

TOOLKIT **Gestion des conflits**

INSTRUMENT

Médiation en milieu de travail

VALEUR AJOUTÉE

Transformez votre lieu de travail avec notre service dédié de résolution des conflits. Avec 70 % des conflits interpersonnels ayant un impact négatif sur les individus et les équipes, et les gestionnaires consacrant de 25 à 40 % de leur temps de travail à la résolution des conflits, le bilan éprouvé de HERBERHOLZ MEDIATION souligne l'efficacité de proposer la médiation pour les litiges professionnels. Nous intégrons de manière transparente la médiation dans la structure organisationnelle pour traiter efficacement les conflits au sein de la main-d'œuvre, vous faisant gagner du temps et favorisant un environnement de travail sain et productif.

3 ÉTAPES

Nous vous accompagnons pour favoriser de manière proactive un environnement de travail harmonieux et prévenir les conflits susceptibles de compromettre le succès de votre entreprise. Nous vous guidons à travers un processus méticuleux comprenant des ateliers personnalisés en personne et des unités de formation :

Étape 1 : Explorer - Stratégie de gestion des conflits

Étape 2 : Envisager - Conception de la gestion des conflits

Étape 3 : Exécuter - Mise en œuvre de la gestion des conflits (y compris la formation pour l'équipe RH et les gestionnaires)

Après la phase d'exécution, HERBERHOLZ MEDIATION continue de soutenir l'organisation avec des médiations quand nécessaire. Pour plus de détails sur la médiation, veuillez continuer la lecture

CONTACT

Si vous cherchez à réduire les pertes de productivité liées aux conflits et à augmenter l'efficacité globale de votre équipe, nos solutions personnalisées de résolution des conflits sont la clé.

Contactez-nous aujourd'hui pour planifier une consultation et découvrez comment nous pouvons minimiser votre investissement en temps et en argent tout en maximisant l'impact sur l'harmonie au sein de votre lieu de travail.

Prenez contact avec Angela Herberholz, Fondatrice de HERBERHOLZ MEDIATION, et commençons à améliorer votre processus de gestion des conflits.

HERBERHOLZ MEDIATION

Angela Herberholz
Paris (France)
+33 6 17 13 95 95
angela@herberholzmediation.com
www.herberholzmediation.com

Pour des ateliers de formation sur la gestion des conflits et le renforcement d'équipe: Nous concevons et organisons des formations en interne pour sensibiliser votre personnel. Que vous souhaitiez perfectionner des gestionnaires expérimentés ou intégrer de nouveaux membres du personnel conformément aux valeurs de votre entreprise, nous élaborons le programme adapté à vos besoins.

DESCRIPTION

La médiation est un processus réussi pour la résolution constructive et structurée des conflits en milieu de travail. Elle est particulièrement adaptée comme méthode de résolution de conflits au niveau interpersonnel, notamment en ce qui concerne les problèmes de communication, les approches de travail divergentes ou les différences personnelles.

La médiation est	Les médiateurs sont:	Les parties impliquées sont:
<ul style="list-style-type: none"> • confidentielle • structurée • volontaire 	<ul style="list-style-type: none"> • impartiale • indépendante • qualifiée • professionnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • responsables d'elles-mêmes • intéressées par une résolution constructive des conflits • actives dans la recherche de solutions

La participation à une médiation et l'engagement d'un médiateur professionnel externe aident les employés à mener des conversations difficiles dans un environnement sûr et confidentiel. La médiation peut contribuer à éviter que les conflits n'escaladent davantage, rétablissant les relations et la communication. De plus, la médiation en milieu de travail contribue à réduire tous les coûts associés aux conflits en matière de ressources humaines, de bien-être, de créativité et de productivité.

Il est recommandé de recourir à un soutien en médiation (en impliquant un médiateur professionnel) dans des situations telles que:

- **Un blocage ou une impasse:** Lorsque des conflits internes atteignent une impasse et que les parties ne peuvent pas trouver de solution mutuellement acceptable, un médiateur externe peut faciliter le processus de négociation et aider les parties à trouver une solution.
- **Des litiges hautement sensibles ou émotionnels:** Dans les cas où les conflits touchent des questions personnelles ou sensibles, un médiateur externe peut fournir un environnement neutre et confidentiel où les parties peuvent exprimer leurs préoccupations et travailler vers une solution sans craindre de partialité ou de jugement.
- **Des déséquilibres de pouvoir:** Lorsqu'il existe des déséquilibres significatifs de pouvoir entre les parties impliquées, le soutien d'un médiateur externe peut garantir un processus équitable et équilibré, où toutes les voix sont entendues et prises en compte.

En fournissant un soutien externe en médiation, les organisations permettent aux employés de rechercher de l'aide pour résoudre des conflits complexes ou difficiles. Impliquer un médiateur apporte impartialité, expertise et une perspective nouvelle au processus de résolution, favorisant un environnement de travail productif et entretenant des relations professionnelles saines.

APPLICATION - À QUEL NIVEAU

Le processus de médiation convient aux conflits interpersonnels à tous les niveaux au sein de l'organisation.

CIBLE

- Deux parties, telles qu'un manager et un employé, un responsable de département et un chef d'équipe, deux employés du même équipe ou de différentes équipes, etc.
- Des groupes, tels que des équipes de projet, la direction, le comité du personnel, etc.

