

M. Ps, CRHA, CSP, membre des réseaux de conférenciers CAPS et GSF

GHISLAINE LABELLE
CONFÉRENCIÈRE | AUTEURE | PSYCHOLOGUE ORGANISATIONNELLE




Agir comme médiateur : une approche préventive pour rétablir la paix au travail et créer une culture de collaboration

Colloque de gestion RH du Saguenay – Lac St-Jean
 5 mai 2016

ghislainelabelle.com

GROUPE CONSEIL 500
CONFÉRENCIÈRE DE GESTION ORGANISATIONNELLE

ghislainelabelle.com

Conférencière, auteure, psychologue organisationnelle et médiatrice accréditée

Interventions

- ✓ Accompagnement dans la mise en place de mécanismes de prévention et de résolution de conflits en milieu de travail
- ✓ Médiation et prévention du harcèlement psychologique
- ✓ Diagnostic du climat organisationnel
- ✓ Mobilisation et consolidation d'équipe
- ✓ Coaching de gestion et d'équipe
- ✓ Retour au travail suite à une absence pour invalidité psychologique

ghislainelabelle.com

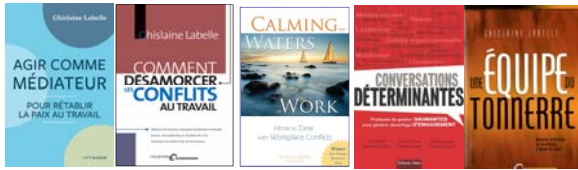
Conférencière, auteure, psychologue organisationnelle et médiatrice accréditée

Conférences/ Formation


- Gestion des personnes avec des traits particuliers
- Gérer avec succès les employés à défis
- Gérer et prévenir les problèmes de santé psychologique au travail par un leadership proactif
- Exercer un leadership mobilisateur pour un climat de travail harmonieux
- Prévenir les guerres de clans dans mon équipe de travail
- Maintenir le cap en période de turbulence et de changement
- Transformer le conflit en collaboration

ghislainelabelle.com

Auteure



Gagnant du meilleur livre d'affaires en ressources humaines



ghislainelabelle.com

Présentation

Ma vision

- La réalité des milieux de travail
- La genèse de mon dernier ouvrage
- Le programme **AGIR comme médiateur** ©

Le processus de médiation

Exemples d'initiatives de prévention réalisées au travail



7

Initiatives d'une municipalité

Défis:

- Réduire le nombre de plaintes de harcèlement
- Mobiliser davantage les gestionnaires

Solution: Trouver des outils autre que l'enquête pour régler les problématiques qui ne sont pas du harcèlement

© tous droits réservés ghislainelabelle.com

8

Initiatives d'une municipalité (suite)

1. Formation de la responsable de la politique au processus de médiation
2. Formations offertes aux responsables de la politique dans les arrondissements sur le processus de médiation
3. Suivis post-formation offerts aux cohortes des responsables d'arrondissement
4. Mise en place diverses solutions: résolution de problématiques, consolidation d'équipe, accompagnement de certaines unités...

© tous droits réservés ghislainelabelle.com



Mission de Groupe Conseil SCO

Fournir les services et les ressources nécessaires afin de soutenir les organisations dans leurs efforts pour préserver la santé organisationnelle et le bien-être psychologique de leurs ressources humaines







13

Nouveauté : programme public

Agir comme médiateur



AGIR COMME MÉDIATEUR
POUR RÉTABLIR LA PAIX AU TRAVAIL

PROGRAMME DE FORMATION EN MÉDIATION

© tous droits réservés ghislainelabelle.com

Décortiquer le processus de médiation en 7 étapes



La médiation simplifiée et efficace !

Un guide incontournable pour rétablir la paix au travail. Un ouvrage pratique et concret qui vous fera épargner des milliers de dollars !

Ghislaine Labelle est psychologue organisationnelle, conférencière et auteure, experte en prévention et en résolution de conflits.

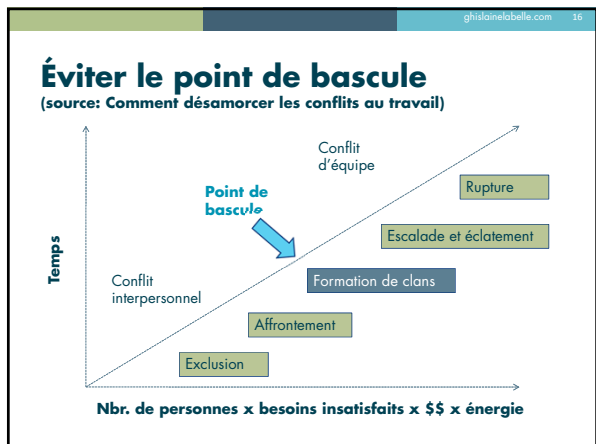
Disponible sur www.ghislainelabelle.com
En librairie - Éditions Carte blanche



