

# Impact du deuil dans le monde du travail

## Apport de la médiation

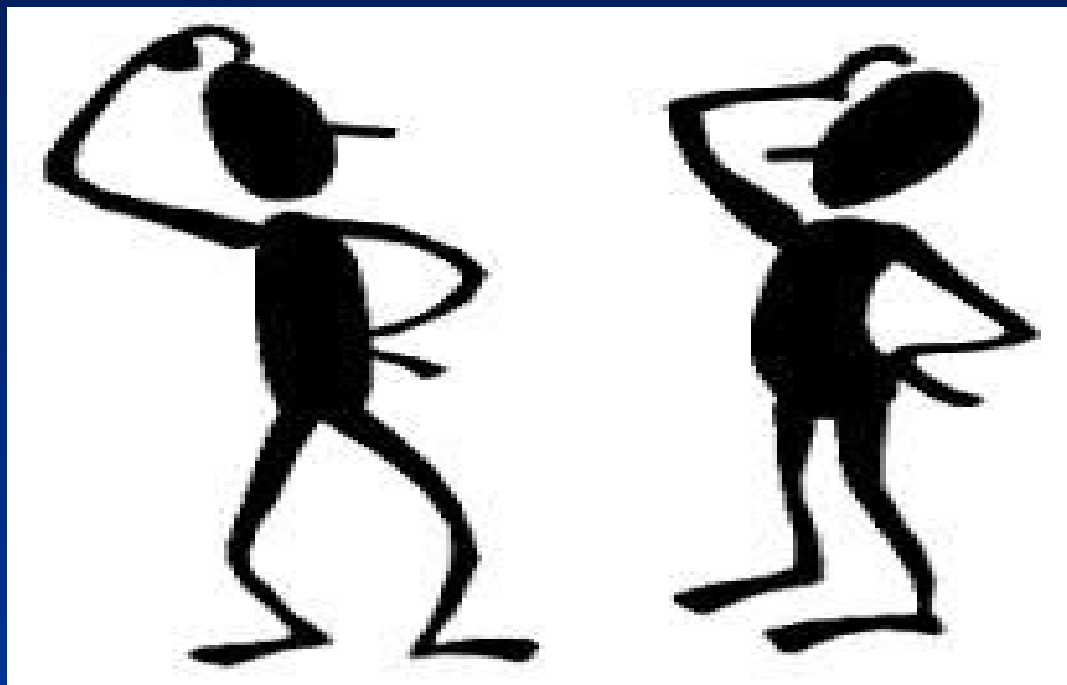
quand situations problèmes et conflits émergent



**Deuil et Monde Du Travail**  
Nîmes 19, 20 et 21 novembre 2014

**Martine BALAYN** Formatrice et  
Médiateur

# Quand survient l'irréparable : que faire ?

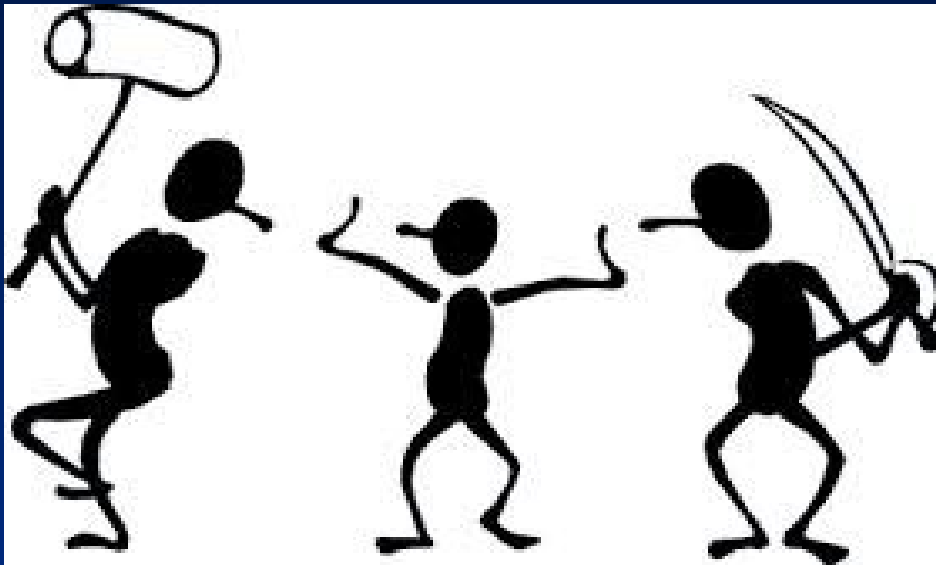


Se taire, se résigner, réagir, faire savoir,  
porter plainte, saisir le tribunal ... ?



