

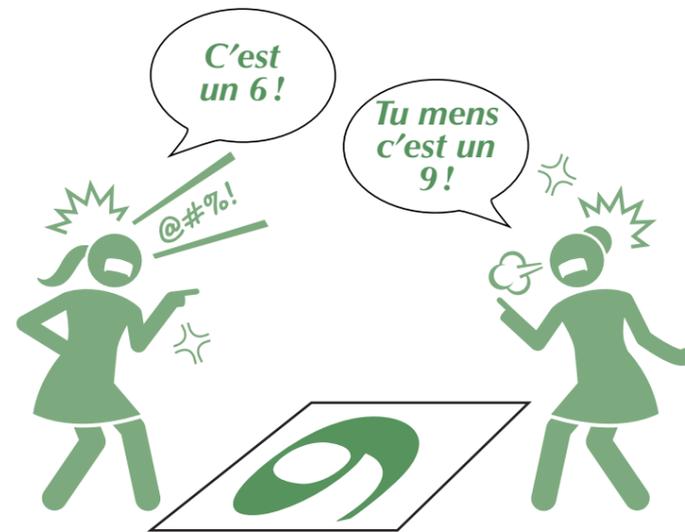


Quelques réflexions complémentaires

- » Si l'autre partie accepte le principe d'une médiation, toutes les chances d'arriver à un accord existent.
- » Le médiateur n'est pas un spécialiste de votre domaine, c'est pourquoi il pose les questions permettant à chacun d'être factuel et simple. Le médiateur est en revanche un spécialiste du dialogue, du questionnement et de la communication.
- » Dans les situations difficiles, nous imaginons souvent les réactions de l'autre sans pouvoir le vérifier. La médiation permet d'y voir plus clair.

Questions pratiques

- » Ne pas hésiter à vous rapprocher de votre médecin du travail pour toute information complémentaire sur la démarche.
- » Possibilité d'être mis en contact avec les médiateurs pour répondre à toutes vos interrogations.
- » En cas d'accord des 2 parties lors du contact par le médiateur, ce dernier se charge de l'organisation de la médiation (planning, lieu, organisation, convocation...).
- » Les médiations se font sur le temps de travail des salariés en toute discrétion dans nos locaux du SSTRN.
- » Les médiateurs sont disponibles tout au long du processus entre chaque entretien et réunion et il ne faut pas hésiter à les solliciter pour toute difficulté, besoin ou interrogation.



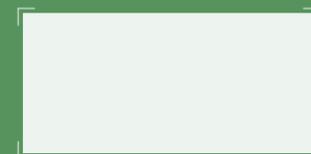
La médiation est une approche structurée de gestion des conflits.

Ce guide vous donne les informations sur ce qu'est la médiation et ses modalités pratiques. Il permet de mieux appréhender l'intervention avant toute décision de mise en œuvre ou d'engagement dans la démarche.

Vous souhaitez obtenir des renseignements complémentaires? N'hésitez pas à contacter votre service de santé au travail.

Pour en savoir plus :

Jean-Louis DECKERS, Hélène VAN DEN STEEN :
«Petit guide pratique pour l'usager potentiel de la médiation.»



Plus d'information sur notre site internet



SSTRN
Service de Santé au Travail de la Région Nantaise
2, rue Linné - BP 38549 - 44185 NANTES Cedex 4
Tél. : 02 40 44 26 00 Fax. : 02 40 44 26 10
SIRET : 788 354 843 000 - Code APE : 8621Z



salariés et employeurs

LA MÉDIATION DU CONFLIT DESTRUCTEUR À UNE DYNAMIQUE POSITIVE

LA MÉDIATION, C'EST QUOI?

La médiation est un processus volontaire et confidentiel de résolution du conflit par lequel les parties recourent à un tiers professionnel, neutre, indépendant et impartial appelé le médiateur qui les aidera :

- » à rétablir une communication,
- » à élaborer un accord acceptable pour chacune des parties dans le respect de leurs besoins respectifs.

Pour qui ?

