

# La régulation médiation

# Sortir du cercle vicieux

Les séances de régulation-médiation  
Collectif- Médiation- Régulation

## UTILITÉ DE L'OUTIL

- > Diagnostiquer les tensions,
- > Accompagner les participants dans un dialogue nonviolent
- > Conduire une démarche de régulation- médiation
- > Gérer les tensions et les éventuels conflits
- > Passer de la dénonciation à la résolution de problèmes
- > Renforcer la cohésion

## UTILISATION PERTINENTE

Pour gérer les tensions relationnelles induites lors de périodes de changement

## PRINCIPES D'ACTION

3 Séminaires plénière avec les parties prenantes pour :

- > Partager un diagnostic
- > Analyser et dénouer les situations de tensions

- > « Chasser les irritants » et proposer collectivement une à deux solutions à chaque problèmes rencontrés
- > Négocier et adopter les solutions dans le respect des besoins réciproques
- > Clôturer le cycle de séances par une animation inspirée des la cohésion d'équipe

## CONDITIONS PRÉALABLES D'UTILISATION

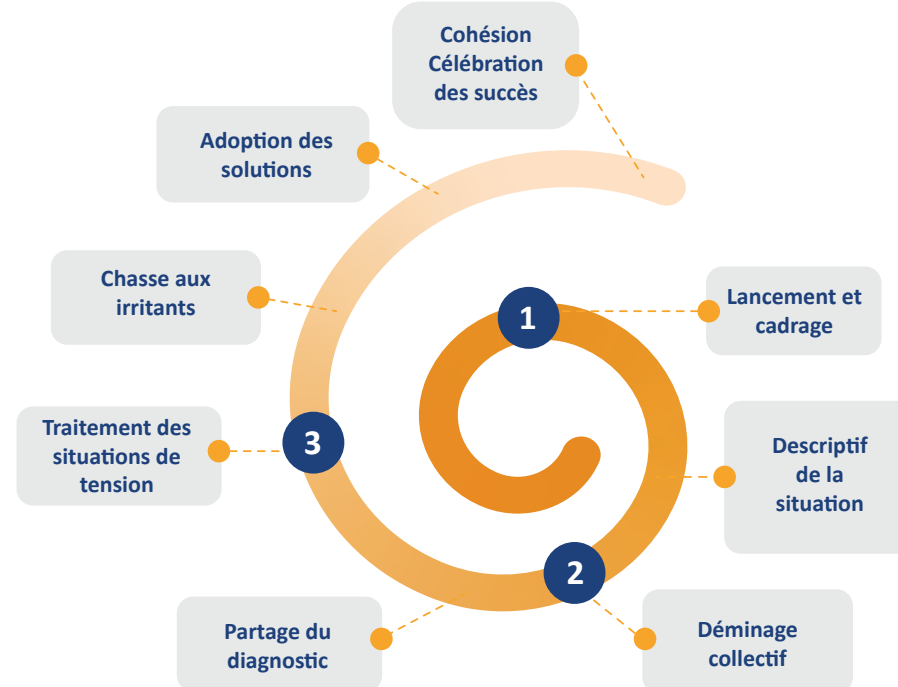
- > Avoir conçu durant les temps de pilotage un cahier des charges précis avec la hiérarchie
- > Disposer d'éléments de diagnostic permettant de canaliser les travaux dans le sens souhaité

## VALEUR AJOUTÉE

- > Un climat social apaisé et des relations normalisées
- > Des tensions gérées
- > Les bases d'un référentiel d'attitudes et de comportements

## POINTS DE VIGILANCE

- > Prendre le temps de transférer un langage commun, de diagnostiquer l'émergence des tensions. Dans cet exercice, il ne s'agit pas de rechercher les culpabilités, mais d'ancrer chacun dans la responsabilité



# Bâtir un cercle vertueux

Les séances de co-construction  
au sein des directions ou des services

## UTILITÉ DE L'OUTIL

- > Mobiliser et fédérer les collaborateurs autour d'un projet de service fonctionnel et relationnel destiné à accroître bien être et performance.
- > Lever les freins au changement dans la mise en place d'une nouvelle organisation

