



mieux vivre au travail

numéro 44

Janvier, février, mars 2020

EIPAS en 2020

1 Au service des entreprises

- Sensibilisations gratuites à la prévention des risques psychosociaux
 - Promotion de la Qualité de Vie au Travail
 - Nouvelles formations (consulter www.eipas.org)
 - Accompagnements collectifs, médiations
- tel. : 06 37 89 50 13

2 Pour les personnes en souffrance au travail

Des ateliers collectifs

- Affirmation de soi, gestion des émotions
 - Relaxation, pleine conscience
- tel. : 04 73 70 76 91

Des consultations psychologiques

A Clermont-Fd, tel : 04 73 70 76 91

A Giat, tel : 06 67 20 52 51

A Issoire, tel : 07 67 25 40 11

A Riom, tel : 06 87 04 77 70

A Thiers, tel : 07 67 25 40 11

A Cunlhat, Olliergues tel : 06 27 09 95 98

A Vichy, tel : 06 34 56 50 67

A Yzeure, tel : 07 82 63 42 19

A Montluçon, tel : 06 37 53 77 73

A Monistrol, le Puy, Yssingeaux,
tel : 06 71 93 59 17

3 Comme les années précédentes, des rendez-vous grand-public et des conférences gratuites.

Conseil scientifique

Pr. Pierre-Michel Llorca, psychiatre, chef de service Psychiatrie de l'adulte, CH de Clermont-Fd.
Dr. Bernadette Roux, médecin de prévention du Rectorat de Clermont-Fd.
Dr. Véronique Gabet, médecin de Prévention — Aviation Civile
Mme Nathalie Bertron, chargée de communication.

lettre éditée par
Espace Investigation Prévention
Accompagnement du Stress (EIPAS)
Tél.: 06 37 89 50 13



La médiation en entreprise

Lorsque des individus travaillent ensemble, quel que soit leur statut, les désaccords sont fréquents et tout à fait normaux.

Il peut s'agir de conflits portant sur les valeurs, les intérêts, les informations différentes mais aussi sur les préjugés relatifs à l'histoire des individus.

Le conflit a une mauvaise réputation dans notre société française. Bien souvent, à tort, nous le fuyons, l'évitons car il fait peur.

Pourtant, il est normal que nos raisonnements, perceptions ou priorités divergent parfois.

En outre, l'évitement du conflit envenime souvent les émotions et les tensions.

La médiation telle qu'elle est présentée ici, permet non seulement d'apaiser les tensions mais aussi de donner aux personnes concernées les compétences pour mieux communiquer à l'avenir: recevoir une critique, donner son avis, faire part de son désaccord ou de son mécontentement. Mais aussi, demander de l'aide, faire et recevoir un compliment.

À qui s'adresse-t-elle?

À tous les acteurs de l'entreprise. Il peut s'agir de deux collègues, mais aussi d'un collaborateur et d'un hiérarchique, de deux « clans », de deux équipes ou services. Ainsi la médiation peut se mener individuellement ou collectivement.

Pour quelles situations ?

Lorsque les tensions sont naissantes ou anciennes. Lorsque la communication est rompue ou maintenue.

Quels sont les conditions nécessaires ?

La première condition est la volonté de sortir du conflit.

C'est d'ailleurs ce qui va être évalué dans la phase initiale lors des entretiens individuels.

L'autre condition nécessaire pour avancer dans la médiation est bien sûr l'état physique et psychologique des individus. Si un salarié est en état de stress chronique, on conseillera avant tout à la personne de consulter le médecin traitant ou le médecin du travail et éventuellement de se soigner avant de démarrer ce travail.

La troisième condition est que le médiateur soit totalement neutre. C'est pourquoi il est conseillé de faire appel à un expert extérieur à l'entreprise.

Pour finir, il est essentiel de se donner du temps. Le conflit ne se résout pas comme on répare une machine. Si la démarche est longue pour certaines situations, les résultats n'en seront pas moins bons.

Quels sont les objectifs ?

L'objectif principal de la médiation est de permettre aux protagonistes de mieux communiquer, voire de re-communiquer.

