

CAPITAL HOMME ET 3MEDIATION

La médiation au secours des RH

L'augmentation des conflits interprofessionnels souligne la difficulté de la fonction RH à gérer et faire vivre ensemble des collaborateurs très différents les uns des autres. Le recours à la médiation, un processus formel, cadré et déontologique, peut permettre d'apaiser les tensions, de prévenir, voire régler des litiges entre collaborateurs, mais aussi de remettre en cause le management, notamment au regard de la prévention des risques psychosociaux ou des conflits de valeurs. Le point avec Nathalie Grillet et Christian Batany, médiateurs professionnels, pour Capital Homme et 3 Médiation.



Nathalie Grillet

Christian Batany

Présentez-nous Capital Homme et 3 Médiation ?

Capital Homme spécialiste depuis 14 ans en management des relations humaines, accompagne les dirigeants, les équipes et les salariés dans des situations de tensions relationnelles dégradées pour qu'ensemble les parties prenantes trouvent des solutions et une issue pacifiée à la sortie d'un conflit. Nous sommes convaincus que la médiation est une approche très bénéfique pour ré-apprendre la culture du lien et l'empathie dans les relations. Nous intervenons autant en « pompier » des relations sociales qu'en prévention primaire.

L'enjeu de nos interventions est de réduire considérablement les risques psychosociaux et de devenir partenaire de confiance des DRH pour toutes les situations humaines sensibles.

3 Médiation intervient pour pacifier les relations dans l'entreprise et permettre aux Hommes et aux Femmes qui la composent de sortir rapidement de situations dégradées, pénibles et douloureuses, et représentant bien évidemment un frein au développement personnel et collectif. Nous les aidons à comprendre l'origine de leur conflit et à mettre fin aux situations qui peuvent occasionner des arrêts de travail, des démissions, ou le recours au Tribunal des Prud'hommes.

Comment accompagnez-vous les fonctions RH de l'entreprise ?

Nous accompagnons l'évolution des modes d'organisation et de collaboration, devenus plus innovants et plus agiles, et qui prennent aussi davantage en compte les aspirations des salariés et des jeunes générations, en quête de sens dans leur travail. La performance résulte de la responsabilisation et la fédération des ressources autour d'un projet commun. Les maîtres mots sont :

confiance et liberté. Notre démarche est avant tout humaniste et rigoureuse. Notre premier diagnostic va mesurer le climat social en se basant sur des indicateurs comme l'absentéisme, le turnover, les coûts liés au traitement des litiges. Dans le cadre de nos rencontres avec les partenaires sociaux et les dirigeants, nous rappelons que dans le cadre du troisième Plan Santé au Travail (PST3-2016-2020), la santé et la qualité de vie au travail doit être prise en compte au sein des organisations.

Concrètement, nous intervenons en situation de crise et en prévention par la formation et le conseil. Nous avons développé des services de permanences pour contribuer à l'optimisation de ses relations sociales : nous allons bien plus loin que le dispositif « Allo j'écoute » en offrant la possibilité aux collaborateurs de s'exprimer librement, seuls ou en groupe, et de nous faire part de leurs inquiétudes ou leur mal être en toute confidentialité. Enfin, nous les aidons aussi trouver, eux-mêmes des solutions.

Qu'en est-il des résultats ?

La médiation est une approche particulièrement efficace : dans 90% des situations, la sortie du conflit est confirmée au bout d'un entretien individuel et de 2 réunions. Les bénéfices de sortie de crise vont bien au-delà de l'intervention du médiateur : repositionnement des acteurs et du rôle du management en particulier, amélioration des relations, disparition des somatisations...

Et pour conclure ?

Nous vérifions au quotidien que la performance de l'entreprise et le bien-être des salariés sont possibles. Mais cela demande l'intervention d'un tiers extérieur, impartial et neutre, capable de créer du lien et de rétablir la confiance entre toutes les parties. Notre présence dans l'entreprise lors de nos permanences est fortement appréciée. Nous développons, à la demande des organisations, l'animation de formations innovantes permettant aux collaborateurs de mieux se connaître et d'anticiper une situation conflictuelle qui pourrait s'avérer désastreuse. Notre adage, un médiateur, une mission, des résultats. ■

capital|homme

Capital Homme

www.capitalhomme.fr

06 80 08 00 53

ngrillet@capitalhomme.fr



3MEDIATION

3 Médiation

www.3mediation.fr

06 95 91 68 10

contact@3mediation.fr