

« À la découverte de la médiation en entreprise »

Synthèse des points saillants des 10 groupes de travail

annotés du rappel de quelques données concernant la médiation en entreprise en France.

Nous étions 100 participants au café socio « à la découverte de la médiation en entreprise » du 14 mars 2023, offrant une représentation de la diversité des acteurs pratiquant ou s'intéressant à la médiation en entreprise (voir plus de détails en annexe) :

- Médiateurs professionnels, en entreprise ou externes, « exclusifs » mais parfois également coach, consultant, formateur, thérapeute, psychologue, avocat ... (43% des inscrits)
- Professionnels en entreprise, responsables de services, de projets, des ressources humaines, de la communication, souvent en cours de formation à la médiation, parfois en début de carrière (23% des inscrits)
- Intervenants externes non médiateurs : sociologue, psychologue, consultant, avocat ... (18%)

Nous avons échangé, pendant 2 heures, en 10 groupes puis en plénière, sur nos représentations collectives et multiples, et nos questionnements autour de la pratique de la médiation en entreprise, en partant d'un constat introduit par Céline Carrier¹ :

- Un recours de plus en plus fréquent et médiatisé à la médiation dans de nombreux champs de la société² ;
- Un terme commun recouvrant des pratiques et théories très diverses, issues du droit, de la psychologie, de la philosophie, et de la sociologie ;
- Une certaine reconnaissance légale dans différents domaines d'intervention, sans que le métier soit pour autant reconnu par un agrément ni un registre national ;
- Un développement en France sous l'impulsion du droit de l'Union Européenne ;
- Les médiateurs institutionnels nationaux se multiplient ;
- Une place parcellaire en droit du travail : conflits, harcèlement, dialogue social ;
- De multiples situations de médiation : conflits, négociations, transformations, espaces de dialogue, de délibération (...);
- Des sociologues intervenants qui se forment à la médiation et des médiateurs en recherche de réflexivité et d'équipement sociologique théorique et pratique ;
- Des travaux sociologiques, juridiques et philosophiques sur la médiation mais peu sur les médiateurs (trajectoire, rapport à la médiation, ...) et leur travail (activité,...);
- Un plus grand nombre de formateurs en médiation que de médiateurs praticiens.

Cette introduction a nourri les échanges de connaissances et d'expériences professionnelles.

¹ Médiateur praticien (médiation judiciaire, conventionnelle, administrative et organisationnelle) depuis une dizaine d'années.

² En l'absence d'observatoire national, certains centres de médiation ou médiateurs institutionnels publient leur rapport d'activité. Le Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris a publié en novembre 2021 son baromètre 2020 qui révèle une hausse de 14 points pour les médiations conventionnelles inter-entreprises et une baisse de 8 points pour la médiation judiciaire (contexte sanitaire). La baisse des médiations conventionnelles en matière sociale n'est pas chiffrée. Le médiateur des entreprises intervenant dans les relations inter-entreprises et dans les filières d'activité, affiche une activité passée de 2342 dossiers en 2019, à 9600 en 2020 puis à 5200 en 2021. Ces données sont importantes et démontrent un climat tendu entre les entreprises et donc un contexte de travail et économique difficile. 1600 médiations ont été prises en charge en 2022 (1300 en 2019), 94% des demandes proviennent des TPE/PME - communiqué de presse – bilan d'activité 2022 Le médiateur des entreprises www.economie.gouv.fr

Il y a plus de formateurs que de praticiens, ce constat pose question. Qui sont les médiateurs et quelles sont leurs origines ? Comment se différencient leurs pratiques et leurs carrières si on peut faire carrière dans la médiation ? Dans quelles conditions se déroule leur activité de médiateur ?

Il n'y a pas non plus de partage de processus. Or, le processus de la médiation crée une dynamique propre qui ne peut pas laisser la sociologie indifférente, quand le médiateur participe au changement (créatif ou destructif) subjectif et intersubjectif, ne serait-ce que par rapport à la confiance, la violence et le pouvoir, que ce soit en société ou en entreprise.

L'intitulé du café-socio, *A la découverte de la médiation en entreprise*, a insufflé une mise à plat de la médiation telle qu'elle est perçue aujourd'hui (ses progrès et ses difficultés) ainsi que les frustrations, les attentes et les espérances des médiateurs. La rencontre a été avant tout une démarche réflexive autour d'un constat sur la médiation en entreprise, sous forme d'analyse critique que résume ce constat partagé :

La médiation est mal comprise, polysémique, recouvrant parfois de multiples pratiques et postures (conciliation, négociation, conduite de projet, ...), mais aussi s'appuyant sur des « écoles » différentes (confessionnelles, philosophiques, scientifiques,...) nécessitant un travail d'exploration, d'explication, de clarification, d'appropriation, de positionnement.

