

Médiation  
professionnelle

Résolution  
de conflit

Qualité  
Relationnelle  
au Travail



Entente entre les personnes

# Résoudre un conflit

La médiation professionnelle permet aux personnes d'exercer leur liberté d'expression et de décision.

## Un processus structuré en deux étapes

1. Un entretien individuel par personne:
  - ⇒ **Rendre la discussion possible**
  - ⇒ Prendre conscience des mécanismes ayant dégradé la relation et des émotions ressenties.
  - ⇒ Définir des **principes de qualité relationnelles** en fonction de l'expérience vécue.

2. Une réunion commune dans le respect des principes de QR
  - ⇒ **Redéfinir leur relation**
  - ⇒ Construire une **solution en entente** via **une négociation contributive**
  - ⇒ Définir les conditions de la pérennité de la solution



La démarche est celle de **l'altérité**:  
reconnaître *l'autre en tant qu'il est autre*



# Le médiateur



Le médiateur est

- Indépendant
- Neutre
- Impartial

Il respecte la confidentialité des échanges

~~arbitre~~

~~négociateur~~

~~conciliateur~~

Conflit : **relation fortement dégradée** par des ressentis, des perceptions, des émotions négatives  
Les ressentis, les perceptions sont propres à chacun.  
Le médiateur les reconnaît, et ne juge pas

- Bien / mal
- Normal / anormal
- Juste / injuste

Le médiateur ne propose pas

**Il aide à réfléchir !**

~~Rappel à des règles~~

# En entreprise, la qualité relationnelle au travail

S'intègre dans

- la démarche QVT
- La prévention des RS



## Qualité des relations

Relations satisfaisantes



Les pérenniser



Convention ViaMédiation  
Ateliers de sensibilisation

Relations dégradées



Les restaurer



Ateliers collectifs  
Accomp<sup>t</sup> individuels  
Profils de communication

conflits



Les résoudre



médiation



# En entreprise, la qualité relationnelle au travail

Une évaluation de la situation

## La démarche

La construction d'un plan d'intervention

La mise en œuvre de ce plan

## Exemple de contextes

réorganisation

Fusion d'équipes

Tensions au sein d'un CODIR

Phase de croissance

Évolution stratégique

Manager en difficulté

## Méthode : ingénierie relationnelle

Construction d'un espace de liberté et de confiance

Expression des besoins / attentes de chacun

Libre décision des personnes engagées dans la démarche

Merci de votre intérêt pour la Médiation  
Professionnelle



*Kintsugi*  
M&QR

## Valérie Pascual

Médiateure professionnelle

*Kintsugi médiation et qualité relationnelle*

E-mail : [valerie.pascual@kintsugimmediation.fr](mailto:valerie.pascual@kintsugimmediation.fr)

Téléphone : 06 67 11 26 07

Site internet : <https://kintsugimmediation.fr/>

Déléguée géographique de la Chambre  
Professionnelle de la Médiation et de la  
Négociation



Autres ressources:

Site CPMN : <https://www.cpmn.info/>

Réseau des médiateurs : <https://www.allomedeiateur.com/>

Site EPMN : <https://www.epmn.fr/>