Pourquoi la médiation ET quand est-ce utile ?



www.ghislainelabelle.com








Croire que les parties détiennent les solutions

Rôle de **GUIDE**



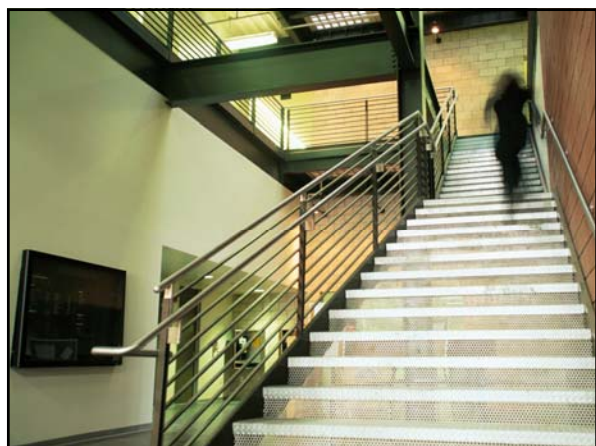
19

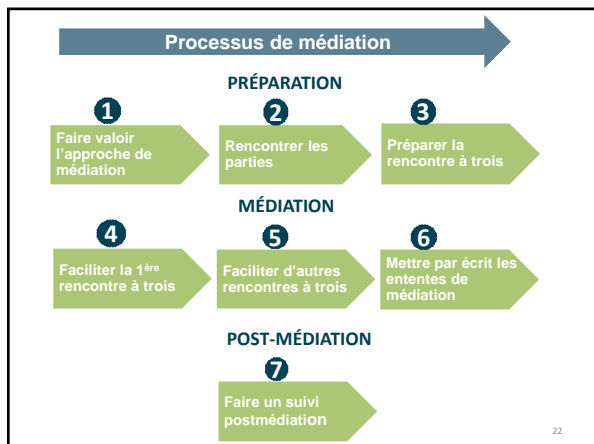


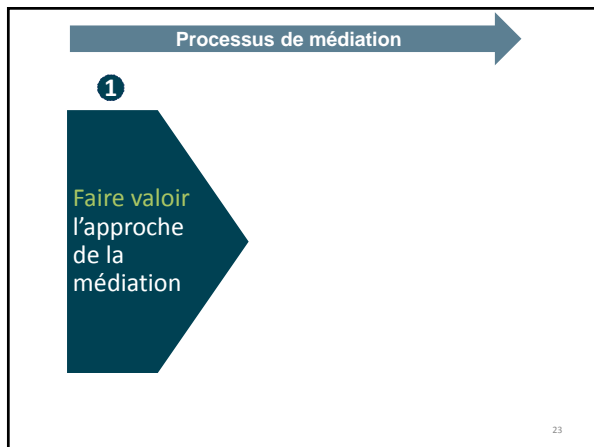
Croire que l'on peut améliorer les relations

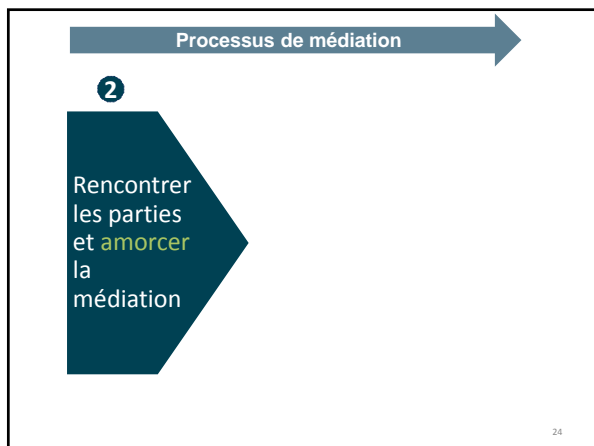
Rôle **d'INFLUENCEUR**

20









Processus de médiation

3

Préparer
la rencontre
à trois

Procéder au **RECADRAGE** de la problématique

- Situer les éléments contextuels
- Mettre en relief les points convergents
- Résumer les points divergents
- Préciser les besoins et les attentes

25

ghislainelabelle.com 25

Question au groupe

Q: La première rencontre à trois devrait-elle porter sur :

- A. La relation de coopération
- B. L'enjeu du conflit
- C. Les deux

ghislainelabelle.com 27

Les cinq modes de comportement Thomas-Kilmann

(tiré de Introduction to Conflict Management)

Détermination ↑	Rivaliser Gagnant /perdant	Collaborer Gagnant /gagnant
	Chercher un compromis Gagnant /perdant	
	Éviter Perdant /perdant	Céder Gagnant /perdant
	Non coopératif	Coopératif

Processus de médiation

4

Faciliter
la première
rencontre
à trois

Votre recadrage

- Mise en contexte
- Les points convergents
- Discussion sur 1 ou 2 points divergents

