

Cultiver la posture de médiateur·rice des conflictualités professionnelles

7 séquences d'avril à décembre 2024

Pour un groupe de 5 à 6 personnes

Paysages et intentions

Le monde du travail, et notamment au sein du secteur artistique et culturel, est traversé aujourd'hui par de nombreuses conflictualités. De multiples sujets sociétaux viennent bousculer nos normes collectives et s'ajouter à la conflictualité inhérente à l'activité de travailler. Au sein des équipes, comme dans la société, apparaît une tendance à la polarisation des points de vue, ce qui provoque à la fois de lourds silences, des difficultés à s'écouter, des accrochages répétés. Nous percevons également une disparition de la nuance dans le vocabulaire, dans le choix des mots, ce qui invalide toute possibilité de distinction et de mesure.

Dans ce contexte, il nous paraît nécessaire de repenser les modèles de résolution de conflits, et de définir collectivement de nouveaux repères.

« *Ce dont on ne peut parler, c'est cela qu'il faut dire* » (Valère Novarina)

Installer le « réflexe » médiation au sein des pratiques de travail est une piste pour agir autrement face aux différends.

Nous observons le déploiement de cette activité de régulation, ce qui signifie « se parler du travail ». Elle est en particulier portée par les métiers liés aux ressources humaines, les représentant·e·s du personnel, et les personnes nommées en tant que référents transversaux (handicap, violences et harcèlement sexistes et sexuels, éco responsabilité, discrimination, responsabilité sociale des entreprises, coordinateurs d'intimité).

Ainsi, la médiation, et la négociation, sont des outils inspirants qui permettent de maintenir et de réinventer le lien social, dans un souci d'accueillir l'altérité pour travailler les uns avec les autres et non pas les uns à côté des autres.

Ces principes posés, l'objectif de la formation-action est d'aborder et de cultiver la pratique de la médiation et de la négociation à travers le prisme de situations concrètes rencontrées dans l'espace du travail.

La méthode pédagogique appelée « analyse de pratiques professionnelles » est mobilisée. Elle repose sur l'exposition de situations proposées par les participant·e·s, qui les analysent, ouvrant ainsi une compréhension des processus et méthodes à l'œuvre permettant de mieux les appréhender par la suite.

Dans chaque séquence, au gré des situations exposées, nous vous proposons des apports théoriques, des méthodes et outils, qui viennent éclairer les pratiques et ouvrir sur de possibles expérimentations.

Au sein d'un petit groupe de 5 à 6 personnes, cette formation-action, espace de coopération entre pairs à la fois neutre, formel, bienveillant et sans complaisance, se déroule en 7 sessions sur une période de 9 mois afin de vous permettre d'expérimenter entre chaque séquence, et d'assurer le suivi de l'évolution de vos pratiques.

Objectifs pédagogiques

- Développer ses compétences de gestion des conflits, notamment par la méthode de médiation et de négociation
- Être capable d'appréhender et d'analyser la complexité des relations conflictuelles au travail et identifier ce qui relève des domaines juridiques, organisationnels et/ou relationnels
- Mieux connaître son rapport à la médiation et à la conflictualité pour mieux se positionner
- Savoir anticiper le déploiement de tensions conflictuelles présentes ou à venir, à partir de la prise en considération de signaux faibles
- Être capable de poser un cadre permettant une régulation régulière des relations de travail
- Être capable d'accueillir un état de crise entre personnes au travail notamment dans le cas de harcèlement moral ou de comportements problématiques

Public concerné et prérequis

Cette formation-action s'adresse de manière transversale à toutes les personnes occupant des fonctions où l'activité de médiation des différends s'exerce : encadrant·e, personne chargée des ressources humaines, représentant·e du personnel, référent·e·s (handicap, violences et harcèlement sexistes et sexuels, éco responsabilité, discrimination, responsabilité sociale des entreprises, coordinateurs d'intimité), pilote de projets internes ou externes à multipartenaires.

Prérequis : aucun autre prérequis n'est demandé

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier les modalités de participation adaptées.

