

Médiation Inter-individuelle

Médiation collective

Définition :

La médiation est **un processus structuré, volontaire et coopératif** de prévention et de résolution amiable des différends qui repose sur la **responsabilité** et **l'autonomie** des participants. La médiation fait intervenir un médiateur dûment formé, tiers indépendant, neutre et impartial. Facilitateur de communication, sans pouvoir de décision, ni rôle d'expertise technique ou de conseil, il favorise le dialogue et la relation, lors de rencontres confidentielles. *(Extrait du livre Blanc).*

Objectifs :

Accompagner les personnes en **situation de tension** ou de désaccord afin de favoriser la **résolution du conflit** par l'émergence de solutions construites par **elles-mêmes**. La médiation vise à **rétablir des relations** professionnelles **sereines, collaboratives et durables**.

Approche Méthodologique (adaptée en fonction des situations) :

Dans le respect des valeurs de l'entreprise et de déontologie.

Etape 1 : Etablir un premier contact et vérifier la pertinence d'une action de médiation auprès du « donneur d'ordre » (DG, DRH, RRH, Manager, CSE...) et des futurs médiés. ***Non facturée***

→ Si la démarche est validée : signature du contrat de médiation par l'entreprise et d'une convention d'entrée en médiation par les futurs médiés et le médiateur.

Etape 2 : Recueillir les éléments nécessaires au processus de médiation. Faire le point individuellement et/ou collectivement avec les personnes concernées sur la situation actuelle. → Entretien individuel ou collectif selon les situations

Etape 3 : Faire évoluer la situation et les postures des médiés pour s'orienter sur la résolution du conflit. Identifier les « déclencheurs », restaurer le dialogue, être d'accord sur les désaccords. Régler les situations inter-individuelles et/ou collectives. → Réunion plénière

Médiation Inter-individuelle

Médiation collective (suite)

Etape 4 : Construire des solutions acceptées et acceptables par chaque médié. Formaliser l'accord, le plan d'action ou constat de fin de médiation.

→ Réunion plénière

Etape 5 : Clôturer la médiation. Présenter l'accord de médiation par les médiés auprès de l'entreprise (manager, direction, DRH, RRH, chef de service...), le faire valider par le donneur d'ordre, et démarrer le plan d'action. → Réunion plénière

Pourquoi faire appel à la médiation en milieu professionnel ?

- Préserver et restaurer des relations de qualité entre salariés et partenaires en conflit
- Assurer ou rétablir une collaboration dans la durée
- Mettre fin à une relation professionnelle ou commerciale dans un contexte apaisé
- Prévenir l'escalade conflictuelle et les risques de contagion des tensions à l'ensemble du collectif de travail
- Favoriser le retour à un climat de travail serein
- En outil de prévention des RPS (Risques Psycho Sociaux)

Modalités d'intervention :

Les médiations sont réalisées par des médiateurs formés, issus du monde de l'entreprise, intervenant pour certains en Cycles 1 et 2 « Gestion de Conflit-Médiation » à Sciences Politiques à Aix en Provence. Chaque médiateur est supervisé par un médiateur spécialisé. Kohesion est adhérent au **RME** (Réseau de Médiateur en Entreprise), à **l'ANM** (Association Nationale des Médiateurs), à **Médiation Plurielle** (CNAM-Paris). Les médiations collectives sont menées en **co-médiation**.

Lieux : Locaux de Kohesion (Bouc Bel Air) et/ou locaux de l'entreprise

Tarif : 1290 € HT la journée – Possibilité de faire **une remise** pour la première médiation et selon le nombre de médiations envisagées

Durée moyenne d'une médiation inter-individuelle : 2 à 3 jours
collective : 3 à 6 jours