Le leitmotiv des débats a été les contingences d'un métier en devenir et de trouver des moyens de conforter la médiation dans le cadre de son exercice.

Un métier en définition (il y a des règles).

Les débats se sont déroulés autour de deux grands axes :

1. Les préoccupations autour de la profession de médiateur :

Généralement le médiateur est présenté comme *le facilitateur, le conciliateur³, le tiers de confiance*. Il lui est attribué des effets vertueux dans une confrontation.

1.1 Il a été rappelé les situations d'exercice de la médiation :

Le moment où on recourt à la médiation : souvent critique, quand on ne peut pas faire autrement, quand on est en instance de séparation ou quand le dialogue est au point mort, on ne trouve pas de compromis, alternative à la judiciarisation d'un dossier, libérer la parole, aborder les conflits de valeur, les divergences de perception, retrouver ou trouver de la cohésion après une restructuration.

Des domaines où la médiation est assez naturellement utilisée, au judiciaire par exemple, et des terrains dans l'entreprise où il y a une réflexion pour intervenir sur des sujets comme la prévention des risques psychosociaux, le dialogue social, la RSE, objet d'échanges, de représentations, d'expérimentation.

L'accompagnement des relations et résolution des conflits entre personnes.

La responsabilité de plus en plus grande de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail.

Quand il y a suspicion de harcèlement, problème de management, licenciement et mauvais fonctionnement de service, pour régler un problème relationnel lié à l'organisation, éviter le tribunal et la mauvaise publicité.

Demandée par une personne harcelée, DRH, dirigeants, avocat.

À la demande des DRH (situations de suspicion de harcèlement, conflit collectif installé, conflit entre manager et salarié, entre deux salariés...).

³ La typologie de la médiation comprend elle-même trois types de médiation (transformative, intégrative ou facilitatrice, résolutive) suivant le niveau de neutralité du médiateur sur le contenu et le niveau d'implication du médiateur sur le cadre. La médiation résolutive est similaire à la conciliation en France avec un médiateur imposant un cadre et une solution.

À l'éducation nationale, la médiation est très formalisée, essentiellement pour des désaccords avec l'administration (7 motifs de recours à une médiation)⁴.

Dans le secteur hospitalier un certain nombre de choses se structurent à différents niveaux en matière de médiation: régionales, locales, des articulations avec des personnes qui se forment. La médiation était surtout présente vis-à-vis des tiers (patients, familles...), la médiation « interne » (entre soignants, entre l'administration et les soignants, entre différentes catégories de soignants etc.) est balbutiante. Il y a une accélération de la souffrance au travail, la médiation est convoquée pour résoudre des difficultés systémiques.

À l'hôpital, des initiatives se mettent en place pour mettre à disposition différents niveaux de médiation (niveau régional, niveau local), il serait intéressant d'aller voir de plus près, des témoignages⁵.

1.2 Une préoccupation majeure a été les difficultés qui limitent le développement de la médiation en entreprise :

Comment se fait-il que la médiation en entreprise ne se développe pas davantage alors que les tensions se multiplient⁶ ?

Un besoin (de médiation) perçu comme de plus en plus fort, mais pas de la part des entreprises.

Il paraît difficile de trouver des prescripteurs du monde de l'entreprise.

Il a été rappelé qu'en dépit d'un certain progrès du recours à la médiation, des freins à la demande de médiation demeurent. Les facteurs explicatifs seraient :

- L'hétérogénéité des formations et des structures de médiation qui peuvent être sollicitées. Il apparaît que l'on est face à une profession qui, même si les fondations existent, ne s'est pas encore affirmée, elle se dessine en fonction des antériorités professionnelles des individus et des programmes de formation.

Seule s'affiche avec un diplôme d'État, la médiation familiale.

- Les frontières floues de la profession de médiateur (entre ceux qui se nomment médiateur pratiquant la médiation et ceux qui, formés à la médiation, s'en servent comme un outil complémentaire à un autre métier) ne permettent pas d'afficher la stabilité d'une spécificité professionnelle.

⁴ Article L23-10-1 du code de l'éducation et articles D222-38 à D222-42-1 : Les médiateurs en la matière traitent toutes les réclamations concernant le fonctionnement du service public de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur dans ses relations avec les usagers et ses agents.

