



CONTACTS

- Sylvie ALLARD - Médiateur

Association du réseau des médiateurs en entreprise.

www.mediateurs.fr

Membre du réseau de l'ARACT



LA MEDIATION et les RPS

Ou comment vous aider à résoudre un désaccord, un différend, un litige, un conflit.



DEFINITION

- Favoriser l'expression, le dialogue et l'écoute des intérêts de chacun
- Restaurer les liens afin que les acteurs créent par eux-mêmes leurs solutions.



UNE DEMARCHE

- un processus confidentiel, simple à mettre en œuvre, souple, rapide et consensuel.
- Une alternative moins coûteuse, moins aléatoire, acceptée, préservant la relation durable



COMMENT ?

- Processus de Médiation en 4 phases :
 - Contact Présentation, définition de la mission
 - Phase préalable
 - Médiation co-construction des solutions
 - Accord, validation, formalisation



DES OUTILS et TECHNIQUES

- Distanciation et empathie
- Ecoute active et reformulation
- Techniques d'entretien et de questionnement
- Le recentrage, le recadrage et reformulation
-



POUR QUI ?

- Pour les entreprises ou les collectivités concernés par des conflits individuels ou collectifs du travail.
- Conflits interpersonnels
- Conflits entre associés



LE MEDIATEUR

- Faciliter l'expression, reformuler, préciser...
- Écoute mutuelle, pas de jugement, pas de critique...



LE MEDIATEUR

- Le médiateur est un interprète
- Le médiateur fait un travail de compréhension
- Le médiateur fait émerger des motivations et des solutions.



UNE POSTURE

Ne pas confondre la posture du médiateur avec celle:

de l'expert, du conseil, du coach,
du conciliateur, de l'arbitre, du négociateur,
de l'avocat, du juge



OBJECTIFS

- Renouer le dialogue
- Restaurer une coopération
- Préparer le changement
- Déminer les résistances à un projet
- Résoudre un différend
- Préparer le terrain de négociation



DEONTOLOGIE

- Distance
- Discernement
- Confidentialité
- Assurance qualité
- Clause de conscience



LES EFFETS

- Autonomie et engagement
- Respect et dignité des personnes
- Amélioration de la communication
- Abaissement de niveau de tension



loi de modernisation sociale

- Article L. 1152-6 du code du travail relatif au harcèlement moral
 - « Une procédure de médiation peut-être mise en œuvre par toute personne de l'entreprise s'estimant victime de harcèlement moral ou par la personne mise en cause »
- Médiation préventive et curative



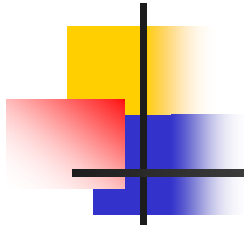
3 niveaux de prévention

- Prévention primaire → prévenir
 - *Supprimer le risque à la source*
- Prévention secondaire → réduire ou corriger
 - *Outiller individuellement et collectivement contre les risques*
- Prévention tertiaire → « Réparer »
 - *Actions pour diminuer la souffrance au travail*



Intérêts de la médiation

- Elargir la palette de conseils
- Eviter les coûts directs: procédures, licenciements
- Eviter les coûts indirects: absentéisme, mauvais climat
- Améliorer la communication



- Merci pour votre écoute