

L'ESSENTIEL DE LA MEDIATION PROFESSIONNELLE EN ENTREPRISE

Sortir des rapports de force et s'engager dans un projet relationnel renouvelé, porteur de sens et respectueux de chacun

ANTICIPER

Renforcer l'engagement des salariés et agir sur l'Expérience Collaborateur et l'Image Employeur par la mise en œuvre d'un dispositif innovant de promotion de la Qualité Relationnelle : le DMPI® (Dispositif de Médiation Professionnelle Interne).

- **Anticiper** les difficultés naturelles interpersonnelles,
- **Promouvoir** une approche apprenante,
- **Soutenir** l'implication de chacun dans le renforcement de la Qualité de Vie au Travail et
- **Donner vie** à une ambition d'entreprise souvent très conceptuelle.

ACCOMPAGNER

Dans le cadre de projets et de changements, le facteur humain est au cœur des enjeux : maintenir l'adhésion, permettre l'implication, aider à la clarification des positionnements...

La médiation professionnelle offre l'opportunité d'une ingénierie relationnelle renouvelée à partir d'une **démarche structurée** à même d'accompagner les équipes en favorisant le dialogue autour de leur raison d'être, de leurs forces et ressources, de leur vision de l'avenir, en nourrissant la recherche de **solutions** dans la créativité et l'intelligence collective et en renforçant la **dimension appréciative** de l'organisation.

RESOUDRE

Intervention en résolution de conflit interpersonnel

Lorsque la situation paraît bloquée et qu'aucune issue ne semble possible, le médiateur professionnel met en place un processus structuré de dialogue permettant de définir et de mettre en œuvre un nouveau Projet Relationnel, pérenne et efficace pour chacun des protagonistes au différend.

Intervention en médiation collective

Le médiateur professionnel organise une structure d'écoute et de dialogue et reçoit chacune des personnes impliquées dans la situation de blocage en vue de la préparation d'une réunion collective visant à faire vivre un projet relationnel renouvelé dans le respect du principe de liberté de choix de chacun.

UNE INIMAGINABLE DISCUSSION

Un processus structuré de dialogue en 3 étapes pour :

- amener chaque personne impliquée dans le différend à entrer dans une inimaginable discussion,
- développer une relation de confiance qui permet à chacun de décider par lui et pour lui-même ce qui est bon pour lui,
- rendre possibles l'exercice de sa propre souveraineté et l'usage du langage de la reconnaissance,
- placer la Qualité Relationnelle au cœur d'une nouvelle ingénierie de la relation.

La mise en place

Lors de cette phase, le Médiateur Professionnel crée le cadre de son intervention et précise les étapes et les principaux éléments de sa démarche. Dès validation de ce cadre, il prend contact avec l'ensemble des parties prenantes au différend pour recueillir leur engagement et reçoit de chacune d'elle la mission de conduire la médiation. Le planning est alors confirmé et la médiation peut se poursuivre.

Les entretiens individuels

Le Médiateur Professionnel reçoit successivement chacune des parties au différend. Pendant ces **entretiens individuels préparatoires au dialogue**, il travaille avec elles sur le plan de la communication qu'elles mettront en œuvre entre elles et ce, à partir des **Principes de Qualité Relationnelle** qu'elles auront définis par elles-mêmes. A partir de ce moment-là, l'inimaginable discussion peut avoir lieu avec le soutien du Médiateur Professionnel.

L'inimaginable discussion

Le Médiateur Professionnel réunit les parties prenantes afin de définir le **Projet Relationnel** qu'elles souhaitent mettre en œuvre pour résoudre leur différend. Si une à deux réunions suffisent d'une manière générale, le Médiateur Professionnel peut proposer de prolonger le processus de médiation en fonction de la situation observée. Cette **inimaginable discussion** débouche toujours sur une issue construite par et pour les parties elles-mêmes.

LES ENGAGEMENTS

- **Indépendance** par rapport à toute forme d'autorité (économique, politique, confessionnelle, juridique ...)
- **Neutralité** vis-à-vis de la solution (définitive, temporaire, précaire, intermédiaire)
- **Impartialité** quant aux valeurs, aux enjeux, aux intérêts présents
- **Confidentialité** par rapport à ce qui sera dit lors de la médiation