

LA MÉDIATION AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DE L'ENTREPRISE

Pourquoi gérer le conflit en entreprise par la médiation ?

Faut-il encore vous convaincre que le conflit non géré en entreprise entraîne des coûts humains et financiers importants ?

Une étude, réalisée en 2008, a démontré que, pour une entreprise de 10 salariés, le coût était d'environ **17 000 € par an** (nombre d'heures moyen consacré à la résolution du conflit / mois / salarié = 7,2 * coût horaire moyen de 19,80 € -base 3000 € bruts chargés / 151,67- * 12 mois).

Ceci, sans compter les coûts indirects : démotivation, absentéisme, plaintes, dégradation des relations.... Signes de Risques Psycho Sociaux.

Incontestablement, faire appel à un médiateur extérieur sera moins onéreux que des procédures judiciaires qui s'éternisent : la durée d'une médiation est maîtrisée.

Son rôle : ni arbitre, ni conciliateur, ni négociateur, il rétablit le dialogue, fait trouver des solutions aux parties concernées.

Sa posture est clairement définie par des règles déontologiques : **Impartialité—Neutralité—Indépendance—Confidentialité**. Aguerri aux techniques de communication (écoute active, reformulation...), le médiateur adopte un comportement propice aux discussions en proposant un cadre de respect et de bienveillance. Il a d'ailleurs le pouvoir d'arrêter une médiation s'il considère que ces règles ne sont pas ou plus réunies.

Si la médiation aboutit et que des solutions acceptables pour les deux parties sont trouvées, l'un des premiers bénéfices sera la restauration du dialogue entre les salariés ce qui facilitera grandement les futures relations interpersonnelles. Le but étant que les personnes puissent travailler ensemble et que leur différend n'impacte pas leur collègues et/ou l'organisation de leur travail. La philosophie des rapports change : il n'y aura ni gagnant ni perdant, ni fort ni faible, mais uniquement des personnes adultes qui ont trouvé une solution à leur conflit.

Aujourd'hui, **les entreprises qui décident de faire appel à un médiateur pour accompagner leurs collaborateurs dans la résolution d'un conflit prouvent que le dialogue social fait réellement partie de leur priorité et que la qualité de vie au travail à bien toute sa place**. Il y a fort à parier que les risques psychosociaux y diminueront et chacun, quelle que soit sa place dans la hiérarchie, pourra envisager un avenir plus serein et motivant.

VOUS SOUHAITEZ CONNAITRE OU FAIRE CONNAITRE LA MÉDIATION AU SEIN DE VOTRE ORGANISATION :

CONTACT : Francine Bourgault—francine@perspectivlh.fr—06 62 82 72 97

Actualités

PERSPECTIV... RECRUTEMENT

- ◆ 2 Conducteurs de travaux (H/F) en CDI
- ◆ 1 Chef d'équipe (H/F) construction métallique en CDI
- ◆ 1 Assistant administratif (H/F) secteur Automobile

Région du Havre

PERSPECTIV... FORMATION

- ◆ **Avec Nuance Communication**
 - Optimiser ses recrutements
 - Fidéliser ses salariés
 - Les entretiens professionnels
 - Management d'équipe
- Formations référencées et financées par AGEFOS PME (OPCO des Entreprises de Proximité)**

PERSPECTIV... MÉDIATION

- ◆ Un collectif normand au service de la médiation
- ◆ Des médiateurs certifiés
- ◆ Des formations sur la posture du médiateur



SOS Médiation :
07 69 81 26 50