Toutes les parties impliquées dans le conflit doivent accepter de participer activement à la médiation.

RESPONSABILITÉ

La médiation est généralement utilisée lorsque les tentatives internes de résolution des conflits par les responsables de département, les équipes et les responsables des ressources humaines ne donnent pas de résultats satisfaisants. Les employés peuvent s'adresser directement au service des

ressources humaines pour demander une médiation, ou le service des ressources humaines peut proposer la médiation comme solution.

S'il y a un service des ressources humaines dans l'entreprise, il initiera le processus de médiation ou désignera le médiateur. Sinon, cette responsabilité peut également être assumée par la direction exécutive ou les chefs d'équipe.

Les étapes suivantes doivent être observées :

1. Réunion initiale entre les ressources humaines (ou le client) et le médiateur. Lors de cette séance, une évaluation est effectuée pour déterminer si la médiation offre une solution viable pour le conflit. Il est également décidé si la médiation peut avoir lieu en ligne ou en personne.
2. Nomination du médiateur.
3. Le médiateur prend ensuite contact avec les parties pour planifier des réunions individuelles avec chaque partie en conflit et une date pour la séance de médiation conjointe.

INVESTISSEMENT EN TEMPS

Généralement, une médiation en milieu de travail est programmée sur deux jours:

Jour 1 : Séances individuelles (4 heures par partie)

Jour 2 : Médiation

Selon la complexité du cas, cela peut prendre plus de temps.

INVESTISSEMENT FINANCIER

Contactez nous pour recevoir un devis.

BEST PRACTICE

Voici quelques situations où la médiation peut être bénéfique :

Conflits interpersonnels : En cas de tension entre des employés individuels qui ont un impact négatif sur la dynamique d'équipe, la médiation peut aider à surmonter les différences personnelles et à améliorer la collaboration.

Problèmes de communication: Lorsque la communication au sein de l'équipe est perturbée, entraînant des malentendus et des conflits, la médiation peut clarifier les canaux de communication et développer des stratégies de conversation plus efficaces.

Différences de styles de travail: Si les membres de l'équipe ont des approches de travail différentes, la médiation peut aider à trouver des compromis et à développer des méthodes de travail communes qui tiennent compte des besoins de chacun.

Répartition des responsabilités: En cas de désaccords concernant la répartition des tâches et des responsabilités, la médiation peut aider à parvenir à des accords équitables et à définir des attentes claires.

Dynamique et climat d'équipe: La médiation peut également être utilisée pour améliorer le climat général de travail et la dynamique d'équipe, surtout lorsque l'insatisfaction et les tensions sont palpables mais pas encore exprimées ouvertement.

ÉTUDE DE CAS

Organisateur d'exposition

La médiation est un processus strictement confidentiel, et son application n'est possible que si la confidentialité est maintenue par toutes les parties impliquées.

Sans violer la confidentialité, le scénario suivant peut être décrit:

Au sein de l'équipe responsable du marketing des visiteurs pour le salon X, un conflit a éclaté concernant les horaires de travail pendant la préparation de la campagne publicitaire pour le salon. Une membre de l'équipe a tout mis en œuvre, travaillant en heures supplémentaires et même le week-end pour garantir que la campagne soit achevée à temps. Elle a sacrifié son temps libre pour faire avancer le projet. En revanche, un autre membre de l'équipe quittait son poste tous les jours à l'heure, soulignant l'importance d'un équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée. Il pensait que les heures supplémentaires devraient être évitées et que la campagne pourrait réussir sans heures de travail excessives.

Le conflit s'est déroulé en plusieurs étapes : initialement, l'insatisfaction et les tensions au sein de l'équipe n'ont pas été exprimées ouvertement, mais la communication s'est rapidement effondrée entre les membres de l'équipe. À mesure que le conflit s'intensifiait, les tensions ont éclaté ouvertement, les discussions communes devenaient plus difficiles et se terminaient par des accusations. Cela a rapidement conduit à une rupture de la communication dans toute l'équipe.

Malgré les efforts des responsables de département et d'équipe, ainsi que du service des ressources humaines, pour résoudre le conflit, le succès n'a pas été au rendez-vous. Dans le cadre du spectre de résolution des conflits, j'ai été appelé en tant que médiatrice pour faciliter de manière structurée et neutre entre les deux membres de l'équipe.

Le processus de médiation s'est révélé fructueux car il a contribué à clarifier la situation conflictuelle entre les employés. La médiation a permis de dissiper les malentendus, de comprendre les perspectives et de parvenir à des accords mutuels. Grâce à une médiation constructive, l'insatisfaction et les tensions au sein de l'équipe ont été atténuées. Les employés ont pu revenir à une base commune et rétablir une relation de travail productive.

CONTACT

HERBERHOLZ MEDIATION

Angela Herberholz

Paris (France)

+33 6 17 13 95 95

angela@herberholzmediation.com

www.herberholzmediation.com

Pour des ateliers de formation sur la gestion des conflits et le renforcement d'équipe: Nous concevons et organisons des formations en interne pour sensibiliser votre personnel. Que vous souhaitiez perfectionner des gestionnaires expérimentés ou intégrer de nouveaux membres du personnel conformément aux valeurs de votre entreprise, nous élaborons le programme adapté à vos besoins.

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES

Téléchargez notre Guide complémentaire sur la médiation en milieu de travail depuis notre site web www.herberholzmediation.com

