

# La Médiation en entreprise

( différent du coaching de médiation\* )

**Faciliter le dialogue, résoudre les conflits, favoriser l'évolution.**

## Développer la qualité Relationnelle

La médiation d'entreprise consiste en l'intervention d'un **médiateur** soit en prévention, soit en accompagnement d'un différend interne (entre salariés) ou externe (clients, fournisseurs, interlocuteurs administratifs et financiers, collectivités locales...). C'est un processus structuré qui parvient à un accord.

Eviter le conflit ? Le conflit est douloureux. C'est donc la manière de le résoudre qui importe. Le processus rigoureux de médiation permet, une reprise du dialogue, un aménagement ou une rupture consensuelle entre les parties; évite le gâchis en temps, en argent, et surtout en déperdition du lien social.

## Les Objectifs

- Accompagner, faciliter un apprentissage personnel et/ou organisationnel.
- Identifier l'origine du différend et responsabiliser.
- Clarifier les préoccupations, les enjeux. Réguler et recadrer.
- Faire émerger les perceptions communes.
- Mutualiser les besoins.
- Créer des options fondées sur la reconnaissance réciproque.
- Construire des solutions, co-signer un accord ou évaluer les conséquences du non accord.

## La Méthodologie

Après l'écoute de la demande, voici l'action de médiation professionnelle en 3 étapes :

- 1) 1 entretien individuel d'1h30 avec chaque partie, parfois 2 pour l'une, ou plusieurs d'entre elles.
- 2) une réunion avec les parties (1/2 Journée à partir de 3 personnes)
- 3) la signature de l'accord de médiation confidentiel entre les parties.

Les entretiens individuels et la réunion de médiation se déroulent impérativement à l'extérieur de l'entreprise (*dans nos locaux*) afin de garder la neutralité des échanges.

## Le Médiateur en entreprise : un tiers neutre, impartial et indépendant.

**Anne Kerbart, médiatrice professionnelle** a été formée et certifiée par l'école spécialisée en médiation, l'EPMN®. Elle se porte garante d'un cadre sécurisant et se réfère à un code spécifique d'éthique et de déontologie de la médiation. Elle est par ailleurs Coach Professionnelle et Superviseure Certifiée (ICF et CSA).

## Champs d'intervention :

- Prévenir et/ou résoudre les conflits internes ou externes au quotidien
- Communiquer en situation de crise
- Améliorer la qualité relationnelle
- Améliorer la qualité de vie au travail

## Les Résultats

Pour le prescripteur choisir la médiation permet de :

- préserver sa neutralité
- stimuler l'autonomie des parties
- améliorer rapidement le climat de travail
- maîtriser les coûts.

Pour les parties choisir la médiation permet de :

- restaurer le dialogue et de bonnes relations
- être acteur de son histoire tout simplement
- agir sur sa santé en termes de gestion du stress
- co-construire un accord en toute confidentialité.

**Les parties se mettent d'accord sur un accord, ou d'accord sur un désaccord.**

**LE MÉDIATEUR est dans l'IMPARTIALITÉ, la NEUTRALITÉ, l'INDÉPENDANCE et la CONFIDENTIALITÉ**



**QUAND ORDRE ET DESORDRE SONT DE LA PARTIE... IL Y A... l'INATTENDU !**

\***Le coaching de médiation** peut être préconisé s'il n'y a pas rupture de dialogue, ou suite à un conflit. Il accompagne alors dans le temps et permet d'améliorer la qualité relationnelle pour une relation durable.