

LA MÉDIATION

Quand a-t-on recours à la médiation ?

La médiation est un processus amiable et confidentiel de résolution de conflit.

Elle s'envisage en cas de conflit avéré entre deux ou plusieurs personnes dont les comportements gênent le bon fonctionnement d'une équipe ou d'un service et provoquent de la souffrance.

Qu'est-ce qu'un médiateur ?

Un médiateur est un tiers neutre, impartial et indépendant qui favorise l'échange dans de nouvelles conditions relationnelles. Il crée et maintient un climat de communication favorable à un échange constructif. Il encourage à penser autrement, sans jugement ni contrainte, pour créer une dynamique de changement. Le rôle du médiateur consiste à rétablir une communication constructive entre les parties afin que chacun y trouve une issue acceptable.

Notre approche du processus de médiation

Le déroulement de la démarche de médiation s'inscrit dans une relation contractuelle avec les deux parties et repose sur trois préalables indispensables

1. Les participants disposent de leur libre-arbitre et sont libres d'accepter ou de refuser la rencontre.
2. Un premier entretien individuel a pour objectif d'obtenir la prise de conscience de la coresponsabilité des parties. Chacun doit être prêt à faire un pas vers l'autre.

3. Chaque personne accepte les règles imposées par le médiateur, notamment les règles de confidentialité.

1er temps / l'entretien individuel

Un premier entretien individuel se déroule avec chacune des parties. Cet entretien, d'une durée d'environ 2H00 a pour objectifs

- D'évoquer le conflit avec chacun,
- De définir les règles de fonctionnement et de confidentialité,
- D'amener chacun à penser coresponsabilité,
- De créer le climat de confiance nécessaire à la réunion des deux parties.

2ème temps / un ou deux entretiens d'environ 2h00

L'entretien se déroule selon les principes de la médiation. Cette rencontre est conduite par le médiateur et respecte un processus en 4 étapes :

- L'écoute du « Quoi »
- Énoncé du « Pourquoi »
- La Résolution de problème
- Validation et Conclusion avec un plan d'actions



Martine Bouana,
un chemin en deux temps

Après une expérience d'associée puis de dirigeante d'une agence de communication hors média, Martine s'intéresse depuis 1997 à la communication interpersonnelle

- Maîtrise en PNL (Programmation Neuro Linguistique)
- Certification de Coach
- Formation de niveau II en Analyse Transactionnelle suivie d'une année de didactique

- Acquisition de méthodes de créativité et d'innovation
- Certification de médiateur en entreprise

Aujourd'hui, Martine intervient, entre autres, dans les domaines de la communication interpersonnelle, de la médiation, du management et de la conduite du changement dans les entreprises.

Coach, spécialisée en qualité relationnelle et en développement personnel, elle accompagne les managers et les collaborateurs dans l'entreprise pour atteindre le meilleur équilibre entre résultats attendus et motivation.

Elle exerce comme consultante indépendante et coach au sein de sa propre structure, Rencontres Créatives, qu'elle a fondée en 2004.