pédagogiques et collaboratives, favorisant ainsi une dynamique d'innovation et de performances (SEFRI, n.d.).

Au-delà de l'acquisition de connaissances, l'enjeu central *de la formation* réside dans sa capacité à transformer durablement l'apprenant·e. L'objectif est de mettre en place un environnement où l'individu peut se développer en tant que sujet autonome, apte à réfléchir et agir de manière consciente et efficace au sein de son contexte (Bourgeois, 2018).

C'est dans cette perspective que s'inscrit mon intérêt pour l'étude de la formation des adultes, et plus précisément l'impact du CAS en Facilitation de conflit et de coopération. Ce programme m'a semblé particulièrement pertinent à analyser en raison de sa thématique autour de la thérapie sociale ainsi que la possibilité d'acquérir des compétences en facilitation et résolution de conflits. En effet, ce programme de formation ne se limite pas à un apprentissage professionnel, il vise également à modifier la façon dont les participant·e·s interagissent dans leur sphère personnelle et professionnelle.

Ce mémoire a pour objectif d'investiguer comment les diplômé·e·s du CAS perçoivent cette formation quelque temps après l'avoir suivie. Trois axes principaux guident la réflexion : premièrement, identifier les motivations initiales et les facteurs ayant poussé les participant·e·s à s'inscrire ; deuxièmement, examiner la manière dont les compétences acquises ont été intégrées dans leur quotidien personnel et professionnel ; et troisièmement, évaluer leur vision globale de la formation, une fois celle-ci achevée et les enseignements mis en pratique. Ainsi, ce travail vise à comprendre comment les huit participant·e·s diplômé·e·s de ce CAS perçoivent l'impact de cette formation sur leur parcours global.

Méthode

Cette recherche est une étude qualitative, adoptant une approche phénoménologique dont l'objectif est d'explorer en profondeur les perceptions et les significations que les individus attribuent à leurs parcours de formation (Ntebutse et Croyere, 2016). L'approche phénoménologique a été choisie, car elle permet d'analyser des phénomènes complexes dans leur contexte spécifique, en favorisant une compréhension « de proximité ». Elle permet ainsi d'appréhender un phénomène dans son contexte tout en restant fidèle à la perspective des participant·e·s (Paillé, 2011).

La sélection des participant·e·s

En collaboration avec le comité directeur du CAS, 26 diplômé·e·s des deuxième et troisième volées de la formation CAS en *Facilitation de conflit et de coopération*, ayant terminé leur parcours en juin 2022 ou été 2023, ont été sélectionné·e·s pour être invité·e·s à participer à cette recherche. Parmi ces personnes, huit ont accepté de participer volontairement, constituant ainsi un groupe représentatif de quatre femmes et de quatre hommes. Les volontaires proviennent de secteurs variés tels que le social, le médical, l'administratif ou encore la technologie.

Le recueil des données

Les données ont été recueillies au moyen d'entretiens semi-dirigés compréhensifs (Kaufmann, 1996), réalisés au mois de février 2024. En raison de la diversité des lieux de résidence des participant·e·s en Suisse, différentes options ont été proposées pour mener les entretiens. Pour certain·e·s, des déplacements ont été nécessaires, tandis que d'autres ont eu lieu à Fribourg ou en présentiel. L'ensemble des entretiens a été enregistré, transcrit et anonymisé pour garantir la confidentialité.

Les considérations éthiques

Les participant·e·s ont signé un formulaire de consentement qui précise les objectifs, le cadre et la gestion des données de cette étude. Des noms d'emprunt ont été utilisés et leurs informations personnelles ont été anonymisées. L'intégralité du mémoire sera transmise au·x participant·e·s à l'issue de la soutenance orale.

L'analyse des données

L'analyse a suivi une approche inductive (Lejeune, 2019) et a été réalisée selon la méthode de l'analyse thématique (Braun et Clarke, 2006). Un processus de thématisation continu a permis d'identifier des thèmes et sous-thèmes à partir des verbatims, en utilisant le logiciel *Taguette* pour faciliter le traitement des données.

Cette analyse a permis de mettre en lumière des schémas récurrents et des relations entre des concepts émergents à travers différents entretiens (Alhojailan, 2012).

