

# La médiation, une dynamique de communication au service de l'entente au travail

La médiation repose sur le libre engagement des participants. Elle est facilitée par un tiers. Elle permet aux personnes en recherche d'organisation, en mal de dialogue ou en conflit, d'établir ou de rétablir la communication entre elles et de trouver elles-mêmes des solutions répondant aux besoins de chacun.

Pour l'employeur, la médiation est un moyen de respecter son obligation de protéger la santé et la sécurité du personnel [art. L. 4121-1 et L. 1152-6 du code du travail].  
La médiation s'inscrit dans la politique de prévention des RPS. Recourir à la médiation, c'est veiller à la qualité des relations de travail.



Les médiatrices, Anne-Christine Bécard et Federica Oudin, sont diplômées de l'Université de Tours, DU médiation & gestion des conflits. Elles appliquent les règles déontologiques de la profession - indépendance, neutralité, confidentialité et impartialité. Leurs compétences professionnelles dans la communication, le conseil et la formation sont complémentaires.

**Favoriser**  
*le travail en équipe*

**Prévenir**  
*le mal-être au travail*

**Restaurer**  
*la relation pour continuer  
à travailler ensemble*

**S'entendre  
au travail**

**S'entendre  
au travail**



PHOTO: SHUTTERSTOCK

Anne-Christine BÉCARD  
06 86 56 66 57  
ac.becard@sentendreautravail.com

Federica OUDIN  
06 22 46 58 95  
f.oudin@sentendreautravail.com

[www.sentendreautravail.com](http://www.sentendreautravail.com)

**S'écouter**  
**Se comprendre**  
**Se mettre d'accord**

# S'entendre au travail

## Coopérer

### EXEMPLES

- Votre structure exige un changement d'organisation entre services ou entre collègues...
- La réussite du projet dépend d'une diversité de compétences...

Selon son poste, sa fonction ou son domaine d'activité, qu'on soit ou non en contact avec la clientèle ou le public, chacun a son point de vue, son langage, pas toujours perceptibles ni intelligibles par les autres. D'où la nécessité de pouvoir s'exprimer, s'écouter, être entendus et compris.

### PROPOSITION

> Atelier d'écoute et d'expression des besoins et des intérêts de chacun pour fonder et construire la coopération.

"J'ai constaté qu'écouter entraîne des conséquences. Lorsque j'écoute vraiment une personne et les significations qui sont importantes pour elle dans l'instant (...) alors beaucoup de choses se passent... (...). Je crois qu'elle devient plus disponible au processus de changement".

*Une manière d'être, Carl Rogers\**  
1980

\* Psychopédagogue américain

S'entendre  
au travail

Pour faciliter le dialogue et favoriser le travail en équipe

## Prévenir

### EXEMPLES

- Bénévole et salarié dans une association, ils partagent le même sens de l'engagement mais leur incapacité à communiquer perturbe leur travail commun...
- Les réunions de service se raréfient. Des tensions se manifestent. Le malaise est collectif.

Des difficultés à communiquer ou l'absence de dialogue au sein d'un service ou d'une équipe sont sources de malentendus, de tensions ou encore de mauvaise ambiance. Les personnes en sont affectées et la qualité du travail, altérée.

Le mieux-être des salariés augmente les gains de productivité, améliore la qualité des biens et des services, maintient les "talents" dans l'entreprise, réduit sensiblement les risques de procès.

### PROPOSITIONS

> Formation au repérage et à la gestion des difficultés relationnelles en milieu de travail.

> Rencontres de médiation encadrées par les médiatrices de "S'entendre au travail".

S'entendre  
au travail

Pour prévenir des risques psychosociaux et contribuer au bien-être au travail.

## Pacifier

### EXEMPLES

- Deux collaborateurs sont en conflit ouvert. Ce profond différend a fini par créer deux camps. La mauvaise ambiance sape la motivation des collaborateurs et nuit à la qualité du travail...
- Un chef de service est confronté au blocage complet de son équipe. Son management est mis en cause...

Souffrance au travail, défiance, désengagement, perturbation de l'organisation, inertie, perte d'efficacité... Les situations conflictuelles sont coûteuses en santé, en temps, en énergie et en qualité de service. Par ricochet, elles suscitent l'insatisfaction des confrères, collègues, collaborateurs, publics ou clients.

### PROPOSITION

> Rencontres de médiation encadrées par les médiatrices de "S'entendre au travail".

Le conflit est inhérent à toute structure groupale. Souvent vécu comme un dysfonctionnement, il peut au contraire être considéré comme nécessaire à l'entreprise. Géré efficacement, le conflit peut être source de créativité et de progrès.

S'entendre  
au travail

Pour sortir du conflit et renouer une relation permettant de continuer à travailler ensemble