Accuser ?  
Se battre ?  
Se défendre ?  
Riposter ?

...



Dialoguer ?  
Se parler ?  
S'écouter ?

En situation conflictuelle ou de tension, communiquer relève parfois de l'impossible. Dans le même temps, les personnes endeuillées, en souffrance expriment souvent leurs **besoins de reconnaissance et de réparation**. La médiation peut-être un moyen pour elles de satisfaire ces deux besoins.

# Qu'est-ce que la médiation ?

C'est un mode amiable de règlement des conflits et des situations-problèmes.

Elle a pour **objectifs**, par l'entremise d'un tiers, **le médiateur**, **neutre, impartial, indépendant et sans pouvoir décisionnel** :

- de restaurer la communication et peut-être à terme la relation entre deux ou plusieurs personnes qu'un désaccord oppose
- de favoriser la compréhension réciproque et la reconnaissance mutuelle
- de faciliter la recherche de solution(s) acceptable(s) et satisfaisante(s) pour toutes les parties concernées par la situation-problème ou le conflit

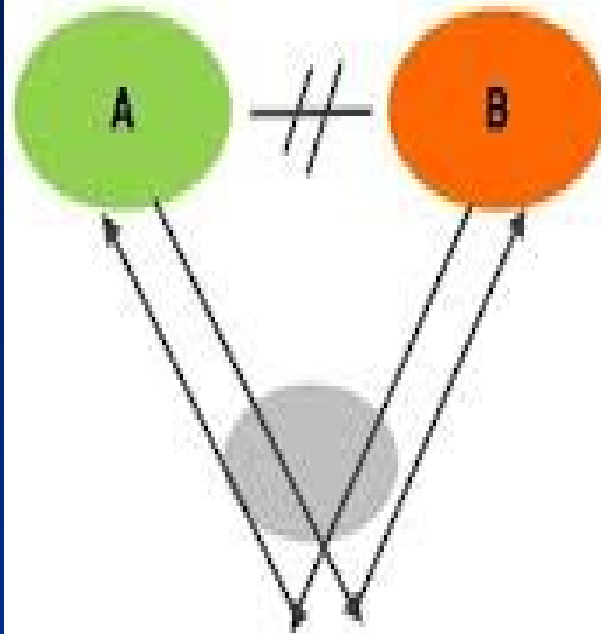
# Qu'est-ce que la médiation ? (suite)

C'est un processus **coopératif** basé sur :

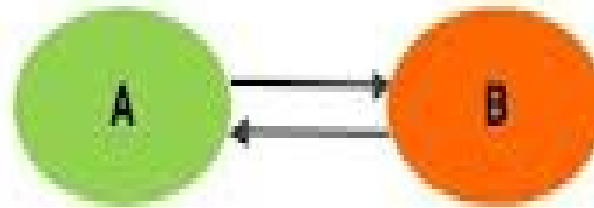
- une **démarche structurée**
- le **volontariat** des parties & leur **implication personnelle**
- la **confidentialité**

Ce processus peut-être interrompu à tout moment par les **médiés** ou par le **médiateur** si les conditions de la médiation ne sont plus remplies : déséquilibre entre les parties, non respect des règles, attaques personnelles, comportements de blocage, instrumentalisation, manœuvres dilatoires, mauvaise foi avérée ...)

## Situation de départ



## Objectif de la médiation



# Qui est le médiateur ?

- Il n'est **pas partie prenante** du conflit
- Il est **indépendant** des parties sans liens de subordination, de préférence, extérieur à l'organisation qui fait appel à lui
- Il est **formé à la méthode de médiation** pour acquérir autant un **savoir-faire** qu'un **savoir-être**

Certificat de compétence « Pratiques de médiation » du

Cnam (360h), DU de médiation (150h/210h) ...

Martine BALAYN Formatrice et  
Médiateur



# Les qualités du médiateur

Le médiateur est une personne :

-qui sait écouter avec bienveillance et authenticité

-qui n'a pas peur du conflit et de ses expressions : agressivité, larmes, silence...