## UTILISATION PERTINENTE

- > Bâtir un projet fédérateur avec l'équipe autour d'une vision d'avenir
- > Co-construire un plan d'actions partagé
- > Préfigurer le fonctionnement d'une équipe responsable autonome et solidaire

## PRINCIPES D'ACTION

- > Rassembler une équipe sur trois journées
- > Respecter une progression permettant de décliner la raison d'être de l'équipe, en objectifs spécifiques puis en plans d'actions adaptés et réalisables

- > Assurer une animation ludique appuyée sur de grands jeux cadres
- > Veiller au respect du cahier des charges proposé par la direction
- > Coordonner l'ensemble des productions et restituer la synthèse des sous-groupes auprès de la direction
- > Accompagner la direction et les parties prenantes dans la finalisation des plans d'actions proposés à l'ensemble des agents concernés

## CONDITIONS PRÉALABLES D'UTILISATION

- > Le COTECH a apprécié la nécessité de réduire les Risques Psycho Sociaux pour l'équipe appréhendée
- > Avoir réalisé les entretiens diagnostic avec le manager de proximité et un panel de collaborateurs



## VALEUR AJOUTÉE

- > Une méthode ludique permettant de canaliser la controverse vers le consensus et de mobiliser
- > Une communauté soudée, une équipe responsable et solidaire

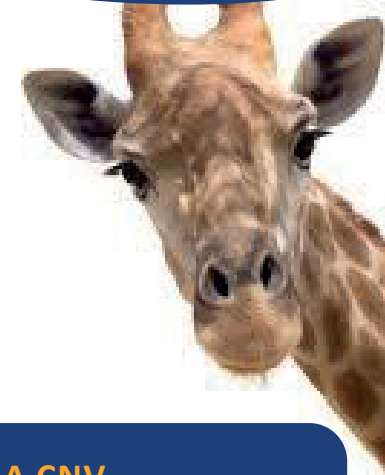
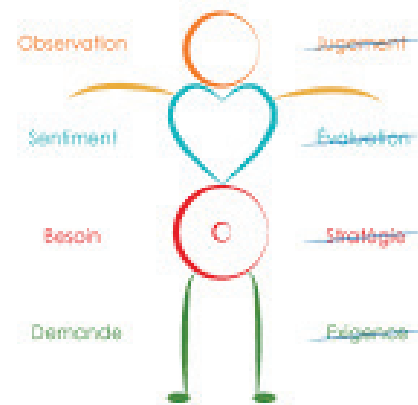
## POINTS DE VIGILANCE

- > Canaliser l'énergie du groupe vers la recherche de solutions acceptables pour tous
- > Préparer le groupe à ce que leur propositions puissent être amendées par la direction en COTECH

La Communication Non Violente se définit comme un langage dénué de jugements, de reproches, d'exigences. Cette technique de Communication s'appuie sur une attention particulière qui permet à chacun d'exprimer et de négocier (ou simplement de reconnaître) ses besoins dans un respect mutuel. Elle obéit à un processus simple (basé sur 4 étapes) mais elle se base surtout sur une posture, un état d'esprit qui permet de préserver ou de restaurer les conditions de la coopération

