

**RAPPORT SUR L'ATELIER DE FORMATION SUR LES TECHNIQUES
DE NEGOCIATION ET MEDIATION AVEC LES JEUNES DE LA
GAMBIE ET DU SENEGAL -11 et 12 MAI 2017**



THEMES : TECHNIQUES DE NEGOCIATION ET DE MEDIATION

LE PARTENAIRE FINANCIER

HD

Centre humanitaire de Dialogue

DAKAR



La levée du Soleil à l'hôtel Baobab Holiday



Les 11 et 12 /05/2017 à l'hôtel Baobab de Bijilo en Gambie, c'est tenu le troisième (3ème) atelier l'atelier de formation sur les techniques de négociation et médiation de deux jours initié par « *la Dynamique de paix en Casamance* » au profit des jeunes de la Gambie et du Sénégal. Cet atelier s'est tenu sous la supervision des représentants de **HD (Centre humanitaire pour le Dialogue)** :

- madame DIOUF chef de mission HD
- et monsieur NIANG chargé de programme HD.

L'objectif de cet atelier est de :

- *Mobiliser 25 jeunes volontaires de la Gambie et du Sénégal pour durée de deux jours de capacitation*
- *former les jeunes de la Gambie et du Sénégal sur les techniques de négociation et de médiation ;*
- *permettre aux jeunes de comprendre les concepts de Négociation et de Médiation ;*
- *permettre aux jeunes de distinguer la nuance entre la Négociation et Médiation ;*
- *maîtriser les bases des procédures de négociation et de médiation ;*
- *faire des jeunes des acteurs et artisans de paix dans leurs milieux de vie.*

Jour N°1 :

Etaient présents :

- les jeunes de la Gambie composés entre autres d'enseignants, chefs d'ONG, représentants des mouvements de jeunes, scouts et de certains membres du comité local DPC Gambie, etc.
- les jeunes du Sénégal : stagiaires et volontaires ;
- les personnes ressources : formateurs, facilitateurs et représentants de HD.

La séance a été ouverte à 9h par la Présidente du Comité local DPC en Gambie et facilitatrice madame Fatou DIALLO ,qui a fait un rappel du contexte de cet atelier de formation sur les techniques de négociation et médiation et un bref résumé des activités de la DPC en partenariat avec la fondation HD.

Par la suite, monsieur Ibrahima DIALLO a pris la parole pour présenter les modalités et l'agenda de l'atelier.

Après, le coordonnateur de la DPC, Henry NDECKY a présenté les thèmes de référence de l'atelier (TDR).

Puis, c'est au tour de la représentante de la fondation HD, madame DIOUF qui a fait une présentation brève de HD, ses interventions, ses approches et missions en Afrique et partout dans le monde.

Ensuite, il y a eu des parties de plaisantes sur les rires et applaudissements des présidents de la Gambie et du Sénégal. Ces parties de brise-glace ont permis de divertir les participants (es) afin de pouvoir bien entrer dans le but du sujet.

Après, on a procédé à la répartition des participants en 3 groupes de travail. Ces groupes représentent ici chaque pays (*Sénégal avec son Président Excellence Macky SALL, Guinée Conakry avec son Président, Alpha KONDE et la Gambie avec son Président, Adama BAROW*). Ces trois groupes ont travaillé durant 30 à 45 minutes sur les deux contextes actuels de la Gambie et le conflit en Casamance au Sud du Sénégal.

- ❖ **Que connaissez-vous du conflit en Casamance ?**
- ❖ **Que connaissez-vous de la situation actuelle en Gambie ?**

Par la suite, chaque groupe a présenté son travail en plénière en présence du président du groupe et son rapporteur.

Les présentations sont les suivantes :

- ✓ **Groupe Guinée Conakry**
- ✓ **Groupe Sénégal**
- ✓ **Groupe Gambie**

PJ : Les Présentations en annexe.

