

SOUFFRANCE AU TRAVAIL RPS PILIER SOCIAL DE LA RSE CONFLIT AU TRAVAIL

LA PLACE DE LA MÉDIATION ?

Au plus près de la source | Pensez-y au bon moment

LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL, c'est pouvoir bien faire son travail.

« La fatigue des temps modernes,
c'est de ne pouvoir réaliser un travail soigné,
un travail bien fait, d'être empêché de bien faire »

(Danièle Linhardt).

LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL peut avoir plusieurs origines mais ses conséquences sont toujours les mêmes : aigüe, elle porte atteinte à la santé psychique et physique des personnes qui la vivent.

Cette souffrance au travail peut se donner à voir par un conflit de personnes mais le conflit n'est pas qu'une question de psychologies individuelles. En fait et sauf rares exceptions les comportements humains sont rationnels. Il y a toujours de bonnes raisons à la façon dont les personnes se conduisent, des raisons qui expliquent leur comportement. Elles ont des buts personnels construits autour des ressources et des contraintes de leur contexte de travail.

LE CONFLIT : UN SYMPTÔME

En ce sens le conflit n'est pas le problème, c'est un symptôme, le symptôme d'un conflit dont le sujet est le travail. Derrière le conflit de personnes il s'agit de repérer les éléments de conflit de métier, de conflit de valeur, de conflit d'adresse du travail, des attentes de reconnaissance des protagonistes.

Dans cette approche la médiation n'est pas centrée exclusivement sur les aspects psychologiques, les ressentis personnels et l'état émotionnel des relations des personnes. Elle ne les ignore pas, leur donne la plage d'expression nécessaire, mais elle est focalisée sur une analyse du travail et la recherche et la mise en lumière des éléments du contexte de travail, ressources et contraintes, qui sont le soubassement du conflit.

QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION ?

La médiation est un processus amiable qui consiste en l'intervention d'un tiers neutre, impartial et indépendant, dont le rôle est de faciliter la recherche par les personnes en médiation d'une solution librement acceptée. La médiation est un processus confidentiel (ce qui se dit dans la pièce, y reste) qui repose sur une libre adhésion des participants. La meilleure façon de garantir la confidentialité, condition de l'adhésion des salariés et de leur libre parole, est que le médiateur, qui a reçu une formation qualifiante, soit externe à l'entreprise.

Le médiateur, parce qu'il est un tiers neutre et indépendant de toutes les parties prenantes, permet la libre expression des problèmes de travail que rencontrent les personnes, Les termes de l'accord de médiation et les modifications éventuelles à apporter au contexte de travail qui ressortent de la médiation font l'objet d'un document validé par les parties concernées. Il est soumis à la Direction si les participants le souhaitent d'un commun accord. La médiation est une démarche inclusive qui fait confiance aux personnes concernées pour trouver par elles-mêmes une issue aux difficultés qu'elles traversent.

Souvent la médiation est utilisée par les entreprises comme la solution de la dernière chance quand toutes les autres tentatives ont échoué et notamment celles centrées sur la psychologie des individus. À tort car la médiation a d'autant plus de chances de produire un résultat constructif qu'elle est mise en œuvre dès le début et avant que le processus d'escalade du conflit n'ait amené à l'installation d'une souffrance au travail.