⁵ Le décret n°2019-897 du 28 août 2019 instituant un médiateur national et des médiateurs régionaux ou interrégionaux pour les personnels des établissements publics de santé, sociaux et médico-sociaux, vient d'être modifié par le décret n°2023-326 du 28 avril 2023. Ce nouveau décret élargit le champ d'intervention de la médiation en la matière, à la prévention des conflits et des difficultés relationnelles au sein des établissements publics hospitaliers, et à l'accompagnement à la reprise d'activité de personnels ayant fait l'objet d'un éloignement long disciplinaire ou pour cause de santé, du service. Le domaine des personnes concernées est également élargi aux étudiants et aux personnels en formation.

⁶ TOPICS CONSEIL Communiqué de presse 18 novembre 2021 « Les petites tensions et les fortes confrontations qui se déroulent chaque jour en entreprise coûtent l'équivalent d'un mois de travail par an, soit plus de 152 mds € / an de coût salarial à l'échelle française. » <https://www.topicsconseil.com/wp-content/uploads/2021/12/211117-CP-Observatoire-du-Cout-des-Conflits-VF.pdf>

DARES –ANALYSES Aout 2021 N°44 « quelles étaient les conditions de travail en 2019, avant la crise sanitaire? » <https://dares.travail-emploi.gouv.fr> : des rapports sociaux plus conflictuels (25% au lieu de 20%) et des tensions avec son supérieur hiérarchique (presque doublées de 21% à 38%).

Une grande diversité de médiateurs : par exemple des structures de médiation indépendante qui peuvent être sollicitées par les victimes de violation des droits par une filiale à l'étranger d'un grand groupe.

Le médiateur interne notamment quand ce n'est pas leur seul rôle dans l'organisation.

- Des entraves telles qu'une méconnaissance de la médiation ou un mandat des prescripteurs défavorable à l'espace de médiation, ont des conséquences sur la qualité de la médiation :

La médiation n'est pas rentrée dans les mentalités (retard par rapport pays anglo-saxons).

La médiation est plus visible mais il y a une vraie réticence en entreprise, même très satisfait l'employeur ne recommande pas le médiateur, voire le RH ne le paie pas.

Nécessité de former la hiérarchie à la compréhension du processus de médiation pour pouvoir le laisser se déployer et même le favoriser au sein des structures qu'elles soient petites ou grandes.

Difficile, souvent la relation de travail est interrompue, intervient trop tard souvent, relation de travail interrompue (arrêt de travail), peur de la personne harcelée, RH ne veut pas payer, volonté des participants (arrêt après les entretiens individuels).

L'accès à la médiation doit être libre ou est-ce qu'il doit y avoir un filtre de la hiérarchie et/ou de la DRH ?

- La médiation est un espace d'expression qui dévoile. En cela, elle crée des situations qui peuvent être vécues comme dérangeantes notamment quand la médiation montre les faiblesses du management ou des dysfonctions organisationnelles.

Les enjeux du conflit sont souvent présentés comme personnels alors que l'analyse relève des causes organisationnelles.

Question du tabou du conflit en entreprise : les entreprises ont-elles honte d'avoir recours à un médiateur ?

La notion de conflit est encore taboue en France.

On voit peu de témoignages, d'exemples de médiation, ça reste très stéréotypé dans la tête des RH/managers ; la confidentialité des médiations rend difficile la « publicité » autour des médiations réalisées.

1.3 Le statut du médiateur a été l'objet d'une discussion animée. À travers ce sujet, il s'est agi du rôle et de la place du médiateur, de ses différentes postures et de leurs contraintes. Les témoignages ont présenté des pratiques qui se superposent et aussi des singularités :

Distinction entre médiation préventive et médiation curative⁷.

Médiations interindividuelles avec des va-et-vient avec des médiations collectives.

Pas le même « métier » entre médiation « dans l'organisation » (qu'elle soit pratiquée par quelqu'un en interne ou par un tiers externe) et la médiation « avec l'institution » (principalement avec les usagers, clients etc.) ; lorsque les deux cohabitent (grandes entreprises, administrations...) la distinction n'est pas évidente, et il n'y a pas de travail commun, ce qui renforce l'isolement.

Des médiateurs internes (DGFIP, industrie,...) mandatés pour des médiations entre l'administration et les salariés, ou dans la conduite de projets.

⁷ Il s'agit plus d'une distinction d'objet et d'objectif de la médiation, relatifs au contexte de l'intervention, que d'une distinction des principes, règles et processus de la médiation qui restent les mêmes, que la médiation intervienne en prévention ou en résolution de conflits connus ou ouverts.

