

## Des conflits au travail? Pensez à la médiation

**P**ierre et François sont amis et collègues. A la suite d'une promotion, François se retrouve manager de Pierre. Leurs rapports deviennent alors tendus et la situation est mal vécue tant par Pierre que par François. Cette situation perdurant depuis plusieurs mois, elle a produit un effet négatif sur leur collaboration et la qualité de leur travail, notamment par des absences maladie répétées de Pierre.

### Intervention d'un tiers

Lorsqu'une situation conflictuelle surgit entre collègues, plusieurs stratégies sont possibles, telles que l'affrontement, l'évitement, l'accommodation ou le compromis. Dans chacune de ces voies, la relation est mise à mal et les intérêts de chacun ne sont pas pris en compte. Tenter de résoudre le litige en collaborant à la recherche d'une solution qui convienne aux deux parties est l'objectif de la médiation. Grâce à l'intervention d'un tiers qui ne prend pas parti, ni sur le fond du litige, ni pour aucune des parties, celles-ci sont amenées à exprimer leurs perceptions, leurs craintes, leurs intérêts et leurs besoins personnels afin de déterminer ce qui a engendré la situation problématique. En comprenant ce qui est important pour chacun, il est ensuite plus facile de réfléchir à une solution qui convienne totalement aux deux collègues. L'employeur, Monsieur Dupont, a entendu ses deux employés individuellement mais sans trouver de solution, chacun restant sur ses positions. Il ne peut que constater la souffrance vécue par chacun dans cette situation qui semble sans issue. Toutefois, il refuse de se séparer de l'un d'eux car ils sont tous les deux d'excellents collaborateurs. C'est alors qu'il entend parler de médiation et propose à ses employés de tenter ce mode de résolution de conflit, ce qu'ils acceptent.



UNSPASH

Pierre et François commencent par rencontrer individuellement le médiateur, dans un espace neutre, à l'extérieur des locaux de l'entreprise. Lors de ce premier entretien, le médiateur leur présente les règles du processus de la médiation que sont la confidentialité des propos tenus, la neutralité, l'impartialité et l'indépendance du médiateur. A l'issue de cette séance, Pierre et François donnent leur accord pour débiter le processus. Lors de la première séance commune avec le médiateur, Pierre et François ont exprimé les incompréhensions et les malentendus qui ont nourri le conflit et creusés la perte de repères

dans la collaboration. Pour François, les tensions étaient liées aux exigences de son nouveau rôle de manager et à ses nouvelles responsabilités. Pierre a quant à lui exprimé le manque de reconnaissance de ses compétences, mais également son besoin de mettre des limites entre sa vie privée et professionnelle. A l'issue de cette rencontre, une première base d'accord est discutée sous la forme de nouveaux modes de communication et de coopération. Cela s'est traduit concrètement par la clarification des tâches de chacun selon leur niveau de responsabilité, mais également l'engagement de ne pas communiquer en

ce qui concerne le travail en dehors des heures de bureau. Deux mois plus tard, lors d'une nouvelle rencontre, Pierre et François ont indiqué au médiateur que les changements mis en place avaient été très bénéfiques et qu'ils avaient retrouvé une agréable relation tant professionnelle que personnelle. L'employeur, quant à lui, a été informé qu'un accord avait été trouvé en médiation, toutefois le contenu des échanges est resté confidentiel.

En cas d'intérêt pour la médiation, il est possible de contacter les associations de médiateurs telles que l'association neuchâteloise médiaNE ([www.medialogue.ch](http://www.medialogue.ch)), la Fédération Suisse des Associations de Médiation ([www.mediation-ch.org](http://www.mediation-ch.org)) ou la Chambre Suisse de Médiation Commerciale ([www.csmc.ch](http://www.csmc.ch)).

*Les noms et prénoms sont fictifs dans le respect de l'anonymat.*

**MICHEL PAILLARD, MÉDIATEUR FSM ASSERMENÉ, MEMBRE DE LA COMMISSION DE FORMATION DU GROUPEMENT PRO MÉDIATION (GPM), EN COLLABORATION AVEC HR NEUCHÂTEL.**



Une association de professionnels en Ressources Humaines

## OFFRES D'EMPLOIS



### Mécatronicien d'automobiles / Dépanneur TCS Neuchâtel (m/f/d)

Nous recherchons pour notre département d'assistance une personne compétente et énergique pour le poste de patrouilleur/-se dans le groupe d'intervention de Neuchâtel.

Vous êtes titulaire d'un CFC dans la branche automobile avec quelques années d'expérience, vous aimez le contact client, vous résidez dans le canton de Neuchâtel ? Alors vous êtes la personne que nous recherchons.

Vous trouverez plus d'informations sous:  
<https://www.tcs.ch/fr/le-tcs/emplois-carriere/offres-emploi>

Nous nous réjouissons de votre candidature en ligne.

Nous offrons des perspectives passionnantes.

Postule maintenant chez nous.



### LE LABORATOIRE MÉDICAL DU VAL-DE-RUZ

recherche pour septembre 2022

**une technicienne en  
analyses biomédicales pour  
un CDI de 30-40%**

Les dossiers de candidatures sont à envoyer par voie électronique à

[labochez@hin.ch](mailto:labochez@hin.ch)

Seuls les dossiers correspondants au profil seront pris en compte.