

1 Quai des compétences

Cabinet conseil en évolution professionnelle



Médiation en entreprise Une approche structurée dans la résolution des conflits

Selon une étude récente, 85% des salariés français avouent être confrontés à des conflits sur leur lieu de travail, soit environ 1,8 heures par semaine à gérer des situations conflictuelles se traduisant par une confrontation entre deux ou plusieurs personnes en interdépendance qui vont :

- soit défendre des valeurs contradictoires et des intérêts divergents voire opposés
- soit poursuivre simultanément et compétitivement un but commun

Dans les deux cas, cela génère des tensions plus ou moins bien vécues selon les individus et est source de mal-être au travail pouvant impacter le comportement et la santé des collaborateurs (stress, burn-out, dépression...) ou encore la performance d'un service.

La médiation au travail est un mode alternatif de **résolution des conflits** entre des personnes dans leur environnement professionnel. Il s'agit d'un dispositif complémentaire aux autres outils d'accompagnement managérial pour permettre à un encadrant de gérer des situations difficiles en recourant à un médiateur professionnel dûment formé et certifié.

L'intervention d'un **médiateur professionnel**, par sa **posture neutre**, impartiale et indépendante permet de maintenir ou de restaurer le dialogue dans une équipe, entre collaborateurs, entre managers.

Quels objectifs / quels résultats ?

Il faut savoir que dans 75% à 80% des cas en France, la médiation au travail aboutit à un accord et présente des résultats positifs à différents niveaux :

- Mieux comprendre la situation et éviter la récurrence par la mise en place des actions préventives
- Changer de regard et trouver des ajustements pour travailler ensemble sereinement
- Sortir par « le haut » du conflit en co-construisant une solution partagée
- Préserver la santé psychologique des personnes impliquées, ainsi que celle de l'entourage professionnel
- Être un levier d'action en matière de prévention des RPS
- Préserver l'autonomie et la motivation des parties prenantes
- Garantir la confidentialité sur la situation
- Préserver la neutralité de la hiérarchie
- Contenir les coûts humains et économiques liés à un conflit au travail
- Maintenir les personnes dans leur poste et préserver l'image de l'entreprise
- Éviter le risque pénal (dans le cas d'une plainte pour violence ou harcèlement)

Le rôle du médiateur

Le médiateur va permettre d'instaurer **l'écoute de part et d'autre dans un espace de communication sécurisée** et ainsi favoriser **l'émergence d'idées novatrices** jusqu'alors restées invisibles et « empêchées ». Par une **meilleure compréhension des enjeux individuels**, le rétablissement d'une bonne communication, la coopération peut redevenir efficace et regagner en confiance entre les collaborateurs.

Il assure donc le rôle de facilitateur du dialogue et se porte garant de son déroulé, de sa qualité et de son optimalité dans la résolution de tensions au sein d'une équipe ou dans la poursuite d'un projet.

Qui peut solliciter une médiation au travail ?

Une médiation peut être sollicitée par le dirigeant, le manager, les ressources humaines, le salarié, le CSE, le médecin du travail.

Les modalités

La médiation est fiabilisée par la signature d'un contrat de médiation et d'un engagement de confidentialité.

Elle se déroule en 4 étapes sur une période de 4 à 5 semaines dans un cadre confidentiel et s'inscrit dans une démarche volontaire.

• Etape 1 : La préparation

Le médiateur rencontre le demandeur ou le commanditaire afin de prendre connaissance de la situation, de l'aider à cadrer l'intervention, et d'élaborer un planning prévisionnel pour la mise en œuvre de la médiation.

• Etape 2 : L'entretien individuel

Le médiateur reçoit les parties en entretien individuel pour comprendre les problématiques de chacune d'elles, pour écouter leurs besoins et les préparer à la rencontre collective.

• Etape 3 : L'entretien de médiation

Les deux parties se rencontrent dans un cadre bienveillant, en présence du médiateur, afin d'échanger sur le conflit et sur leurs ressentis, de mettre en lumière les véritables causes du conflit. Cet entretien permet également aux deux parties d'exprimer leurs besoins. Cette étape peut nécessiter plusieurs rencontres.

• Etape 4 : L'entretien de résolution

Les deux parties vont imaginer mutuellement des solutions et élaborer un accord dans le but de faire évoluer leur relation durablement. Le médiateur s'assure que l'accord est acceptable par chacune des parties dans le respect de leurs besoins respectifs.

Intervenantes

Mathilde Sallé

Psychologue du travail

Médiatrice en entreprise certifiée IFM (Institut Français de la Médiation)
Consultante en évolution professionnelle

Fabienne Leroux

Psychologue clinicienne du travail, diplômée du CNAM

Médiatrice en entreprise certifiée IFM (Institut Français de la Médiation)
Habilitée IPRP (Intervenant en Prévention des Risques Professionnels)
Formée à l'animation de codéveloppement professionnel



Retrouvez le détail de nos prestations et formations

www.1quaidescompétences.fr

1 rue de la Constitution - 44100 Nantes

Tél : 09 50 50 10 76 - contact@1quaidescompétences.fr