

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.



Anne-Christine Bécard est médiatrice, facilitatrice et formatrice en faveur de la qualité des relations au travail. Elle est diplômée de l'université de Tours, DU médiation & gestion des conflits, membre et déléguée Centre-Val de Loire de l'association nationale des médiateurs (ANM).
Elle est en lien avec une réseau de professionnels : médiateurs, facilitateurs, formateurs, coachs, psychologues du travail...
Une équipe mobilisable de plus de 10 partenaires.

 Favoriser
le travail en équipe

 Prévenir
le mal-être au travail




 Restaurer
*la relation pour continuer
à travailler ensemble*


S'entendre
au travail

Création : agence Projectl 02 47 20 40 00 - Ne pas jeter sur la voie publique.


S'entendre
au travail



 S'écouter
 Se comprendre
 Se mettre d'accord

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

www.sentendreautravail.com

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 s'entendre sur l'avenir des relations de travail.