

La médiation professionnelle



Boîte à outils

Type de dispositif

La **médiation professionnelle** est un dispositif d'accompagnement des agents et des équipes dans le cadre des relations interpersonnelles.

Description du dispositif

Ce dispositif est proposé dans les situations professionnelles de tension ou de conflit.

La médiation fait intervenir un professionnel de la « relation au travail » : coach ou consultant spécialisé dans la médiation.

Ce dernier intervient à la demande et avec l'accord du supérieur hiérarchique (commanditaire), ainsi que des protagonistes à qui a été proposée et présentée cette démarche d'accompagnement.

Au préalable, un contrat est passé entre ces acteurs. La médiation se termine par un entretien tripartite pour faire le point sur l'accompagnement mené et les résultats obtenus.

En fonction de la situation, le médiateur pourra être choisi en interne ou en externe (prestataire extérieur).

Acteurs et rôles

Le médiateur est un professionnel de la « relation au travail », qui intervient pour restaurer une relation entre les protagonistes.

L'autorité du médiateur porte sur le respect de la forme (cadre) dans les échanges.

Il ne se prononce pas directement sur le fond et ne porte pas de jugement sur les responsabilités réciproques, l'origine de la tension ou du conflit.

Des médiateurs ont été formés en interne à la direction des ressources humaines (DRH) et au service du pilotage et de l'évolution des services (SPES).

Quelques outils

Outre son savoir-être, le médiateur pourra utiliser :

- l'approche systémique ;
- les outils d'analyse des processus de communication ;
- les outils liés à l'accompagnement individuel des personnes ;
- la sociologie des organisations ;
- la psychosociologie.

Exemples de situations professionnelles

- le conflit entre pairs ;
- la situation de tension au sein d'une entité ou entre deux entités au sein d'une structure.

Pour aller plus loin

- par messagerie, prendre contact avec le bureau de l'accompagnement du changement :
[« SPES/ACCES/ACCES2 »](#)