-qui sait gérer ses propres émotions et faire exprimer celles des médiés

-qui est habile à questionner

# Les qualités du médiateur (suite)

Il sait :

-prendre son temps

-se remettre en question (analyse de pratique et supervision)

-faire appel à des personnes ressources car il connaît ses limites et il est ni conseil, ni juge, ni avocat, ni expert.

# Le rôle du médiateur

Le médiateur :

- recueille l'accord de chacune des parties (volontariat)
- crée un climat de respect mutuel et de confiance dont il est le garant
- est attentif à chacun
- **fixe les règles de communication** (ne pas se couper la parole, parler en son nom propre, éviter les paroles blessantes, respecter le point de vue de l'autre, s'engager à respecter les termes de l'accord)
- donne les **impulsions nécessaires** pour faire avancer le processus quand les médiés tournent en rond.

# Ce qui n'est pas du rôle du médiateur

- **prendre parti** pour l'un ou pour l'autre des médiés ;
- dire qui a **tort ou raison** ;
- **se substituer** aux médiés et **penser à leur place** ;
- donner des **conseils** et/ou des **solutions**.

Le médiateur n'a pas de pouvoir sur le contenu.

# Quand recourir à la médiation ?

- quand le dialogue est rompu pour **préserver ou restaurer la relation** au moins le temps de la médiation pour trouver une **issue négociée au conflit**
- quand les parties doivent **continuer à vivre et à travailler ensemble**
- Quand les **dimensions psychologique et affective** priment dans le conflit
- dans la problématique de la **souffrance au travail ou des RPS**
- pour **prévenir** une situation-problème ou un conflit...

# A quel moment ?

**Le plus tôt possible**, dès la naissance du conflit ou de la situation-problème ou même avant pour l'éviter, l'anticiper.

En amont, en aval ou même pendant une procédure judiciaire.

# Comment saisir le médiateur ?

-Une partie, personne physique ou morale, s'adresse directement au médiateur. L'offre de médiation est acceptée par l'autre partie. **La médiation est dite « conventionnelle »** (L'accord de médiation peut être entériné par le juge).

-Le juge, de sa propre initiative ou sur proposition des parties, ordonne une médiation et désigne un médiateur après avoir recueilli l'accord de toutes les parties. **La médiation est dite « judiciaire »**