Il est important de préciser que la médiation n'est pas un outil d'arbitrage. Il ne s'agit pas de trancher pour savoir qui a raison ou qui a tort. Il est question d'aider chacune des personnes concernées à mieux exprimer son point de vue et mieux écouter et comprendre la perception de la personne avec qui elle est en conflit.

Quelles sont les étapes de la médiation ?

La phase 1

Dans un premier temps, le médiateur va rencontrer individuellement chaque personne concernée par le conflit. Il va aussi demander à s'entretenir avec d'autres personnes qui connaissent l'historique de l'entreprise, qui travaillent dans le même service, qui managent... Etc.

L'objectif de cette première phase est de comprendre le vécu et le point de vue de chaque partie. Il s'agit aussi de définir si le problème est organisationnel (clarté dans les fiches de poste, communication générale, équité... etc.) ou de l'ordre de la qualité de la communication (refus d'écouter le collègue, sentiment d'injustice, conflit de valeurs).

Le médiateur va aussi évaluer la motivation de chacun à sortir du conflit, à participer à la médiation (après en avoir défini les objectifs et les moyens). Il va évaluer également son niveau de stress.

>>>

La phase 2

Le deuxième temps de médiation démarquera si chacun accepte la démarche et est en état physique et psychologique de continuer.

L'objectif est de travailler individuellement avec chacun des protagonistes sur des situations de tension vécues afin de définir et de mieux formuler ses besoins, ses incompréhensions, ses difficultés, ses blessures (relatives au conflit).

Il s'agit d'un travail de communication et d'affirmation de soi pour mieux se faire comprendre et rester systématiquement dans le « factuel ».

La phase 3

Là encore, cette étape est possible à la seule condition que tout le monde soit toujours volontaire et motivé.

Il s'agit de la médiation à proprement parler. Les deux parties seront reçues en même temps par le médiateur et pourront échanger sur les points qui auront été travaillés au préalable en phase 2.

Le médiateur aidera chacun à formuler les points à aborder, reformulera si besoin. Il jouera le rôle de « facilitateur ».

De plus, cette étape va aussi permettre de s'accorder sur des moyens ou outils de prévention des tensions pour l'avenir (ex: créer un temps d'échange pour se donner des précisions, s'assurer que l'information est la même..., ou encore définir les fiches de postes, le partage des tâches).

Pour chacune des trois phases, il peut y avoir plusieurs entretiens individuels ou collectifs (c'est souvent le cas en phase 2).

Après ce travail, le médiateur pourra venir consolider ou prendre des nouvelles des acteurs quelques mois plus tard.

Pour conclure, la médiation est un outil qui fonctionne tant en amont qu'au cœur des tensions. Si l'on se donne le temps et que l'on procède étape par étape, les tensions s'apaisent. Alors, les acteurs de l'entreprise peuvent avoir des désaccords et s'exprimer sans souci, pour avancer ensemble.

Marie Trillet, psychologue

> parole de psy

Pourquoi cultiver la bienveillance envers soi ?

Bien souvent, les patients arrivent en consultation chez le psychologue avec le souhait de travailler, de renforcer l'estime de soi. Il s'agit alors de cultiver positivement la valeur que l'on s'accorde.

Pour atteindre cet objectif, j'ai souvent observé que le développement de la bienveillance envers soi est un outil miraculeux. De plus, il permet de faire évoluer d'autres savoir-faire ou savoir-être comme la communication assertive, la bienveillance envers autrui, la gestion des émotions et la capacité à être dans l'instant présent. Rien que ça !

La bienveillance envers soi : un outil miraculeux

Pour commencer, il faut définir la bienveillance envers soi : savoir prendre soin de soi, mieux se connaître, mieux accepter ses défauts. Assez simple à définir mais plus complexe à mettre en place.

Nos parents (aussi bons soient-ils) et l'école ne nous ont pas enseigné la bienveillance envers nous-même. Par exemple lorsqu'un enfant fait une erreur, on le corrige, on le critique parfois on le punit et si l'erreur se reproduit, il arrive qu'on le stigmatise (« il est maladroit, elle est nulle en math, il ne rend jamais service... »). C'est ainsi que notre société pense amener l'individu à être meilleur.