Centrée sur les relations interindividuelles : préventive, ou curative (conflits), vise à restaurer une qualité de la relation interpersonnelle, en cas de conflit présenté comme collectif, identifier les « meneurs » et centrer la médiation interpersonnelle sur ceux-ci.

Dans les entreprises, les sollicitations de médiation peuvent aussi être au niveau des dirigeants, entre actionnaires etc.

Médiation de projet auprès d'équipes en entreprises ou dans le secteur associatif

Les enjeux d'une profession ont été ainsi soulevés. D'une manière implicite, il s'avouait un besoin de légitimité du médiateur et de son intervention au sein de l'entreprise, ce qui expliquerait en partie le sentiment d'isolement et le souhait d'une médiatisation de la médiation :

Les médiateurs en entreprise, sont souvent seuls. Où sont les espaces de doute, de confrontation, d'échanges de pratiques⁸ ?

Quelle est la place de la médiation dans les espaces de discussion (EDD) en entreprise : un acte de régulation, d'animation, mais aussi un relais avec l'environnement ? Comment introduire une approche de médiation interpersonnelle ?

La place du droit dans les questions de médiation ? Notamment avec les questions de harcèlement moral : mettre en place une médiation avant d'arriver devant un juge ? La médiation est-elle ajustée dans ces situations ? Quelles difficultés et incompréhensions autour de ça ? Dans des situations fortement dégradées, proches du harcèlement moral, faire appel à un médiateur serait-il un gage auprès du juge d'avoir « fait tout ce qu'on pouvait »⁹ ?

La médiation peut déboucher sur une rupture entre les différents acteurs, c'est une possibilité, comment est-ce accueilli en entreprise ? Est-ce assumé ? A la fin du processus va-t-on se mettre d'accord sur le fait qu'on est en rupture ? Est-ce qu'un médiateur va forcément trouver des solutions ou pas¹⁰ ?

Faire beaucoup plus de communication autour de ce qu'est la médiation, en particulier en passant par les fédérations des employeurs.

Mieux faire connaître la médiation.

1.4 La question du positionnement variable quant à la rémunération du médiateur a corroboré un sentiment de non reconnaissance du travail du médiateur et la fragilité de son statut, d'autant plus que d'autres professions recoupent en partie son champ d'intervention (avocat, psychologue, psychologue du travail) :

Certains ont évoqué la co-médiation comme expérience de la pratique (pour apprendre) mais un seul médiateur est rémunéré, "et il faut pratiquer pour devenir professionnel" (médiateur), à partir de quel moment les "médiateurs juniors" se lanceront-ils vraiment seuls et seront-ils rétribués?, "Serions-nous en train de créer un marché gratuit ? Est-ce qu'on se tire une balle dans le pied¹¹ ?" (médiateur).

La médiation curative est rémunérée sans problème.

⁸ Les nombreuses associations de médiateurs organisent des sessions de partages de pratiques. Certains centres de médiation délivrent des sessions d'analyse de pratiques, avec des médiateurs expérimentés et formateurs comme analyseurs. Aujourd'hui il n'y a aucune obligation ni aucune réglementation à ce sujet.

⁹ En matière de harcèlement moral et sexuel, il a été jugé que la médiation ne suffit pas à elle seule à assurer l'effectivité de l'obligation légale de l'employeur en sécurité et santé des salariés, elle doit être complémentaire aux autres mesures de prévention et notamment à l'enquête interne : Arrêt de la Cour d'Appel de Paris, pôle 6, chambre 5, du 18 mars 2021 n°19/04458.

¹⁰ Le principe de neutralité du processus de la médiation oblige le médiateur qui impose le cadre et le processus mais laisse le contenu de la médiation aux participants (historique, problématique, besoins ou intérêts, solutions) ; ce principe de neutralité distingue fondamentalement la médiation de la conciliation.

¹¹ En pratique, en co-médiation les deux médiateurs sont rémunérés. Dans un cadre de mentorat (au bénéfice d'un étudiant ou d'un médiateur débutant sans pratique), il se peut que seul le mentor soit rémunéré.

1.5 La teneur des propos sur les apports de la médiation, a mis en exergue une culture professionnelle, à savoir ce qui fait sens dans le métier de médiateur :

Un temps de liberté, de reprise de marges de manoeuvre par des acteurs individuels parfois écrasés par leur environnement, pour renouer une relation, sortir du conflit interpersonnel en trouvant une solution par eux-mêmes.

