



La médiation au chevet des entreprises.



Géraldine Tilleul, Médiateur certifiée, Village-Justice.com, le 15.12.2015

Le conflit ne choisit pas l'endroit où il va sévir : que ce soit dans une grande entreprise, une PME ou chez un artisan travaillant avec ses 2 salariés, la dynamique conflictuelle use toujours des mêmes artifices pour s'installer durablement si rien n'est fait pour la contrarier.

Les DRH ou le chef d'entreprise se sont longtemps épuisés à essayer de contenir l'hémorragie en gérant au jour le jour les conflits dont ils ont la charge.

Une convocation par-ci, un avertissement par-là...

Rien n'y fait.

La bonne volonté ne suffit pas.

Combien de publications sur « la gestion des conflits en entreprise » devront-ils consulter pour y mettre un terme définitif ?

La médiation commence peu à peu à faire son entrée dans les organisations professionnelles et les résultats sont prometteurs puisqu'en moyenne 75 à 80% des médiations qui sont menées dans les milieux professionnels sont couronnées de succès.

Cependant, plusieurs aspects sont à prendre en compte et la réunion de plusieurs facteurs sont nécessaires pour arriver à un tel résultat.

- Le médiateur est un professionnel formé et expérimenté. Il met en œuvre un processus structuré efficace qu'il a expérimenté et amélioré au fur et à mesure de ses missions.
- Le médiateur est de préférence un tiers externe à l'entreprise. Sa légitimité sera d'autant plus grande. Il est un accompagnateur à la posture irréprochable : Impartial, indépendant et neutre, il est tenu à une totale confidentialité.
- La médiation aménage un espace de dialogue où les personnes concernées viennent volontairement et librement. Ce cadre a pour finalité de les amener à réfléchir sans contrainte à un projet ou un accord qui les sortira définitivement du conflit.
- La médiation débouche toujours sur une solution : Une reprise ou un aménagement de la relation ou encore sur une rupture accompagnée et négociée.
- La démarche doit être transparente tant pour les personnes concernées que pour ses prescripteurs. La solution qui émergera peut tout à fait être inattendue et différente de ce qui a été « prévu ». Son acceptation et son application font partie du succès de la médiation.

Au-delà de sa réussite, les avantages mesurables de la médiation ne sont pas négligeables pour les entreprises.

- ⇒ Facilité de la mise en œuvre (une semaine).
- ⇒ Rapidité (une médiation dure en moyenne 2 à 3 mois).
- ⇒ Coût maîtrisé (moins onéreux qu'une procédure judiciaire).
- ⇒ Solution choisie donc pérenne.

D'autres bénéfices moins quantifiables font que la médiation a le vent en poupe. Les tendances managériales vont vers la prise en compte de l'individu et de son bien-être au travail.

La médiation est dans cette mouvance puisqu'elle éduque et responsabilise au travers de la qualité relationnelle qu'elle a établi en préventif ou rétablit après un conflit.

L'altérité devient une manière d'être. □