

Conflits au travail : faites appel à un médiateur d'entreprise !



Litige avec un prestataire, défaut de paiement d'un client, désaccord avec un collègue... Il est plutôt courant de rencontrer des conflits au travail.

Souvent cause de frustration, ces désaccords et ces tensions peuvent provoquer de réels dysfonctionnements internes et fortement fragiliser la cohésion d'équipe.

Il est donc urgent d'agir ! La **médiation d'entreprise** est LA solution pour régler tous vos différends ! En quoi cela consiste ? Comment la mettre en place ? Qu'est-ce qu'un médiateur ? On vous dit tout juste en dessous.

Qu'est-ce que la médiation d'entreprise ?

La médiation d'entreprise est un des processus de négociation à l'amiable qui peut-être utilisé pour résoudre un conflit avec un collaborateur, un client ou un fournisseur.

Grâce à l'intervention d'une personne neutre, appelée le médiateur, cette méthode permet aux différentes parties de renouer le dialogue. Son objectif principal est de construire une solution au désaccord en encourageant la communication et en favorisant le retour de la confiance entre les deux interlocuteurs.

Il faut savoir que la médiation d'entreprise est basée sur une démarche volontaire impliquant la responsabilité des parties qui s'y engagent. Dans ce cadre-là, chaque partie est libre d'y mettre fin quand il le souhaite.

Qu'est-ce qu'un médiateur d'entreprise ?

Extérieur au conflit, le médiateur est une personne neutre dont l'objectif est de résoudre le litige à l'amiable en rétablissant un dialogue apaisé entre les protagonistes.

Le médiateur se doit de respecter plusieurs règles fondamentales :

- **La confidentialité** : le médiateur, ainsi que les autres participants de la réunion, s'engagent par écrit à ne pas divulguer aucune information relative à l'échange.
- **La neutralité** : impartial, il ne doit privilégier aucun point de vue ni donner son avis personnel sur le sujet.
- **L'indépendance** : il ne doit avoir aucun lien, ni de près, ni de loin, avec l'une des personnes concernées.
- **La loyauté** : le médiateur s'interdit par éthique de remplir des fonctions de représentant ou de conseil de l'un et/ou l'autre des participants au processus de médiation.

Comment se déroule la médiation ?

La phase de médiation en entreprise doit permettre aux participants d'exprimer leurs griefs afin de bien définir les origines du conflit.

Les deux principaux obstacles pour sortir d'un conflit entre salariés sont les réactions naturelles et l'emprise émotionnelle. Si les participants ne jouent pas le jeu et ne révèlent pas sincèrement ce qu'ils ressentent, la médiation ne pourra pas fonctionner.

Après ce premier échange à cœur ouvert, les deux parties doivent identifier les origines du désaccord, comprendre les intérêts respectifs et rechercher des solutions à mettre en place pour sortir du conflit. Cette étape peut demander du temps, surtout si les non-dits perdurent depuis longtemps.

Une fois l'apaisement retrouvé et les solutions identifiés avec le médiateur d'entreprise, les participants signeront un document retraçant les décisions qu'ils ont actées et qu'ils devront respecter dans la durée.

Vous l'aurez donc compris. L'écoute, l'implication et surtout la volonté de faire avancer les choses seront primordiales !

Les avantages d'avoir recours au médiateur d'entreprise

1. Un gain de temps

Les conflits mettent souvent beaucoup de temps à se régler d'eux-mêmes. Si le litige demande d'aller au tribunal, il vous faudra bien attendre plusieurs mois avant l'issue du procès.

En comparaison, un conflit est souvent résolu en 2 ou 3 jours avec l'aide d'un médiateur d'entreprise.

2. Des économies financières

Même si faire appel à un médiateur a un coût, il est négligeable en comparaison des frais juridiques liés à un procès.

3. Moins de stress

En effet, vous évitez tous les facteurs de stress externes du procès tels que les formalités administratives, les convocations, etc. Le fait d'être accompagné humainement peut également apporter du réconfort aux personnes en conflit.

4. Un taux de réussite élevé

Plus de 70% des médiations professionnelles se terminent par un accord commun. Ainsi, la médiation est la technique idéale pour recréer un environnement de travail apaisé et favoriser la reconnaissance des salariés.

Envie de régler un conflit grâce à un dispositif de médiation ? Jean-Pierre LENZI, médiateur professionnel à Marseille peut vous aider à construire un accord. [Parlons de votre projet.](#)