Forum régional inter-fonctions publiques « Parlons qualité de vie au travail » - 23 mai 2019
CREPS Dijon Bourgogne-Franche-Comté

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

Le médiation: un outil pour le manager

« Tout seul on va plus vite, ensemble on va plus loin »

Proverbe africain

La médiation: un outil pour le manager

- Qu'est ce que le conflit?

- Les Modes de Résolution Amiable des Conflits

- Qu'est ce que la médiation?
  - Le processus
  - Les règles fondamentales
  - La posture du médiateur
  - Les outils de communication
  - La médiation préventive

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

Le conflit



Frédéric Nietzsche : « il n'y a pas de faits. Il n'y a que des interprétations »

Les origines organisationnelles du conflit
Quelques exemples:

- Le manque de reconnaissance
- Difficultés managériales
- Différence entre travail prescrit et travail réel
- Rétention d'information
- Différence de culture
- La question des dettes

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

Les signes avant-coureurs du conflit

- Dégats provoqués à titre individuel et collectif:

  - stress, absentéisme, baisse de motivation, perte de productivité, départs des agents

- Anticiper permet de désarmorcer

- Un groupe sera attentif à la gestion du conflit par les managers

Les signes avant-coureurs

- Le pourrissement est le pire: les divergences se transforment en affrontement

- Repérer ces signes requiert du courage

- Mission du manager et des représentants du personnel

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

Les Modes de Résolution Amiable des Conflits

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

Les MARC-MARD-MARL

- Méthode Amiable de Résolution des Conflits
- Méthode Alternative de Règlement des Différends
- Méthode Amiable de Résolution des Litiges
- <u>Tous les modes de résolution des conflits non judiciaires</u>

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

L’arbitrage

- Tiers choisi pour arbitrer
- Sa décision porte autorité de la chose et est obligatoire pour les parties
- Sentence arbitrale.
- Utiliser très régulièrement par le manager

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

La négociation

- Les parties ont les moyens et la volonté de résoudre le conflit ensemble.

- Ils recherchent une solution acceptable pour les 2 parties en utilisant la logique de la négociation (intérêts, position, etc).

- Utiliser très régulièrement par le manager

La conciliation

- Objectif est de concilier les parties sur le règlement du litige.

- Le conciliateur propose à chaque partie des solutions pour résoudre leurs différends

- Le manager a un rôle de conciliateur entre et avec ses collaborateurs

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

La médiation

La médiation

La médiation:

Article 3, Directive 2008/52/CE du Parlement européen du 21 mai 2008

Définition de la médiation:

« Processus structuré, quelle que soit la manière dont il est nommé ou visé, dans lequel deux ou plusieurs parties à un litige tentent par elles-même, volontairement, de parvenir à un accord sur la résolution de leur litige avec l'aide d'un médiateur »

