

## Médiation / Résolution des tensions

---



### Présentation de la Méthodologie

---

27, av. Jean Mantelet  
BP 277  
61008 Alençon cedex  
Tél. 02 33 82 06 06  
Fax 02 33 26 05 50

### **SYNTHESE ACTION**

SARL au capital de 10 300 €  
RCS Alençon 519047278  
Siret 519 047 278 00014 APE 7022Z  
N° TVA Intracommunautaire  
FR 70519047278

[www.synthese-action.fr](http://www.synthese-action.fr)  
Mail : [contact@synthese-action.fr](mailto:contact@synthese-action.fr)

## Le contexte de la Médiation

- La mise en place d'une démarche de médiation peut être déclenchée quand un conflit latent ou avéré entre 2 ou plusieurs personnes induit des comportements, des attitudes des actes gênant le bon fonctionnement d'un service ou provoquant des souffrances parmi les collaborateurs de l'entreprise.
- La médiation n'est pas une psychothérapie. C'est une méthode éprouvée et structurée de gestion des conflits délibérément tournée vers la résolution des problèmes (et non pas l'analyse ou l'origine des traumatismes).

## L'objectif d'une médiation

- Revenir à une situation normale

## Le processus de la Médiation

- Une médiation est un processus court en **3 étapes** :
  - **Etape 1 : Identification et clarification** : Permet individuellement de :
    - Identifier le contexte conflictuel et ses enjeux
    - Poser les règles de fonctionnement de la médiation
    - Valider leur adhésion au processus.
      - >> Contractualisé l'engagement des parties
    - Créer les conditions d'ouverture pour chacun des parties
    - Clarifier la nature et l'objet du différent
    - Exprimer les besoins et les attentes individuelles
    - Ouvrir à d'autres possibles
      - >> Formaliser l'objet du litige et les attentes individuelles
  - **Etape 2 : Ouverture** : Permet en rencontre plénière de
    - Exprimer leur désaccord,
    - Confronter leurs points de vue
    - Exprimer leurs ressentis
    - Dénouer le conflit ensemble
    - Rencontrer les besoins de chacun
    - Imaginer les issues possibles : recherche, évaluation, proposition de solutions
      - >> Sélectionner la solution et Identifier un plan d'actions
      - >> Formaliser les engagements contractualiser le protocole d'accord
  - **Etape 3** : Présentation des accords à la hiérarchie par le médiateur avec l'accord des parties.

## Les facteurs de réussite

- La présence et l'expression d'un enjeu dans la démarche de médiation
- La confidentialité des échanges (pendant et après)

## Les conditions de réalisation

- Un lieu neutre et régulier sans visuel
- Une temporalité rapide (1 semaine à 10 jours)

## Contractualisation

- Réalisation d'un contrat de prestation
- 3 à 4 rendez vous + un rendez vous de présentation à la hiérarchie
- 450 € HT par rendez vous + location de bureaux si besoin + Frais de déplacement



Estelle BONNAUD, Médiatrice en entreprise, certifiée par l'Institut Français de Médiation.