28

Processus de médiation

5

Faciliter
d'autres
rencontres
à trois




29

Processus de médiation

6

Rédiger
les
ententes
de
médiation




30

Processus de médiation →

7

Faire un suivi post-médiation

Renforcer les attitudes de respect, d'écoute et de collaboration



31

32

Exemple d'initiatives d'un Cégep

Défis:

- Réduire le foisonnement des conflits d'équipe dans les départements
- Agir plus tôt sur les conflits interpersonnels afin de diminuer les conflits de clans

Solution: Former les gestionnaires et les coordonnateurs de département

© tous droits réservés ghislainelabelle.com

33

Initiatives d'un Cégep (suite)

1. Formation à tous les gestionnaires
 - ✓ Prévention des conflits
 - ✓ Gestion des équipes de travail
2. Formation professionnels RH et direction des études
 - ✓ Gestion de cas complexes (conflits d'équipe)
3. Formation aux 50 coordonnateurs de département
 - ✓ Détecter et prévenir les conflits + livre Agir
4. Suivi post-formation (DRH et DÉ) sur les impacts
 - ✓ Initiatives prises et impacts de ces dernières sur le climat de travail
5. Accompagnement/coaching de la DRH et DÉ sur la gestion des cas complexes

© tous droits réservés ghislainelabelle.com

34

Exemples d'initiatives d'une université

Défi: Réduire les comportements d'incivilité en les détectant en amont

Solution: Lancement du projet appelé « *les éclaireurs internes* »


© tous droits réservés ghislainelabelle.com

35

Initiatives d'une université (suite)

1. Implication d'une des affiliations syndicales
2. Clarification des outils institutionnels: politique institutionnelle, code de conduites, nouveau projet d'éclaireurs
3. Mise à jour de la politique institutionnelle : inclure les modes PRD
4. Définition : rôle de l'éclaireur, compétences requises, critères de recrutement
5. Communication et diffusion des outils institutionnels et du projet d'éclaireurs

© tous droits réservés ghislainelabelle.com



Le cycle A vise à former des gestionnaires et professionnels à agir comme médiateur pour désamorcer et résoudre les conflits au travail.

Modules du cycle A = 30 heures - Durée : 4 jours


Dates: Automne 2016

Module 1 : Apprendre à conduire une médiation dans la résolution d'un conflit

Module 2 : S'approprier les attitudes et les compétences du médiateur

Module 3 : Mettre en œuvre un plan d'action pour intégrer les pratiques de médiation dans votre milieu de travail

Coaching individuel avec le formateur et décision de poursuivre ou non le cycle 2.



CYCLE B = 32 heures OU 4,5 JOURS

Le cycle B mène à la certification de médiateur remise par Groupe Conseil SCO. Il permet de résoudre les plaintes pour harcèlement psychologique et autres situations complexes de gestion.


- **Module 4** : Appliquer le processus de médiation dans le traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique ou autres cas complexes
- **Module 5** : Perfectionner ses techniques de médiateur
- **Module 6** : Déverrouiller les résistances et les blocages émotifs présents dans la médiation
- **Module 7** : Consolider son style et sa pratique de médiateur
Synthèse, coaching individuel et d'équipe et plan d'accompagnement

CYCLE A + CYCLE B = 60 heures

37

ghislainelabbe.com

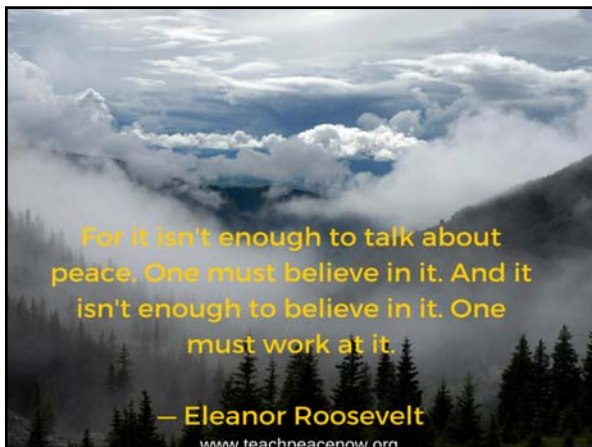
Promotion conférence



Vente spéciale 20 \$ taxes incluses
~~au lieu de 26,25\$~~

Laissez-nous votre courriel pour:

- Recevoir mes infolettres
- Recevoir PDF de ma présentation
- Recevoir dépliant PDF de mon programme



For it isn't enough to talk about peace. One must believe in it. And it isn't enough to believe in it. One must work at it.

— Eleanor Roosevelt

www.teachpeace.org

M.Ps, CRHA, CSP, membre des réseaux de conférenciers CAPS et GSF

GHISLAINE LABELLE
CONSEILLÈRE | JEUNE | PSYCHOLOGUE-ORGANISATRICE





MERCI !

Vos témoignages sont
fortement appréciés!

ghislainelabelle.com