Sur la première question les participants ont parlé sur les causes du conflit qui sont entre autres : le manque de considération des populations de la Casamance dû à la marginalisation et ségrégation et la male gouvernance, etc.

Sur la seconde question les participants ont mis l'accent sur :

- problème ethnique dû au système électoral c'est le cas du Fogny entre les Diolas et les Mandingues ;
- une revanche politique ;
- un conflit d'intérêt politique ;
- un vote aux élections législatives basé sur l'ethnie ;
- une mauvaise interprétation de la démocratie par la majorité des gambiens.

De 12h à 13h 30 madame DIALLO la facilitatrice a abordé le thème 1.

GESTION DES CONFLITS

Dans cette partie on a retenu ces points suivants :

- ✓ **LA GESTION**

- C'est élimination, la neutralisation ou le contrôle des moyens qui serve à entretenir un conflit ou une crise.
- C'est empêcher un conflit d'éclater sous forme de crise ou bien calmer une crise en cours en amenant les protagonistes à la table de négociation.

LA RESOLUTION

- S'attaquer aux causes du conflit souvent avec l'accord des parties en présence. La résolution est à long terme un fruit épineux.
- Elle s'accomplit rarement par une action directe et nécessite le plus souvent un laps de temps prolongé.

LA PRE NEGOCIATION

- ✓ Choix du médiateur
- ✓ Création d'un environnement pouvant permettre un vrai dialogue
- ✓ Identification des différentes parties et des problèmes à discuter pour résoudre le conflit
- ✓ Donner des garanties de confiance et de fiabilité des négociations
- ✓ Faire plusieurs entretiens séparés et confidentiels pour déterminer l'agenda des négociations (Ordre du jour, date, heure, règlement intérieur, nombre de représentants, etc.)
- ✓ Traitement des questions de forme et évitement des questions de fond.
- ✓ Durant cette partie les participants ont beaucoup débattu sur le thème.

Après, de 13h 30 à 15h c'est la pause déjeuner.

De 15h à 16h: l'atelier a repris avec la négociation juste avant il y a eu une partie de jeu ou une dynamica dénommé « **river, water** ».

Ce jeu a permis de se divertir mais aussi et surtout d'enseigner aux participants que l'union fait la force et en cas de problème d'essayer de trouver ensemble des solutions. Et aussi ce jeu annonce la phase qui allait suivre dans l'atelier : la **Négociation**.

NEGOCIATION

Définition : La négociation est un processus par lequel deux parties cherchent à établir un accord sur ce que chacune entend prendre ou donner.

La négociation est l'activité mettant en présence deux ou plusieurs parties (individus, groupes, délégations) qui en raison de leur interdépendance, veulent trouver une issue satisfaisante et non violente à une situation exigeant de la part de chacun, la prise en compte de la réalité de l'autre.

Le plus important en négociation, c'est de savoir se mettre à la place de l'autre. Si on veut modifier son mode de penser la première chose à faire est de le comprendre

« **Négocier, c'est agir, faire bouger, faire circuler, échanger, c'est le contraire de l'inertie** »

La négociation est un processus rationnel de prise de décision car un nombre important de variables humaines interviennent, telles les perceptions, les représentations, la créativité, les variables de personnalité, les caractéristiques culturelles, la nature des relations entre les parties (pouvoir; confiance; personnalisation des rapports).

Conditions nécessaires pour une négociation efficace

Pourquoi les protagonistes décident d'utiliser la négociation?

Quand il y'a impasse ou interdépendance, le besoin de sauver la face

Les conditions

Convergences: il faut un minimum de points de convergences dans les divergences.

Les acteurs et la préparation de la négociation

- Qu'est-ce-qu'un acteur ?

Dans la négociation, les acteurs sont les différentes parties prenantes à la négociation. Il peut être un individu ou un groupe d'individus tiers ou directement liés au conflit.