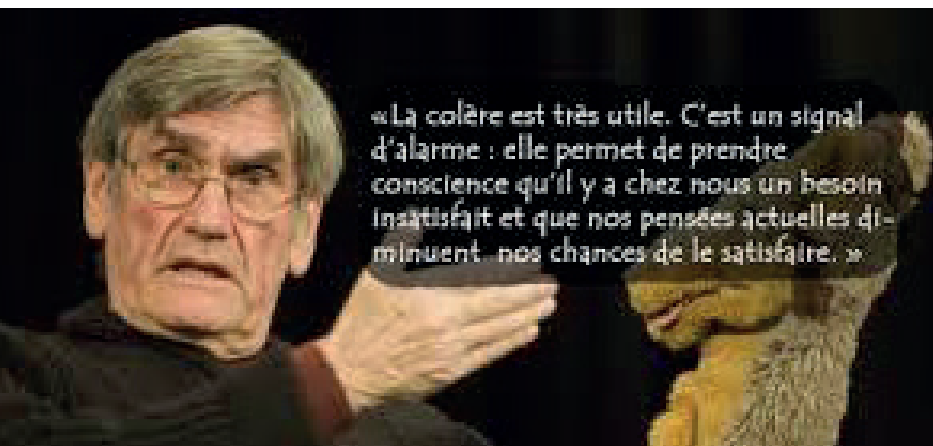
- > Exemple : plutôt que de dire « vous êtes d'une lâcheté sans nom ! Vous avez quitté la réunion au moment du déclenchement des hostilités ! Vous m'avez abandonné seul face à des partenaires remontés ! »
- > On dira : « quand vous avez quitté la réunion à 15H30 , j'étais très embêté, parce que j'avais besoin de soutien. La prochaine fois, êtes vous d'accord pour m'épauler dans cette négociation en restant durant toute la durée de la rencontre? »

## Le Bonhomme OSBD



## LE PROCESSUS DE LA CNV

01. On observe des faits et rien que les faits
  - > Pas de jugement, pas de reproches...
02. Exprimer nos sentiments sans incriminer l'autre (utiliser le « Je » et éviter les reproches déguisés)
  - > Sans accuser l'autre d'être le responsable de son insatisfaction
03. Exprimer ce dont nous avons besoin et ce que nous voulons.
  - > Exprimer ses besoins dans un langage universel sans imposer à l'autre qu'il satisfasse nos attentes
04. Exprimer des demandes concrètes et réalisables
  - > Sans chercher à imposer une solution toute faite



# La CNV comme langage de résolution de problèmes

**Afin de répondre aux enjeux la CNV est l'outil adapté !**

**Elle permet :**

- > De développer ses capacités d'écoute et de reformulation,
- > De se concentrer sur ce qui compte et non sur ce que l'on se raconte,
- > de réagir aux faits dans une situation de stress (et non à l'idée que l'on s'en fait),
- > De mieux gérer ses émotions et d'en garder la maîtrise
- > De prendre conscience de ses besoins dans l'interaction avec autrui,
- > D'exprimer ses propres besoins en toute bienveillance, sans agressivité envers autrui,
- > De négocier des demandes allant dans le sens de la résolution des problèmes, dans la bienveillance et la coopération,
- > De s'établir collectivement dans un esprit de médiation, de bienveillance et de responsabilité

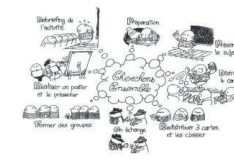
**Enfin, enseignée de manière extrêmement ludique, avec quelques dessins et cartes, sa pédagogie est adaptée à tous les publics.**

- > Le concept est génial, chacun apprenant à apprivoiser son « chacal » et sa « girafe »,
- > Elle fait rapidement sens pour tout le monde,
- > Elle s'apprend dans les rires mais aussi avec de grandes émotions,
- > Elle libère,
- > Elle devient rapidement un code où chacun dans les moments de tension peut demander à l'autre de parler en langage « girafe » !

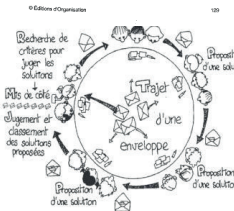
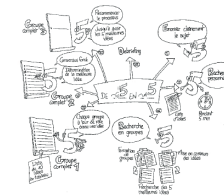