Programme

Au cours de ces séquences, vous pourrez :

- Identifier les différentes définitions et conceptions du conflit et de la conflictualité en relation avec leurs fondements théoriques
- Acquérir les outils et processus méthodologiques de la médiation et de la négociation pour travailler des situations de conflits
- Explorer votre relation à la médiation et à la conflictualité à la lumière de vos héritages et parcours de vie
- Repérer les conditions de faisabilité pour faire évoluer un conflit en débat de normes
- Appréhender la notion de cadre sécurisé pour se parler ensemble du travail

Séquence 1 – Jeudi 4 avril 2024 de 9h30 à 18h – 7h

- Présentation des objectifs de la formation-action et du programme, présentation des participant·e·s et de leur contexte de travail
- Mise en commun des pratiques, des représentations et des questions des participant·e·s

Siège social : 71, rue de la Fontaine au Roi - 75011 Paris - 01 53 36 76 50 - bienvenue@labelleouvrage.fr - SAS au capital de 2 250 €

concernant la médiation des conflictualités professionnelles

- Apports théoriques et pratiques autour de la notion de conflit (mécanismes, sujets, attitudes, complexité, communication, etc)
- Apports théoriques et pratiques autour de la notion de médiation et de négociation (histoire, influences, vocabulaire, objectifs, typologie, conditions de mise en œuvre, processus, méthodes, éthique, techniques, etc)
- Choix d'expérimentation

Séquence 2 – Mercredi 15 mai 2024 de 9h30 à 18h et jeudi 16 mai 2024 de 9h30 à 13h – 10,5h

- Echanges de nouvelles concernant les participant-e-s
- Point sur les mises en pratique et reprise de contenus en fonction des questions émergentes
- Présentation d'une situation apportée par chaque participant-e-s
- Eclairages théoriques et pratique de mises en situation
- Choix d'expérimentation

Séquence 3 – Mardi 25 juin 2024 de 9h à 18h30 et mercredi 26 juin 2024 de 9h à 13h – 12h

- Echanges de nouvelles concernant les participant-e-s
- Point sur les mises en pratique et reprise de contenus en fonction des questions émergentes
- Exploration de sa relation à la médiation et à la conflictualité en articulation avec ses héritages et sa trajectoire, dans son contexte à la fois familial, social, historique et géographique. C'est une proposition de travail réflexif pour interroger, faire des liens, et mieux comprendre son propre rapport à la médiation et au conflit.

Séquence 4 – Lundi 9 septembre 2024 de 9h à 13h – 4h

- Echanges de nouvelles concernant les participant-e-s
- Retour sur l'exploration de sa relation à la conflictualité
- Présentation d'une situation apportée par les participant-e-s ou Proposition d'exercice de mise en situation
- Eclairages théoriques et pratiques
- Choix de mises en pratique

Séquence 5 – Vendredi 4 octobre 2024 de 9h à 13h- 4h

- Echanges de nouvelles concernant les participant-e-s
- Présentation d'une situation apportée par les participant-e-s ou Proposition d'exercice de mise en situation
- Eclairages théoriques et pratiques
- Choix de mises en pratique

Séquence 6 – Vendredi 8 novembre 2024 de 9h à 13h – 4h

- Echanges de nouvelles concernant les participant-e-s
- Présentation d'une situation apportée par les participant-e-s ou Proposition d'exercice de mise en situation
- Panorama sur l'ensemble des apports théoriques et méthodologiques abordés dans la formation-action pour consolidation
- Choix de mises en pratique

Séquence 7 – Lundi 16 décembre 2024 de 9h à 13h – 4h

- Echanges de nouvelles concernant les participant·e·s
- Point sur les mises en pratique et reprise de contenus en fonction des questions émergentes
- Bilan de la formation et repérage par les participant·e·s des acquis, des éléments à consolider, des chantiers de travail à ouvrir

Un rendez-vous individuel de suivi d'une heure est proposé 3 mois après la fin de la formation.

Formatrice

Clara Rousseau, médiatrice, intervenante, formatrice et co-directrice de La Belle Ouvrage

Moyens pédagogiques et techniques

L'analyse des pratiques professionnelles

Fréquemment utilisée dans les secteurs de la santé, de l'éducation et du travail social, l'analyse de pratiques professionnelles est une manière singulière de se former. Elle est basée sur l'exposition et l'analyse de situations complexes rencontrées dans la vie professionnelle, ouvrant ainsi une compréhension des processus à l'œuvre, pour mieux les appréhender par la suite.

À partir de situations particulières, le travail d'analyse permet d'accéder à des contenus de formations utiles à l'ensemble du groupe et de voir – en situation – l'utilité de concepts théoriques dans des domaines aussi divers que la sociologie des organisations, la gestion, la psychologie, l'analyse de l'activité, le droit, et de proposer des outils pratiques comme supports d'aide à la résolution.

Cette articulation singulière entre analyse de pratiques et outils de formation est le fruit d'une pratique concertée entre les différent·e·s consultant·e·s de La Belle Ouvrage.

Les récits de vie

À partir de supports pédagogiques variés (écrits, représentations graphiques, représentations chronologiques...), il s'agit d'explorer votre parcours professionnel replacé dans son contexte à la fois familial, social, historique, géographique, de repérer les liens qui le constituent et de percevoir l'articulation avec vos choix professionnels.