- L'acteur

Comportement de l'acteur :

- **agressivité** (le sens de l'initiative, le sens de la compétition, la volonté d'employer la force, la menace ou le bluff) ;

- **communication** (capacité d'écoute) ;

- **processus de pensée** (la capacité d'analyse ou l'esprit de décision) ;

- **socialisation** (l'ouverture d'esprit ou la patience) ;

- **moi** (estime de soi, la sensibilité à la déontologie ou le statut dans l'organisation).

-**Flexibilité:** Flexible sur les moyens et ferme sur les objectifs.

-**Patience:** Ne pas être tenté par le gain immédiat. Accepter de perdre un peu pour gagner plus dans le futur.

-**Ténacité:** Persister dans l'effort de transformer l'adversité en collaboration

-**Créativité:** Explorer de nouvelles possibilités de satisfaire leurs intérêts mutuels

-Check list

-Rester flexible et compréhensif,

-Se rappeler que l'ennemi, c'est le problème mais pas votre partenaire de négociation

-Ne pas faire dissuader à cause d'un comportement non amical ou malsain

-Maintenir le dialogue

-Penser aux détails en même temps que l'essentiel

Les styles de négociateur

- Quatre styles de négociation

-Le style « **dur** »: Dominateur, agressif, tourné vers le pouvoir

-Le style « **chaleureux** »: Apporte son soutien, compréhensif, coopératif, tourné vers les autres

-Le style « **calculateur** »: Analytique, conservateur, réservé, préoccupé par le problème

- Le style « **maquignon** »: Négociateur malhonnête, peu scrupuleux en affaires

- Quelque soit son style, le bon négociateur doit avoir:

➤ **Du professionnalisme** (compétence, rigueur, lucidité, compréhension du processus et de la stratégie dans laquelle s'insère la négociation)

➤ **De la préparation** (démarche préliminaire indispensable)

➤ **Personnalisation** met en relief les aspects de la relation et la nécessité d'adapter cette relation aux objectifs des négociateurs.

PRÉPARATION DE LA NÉGOCIATION

I - De quoi s'agit-il ? Quelle est la vraie question à négocier? Perceptions. Enjeux .Positions

II - Connaissez-vous vos interlocuteurs ?

A qui a-t-on affaire ?

Identité du négociateur

- Qui est-il? A-t-il un mandat et qui l'a mandaté?
- A-t-on prévu de placer en face de lui un interlocuteur de rang équivalent?
- A-t-il les compétences et les connaissances que requiert la négociation?

A-t-on essayé de savoir le système de valeurs de notre partenaire?

De 16h à 16h 30: c'est la pause thé

Par la suite de 16h 30 à 18h l'atelier a continué avec une partie de jeu « face to face » ce jeu a permis d'attirer l'attention des participants que pendant la négociation il faut toujours garder le contact.

PENDANT LA NÉGOCIATION

- **Ritualisation:** Prendre contact, structurer le climat et réduire l'anxiété, se mettre d'accord sur les procédures, établir une bonne communication et un contact entre partenaires, avoir une bonne connaissance des habitudes culturelles

Information et exploration:

- ✓ Réduire les incertitudes
- ✓ Le temps du déroulement est en général assez long car les négociateurs argumentent
- ✓ Leurs Positions.

- ✓ Les qualités nécessaires à cette phase sont : techniques de **communication**, savoir **écouter, convaincre, reformuler, mesurer le non-verbal**

Développement des mécanismes d'influence :

Claire apparition des positions affichées

Justification des prétentions, des refus et/ou des réticences

Mobilisation des techniques majeures de négociation qui vont être accompagnées par tout un ensemble de tactiques

Durant cette phase, les négociateurs devront faire preuve de beaucoup de technicité en négociation mais également de conviction et de gestion du stress. C'est un passage difficile car il y a beaucoup « d'aller-retour » entre les points.