## UN VECTEUR DU CHANGEMENT

- > Les séminaires constituent un espace d'échange et de construction où émergent les règles d'un jeu commun. Les participants y reprennent la mesure de leurs responsabilités, définissent les actions à mettre en place dans le sens qui favorise la coopération et l'efficacité.
- > Les journées inspirées de la pédagogie du changement permettent de motiver, et d'inciter chaque participant à se remettre sereinement en question
- > Elles sont articulées autour de grands jeux cadres. **Les jeux cadres sont des socles de réflexions ludiques permettant de trouver des idées, résoudre un problème, bâtir un plan d'actions, décider, prioriser...**
- > Ces animations ludiques, conduites avec les managers doivent :
  - > Amener l'équipe à proposer des pistes d'actions susceptibles d'améliorer bien être et performance
  - > Définir des priorités en fonction de la faisabilité et du cadre fixé par la direction
  - > Faire évoluer les pratiques, les attitudes et les comportements dans le sens d'un fonctionnement responsable et solidaire.
  - > Les séminaires sont généralement organisés autour de 5 journées. Ils sont conçus comme de véritables temps forts de cohésion d'équipe. Ils facilitent l'émergence d'une culture partagée jetant les bases d'un fonctionnement responsable et solidaire.



De 2 et 3



### LES OBJECTIFS

- > S'approprier les enjeux de changement et comprendre son environnement systémique
- > Comprendre les freins à la dynamique de coopération
- > Comprendre les ressorts de la réussite collective et individuelle
- > S'inscrire dans la confiance et susciter le désir d'œuvrer à son propre changement

### LES PLUS

- > Une séance interactive, impliquant une partie du public directement sur scène
- > Des jeux de communication à jouer sur son siège ou sur scène
- > Des concepts amenés grâce à des outils de présentation très simples et des expériences détonantes
- > Des idées qui collent parce que l'on rigole

### EXEMPLE DE DÉROULÉ

#### Gérer un conflit au sein du service

- > **L'émergence des tensions en soi**
- > Le cercle vicieux du stress
- > L'insatisfaction des besoins
- > La perte d'harmonie et le manque d'intégrité

#### > L'escalade des conflits

- > Les jeux pervers
- > Le racket système
- > La socio dynamique du blocage
- > **Gérer la tension par l'attention**
- > Jouons collectif : l'intention de la coopération

#### > Gérer la tension par l'attention, la CNV

- > Les dispositifs de Régulation ...
- > **Conclusion : De la bienveillance au travail**
- > Ensemble, autrement



### LES OBJECTIFS

- > S'approprier les enjeux la résolution non violente des conflits
- > Comprendre l'émergence des tensions et les risques d'escalades
- > Comprendre la dynamique conflictuelle et le racket système menant au blocage
- > S'initier à la résolution NonViolente des conflits, aux méthodes de régulation
- > Susciter le désir d'oeuvrer à son propre changement

### LES PLUS

- > Une séance interactive, impliquant une partie du public directement sur scène
- > Des jeux de communication à jouer sur son siège ou sur scène
- > Des concepts amenés grâce à des outils de présentation très simples et des expériences détonantes
- > Des idées qui collent parce que l'on rigole



### EXEMPLE DE DÉROULÉ

#### Tensions et changement

##### > Incertitude et changement

Face à l'incertain, on envisage le pire

- > Le risque de la traversée du désert
- > La résistance au changement
- > Le cercle vicieux du stress

##### > Les tensions en soi et dans l'organisation

- > Pression et tension en soi
- > Le racket système
- > Les tensions organisationnelles

##### > Le soin à porter pour soi, pour les autres

- > Jouons collectif : L'intention de la coopération

##### > Gérer la tension par l'attention, la CNV

- > Le slow management, la MBSR...
- > **Conclusion : Manager autrement**
- > Facteurs clés de succès du changement
- > Présentation du dispositif d'accompagnement





**Guillaume CALLONNEC**  
Coaching et conduite du changement

Guillaume CALLONNEC  
Tél. : 06 26 64 74 60  
email : guillaumecallonnec13@gmail.com

Société unipersonnelle  
15 boulevard Faissole  
13012 Marseille  
979 951 084 R.C.S. Marseille  
NAF/APE : 7022Z