

CAHIER DE PRÉPARATION

Médiation en contexte de relations de travail



MÉDIATION HSF

TRAVAIL | CIVILE | AGRICOLE



Objectifs

Le but de la médiation en contexte de relations de travail

La création et le maintien d'un milieu de travail sain, c'est l'affaire de tout le monde. Malgré la mise en place de différentes stratégies par les employeurs, ce climat sain n'est pas toujours au rendez-vous. La médiation est un processus informel qui pourra permettre d'identifier les enjeux présents et créer un espace où des solutions créatives pourront être mises en place pour le bien-être des personnes impliquées dans la médiation, mais bien souvent aussi pour le reste de leurs collègues de travail.

Pourquoi s'y préparer?

Comme le succès de la médiation repose sur les parties, il est donc pertinent de s'y préparer afin que le processus se déroule le plus efficacement possible et que vous ayez déjà en tête certaines réponses aux questions qui pourront être avancées par le médiateur.

Cette réflexion vous appartient

- Ce document et la réflexion qu'il suggère vous appartiennent. Vous n'avez pas à l'apporter aux séances de médiation ni même à me l'envoyer.
- Il s'agit d'un outil personnel qui vous permettra d'avancer dans vos réflexions et dans la reconstruction d'un milieu de travail sain.
- Vous n'avez pas l'obligation de la compléter. Vous pouvez choisir de faire seulement les réflexions que vous sentez pertinentes pour votre situation personnelle.



À propos

Notaire depuis 2005 j'ai, très tôt, un intérêt pour la médiation et le règlement à l'amiable des conflits entre les individus. J'entame, dès le début de ma carrière, un programme en prévention et règlement des différends auprès de l'Université de Sherbrooke afin de parfaire mes connaissances dans le domaine.

Mon parcours atypique auprès de bureaux de notaires à titre d'associée, mais aussi dans le monde de l'hôtellerie et de l'agriculture, m'ont permis d'acquérir un éventail de compétences et d'expériences qui font de moi une médiatrice ouverte sur les différentes réalités de chacun et en mesure de vous accompagner dans les particularités de la vôtre.

2020 fût une année charnière dans ma carrière, puisque j'ai fait le choix, à la fin de l'année, de me consacrer entièrement à la prévention et au règlement des différends, dont la médiation. Cette décision me permet, dans mon quotidien, d'orienter mon travail vers une pratique alignée directement sur mes valeurs et mes intérêts.

Je vous souhaite la bienvenue dans un monde où un climat propice vous permettra de dialoguer et de parvenir à une entente mutuellement satisfaisante.



