

MON ENTREPRISE, QUEL IMPACT?

L'APPROCHE MÉDIATRICE DU MANAGEMENT

PAR RENAUD GUINCHARD & DONATIENNE VANDEUREN, WORKCARE

Problématique

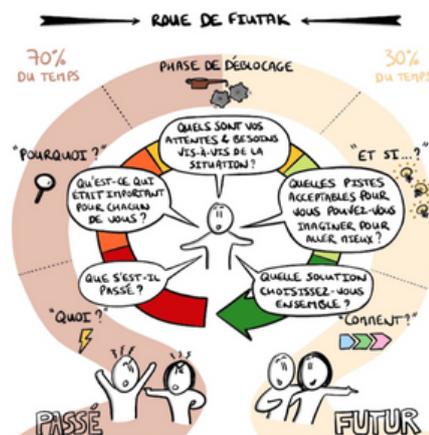
Tous les managers adoptent, régulièrement, sans le savoir, une approche médiatrice.

Comment faire pour utiliser ses pouvoirs de médiation afin d'améliorer l'ambiance de travail ?

Outil

La roue de Fiutak : 5 étapes pour une médiation réussie

1. Quoi ? On cherche à comprendre ce qu'il s'est passé.
2. Pourquoi ? Pourquoi on ne s'est pas compris ? Réexpliquer la situation, et mettre des mots.
3. Quelles sont vos attentes et besoins vis-à-vis de la situation ? Expression des émotions, phase de déblocage.
4. Et si ? Les solutions, quelle pistes sont acceptables pour aller mieux ?
5. Quelle solution choisit-on ensemble ? Définition du plan d'action.



Outil

Les accords de Toltèque pour des relations positives :

- **“Que votre parole soit impeccable”** : Il est essentiel de bien choisir ses mots, de s'exprimer de manière claire et d'être conscient de la puissance des paroles qu'on dit.
- **“Quoi qu'il arrive, n'en faites pas une affaire personnelle”** : En médiation, il est essentiel de garder une position neutre pour que chacun puisse exprimer ses paroles librement.
- **“Ne faites pas de suppositions”** : Ne pensez pas à la place de l'autre, mais lui poser des questions pour mieux comprendre et éviter les malentendus.
- **“Faites toujours de votre mieux”** : En médiation, cela vous demandera de savoir faire
- preuve d'ouverture d'esprit et d'écoute de l'autre.

Workcare est un outil et une démarche QVCT de mesure de l'ambiance collective de travail (baromètre RH) et de prévention individuelle des RPS. L'outil permet de fournir une cartographie du ressenti des équipes.