Résultats

Les résultats de ce travail révèlent que nos répondant·e·s parmi les participant·e·s à la formation CAS perçoivent leur parcours comme enrichissant et transformateur. Une majorité des diplômé·e·s interviewé·e·s rapporte avoir développé des compétences en thérapie sociale, impactant leur vie quotidienne ainsi que leur posture professionnelle. Les participant·e·s mentionnent avoir été surpris·e·s par le travail introspectif profond qu'ils·elles ont entrepris, ce qui leur a permis d'améliorer leurs connaissances en facilitation de conflits et de mieux comprendre les dynamiques relationnelles.

Concernant l'enseignement dispensé dans le cadre du CAS, les participant·e·s soulignent que la méthodologie centrée sur l'apprentissage par la pratique a facilité l'intégration des savoirs et permis une application directe des notions théoriques. Les échanges avec les pairs et les formateur·trice·s sont perçus comme indispensables. Selon les retours recueillis, ces échanges ont permis de remettre en question, de développer un regard critique et d'exprimer librement les sentiments.

Les compétences acquises, d'après les participant·e·s, leur ont permis de mieux gérer les conflits et d'avoir plus d'aisance dans la conduite de discussions constructives. En ce qui concerne le changement au niveau professionnel, ils·elles évoquent une nette amélioration des dynamiques de groupe sur les lieux de travail. Individuellement, les diplômé·e·s ressortent de cette expérience avec une meilleure confiance et une prise en compte plus adéquate de leur rôle professionnel.

Sur le plan du développement personnel, les participant·e·s rapportent des améliorations dans leurs relations, qu'ils·elles attribuent à une meilleure compréhension du conflit et de la communication efficace. En ce qui concerne l'intégration des compétences, elle a été progressive et continue, soutenue au cours de la formation par l'intégration régulière des concepts abordés en cours ainsi que les travaux de rédaction écrite. Enfin, les réseaux créés entre les participant·e·s et la possibilité de suivre des supervisions sont perçus comme des leviers importants pour maintenir les apprentissages actifs à long terme, même après la formation.

Conclusion

Cette recherche qualitative a exploré la vision rétrospective des participant·e·s de la formation CAS en *Facilitation de conflit et de coopération*. Elle a mis en lumière l'impact significatif de cette formation sur les diplômé·e·s, tant sur le plan personnel que professionnel. Les compétences acquises par les diplômé·e·s ont permis une meilleure compréhension de la facilitation de conflits, une amélioration des relations interpersonnelles et un renforcement de la confiance en soi. L'intégration progressive de ces compétences dans les pratiques quotidiennes, soutenue par des échanges réguliers et des supervisions, a permis à la majorité des diplômé·e·s interviewé·e·s de transformer leurs connaissances théoriques en compétences pratiques durables.

Certaines limites de cette étude sont à relever, notamment la taille de l'échantillon. En effet, seul·e·s huit diplômé·e·s sur une trentaine ont été interviewés, ce qui restreint la diversité des opinions recueillies. Il serait pertinent de combiner des méthodes qualitatives avec des questionnaires quantitatifs pour approfondir la question de recherche. Ces limites ouvrent ainsi la voie à de nouvelles perspectives d'investigation pour explorer davantage ces problématiques.

Liste des références

Alhojailan, M. I. (2012). Thematic analysis: A critical review of its process and evaluation. *Westeast journal of social sciences*, *1*(1), 39-47.

Bourgeois, É. (2018). *Le désir d'apprendre.* Humensis.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, *3*(2), 77-101. doi:10.1191/1478088706qp063oa

Kaufmann, J.-C. (1996). *L'entretien compréhensif*. Nathan.

Lejeune, C. (2019). *Manuel d'analyse qualitative : Analyser sans compter ni classer*. De Boeck Supérieur.

Paillé, P. (2011). Les conditions de l'analyse qualitative. Réflexions autour de l'utilisation des logiciels. *SociologieS*. https://doi.org/10.4000/sociologies.3557

Ntebutse, J. G., & Croyere, N. (2016). Intérêt et valeur du récit phénoménologique : une logique de découverte. *Recherches Soins Infirmiers*, *1*(124), 28-38. https://doi.org/10.3917/rsin.124.0028

Savoie-Zajc, L. (2009). L'entrevue semi-dirigé. In B. Gauthier (Éd.), *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données* (p. 337-360). Presses de l'Université du Québec.