La médiation

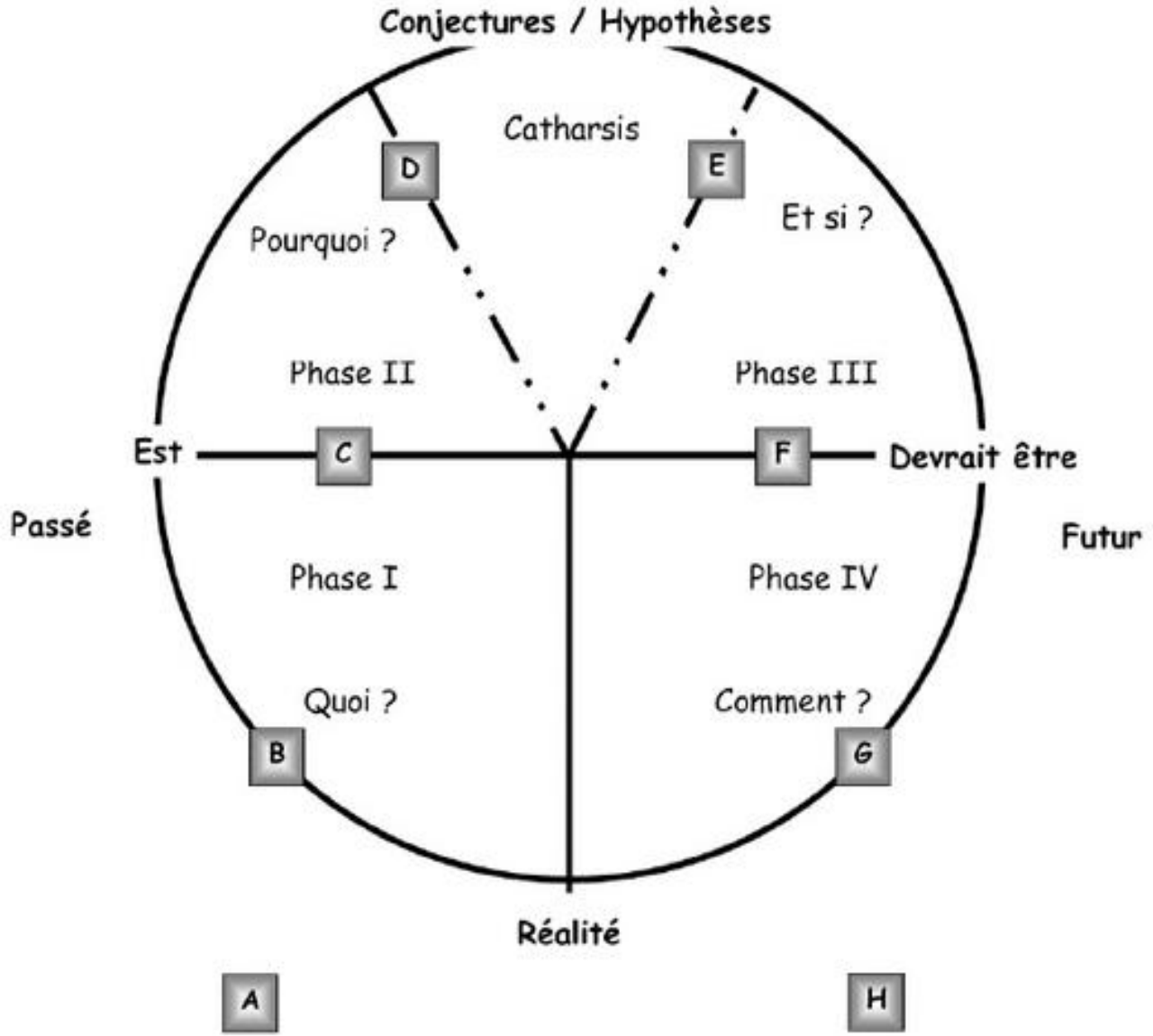
La médiation:

Article 3, Directive 2008/52/CE du Parlement européen du 21 mai 2008

Définition du médiateur:

« Tout tiers sollicité pour mener une médiation avec efficacité, impartialité et compétence, quelle que soit la façon dont il a été nommé pour mener la dite médiation ou dont il a été chargé de la mener »

Médiation: un processus structuré



La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

Les règles fondamentales de la médiation

- La liberté
- La confidentialité
- La volonté
- La déontologie du médiateur
- Les règles de communication