La médiation peut se faire :

- » entre 2 salariés,
- » entre un salarié et un manager
- » ou entre un salarié et un directeur.

Il n'y a pas de médiations collectives prises en charge au SSTRN. Certaines interventions sur les collectifs de travail peuvent être prises en charge par des psychologues du travail du SSTRN : pour toute information complémentaire, veuillez en parler à votre médecin du travail.



© SSTRN - Toute reproduction, même partielle, est interdite. Document réalisé par le Service Communication & Information et les professionnels du SSTRN 2022/01 | Code : sstrn-g020 | Crédits Photo : © Mangosiar, Andrey Popov, Jeremy - Fotolia.com

LE CONFLIT

Le conflit est omniprésent. C'est la façon dont nous gérons ce conflit qui va permettre soit de faire évoluer la situation soit de maintenir un blocage. La discussion peut permettre de surmonter le désaccord. Si le conflit n'est pas traité, il peut évoluer en affrontements directs ou indirects qui perturbent l'équilibre de chacun et du collectif de travail en altérant l'ambiance.

Dans un conflit, il faut aller regarder de l'autre côté du sapin, aller regarder la situation selon un autre angle de vue pour mieux appréhender le point de vue de l'autre. Même si le désaccord existe toujours, c'est par ce début de rapprochement qu'on peut commencer un vrai dialogue.



Objectifs de la médiation

AIDER LES PARTIES À ÉLABORER PAR ELLES-MÊMES UN ACCORD AMIABLE

Le médiateur, après avoir rétabli un climat de dialogue et de confiance mutuelle suffisant, aide les parties à exprimer leurs points de vue, à mettre en évidence leurs intérêts et besoins. Il permet aussi d'élargir le champ des solutions possibles, parfois bien différentes de celles envisagées au départ.

Accord acceptable pour chacun dans le respect de leurs besoins respectifs

Dans le secret de la médiation sous la protection et la conduite du médiateur, chacun peut être amené à exprimer librement et à son rythme ses vrais besoins.

C'est à partir de cette expression que les parties peuvent collaborer pour co-construire avec l'aide du médiateur un ensemble de solutions plus ouvertes que celles exprimées dans les positions de départ. Parmi ces solutions, l'une s'imposera le plus souvent aux deux parties comme répondant le plus largement possible à leurs besoins respectifs.

Le médiateur est formé à conduire ce processus.

Rôle et caractéristiques du médiateur

UN TIERS NEUTRE IMPARTIAL INDÉPENDANT

Seul un tiers, extérieur au conflit voire à l'entreprise ou à l'organisation, peut garantir les trois principales qualités du médiateur : la neutralité, l'impartialité et l'indépendance.

- » **La neutralité** : pouvoir faire interagir les parties sans les influencer et leur accorder une égale attention.
- » **L'impartialité** : ne jamais prendre parti pour l'un ou pour l'autre, quels que soient les éléments avancés par l'un et l'autre.
- » **L'indépendance** : c'est n'être en rien lié aux intérêts de l'une ou l'autre partie. C'est pouvoir, si l'état de la situation l'exige, arrêter librement le processus de médiation, tout comme peut le faire chacune des parties.

Le médiateur n'a pas de pouvoir décisionnel, il ne pourra ni trancher un différend, ni imposer une solution, ni même influencer les médiés.



Le médiateur est garant du respect du cadre et des règles (cadre sécurisé).

Le déroulement d'une médiation

En cours de médiation
À chaque moment de ce processus, les parties peuvent demander des interruptions pour pauses, réflexions ou des entretiens séparés, mais équilibrés avec le médiateur (caucus).

ACCUEIL, RAPPEL DES RÈGLES, EXPLICATION CLAIRE SUR LE DÉROULEMENT

- Il s'agit de co-médiations animées par deux médiateurs formés, travaillant pour le SSTRN. Les réunions se déroulent sur les sites du SSTRN dont dépendent les médiés.
- » Prise de contact avec l'employeur pour valider l'accord de la démarche.
 - » Entretiens téléphoniques avec les médiés pour présenter la démarche, valider leur accord et répondre aux questions.
 - » Entretiens individuels avec chaque médié.
 - » Trois réunions collectives avec les médiés.