# La médiation est un processus

## 1/ Le QUOI

*« Chaque partie vide son sac »*

## 2/ Le POURQUOI

*« Chaque partie va au fond de son sac »*

## 3/ Le COMMENT

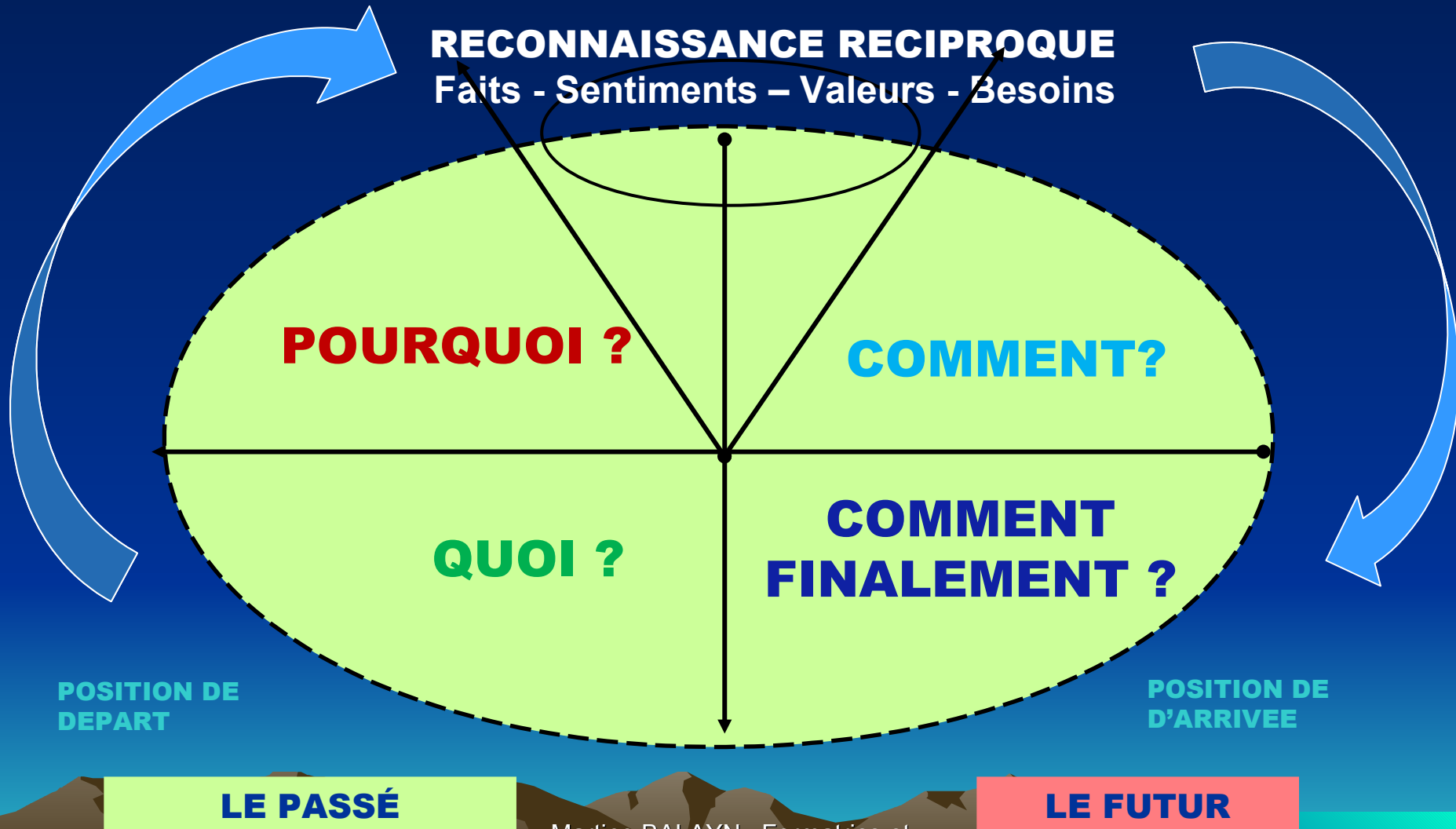
*« Chaque partie voit la possibilité de sortir du sac »*

## 4/ Le « COMMENT FINALEMENT »

*« Chaque partie est enfin sortie du sac »*

# Le modèle du cycle de la médiation

Thomas Fiutak



Martine BALAYN Formatrice et  
Médiateur

# Quelles sont dimensions du conflit évoquées en médiation ?

- Technique
- Affective
- Psychologique
- Économique
- Juridique
- Fiscale
- Patrimoniale
- Culturelle (individu, société)
- Cultuel (culte)
- Rapport de force...



# ... La tempête des émotions...



# Faire face aux émotions en médiation

- Contrairement au juge, le médiateur **fait une large place aux émotions** qui souvent envahissent tout l'espace
- Il invite les médiés **à exprimer les effets**, souvent d'ordre émotionnel, **que les faits ont eu sur eux** pour que chacun puisse **rentrer dans le monde de l'autre**.
- **Quand les médiés se sont mutuellement compris**, ils peuvent enfin s'extraire du passé pour construire, dans le présent, l'avenir.



Construire ensemble.  
Agir individuellement  
pour mettre en œuvre la  
solution commune.

Si besoin : tester,  
réviser la solution  
trouvée

Quelque soit l'issue :  
**féliciter et se féliciter !**



# Quelques perspectives pour les personnes endeuillées dans le monde du travail

- **Intégrer la médiation** dans le dispositif pluridisciplinaire existant pour accompagner les personnes endeuillées dans l'entreprise ou à l'extérieur.
- Dans les entreprises, créer des espaces de paroles confidentiels dans lequel il pourrait y avoir une permanence d'un médiateur formé
- **Penser à proposer la médiation aux personnes en souffrance qui ont besoin de se confronter à celui par qui leur malheur est arrivé**

# Qui peut-être prescripteurs de médiation ?

La liste n'est pas exhaustive :

Le chef d'entreprise lui-même ou ses représentants, les représentants des salariés, les travailleurs sociaux, les psychologues du travail, le CHSCT, l'inspecteur du travail mais aussi le médecin de travail, le juge, les conseillers prud'homaux, quelque fois les avocats formés ou pas à la médiation...



**« Les hommes construisent trop de murs  
et pas assez de ponts »**

Isaac Newton (1642-1727)

**Merci pour votre attention**