Rapprochements/ajustements :

Cette phase va faire émerger le jeu croisé : Des propositions/contre-propositions,

-Des concessions et contre-concessions,

-Des solutions originales non prévues au départ de la négociation

Les techniques privilégiées vont être le maniement des concessions et éventuellement la création de solutions nouvelles.

De 18h à 19h : sketch sur la négociation de conflit exemple du cas de Fogny de Gambie .Dans ce sketch, on informait les participants de la situation actuelle en Fogny. Et ce sketch attirait l'attention que la meilleure solution de résoudre un problème c'est de négocier entre parties opposées et les plus grands facilitateurs c'est les jeunes.

Ainsi, ce sketch a mis fin à la première journée de l'atelier à 19h.



Evaluation de la 1ère journée au niveau de la piscine

Jour N°2 :

De 9h à 9h 30 : Le dernier jour de l'atelier a démarré avec des prières de l'Iman et du Pasteur.

Ensuite, ce fut la récapitulation de la première journée de formation par les participants autour de la piscine de l'hôtel à travers un jeu « de jet de bouteille » la formatrice jette la bouteille celui qui attrape dit ce qu'il a retenu de manière brève.

Une fois dans la salle la formatrice a continué la suite de la partie **Négociation**.

✓ LES CONCESSIONS

Les concessions sont l'un des éléments majeurs de la négociation. Elles font partie des tactiques utilisées pour provoquer des concessions de l'autre partie.

Mais faire des concessions peut être mal perçu. Cela peut être considéré comme un signe de faiblesse.

✓ L'ART DE CONVAINCRE

1- Le message doit être préparé : Faire de courtes phrases. Une idée par phrase. Si l'idée est complexe, il faut la simplifier en utilisant autant de phrases nécessaires pour l'exprimer. Ce qui est simple pour nous peut-être nouveau et complexe pour l'autre.

2- Le message doit être entendu par l'autre partie. Pour cela, il faut chercher à capter son attention: Être bref et mettre l'accent sur la partie la plus importante du message.

3- Après l'entendement, c'est la compréhension: L'autre partie ne doit pas seulement entendre un bruit vague. Prononcer clairement en articulant, ne pas avoir peur de parler lentement. Répéter s'il le faut car la répétition est pédagogique. Pour convaincre, il faut des informations concrètes

Laisser un peu de temps à l'autre partie pour assimiler l'information

Tenter de persuader avec des mots qui traduisent des images qui parlent à votre interlocuteur .

Maîtriser la langue avec laquelle vous parlez

Regardez votre interlocuteur

Le premier contact: port vestimentaire, le bonjour pressé, le bonjour énervé, le bonjour indifférent, le bonjour obligé, le bonjour enthousiaste (Obama)...

Se présenter: prénom, nom et profession: créer de l'ambiance: je suis très content de faire votre connaissance, crée du lien: depuis le temps que j'entends parler de vous

Les techniques d'argumentation: Argumenter par l'explication: définir, décrire, raconter

L'explication est la manière la plus courante d'argumenter: soutenir une thèse en la définissant, en la décrivant, racontant, donner des chiffres pour mieux se faire comprendre.

L'argument d'autorité: il s'agit de citer des références par exemple la loi, Papa, l'Assemblée Nationale, Victor Hugo.

❖ Argumenter par les avantages: qu'est que ce l'autre y gagne.

Argumenter par les valeurs: cela permet d'exploiter toute la charge émotionnelle, morale et affective. Les valeurs sacralisent votre discours et le placent dans l'indiscutable; exemple respecter les droits des enfants.

Ainsi, avant aborder le point sur la notion de culture il ya eu des parties d'anecdotes. Ces parties de divertissements enseignaient l'importance de la culture dans la négociation.

✓ La notion de culture

La culture est évolutive et se transmet à travers les générations. « La culture c'est tout ce qui nous reste quand on a tout oublié ».

Ainsi, Edouard Herriot positionne la culture comme un héritage, comme une intuition, comme une partie intégrante de l'histoire d'un individu.