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

La posture du médiateur

Ethique et déontologie garantissent la crédibilité du médiateur

- Neutralité
- Impartialité
- Indépendance
- Confidentialité

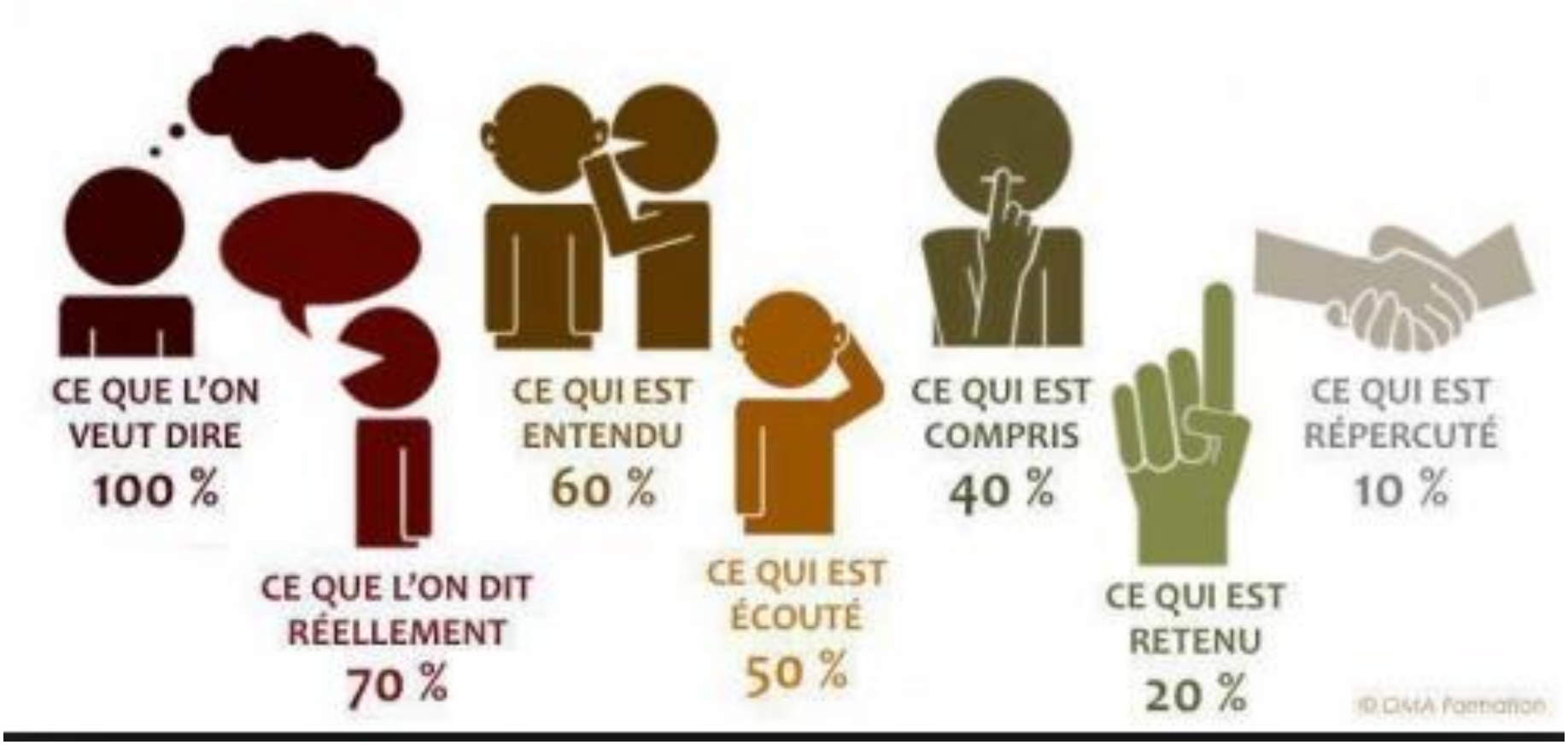
- Posture de non sachant: 0 pouvoir sur le contenu et 100% d'autorité sur le cadre

Les outils de communication

« On ne peut pas ne pas communiquer » Ecole de Palo Alto

En médiation, la reformulation et l'écoute active sont essentielles pour garantir la bonne compréhension du discours de l'autre partie

Les outils de communication



La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

La médiation préventive

Exemple de situation:

- Suppression de service
- Transfert de compétences
- Réorganisation

Associer l'ensemble des parties non pas pour co-décider mais entendre leur point de vue et co-construire des hypothèses de travail.

La médiation préventive

Exemple de situation:

•Suppression de service, transfert de compétence, réorganisation

Associer l'ensemble des parties non pas pour co-décider mais entendre leur point de vue et co-construire des hypothèses

•Respecter les différentes étapes de la médiation: ne pas aller trop vite aux solutions sans avoir explorer les besoins

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?

Bibliographie

MB ROSENGERG, *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, édition la Découverte, 2016

G.POTRIQUET, *la médiation au travail*, édition Médias&Médiations, 2017,

T. D'ANSEMBOURG, Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Editions de l'Homme, 2001
J-M BRET, *La médiation: un mode innovant de gestion des risques psychosociaux*, édition Médias&Médiations, 2016

J.SALZER et A.STIMEC, *La boite à outils de la la gestion des conflits,* édition Dunod, 2019

J-A MALAREWICZ, Gérer les conflits au travail. Développez la médiation face aux risques psychosociaux, édition Pearson, 2016

G.PLANES et D.WEBER, *Le kit du médiateur*, édition Médias&Médiations, 2019

Merci pour votre attention:

Anne-Laure GAUTHIER

anne-laure.gauthier@bfc.gouv.fr

03 80 44 67 79

La qualité de vie au travail, c'est quoi ?