



La médiation : un outil de prévention du risque psychosocial

La demande porte sur :

- ⇒ Des conflits de groupe ou des conflits interpersonnels pouvant jaillir dans une situation de travail et mettre à mal le fonctionnement d'une entreprise et venir impacter la santé de certains salariés.
- ⇒ La nécessité d'un accompagnement par un tiers indépendant/psychologue dans la résolution de ce conflit.

L'intervention d'un psychologue du travail de l'ASTI vise à :

- ⇒ Clarifier les positions de chacun dans le conflit (explications, raisons, causes, reproches, etc.) pour permettre à l'intervenant de resituer le malaise dans son contenu et dans sa chronologie.
- ⇒ Donner un espace où les acteurs pourront à nouveau faire le lien entre le conflit et leur rapport au travail.
- ⇒ Construire une issue possible avec les personnes concernées pour s'accorder sur le dénouement du conflit. Le médecin du travail, dans certains cas, peut faire partie de la co-construction de l'issue.

Etape 1 : Construction

- Recueil d'informations auprès du médecin du travail
- Rendez-vous avec l'entreprise
- Formulation du besoin et présentation de la méthodologie

Etape 2 : Intervention

- Présentation du tiers indépendant/psychologue
- Un conflit? Quel conflit?
Explicitation des points de vue et recentration du conflit autour du travail
- Le meilleur des médiateurs est le travail: confrontation des logiques de travail et du vécu au travail des acteurs concernés

Etape 3 : Trouver une issue possible

- Construire une issue possible, en intégrant dans certains cas le médecin du travail et les groupes ou personnes concernés
- Garantir la liberté des acteurs dans le choix de l'issue collectivement élaborée (retour en arrière, aménagement de la relation, séparation définitive, etc.)

Association de Santé au Travail Interservices

26 Rue Boudeville - 31100 Toulouse

☎ 05 34 63 84 31 📠 05 34 63 84 30 🌐 www.ast-i.org

Association Loi 1901 - n° SIRET 479 538 571 00015 - n° Organisme de formation 73 31 04405 31