



## **Comment intégrer la médiation collaborative dans votre entreprise ?**

Ghislaine Labelle, M.P.s., CRHA, CSP (Certified Speaking Professional) et médiatrice accréditée

**Comment intègre-t-on la « médiation collaborative » de manière plus globale au sein des entreprises? Le meilleur exemple qui me vient à l'esprit pour illustrer mon approche est ce qui est enseigné à vos enfants dans les écoles face à la résolution des conflits. Des élèves sont désignés pour agir comme médiateur auprès d'autres élèves qui vivent un conflit avant que soit impliqué un surveillant ou un autre membre du personnel. Pourquoi ne transposeriens-nous pas ce concept dans nos entreprises afin de limiter les conflits, les plaintes en harcèlement psychologique et l'absentéisme au travail ?**

**Devrait-on former des médiateurs autres que les professionnels en ressources humaines ?**

La médiation ne devrait pas être pratiquée uniquement par des «experts» ou des professionnels détenant officiellement ce rôle dans vos organisations. Elle devrait, selon moi, être accessible à d'autres membres de l'organisation, devenant ainsi le pilier ou la base d'une culture de travail qui privilégie la COLLABORATION à tous les niveaux.

**Multipliez et formez des sentinelles ou des médiateurs internes**

On pourrait penser à former des «sentinelles» ou des MÉDIATEURS INTERNES, qu'ils soient des gestionnaires, des collègues de travail, des délégués syndicaux ou des professionnels en ressources humaines, pour agir immédiatement sur les situations lorsqu'elles se présentent. On choisirait ces personnes pour leur intérêt, leurs habiletés naturelles face à la résolution des conflits et leur crédibilité dans l'entreprise. En leur offrant une formation de base commune sur l'approche de la médiation, à elles seules, elles pourraient intervenir sur une multitude de situations de conflits et aider les employés à les résoudre avant que le climat et le fonctionnement des équipes de travail n'en soient perturbés.

**Outillez et offrez l'accompagnement à vos gestionnaires**

Nombreux sont les gestionnaires à intervenir lorsque les situations conflictuelles ont pris des proportions importantes et accaparent tout leur temps et leur énergie. Afin de leur éviter d'être surchargés, il est important de les outiller et de leur offrir un soutien continu pour qu'ils puissent intervenir rapidement et agir comme médiateur eux aussi auprès des membres de leur équipe. Plus ils seront outillés et accompagnés, plus ils pourront agir rapidement, plus ils interviendront en amont. Offrir une formation appropriée et du coaching sur la gestion des conflits constituent un investissement sûr.

**Mettez à la disposition de vos employés une banque de ressources**

Détenir une banque de ressources et de références et la rendre accessible à l'ensemble des employés de votre entreprise est aussi une autre façon de prévenir les difficultés d'envergure, mais également de promouvoir la collaboration. En ayant accès à différents niveaux de solutions et de ressources, les employés qui vivent une situation de conflit pourront s'orienter vers la solution qui leur semble la plus adaptée. Ainsi, on pourrait éviter certains recours tels que le dépôt d'une plainte en harcèlement alors que la situation a dégénéré en l'absence d'intervention.

## **Adaptez vos paradigmes et votre structure organisationnelle en conséquence**

Multiplier les différents niveaux préventifs d'intervention dans les entreprises, en fonction du degré de difficulté, nécessite de sortir du paradigme conventionnel en vertu duquel un problème suppose l'intervention d'un expert. On devrait repenser la structure en ne faisant pas porter toute la responsabilité des problématiques liées au climat de travail et à la gestion des conflits à une seule personne, comme l'endossent à l'heure actuelle les responsables de votre politique institutionnelle sur le respect ou le harcèlement psychologique au travail.

### **Conclusion**

En multipliant les médiateurs internes, en offrant et en rendant publiques les outils et les moyens nécessaires aux membres de votre personnel pour régler leurs conflits, en formant des médiateurs internes pour prévenir et résoudre les conflits dès leur apparition, non seulement votre entreprise s'assurerait de gérer efficacement les conflits au travail, mais elle ferait la promotion d'une culture de travail qui privilégie la COLLABORATION, et ce, à tous les niveaux. Il ne vous reste plus maintenant qu'à convaincre les membres de votre haute direction d'investir dans cette approche. Sans leur soutien et leur adhésion, une vraie culture de collaboration ne saurait prendre racine de manière continue.

*Présidente et fondatrice de Groupe Conseil SCO, Ghislaine Labelle possède plus de 20 années d'expérience en tant que psychologue du travail, consultante et médiatrice. Conférencière émérite, elle intervient régulièrement pour divers regroupements professionnels tels que l'Ordre des CRHA, l'IMAQ, la SQPTO ainsi que des associations regroupant des cadres dans les secteurs de la santé, des municipalités et de l'éducation (ACCQ, FQDE, diverses universités, collèges et commissions scolaires du Québec).*

*Experte en matière de prévention et de gestion des situations complexes en milieu de travail : conflits, harcèlement et maladies psychologiques, Ghislaine partage son expertise et ses expériences avec générosité et passion. Ses conférences sont parsemées d'exemples reflétant les difficultés concrètes du travail et d'une panoplie de solutions qui ont fait leurs preuves. Ghislaine touche son auditoire par sa modestie, son sens pratique et son engagement à rétablir la paix au travail.*

[http://ghislainelabelle.com/?page\\_id=9&lang=fr](http://ghislainelabelle.com/?page_id=9&lang=fr)

