

Atelier de formation-action

Cultiver la posture de médiateur·rice des conflictualités professionnelles

3 jours / les 20, 21 et 22 novembre 2024

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 l'activité de régulation des relations de travail, ce qui signifie « se parler du travail ». Cette activité est en particulier portée par les métiers liés aux ressources humaines, les représentant·e·s du personnel, et les personnes nommées en tant que référent·e·s transversaux : handicap, violences et harcèlement sexistes et sexuels, éco-responsabilité, discrimination, responsabilité sociale des entreprises, coordinateur·rices d'intimité. Plus largement les encadrant·e·s sont aujourd'hui régulièrement sollicité·e·s à cette place de régulation au sein de leurs services, pôles, équipes projets, ...

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 un·e·s avec les autres et non pas les un·e·s à côté des autres.

Nous envisageons la médiation comme une activité et une compétence à développer au service de plusieurs objectifs :

- Prévenir le déploiement de tensions conflictuelles à partir de la prise en considération de signaux faibles
- Entretien des espaces où on se parle de « comment » on travaille ensemble
- Anticiper les différends inhérents à la construction de projets communs ou à des désirs de séparation,
- Mettre au travail des sujets sensibles à aborder au sein d'une équipe
- Accueillir un état de crise entre personnes au travail, notamment dans le cas de harcèlement moral ou de comportements problématiques
- Revenir sur une crise (dé)passée pour en comprendre les tenants et aboutissants. Dans tous les cas, le but est d'ouvrir de la curiosité pour soi-même et pour l'autre, d'élargir ses champs de compréhension plutôt que de rester clivé·e·s, d'éclairer les zones d'accords et de désaccords, de composer des solutions équitables.

Objectifs pédagogiques

- Développer ses compétences de gestion des conflictualités, 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 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, coordinateur·ice 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 prendre contact avec notre référente handicap, Anne-Laurence Vesperini (anne-laurence@labelleouvrage.fr - 01 53 36 76 50) afin d'étudier les modalités de participation adaptées.

Programme

Au cours de ces journées, vous pourrez :

- Prendre du recul au sein d'un groupe de pairs sur les questions de conflit au travail
- Elaborer des évolutions dans vos pratiques professionnelles et les questionner avec d'autres dans le cadre d'un espace à la fois neutre, formel, et bienveillant
- Acquérir les outils et processus méthodologiques de la médiation et de la négociation pour travailler des situations de conflits

Jour 1 – Mercredi 20 novembre 2024

- Présentation des objectifs de la formation-action et du programme, présentation des participant·e-s et de leur contexte de travail
- Travail sur les représentations et le vocabulaire autour de la notion de conflit et de médiation
- Mise en commun des pratiques et des questions des participant·e-s concernant la médiation de conflits
- 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, éthique, typologies, conditions de mise en œuvre, processus, méthodes, , techniques, etc.)

- Intervention d'un.e médiateurice pour témoigner d'une expérience professionnelle
- Programme en soirée autour de la notion de justice restaurative

Jour 2 – Jeudi 21 novembre 2024

- Un témoignage de mise en œuvre de l'activité de médiation au sein d'une entreprise
- Un témoignage de médiation vécue
- Apports méthodologiques et d'outils concernant :
 - Les dispositifs pour « se parler du travail », d'amélioration des relations de travail, les entretiens d'ajustement, les processus de changement, le débat de normes
 - La médiation de prévention, de crise, restaurative
 - La négociation raisonnée
 - Une grille d'analyse de situations complexes
 - Une grille de lecture des relations interpersonnelles, les processus de compréhension et de perception
 - L'importance du cadre
 - L'écoute et la reformulation
- Approche de son propre rapport au conflit et à la médiation
- Programme en soirée

Jour 3 – Vendredi 22 novembre 2024

- Poursuite des apports méthodologiques
- Travail de réflexivité de chaque participant.e pour mettre concrètement en pratique certains des outils proposés
- Fils à tirer méthodologiques et ressources en lien avec la thématique
- Formulation d'une synthèse des objets travaillés dans le cadre de la formation-action et mise en perspective de sa transmission au sein de la structure des participant.e.s
- Bilan de la formation

Processus

Un temps de préparation collective est proposé aux participant.e.s au sein de leur structure, en amont de la formation-action, qui permet de mettre au travail la problématique avec d'autres membres de l'équipe. Après la formation-action, l'organisation d'un temps de restitution auprès de leur équipe est proposée aux participant.e.s pour partager un certain nombre des apprentissages réalisés en formation et envisager ensemble des transformations.

Formatrices

- **Mona Davenel-Janneau**, intervenante, formatrice
- **Clara Rousseau**, intervenante, formatrice et co-directrice de La Belle Ouvrage

Intervenant.e.s

Des témoignages issus de la pratique de nos partenaires et d'autres professionnel.le.s :
(en cours)

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 concrètement 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, entretiens, outils d'animation et de contribution, 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 sur tous les temps de la formation (formation intégralement en présentiel), 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** : 27h réparties sur 3 jours
- **Effectif** : 10 à 12 stagiaires
- **Horaires** : 9h00 - 13h00 / 14h30-18h30 ainsi qu'un programme de soirée
- **Lieu de formation** : La Belle Ouvrage à Paris
- **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, ...).
- **Dates** : Du 20 au 22 novembre 2024

Modalités d'inscription

- Envoi d'un CV et d'une lettre de motivation à La Belle Ouvrage avant le 18 octobre 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