



---

## Médiation professionnelle : Intra entreprise & Inter-entreprises

---

*« Chaque difficulté rencontrée doit être l'occasion d'un nouveau progrès »*

Pierre de Coubertin

Nombreuses sont les entreprises concernées par la perte de qualité relationnelle, en **intra entreprise** (interne<sup>\*\*\*</sup>) et **inter-entreprises** (fournisseurs, clients, partenaires), pouvant aller du non-dit jusqu'au conflit ouvert.

Aux conséquences inconfortables, épuisantes et parfois lourdes tant sur le quotidien que sur leurs issues, **prévenir et résoudre** plutôt que gérer la situation relationnelle difficile ou conflictuelle semble être primordial pour le bien-être de l'entreprise et de ses collaborateurs.

La médiation professionnelle ou « psychologie positive » arrive comme une alternative et une réponse **rapide\* & efficace\*\* à la résolution du conflit**. Elle permet également d'anticiper les pertes de qualité relationnelle ou conflits pressentis en donnant des clés pour les décrypter.

La médiation, centrée sur les personnes et le développement des aptitudes relationnelles, aide à une meilleure compréhension des mécanismes réactionnels de chacun et vise la responsabilisation et l'autonomie de chacun dans ses relations aux autres.

La médiation, par notre intervention en tant que tiers et professionnel confirmé, est une discipline d'accompagnement des personnes et/ou des groupes, en situation notamment de **changement, d'adaptation**, de différent ou de conflit, visant leur résolution. Elle permet, dans un climat de confiance, de confidentialité, de neutralité, d'impartialité et d'indépendance, de vous aider et vous accompagner à :

- La réflexion
- Envisager une inimaginable discussion, ayant le sentiment d'avoir tout fait jusque-là pour résoudre le différend qui oppose
- Permettre le retour à une qualité relationnelle entre les parties
- Prendre une décision librement consentie, une décision commune construite par les parties pour trouver un accord, un accord durable (fondé sur l'engagement et la qualité relationnelle)

Pour ce faire, le médiateur respecte rigoureusement un processus structuré ainsi que le code éthique et déontologique des médiateurs.

A l'initiative du salarié/agent, d'un hiérarchique/dirigeant, d'un tiers interne collègue/CSE (ex : IRP/CHSCT/CE/DP) ou d'un tiers externe/client/fournisseur/partenaire... nous intervenons sur des actions de prévention ou des actions de médiation pure.

La médiation se veut également un **outil Managérial et/ou intergénérationnel** dans l'efficacité relationnelle, mais aussi un **outil d'accompagnement lors d'un plan de restructuration ou d'un plan social** pour éviter la rupture du dialogue ou la rétablir.

*\*La prise en charge du conflit est immédiate, sans avoir à se soumettre à des délais comme le vit le système judiciaire.*

*\*\*Le décret du 11 mars 2015 stipule auprès des entreprises et institutions qu'à partir du 1er avril 2015, il faudra justifier d'une tentative de résolution amiable des conflits pour pouvoir saisir un juge. Ainsi, la médiation arrive comme alternative efficace et résolutoire.*

*\*\*\*Avec la loi Macron du 6 août 2015 (pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques), la médiation s'étend pour tous les conflits liés à un contrat de travail. Il en est de même avec la loi de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle du 19 novembre 2016, art 5 pour « ...motifs liés à l'intégrité physique ou psychologique de la personne ».*

---