



## L'ENTRETIEN DE MEDIATION

### DEFINITION & OBJECTIFS :

- ⊙ L'entretien de médiation est une prestation comprenant un (ou plusieurs) entretien(s) réalisé(s) par un consultant de GLOBAL RH CONSULTING, faisant preuve de neutralité par rapport à votre situation, lui permettant d'intervenir sur une problématique interne à votre organisation.
- ⊙ L'objectif est d'identifier, de manière objective, la ou les problématiques réelles, les freins ou leviers de motivation permettant de débloquer une situation conflictuelle.

### POURQUOI FAIRE UNE MEDIATION ?

- ⊙ Pour rétablir une certaine communication.
- ⊙ Pour dénouer une situation problématique.
- ⊙ Pour faire passer un message empreint d'objectivité, de neutralité, par l'intermédiaire d'une entité extérieure.
- ⊙ Pour trouver une solution gagnant-gagnant pour les 2 parties en conflit.

### METHODOLOGIE :

- ⊙ Entretien d'audit de situation : historique de la situation et recueil des doléances, analyse objective des requêtes de chacune des parties en conflit, analyse de personnalité, identification des leviers de motivation et des freins à la négociation ou à la résolution de la problématique.
- ⊙ Des bilans de personnalité sont recommandés par rapport aux individus en conflit pour permettre d'affiner les fonctionnements psychologiques et diagnostiquer les mécanismes de défenses à l'origine de la problématique. Dans ce cas, avec l'accord des 2 partis nous faisons passer le test de personnalité ALTER EGO et associons une restitution sous forme de synthèse aux agents interviewés.
- ⊙ Entretien de négociation : identification de la marge de manœuvre de chacune des parties et de leur volonté d'arriver à un accord gagnant-gagnant, mise en avant des points positifs et négatifs, validation des moyens à mettre en œuvre pour sortir de la situation problématique.
- ⊙ Entretien de médiation tripartite : Le consultant GLOBAL RH CONSULTING se positionne comme observateur, médiateur et négociateur d'une rencontre entre les deux parties en conflit. Il garantit le bon déroulement de l'entretien, ainsi qu'une résolution « à l'amiable » de la situation conflictuelle, le plus équitablement possible (dans un rapport « gagnant-gagnant »).