Nous utilisons également cette méthode, notamment dans le cadre des accompagnements d'équipes, pour explorer collectivement le récit de vie de votre structure, ses grandes étapes, ses réussites, ses tourmentes, ses changements, ... le tout en relation avec son contexte spécifique.

La description de l'expérience professionnelle

Elle s'appuie sur les pratiques de l'accompagnement en Validation des Acquis de l'Expérience. Il s'agit de vous faire travailler sur le repérage d'expériences professionnelles significatives et de vous amener à décrire les tâches réelles de façon très détaillée. Cette méthode a le triple avantage d'explorer la différence entre le travail prescrit et le travail réel, d'approfondir la réalité de votre travail singulier, et d'opérer une transformation de la représentation que vous avez de votre propre pratique et de vous en tant que professionnel·le.

La résolution de problèmes par la créativité

Il s'agit d'explorer vos problématiques et de rechercher des solutions par des méthodes favorisant votre expression : collectographes, jeux de rôles, mise en situation, photolangage, dessin.

Les mallettes pédagogiques et outils professionnels

- Pour la formulation du projet et son évaluation : méthode de recueil d'informations, de formulation écrite et orale du projet, de présentation, d'évaluation.
- Pour le pilotage de projets : domaines de pilotage, articulation projets et pilotage, analyse des délégations, cartographie du contexte...
- Pour la gestion du temps : outils de planification de l'activité, du travail individuel et collectif, du suivi des tâches.
- Pour la construction de projets partagés : outil de pilotage à plusieurs partenaires, schéma des phases, analyse des responsabilités, cartographie des actions, ...
- Pour la gestion économique et financière : outils d'analyse économique, de prévisions et de contrôle budgétaires, de gestion de la trésorerie.
- Pour l'organisation du travail et la réflexion RH : outils de référentiels de compétences par famille de métiers, profils de postes, schémas organisationnels, organigrammes, protocoles de réunions, protocoles de travail au quotidien (agencement des bureaux, classement, création d'outils spécifiques...), protocoles de recrutement.
- Pour la conduite de mission : outils d'accueil de la demande, de la mise en place du cadre, méthodes d'animation, construction de dispositifs d'accompagnement, d'évaluation, élaboration de grille de lecture des situations.
- Pour l'évaluation : outils de conduite d'évaluation, méthode du cadre logique.
- Pour la gestion des conflits : approches des notions de conflictualités individuelles et collectives, protocoles d'ajustements, conduite de dispositifs d'amélioration des relations de travail, principes d'éthique de la parole.
- Pour la médiation des conflictualités professionnelles: approche des notions de médiation et de négociation dans le continuum des différentes modalités de règlement des conflits, adaptation des processus en fonction des objectifs recherchés, positionnement et méthodologie du médiateur-trice.

Conditions de faisabilité

Confidentialité, présence assidue, bienveillance, écoute réciproque, attitude participative, implication personnelle.

Mode de validation des acquis

En fin de parcours, un bilan collectif et une évaluation globale de la formation sont effectués avec les stagiaires, permettant de mesurer le chemin parcouru, individuellement et collectivement.

Mode de mise en œuvre

- **Durée totale** : 46,5h réparties sur 9 jours
- **Effectif** : 5 à 6 stagiaires
- **Lieu de formation** : La Belle Ouvrage à Paris / Possibilité de distanciel pour les séquences 4, 5, 6.
- **Dates et horaires** :
Séquence 1 – Jeudi 4 avril 2024 de 9h30 à 13h puis de 14h30 à 18h
Séquence 2 – Mercredi 15 mai 2024 de 9h30 à 13h puis de 14h30 à 18h
Jeudi 16 mai 2024 de 9h30 à 13h
Séquence 3 – Mardi 25 juin 2024 de 9h à 13h puis de 14h30 à 18h30
Mercredi 26 juin 2024 de 9h à 13h
Séquence 4 – Lundi 9 septembre 2024 de 9h à 13h
Séquence 5 – Vendredi 4 octobre 2024 de 9h à 13h
Séquence 6 – Vendredi 8 novembre 2024 de 9h à 13h
Séquence 7 – Lundi 16 décembre 2024 de 9h à 13h
- **Interlocutrice** : Eloïse Dommange
- **Tél.** : +33 (0)1 53 36 76 50
- **Email** : bienvenue@labelleouvrage.fr
- **Modalités de financement** : nous contacter, nous vous aidons à établir votre dossier de demande de prise en charge (AFDAS, ...).

Modalités d'inscription

- Envoi d'un CV et d'une lettre de motivation à La Belle Ouvrage **avant le 4 mars 2024**.
- Entretiens exploratoires téléphoniques pour vérifier l'adéquation entre les attentes des stagiaires et les objectifs de la formation.
- Validation de l'inscription et établissement du dossier de prise en charge.