Patricia Fontaine Notaire médiatrice

Me contacter

819-342-0364

pfontaine@mediationhsf.ca

Bureau de rencontre

27, Craig Nord

Cookshire-Eaton, Qc J0B
1M0

Médias sociaux

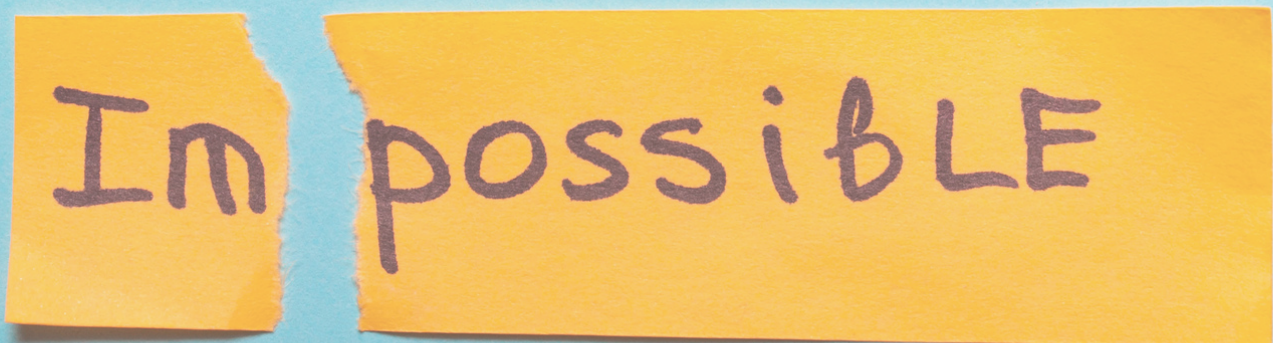


Quelques statistiques

- La CNESST reçoit en moyenne 2300 plaintes par année. Ce nombre ne comprend pas les plaintes faites directement à l'employeur en vertu de la politique de harcèlement psychologique.
- Plus de 50% des personnes vivant de l'incivilité rapportent avoir perdu du temps au travail en repensant à ce qui s'était passé et en cherchant à éviter la personne.
- Plus de 25% des personnes vivant de l'incivilité mentionnent que leur engagement et les efforts investis au travail ont décliné.
- En 2012, l'absentéisme au travail a coûté à l'économie canadienne environ 16.6 milliards de dollars.

Souvent ce ne sont pas les montagnes qui vous épuisent, c'est le petit caillou dans votre chaussure.

-Muhammad Ali-



Aborder la médiation

Cochez les émotions que vous avez vécues depuis le début du conflit

émotions au travail

- inquiétude
- angoisse
- stress
- insatisfaction
- crainte/peur
- colère
- animosité
- irritation
- embarrassment
- méfiance
- perte de confiance
- panique
- consternation
- triste

Aborder la médiation

Votre façon de concevoir le différend a un impact important

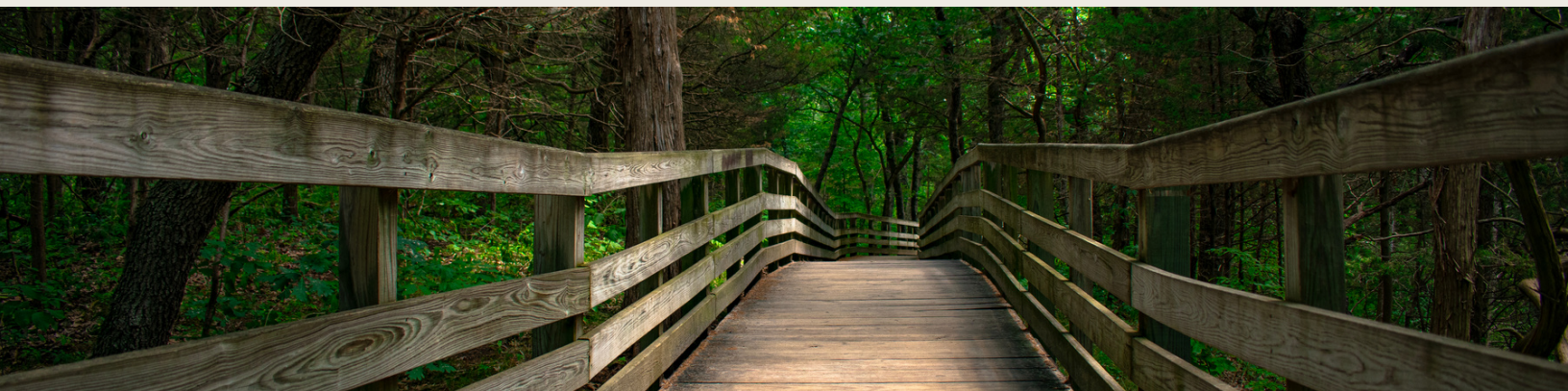
"Selon les recherches, la manière des protagonistes de concevoir une situation conflictuelle aura un impact fondamental sur la possibilité de résoudre celle-ci." (Poitras, Moisan, Pronovost. Gestion des conflits au travail. Éd. Québec-Livres)

Votre intention de départ dans le processus de médiation (vouloir gagner, vouloir préserver son image, vouloir se venger ou vouloir préserver ou rétablir les relations, vouloir une solution convenable) aura un impact significatif sur le résultat de la médiation.

