

Cultiver la posture de médiateur·rice des conflictualités professionnelles

3 jours / les 26, 27 et 28 novembre 2025

Objectifs pédagogiques

- Analyser la complexité des relations conflictuelles au travail et identifier ce qui relève des domaines juridiques, organisationnels et/ou relationnels
- Anticiper l'accroissement de tensions conflictuelles présentes ou à venir, à partir de la prise en considération de signaux faibles
- Concevoir un cadre permettant une régulation régulière des relations de travail et l'accueil d'un état de crise entre personnes au travail
- Identifier son rapport à la médiation et à la conflictualité pour mieux se positionner
- Utiliser les méthodes de médiation et de négociation pour développer ses compétences de gestion des conflictualités

Public concerné et prérequis

Profil: 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·rice d'intimité), pilote de projets internes ou externes à multipartenaires.

Plusieurs personnes d'une même équipe peuvent suivre ensemble cette formation-action.

Prérequis : Aucun

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.

Paysage 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
- Entretenir les 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.

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 26 novembre 2025 – De 9h à 19h30 + un programme en soirée

- 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 médiation et de négociation : histoire, influences, vocabulaire, objectifs, éthique, typologies, conditions de mise en œuvre, processus, méthodes, techniques, etc.
- Intervention d'un·e médiateur·rice pour témoigner d'une expérience professionnelle

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

- Programme en soirée autour de la notion de perception et de dialogue

Jour 2 – Jeudi 27 novembre 2025 – De 9h à 19h30 + un programme en soirée

- Un témoignage de médiation vécue par un·e médiant·e
- Apports méthodologiques et d'outils concernant :
 - La notion de conflit : mécanismes, sujets, attitudes, complexité, communication, etc.
 - L'écoute, le questionnement
 - Les dispositifs pour « se parler du travail », d'amélioration des relations de travail, les entretiens d'ajustement, les processus de changement
- Approche de son propre rapport au conflit et à la médiation
- Programme en soirée autour de son propre rapport au conflit et à la médiation

Jour 3 – Vendredi 28 novembre 2025 de 9h à 18h30

- Poursuite des apports méthodologiques et d'outils concernant :
 - Le débat de normes
 - La médiation de prévention, de crise, restaurative
 - La négociation raisonnée
 - Une grille de lecture des relations interpersonnelles, les processus de compréhension et de perception
 - L'importance du cadre
 - L'activité cognitive des médiateurs
 - La justice restaurative
- Travail de réflexivité de chaque participant·e pour mettre concrètement en pratique certains des outils proposés
- 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

Formatrices

- **Mona Davenel-Jeanneau**, intervenante et formatrice
- **Clara Rousseau**, intervenante, formatrice, médiatrice et co-directrice de la Belle Ouvrage

Modalités pédagogiques

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

Conditions de faisabilité : Confidentialité, présence assidue sur tous les temps de la formation (formation intégralement en présentiel), bienveillance, écoute réciproque, attitude participative, implication personnelle.

Intervenant-e-s

Des témoignages issus de la pratique de nos partenaires et d'autres professionnel-le-s :

- *Liste des intervenant-e-s en cours d'élaboration*

Moyens pédagogiques et techniques

Les moyens pédagogiques et techniques sont ajustés à la nature des compétences visées :

- Pour soutenir l'acquisition de compétences liées à la posture professionnelle :

L'utilisation de la **méthode d'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, permettant de mieux les appréhender par la suite.

La méthode des **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.

- Pour soutenir l'identification de vos compétences :

La méthode de **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 faire travailler les personnes sur le repérage d'expériences professionnelles significatives, de les amener à décrire les tâches réelles de façon très détaillée, de pouvoir prouver la réalité des pratiques exercées. Cette méthode a le triple avantage de pouvoir explorer la différence entre le travail prescrit et le travail réel, d'approfondir la réalité du travail singulier de la personne, et d'opérer une transformation de la représentation que le sujet a de sa propre pratique et de lui-elle en tant que professionnel-le.

- Pour soutenir l'acquisition de compétences organisationnelles et de créativité / d'innovation :

La **résolution de problèmes par la créativité** : recherche de solutions et résolution de problèmes par des méthodes favorisant l'expression des personnes : collectographes, organigrammes, jeux de rôles, simulations de situation...

- Pour soutenir l'acquisition de compétences techniques :

Des **malettes pédagogiques relatives aux conduites de projets ainsi que des exemples d'outils professionnels** issus de pratiques de terrain sont fournis aux participant-e-s, par exemple :

- 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 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 financière : outils 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.

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.

Mise en œuvre

- **Durée totale** : 27 heures réparties sur 3 jours + programme en soirée
- **Effectif** : 10 à 12 stagiaires
- **Horaires** : 9h00 – 19h30 ainsi qu'un programme en soirée les 26 et 27 novembre
- **Lieu de formation** : La Belle Ouvrage à Paris
- **Dates** : Du 26 au 28 novembre 2025
- **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 .
- 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