Lors d'une négociation, on attachera plus d'importance à la connaissance de l'autre et à la confiance. La proximité culturelle peut déterminer la réussite dans la négociation. La promesse orale vaut autant que l'écrit.

De 10h à 13h 30 : La formatrice a entamé le thème 2.

MEDIATION

Madame DIALLO a mis l'accent sur les points suivants : Intervention d'une partie extérieure au conflit bénéficiant de la confiance des parties impliquées. Pas indispensable mais nécessaire en cas d'impasse.

Qualités du médiateur:

- *Crédibilité,
- *Compétences,
- *Impartialité,
- *Patience,
- *Sympathie,
- *Empathie (besoin de soutien émotionnel),
- *Souplesse.
- *Flexibilité

Trois stratégies majeures de médiation:

- **Communication** (développer des contacts avec les parties)
- **Formulation** (contrôle du déroulement de la négociation, mettre en évidence les points communs, réduire les tensions)
- **Manipulation** (attirer les parties à la table de négociation, modifier les attentes des parties, aider à définir un accord.

De 13h 30 à 15h : c'est la pause déjeuner

De 15h à 15h30 : c'est la suite de l'atelier sur la médiation.

Profil du médiateur

- Un Etat,
- Un groupe,
- Une ONG,

- Une personne ressource,
- Une organisation internationale ou régionale,
- Une multinationale

Institutions et organisation internationale, organisations régionales, ONG

- Elles doivent avoir une **Connaissance** des conflits, une **compréhension** des personnes en litige, une grande capacité **d'écoute** et une **maîtrise** de la notion de temps.
- Elles doivent savoir **communiquer** et **présider** les rencontres.
- **La Confiance, Crédibilité** et une **grande compétence** sont nécessaires pour être accepté comme médiateur.

Comprendre les intérêts des parties.

➤ Au-delà des intérêts déjà connus, le médiateur doit essayer de considérer ceux non avoués, l'historique des relations, les stratégies des uns et des autres.

Les intérêts dépendent des perceptions. Ainsi pour s'occuper des intérêts il faut s'intéresser à la psychologie des parties.

➤ Trouver un compromis en identifiant les points de convergences, faire attention à l'importance que les partenaires à la négociation attribuent à des problèmes spécifiques, évaluer le meilleur et le pire des résultats.

➤ Garder à l'esprit que les intérêts et les problèmes peuvent changer si la situation sur le terrain change. La perception de départ peut ne pas être la perception d'arrivée
Intelligent, Résistant, Patient, Neutre

Deux objectifs pour le médiateur

Changer les circonstances physiques du conflit (faire rencontrer les parties dans un environnement différent)

Façonner la nature du résultat .Ces objectifs sont atteints quand il possède une certaine influence politique, économique, etc.

Ainsi, l'atelier a pris fin à 17h avec une photo de famille de tous les participants, les formateurs et les représentants de HD.

Recommandations :

- ❖ **Création du comité local DPC dans le Fogny pour renforcer les liens et la cohésion sociale entre les deux communautés (Mandingue et Diolla).**
- ❖ **Démultiplier cette formation dans les différentes zones transfrontalières entre la Gambie et Sénégal.**
- ❖ **Initier une rencontre communautaire d'échange et de plaidoyer pour améliorer les relations de bon voisinage entre les différentes communautés.**

- ❖ **Créer un groupe whatsapp ou blog en vue de permettre aux jeunes formés de pouvoir échanger, partager et se former à travers la plate-forme des réseaux sociaux**

Enfin, une pause-café et des au-revoir par ci par là des participants.

Cérémonie de clôture



Fait à Bijilo en Gambie le 12 Mai 2017

Les Rapporteurs :

Mamadou Diang DIALLO

Fatou BADJI

Christian Kampal

L'équipe des Facilitateurs

Fatou JALLOW

Henry NDECKY