

EVALUTEC – CREA 2M

1 rue de la Presse
42000 Saint-Etienne

Médiation

Conduite du changement

Qualité de vie au travail



La Médiation en Entreprise

**Des problématiques qui peuvent
générer :**

- **des différends, des litiges**
- **des conflits**
- **plus ou moins graves**



Les 3 composantes du conflit

Juridique :

Éléments de type contractuel ou engageant la responsabilité civile, qu'il s'agisse d'un accord écrit ou non

Technique :

Les aspects pratiques, la réparation

Affectif :

Implication émotionnelle, typique d'une relation dégradée, entretenant le différend par delà l'éventuel règlement du litige dans ses aspects juridiques et techniques

La résolution du conflit

2 possibilités :

Par soi-même : rupture, vengeance, abandon, loi du plus fort

Par l'intervention d'un tiers qui :

- élabore et propose la solution aux parties : conciliation
- élabore et impose la solution aux parties : arbitrage, jugement
- accompagne l'élaboration de la solution par les parties : médiation



LA MEDIATION

- **Une solution efficace et global**
- **une discipline à part entière**
- **Une démarche pacificatrice**
- **Constructive**
- **Respectueuse de la liberté de chacun**
- **Qui reconnaît les personnes**



Objectifs de la médiation

- **Permettre aux personnes en conflit,**
- **grâce à l'intervention d'un médiateur, de**
- **(re)communiquer, recréer une relation**
- **pour qu'ensemble, librement ,**
- **elles trouvent une solution**



La médiation

C'est :

- Ecouter**
- Faire écouter**
- Reformuler**
- Anticiper**
- Respecter le point de vue de l'autre**



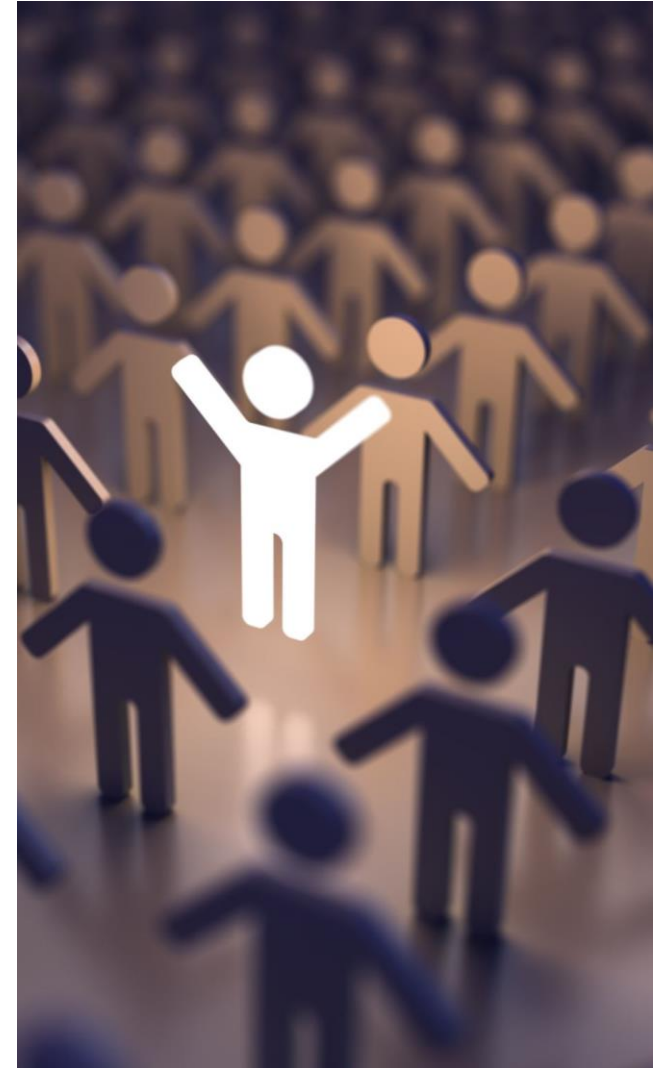
Ce n'est pas :

- Juger**
- Imposer**
- Interpréter**
- Sanctionner**
- Donner des leçons**



Qui est le médiateur

- Tierce personne
- Neutre, indépendante et impartiale
- Respecte la confidentialité
- Est formé à la médiation
- Sert de canal d'expression, de porte parole



Les fondamentaux de la médiation

- **Indépendance** : tutélaire et culturelle
- **Neutralité** : quant à la solution adoptée par les parties
- **Impartialité** : par rapport aux valeurs et positionnements des parties
- **Confidentialité** : pour le médiateur et les parties qui adhèrent au principe selon des conditions qu'elles définissent ensemble



Intérêts de la médiation pour l'entreprise

- **Éviter des coûts directs**
Procédures (licenciement)
- **Éviter des coûts indirects :**
absentéisme, mauvais climat
- **Inscrire la médiation comme étant un mode de gestion de ressources humaines**
- **Améliorer la communication**



Applications en entreprise

- **Gestion des conflits internes ou externes**
- **Accompagnement des managers**
- **Management des équipes**
- **Aide à la décision**
- **Accompagnement du changement**

Afin d'améliorer la performance et faciliter la gestion de projets

