

# MEDIATION PROFESSIONNELLE

## ELEMENTS DE CONTEXTE

La médiation professionnelle est un outil au service de la QVT et de la prévention des RPS qui permet d'améliorer la qualité relationnelle au sein des organisations. Au travers d'une médiation, le conflit, source de problème, devient source d'opportunités.

Le Médiateur professionnel intervient en qualité de tiers indépendant, neutre et impartial pour aider à rétablir les conditions du dialogue et accompagner l'élaboration de solutions pérennes au conflit.

Il peut également intervenir en qualité de formateur et vous accompagner à développer la qualité relationnelle au sein de vos équipes. Son action s'intègre alors à votre plan de prévention des RPS et de développement de la QVT.

## PUBLIC

Toute personne en situation de conflit, de désaccord avec un membre de son équipe ou un supérieur hiérarchique désirant sortir de cette situation à l'amiable et durablement.

## OBJECTIFS

- Restaurer les conditions du dialogue
- Clarifier les interprétations et créer un espace de créativité
- Envisager les issues possibles du conflit
- Aboutir à un accord pérenne, élaborer un nouveau projet relationnel
- Accompagner le changement
- Développer la qualité relationnelle

## PRESENTATION

La médiation professionnelle, au travers d'un processus très structuré, va permettre de démêler des situations complexes, en permettant aux personnes en conflit de renouer la discussion et de s'entendre sur une solution partagée.

Avec méthode, le médiateur professionnel restaure les conditions du dialogue au sein des organisations. Il accompagne ainsi les changements, qu'ils soient imposés ou désirés. Il permet le développement d'une meilleure qualité de relation qui sera la source de l'intelligence collective et vecteur d'une meilleure qualité de vie au travail.

Le médiateur professionnel, pour vous accompagner :

- Un tiers neutre, impartial et indépendant
- Garantit la confidentialité des échanges
- S'inscrit dans un cadre éthique et déontologique
- A suivi un cursus de formation certifiant (EPMN)

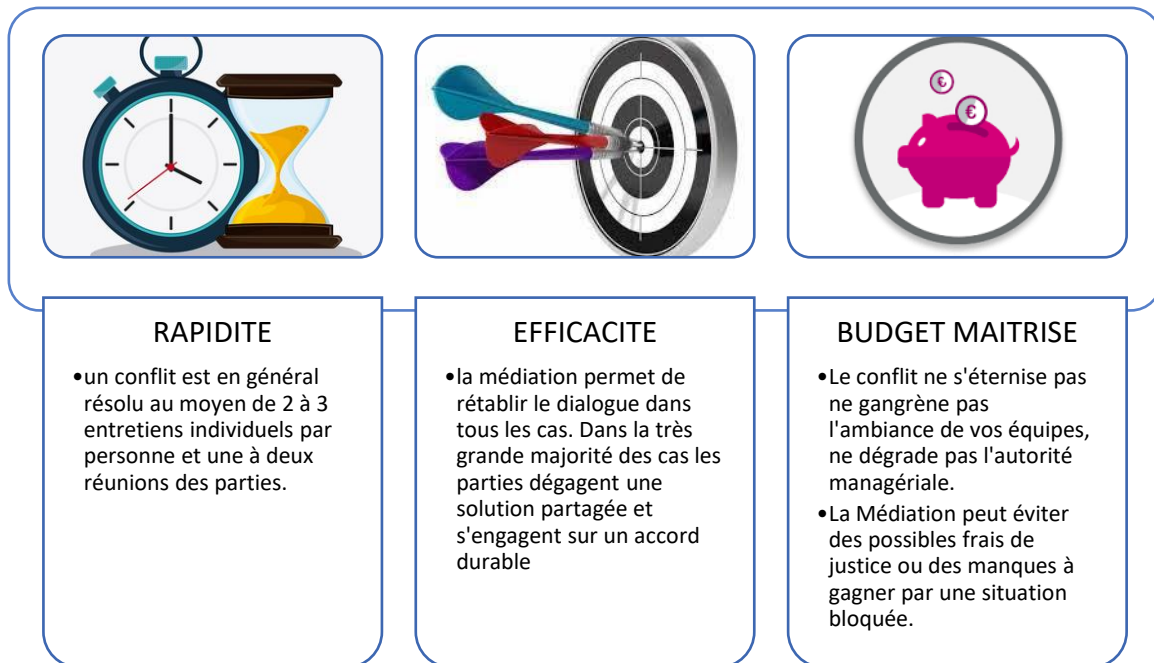


**LFC HUMAIN**

0 800 64 31 33 (n° gratuit)  
contact@groupe.lfc.com  
www.lfchumain.com  
  /lfchumaingroup.lfc

Siret : 44780562300173  
Code APE : 7022Z  
Organisme de formation enregistré sous le n° 72640230564  
auprès du Préfet de la Région Nouvelle-Aquitaine.  
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

## Quels bénéfices pouvez-vous attendre de la médiation ?



## Dans quelle situation faire appel à un médiateur professionnel ?

**Chaque fois qu'une difficulté met en tension un projet, impacte négativement l'équipe ainsi que la performance individuelle et collective.**

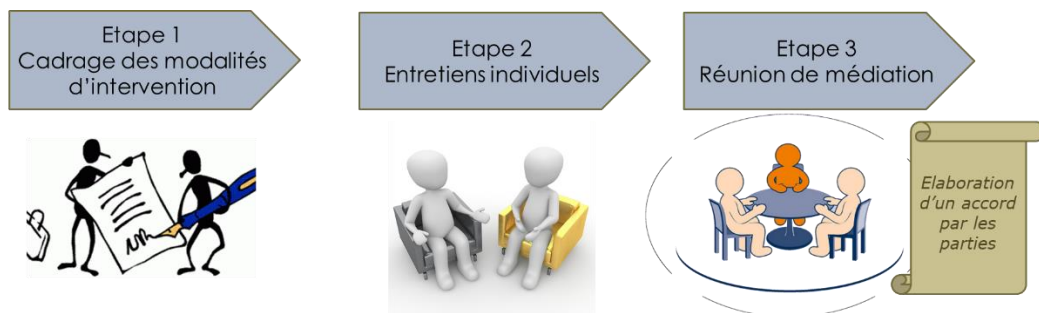
**Changements à accompagner** : Restructuration, évolution technologique, conflit social, PSE

**Tensions, désaccords, conflits interpersonnels** : Difficultés de communication entre manager et collaborateur, conflits ou tensions entre service, au sein d'une équipe, stress au travail

**Difficultés liées à l'accueil du public** : litige commercial, faire face aux incivilités, préventions des risques relationnels

Evolution de la relation contractuelle : retour absence longue maladie, rupture du contrat de travail ...

## Quel processus ?



- Rapidité
- Efficacité
- Cout maîtrisé

- Un processus rigoureux
- Des techniques et outils performants
- Une intervention pédagogique

Créativité et liberté de choix



**LFC HUMAIN**

0 800 64 31 33 (n° gratuit)  
contact@groupe.lfc.com  
www.lfchumain.com

Siret : 44780562300173  
Code APE : 7022Z  
Organisme de formation enregistré sous le n° 72640230564  
auprès du Préfet de la Région Nouvelle-Aquitaine.  
(Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat)

