

Médiation en milieu professionnel

*Toute équipe/structure traverse à moment donné une période difficile de conflit, mutation, restructuration...dans laquelle l'intervention d'un tiers extérieur médiateur favorise le dépassement des blocages appréhendés tels des leviers de changement.
Le conflit est inhérent à tout système, il n'est en soi ni positif ni négatif, c'est la façon de le gérer qui sera positive ou négative.*

La médiation est un mode amiable de règlement des différends

✓ Indications de la médiation en milieu professionnel

Ambiance de travail tendue ; Altercations entre collègues ; Cohésion d'équipe mise à mal ; Relations conflictuelles avec la hiérarchie ; Rupture de la communication ; Sress ; Démotivation ; Absentéisme ; Burnout ; Qualité du travail en baisse ; Évocation de harcèlement moral...

✓ Rôle et posture du médiateur

Le médiateur fait preuve de neutralité, impartialité, indépendance, respect et bienveillance. Ni arbitre, ni conseil, il est aguerri aux techniques de communication (écoute active, reformulation...) et de gestion des conflits qui lui permettent de favoriser une communication interpersonnelle constructive entre les acteurs. Tenu à la confidentialité, il intervient en complémentarité avec les autres professionnels et invite les acteurs à prendre informations et/ou conseils utiles à la démarche de médiation. Lorsque les acteurs ont constitué avocat, les modalités de la participation de ces derniers est définie lors de l'élaboration du dispositif de médiation. L'un des principes fondamentaux de la médiation est que seules les personnes concernées sont susceptibles de trouver la meilleure solution pour elles-mêmes.

✓ Le processus de médiation en milieu professionnel

Plus rapide et moins onéreux qu'une procédure dans laquelle le conflit s'enkyste la plupart du temps, le processus de médiation s'inscrit dans un dispositif déterminé de façon 'sur-mesure' à partir de chaque situation. Il s'articule autour des axes de travail suivants:

- permettre à chacun de s'exprimer sur la situation conflictuelle
- libérer les tensions et émotions
- exprimer les différents points de vue et ressentis sur le différend
- prendre en compte le collectif de travail et la réalité de l'organisation
- apposer au lieu d'opposer les points de désaccord, sans oublier les points d'accord
- stimuler la recherche de solutions par et pour les acteurs
- faire valider par les acteurs leurs solutions et engagements

✓ Les effets de la médiation en milieu professionnel

Clarifie le fonctionnement du système - **Identifie** les points de tension et/ou de blocage
Développe l'altérité - **Laisse** place à l'expression des émotions freins ou leviers
Améliore la communication interpersonnelle-**Préserve** les relations professionnelles futures
Développe les compétences de chacun en cohérence avec les missions
Réduit les écarts - **Optimise** la performance du système
Reconnait les singularités, **développe** l'identité groupale
Favorise la cohésion autour d'un projet
Prévient les RPS - **Préserve** l'image de chaque partie prenante et celle de la structure
Permet des solutions 'sur-mesure' durables

S'adresse

aux professionnels d'un même groupe (équipe, structure, institution, service) des secteurs social, médicosocial éducatif, paramédical, médical, juridique, scolaire...

L'intervenante

Ghylene Comba médiatrice diplômée expérimentée, formatrice consultante, ex cadre de l'action sociale et médicosociale. Approches systémique et pluridisciplinaire psycho-socio-droit. **Assermentée** par les Cours d'Appel d'Aix en Provence et de Nîmes

Méthodologie

✓ **Etude** de la demande
Contexte d'intervention
Différend : conflit et litige
Acteurs directs et indirects
 ✓ **Clarification** des attentes et objectifs
 ✓ **Mise en œuvre** du dispositif de médiation
 ✓ **Projet 'sur-mesure'**
 ✓ Possibilité de co médiation
 ✓ Possibilité de participation des avocats

Tarifs indicatifs

Journée(7h):900€ TTC
Horaire : 150€ TTC
 ✓ Déplacement sur site possible, Prévoir frais de déplacements depuis Draguignan ou Nîmes
 ✓ Devis détaillé après étude de la demande