Un dialogue efficace et constructif nécessite d'opter pour une optique de qualité de l'entente.

Évidemment, cela semble plus facile à dire qu'à faire! La médiatrice vous accompagnera dans ce cheminement et pourra vous offrir les outils nécessaire pour entrevoir l'issue de la médiation d'une façon positive.

***L'attitude est une petite chose qui fait une grande différence.
-Winston Churchill-***



Processus de médiation

La médiation est un processus qui se divise en des étapes définies. Après les rencontres individuelles, le processus se fait en 4 étapes.

PRÉMÉDIATION INDIVIDUELLE

Rencontre d'information sur le processus
Inquiétudes et attentes



MÉDIATION: Récit

Occasion pour chacun d'exprimer sa perception de la situation

MÉDIATION: Exploration des intérêts

Identification des besoins à combler pour chacun



MÉDIATION: Création des options

Pistes de solutions | Remue-méninges (brainstorming)
Création de solutions mutuellement satisfaisantes

MÉDIATION: Conclusion et entente

Engagement à mettre en œuvre les solutions choisies
Rédaction d'un sommaire des acquis



SUIVI

Suivi par la médiatrice au besoin ou autres mécanismes de suivi

Les prochaines étapes



Faire un bilan

Les prochaines pages vous aideront à voir où vous en êtes et, pas à pas, vous tourner vers l'avenir.



Réfléchir aux besoins

Identifier ses besoins est crucial, mais tenter de se mettre à la place de l'autre est aussi important.



Faire des plans pour le futur

Explorer des pistes de solutions.

Faire un bilan

Faire un bilan vous permet de comprendre où vous en êtes et de penser à la direction que vous souhaitez prendre. Voici quelques questions qui pourront guider votre réflexion :

- 1** Nommer 5 choses pour lesquelles je suis reconnaissant.e au travail.
- 2** Quelle a été ma plus grosse erreur de la dernière année en lien avec mon emploi?
Quelles leçons en ai-je tirées?
- 3** Est-ce que mon rythme de vie me convient toujours?
- 4** Quelle est ma plus grande source de stress au travail?
Qu'est-ce que je peux mettre en place pour y faire face?
- 5** Quelle est ma relation avec mes collègues de travail en général?
Est-ce que cette relation me convient?

Les aspects d'un milieu de travail sain

Clarté du leadership et des attentes	Culture organisationnelle
Croissance et perfectionnement	Soutien psychologique
Reconnaissance et récompense	Gestion de la charge de travail
Participation et influence	Courtoisie et respect

Besoins et intérêts

Prenez quelques instant pour mettre par écrit vos besoins et intérêts au travail, mais aussi de réfléchir à quels pourraient être, selon vous, les besoins et intérêts de l'autre personne impliquée dans le conflit.

MES BESOINS

LES BESOINS DE L'AUTRE



Faire des plans pour le futur

La meilleure façon de prédire l'avenir est de le créer.
- Peter Drucker-

Une fois les bilans terminés et les besoins de chacun mis en lumière, la prochaine étape est de se tourner vers le futur.