Ainsi en grandissant, nous avons intégré certaines croyances sur nous-même ainsi que des réflexes : on se juge (ex « je suis un bon à rien »), on se culpabilise (ex : « je n'aurais pas dû agir ainsi »), on s'impose des choses (ex « je dois être à la hauteur », « ma maison doit être propre »). Une collègue m'a dit un jour « les paroles entendues dans notre enfance deviennent les petites pensées que nous avons dans la tête ».

Je vous propose, pour démarrer, deux exercices très utiles :

Surveiller son dialogue intérieur

Munissez-vous d'un petit carnet que vous garderez avec vous et sur lequel, pendant plusieurs mois, vous noterez toutes les situations où vous n'avez pas été bienveillant avec vous-même. Par exemple les petites pensées qui vous traversent l'esprit quand on vous fait une critique (ex : je suis nulle ou personne ne me comprend...) ou encore quand vous êtes en retard (ex : je suis nulle, je suis la seule à ne pas y arriver...).

Vous pourrez ainsi observer toutes ces pensées malveillantes qui ne nous aident en rien dans un moment de stress. Vous pouvez aussi noter dans votre carnet les émotions associées à ces pensées. Bien souvent les émotions négatives comme la colère, la tristesse, la culpabilité ou la honte sont plus liées aux pensées que nous avons sur nous-même qu'à la situation initiale. En d'autres termes, lorsque nous sommes en retard quelque part, par exemple, le stress ressenti est plus lié à l'interprétation que nous avons de ce retard (ex « tout le monde va penser que je ne suis pas sérieux », « être en retard c'est impoli ») qu'au retard lui-même.

Ensuite, lorsque vous serez plus en alerte sur ces pensées, vous pourrez réfléchir à leur poids et surtout à leur véracité. Si nous reprenons l'exemple du retard stressant : « est-ce que **TOUT LE MONDE** va penser que je ne suis pas sérieux ? », « si certains pensent cela, ont-ils raison ? », « suis-je obligé de me torturer avec cette idée ? ». Ces questionnements vous permettront peut-être de réduire l'inconfort présent à ce moment.

Observer ses émotions

Vous pouvez aussi prêter attention aux émotions négatives. Il s'agit juste d'observer les effets, l'inconfort de ces sensations. Être bienveillant, c'est prendre conscience de ce que nous ressentons et pratiquer l'auto-compassion. Il n'est pas question de s'apitoyer sur son sort, mais simplement d'observer les réactions de notre corps, et de prendre conscience que cela est désagréable. Plus tard, vous aurez peut-être envie de vous « envelopper », de vous consoler de cet état déplaisant.

De nombreux exercices permettent de développer cette bienveillance envers soi et je conseille vivement la mise en pratique. Le « *Petit cahier d'exercices de bienveillance envers soi* » d'Anne Van Stappen aux Editions Jouvance permet notamment de s'entraîner.

Néanmoins si je devais ne citer qu'une seule référence, je vous conseillerais sans hésiter le livre « *S'aimer* » de Kristin Neff (psychologue américaine, professeur de l'université du Texas à Austin). Ce livre ouvre les portes de l'auto-compassion, pour se réconcilier avec soi-même et être son meilleur ami. L'auteure puise dans ses recherches mais aussi dans sa propre vie pour proposer des outils de développement de bienveillance envers soi et auto-compassion.

Marie Trillet, psychologue

Adresse du Centre EIPAS :

16E rue Gaultier de Biauzat
63000 Clermont-Fd

Contact

E-mail : contact@eipas.org

Pour un rendez-vous de consultation : **04 73 70 76 91**

Pour vous inscrire à une formation : **06 37 89 50 13**

Pour tout autre renseignement : **06 37 89 50 13**

Consultez www.eipas.org



> actu EIPAS

Prochains ateliers

au Centre EIPAS (16E rue Gaultier de Biauzat 63000 Clermont-Fd)
en 4 séances de 2h de 18h à 20h

Atelier « Gestion des émotions et affirmation de soi »
les jeudis soirs à partir du 16 janvier

Atelier « Découverte de la pleine conscience »
les lundis soirs à partir du 20 janvier

Consultez www.eipas.org