ENGAGEMENT FORMEL DES PARTIES À RESPECTER

- » **Écoute** : Chacun parle à tour de rôle, à l'invitation du médiateur, qui conduit le processus. Il est demandé de ne pas interrompre l'autre, même en cas de désaccord. Chacun pourra s'exprimer librement chacun son tour. L'écoute attentive permet de comprendre le point de vue de l'autre même sans l'accepter nécessairement. Cette démarche est difficile, mais indispensable. Chacun parle pour lui de son propre ressenti, du vécu subjectif de la situation.
- » **Respect** : Tout peut être dit sans utiliser de termes blessants, de gestes grossiers ou d'insultes.
- » Respect des règles de **confidentialité**.

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES

- 1. Exposé des faits et du ressenti (les sentiments)**
- 2. Expression des besoins, intérêts et motivations de chacun**
Le caractère confidentiel de la médiation interdit, sauf accord des parties, la communication des informations échangées hors du champ de la médiation. C'est pourquoi elles peuvent être partagées sans crainte.
- 3. La recherche de solutions**
Libérer l'imagination sans contrainte. Co-construire. Ouvrir le champ des possibles
- 4. Evaluation : avantages/inconvénients**
- 5. Engagement par un accord écrit**



UTILISER LA MÉDIATION POUR GÉRER LES DÉSACCORDS, LES DIFFÉRENDS OU LES CONFLITS

Qu'est-ce qui pourrait vous décider ?

- Je ressasse ce conflit tout le temps, j'ai envie que ça s'arrête;
- Je n'en dors plus et cela nuit à ma santé;
- Je suis au bord du burn-out, je voudrais que ça s'arrête;
- Nous nous entendions bien et tout se gâte;
- Il faut s'expliquer, qu'il me livre vraiment le fond de sa pensée;
- J'ai toujours été content de lui, on devrait pouvoir s'entendre;
- C'est risqué, mais un procès l'est encore plus;
- Je ne veux pas que ça traîne trop longtemps;
- Je veux garder le contrôle de la situation;
- Je ne veux pas m'en remettre à la décision d'un juge, ou d'un arbitre;
- J'ai besoin qu'on m'entende et que l'on connaisse mes vraies raisons;
- La solution avec médiation devrait être plus pérenne;
- La vie est trop courte, il faut essayer, cela n'engage à rien;
- Toutes les discussions sont bloquées, je ne peux pas rester comme ça;
- Je n'ai pas envie de mettre le litige sur la place publique;
- Il paraît que cela fonctionne dans 70 % des cas, alors essayons;
- Finalement qu'est ce que je risque à prendre contact et me renseigner;
- Avec un juge ou un arbitre, je suis dépossédé de la décision;

Qu'est-ce qui pourrait vous retenir ?

- J'ai peur, je ne veux pas affronter l'autre (en particulier en entreprise);
- La « faute » est chez l'autre;
- On va régler le problème tout seul;
- L'autre ne va jamais accepter la médiation;
- J'ai déjà beaucoup donné, je ne veux plus discuter;
- On est allé trop loin, c'est au juge de trancher;
- Mon avocat et/ou mon entourage me l'a déconseillé;
- C'est un manipulateur qui va mettre le médiateur dans sa poche;
- Je ne peux pas tout dire (secret);
- Je n'ai pas de temps à consacrer à cela;
- Je sais gérer mes conflits tout seul;
- Qu'est-ce que les collègues vont penser de moi;
- Il m'a trop démolé, il faut qu'il paie;
- Encore une manœuvre pour prendre du temps, remettre à plus tard;
- Le médiateur ne connaît rien à nos problèmes;
- Le médiateur ne peut pas comprendre;
- Je ne connais pas de médiateur indépendant (de l'organisation);
- Le médiateur est influencé par la direction;

Parlez-en à votre médecin du travail ou demandez à être contacté par un médiateur