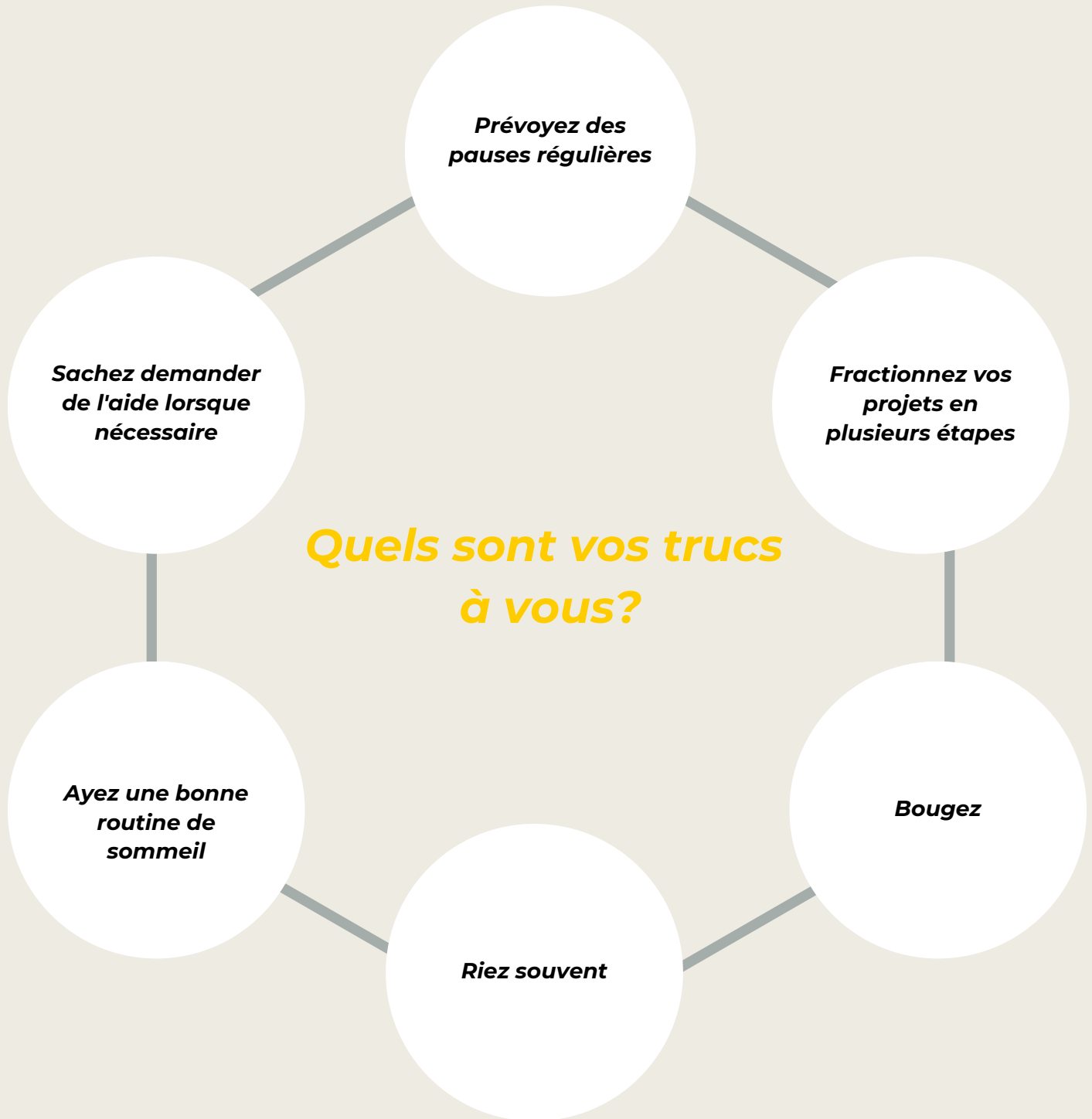
Quelques points qui pourront, notamment, faire l'objet de discussions en médiation :

- La définition des tâches de chacun
- L'organisation et le partage des tâches
- L'implication de chacun dans les divers projets
- Les méthodes de communication
- Les facteurs organisationnels pouvant influencer les conflits au travail

Bien entendu, les discussions lors des rencontres de médiation seront orientées en fonction de vos besoins individuels et de la situation.

Et le stress dans tout ça?

Le stress au travail est une réalité vécue par tous. Il a nécessairement des impacts sur nos relations au travail. Voici quelques petits trucs pour mieux y faire face.



Notes personnelles



MÉDIATION HSF INC.

TRAVAIL | CIVILE | AGRICOLE