Un processus long, qui demande du temps et un savoir-faire, un déplacement de point de vue possible dans un dialogue social bien mené, un autre regard sur l'autre, on accueille l'autre dans son point de vue et ça insuffle du positif.

Souvent payée par l'employeur en entreprise - un vrai questionnement pour les participants (personne harcelée) et les médiateurs qui interviennent.

Deux visions de la médiation qui ont des approches différentes :

- *Médiation du conflit, par les valeurs importantes pour les personnes,*
- *Médiation de la relation, principe de libération de la parole, insuffler quelque chose de neuf, avoir un regard sur l'autre et accueillir le point de vue de l'autre (effet vertueux), pas encore rentré en fait dans les mentalités culturellement.*

Il y aurait un « idéal type » de la médiation qui sous-tendrait des bonnes pratiques :

Ce qui anime le médiateur : aider les gens en souffrance et participer au mieux vivre ensemble en entreprise.

On pense beaucoup à la médiation comme « résolution » des conflits, mais c'est aussi une pratique de prévention.

L'entreprise fabrique des malheureux et la médiation serait pratiquée en amont dans la gestion des conflits.

En France la culture de la médiation est axée sur le curatif, la médiation anglo-saxonne peut être plus préventive.

La médiation, c'est un travail sur la relation, sur le vivre/travailler ensemble, ça va au-delà de la résolution des situations conflictuelles ? en prévention ? en accompagnement des projets, des transformations.

La médiation peut se rapprocher de l'accompagnement parfois.

2. Apports de la sociologie à la médiation :

Ce café socio a été aussi bien une rencontre entre deux disciplines qu'un véritable échange de pratiques. Il s'est opéré un plaisir de la découverte permettant de situer leur proximité et leur singularité.

Les médiateurs et les sociologues praticiens ont opéré un jeu de miroir sur les points suivants :

- **L'intervention en entreprise :**
Le médiateur et le sociologue se retrouvent sur la même scène, l'entreprise, avec pour objet le « facteur humain » dans la relation de travail ; ils entendent agir pour un collectif de travail avec un intérêt pour les changements, notamment l'accompagnement de sortie de crise.
Ils doivent faire preuve de capacité d'écoute et de réflexibilité. La recherche de sens est leur dénominateur commun.
- **Leur rôle de tiers :**
Ils se reconnaissent comme tiers, passeur dans une pratique professionnelle qui les place dans un processus de régulation, de recherche de situations meilleures. Ils se servent de la parole recueillie dans des postures identiques de neutralité et d'impartialité dans le cadre de restitution de paroles

- La notion de relation, au cœur de leur activité :
Tous deux s'intéressent au lien à travers les relations interpersonnelles et les rapports sociaux pour repérer les logiques poussant à agir.
- Le besoin de compréhension pour l'action :
Leur intervention se situe dans le cadre de transformations qui demandent de saisir les contextes.

Les débats ont conduit à des demandes d'enrichissement mutuelles des pratiques professionnelles.

Coach, médiateur, intervenant : trois postures et approches différentes à investiguer avec l'APSE pour un enrichissement : Ce qui est commun, ce qui est différent, ce qui est nécessaire.

Chez les médiateurs, dans un souci d'efficacité, une appétence certaine pour la sociologie s'est avérée. Les demandes d'explicitations sociologiques ont été sur les points suivants :

- Un point de vue sociologique sur le métier de médiateur : Est-ce un rôle, une fonction, un métier ?
Est-ce un métier ? Comment valoriser le travail du médiateur ? des pratiques multiples/polysémie ?
Comment les médiateurs peuvent se positionner pour intéresser les entreprises ? Se démarquer ou être en complémentarité avec les professionnels du droit alors que la rivalité est présente ? Comment clarifier le travail du médiateur et de l'avocat pour les demandeurs ? Quelle redéfinition du travail de chacun, est-ce qu'il y a un besoin de clarifier, comment se positionner ?
La médiation ce sont des outils : certains outils, postures et méthodes peuvent-ils être utilisés autrement en entreprise, hors situation de tension, pour prendre soin de la relation ? Cela peut-il retarder l'appel à des acteurs formés à la médiation avec des effets qui peuvent être problématiques ?
La médiation peut-elle être un outil de management ? La posture, les outils, l'éthique sont là pour permettre au médiateur de tenir leur rôle mais comment cela fonctionne-t-il vraiment ?
- Une demande d'éclairage des situations inhérentes à la médiation :
Comment se fait-il que la médiation en entreprise ne se développe pas davantage alors que les tensions se multiplient ?
Pourquoi on ne fait pas plus appel à la médiation : freins, peurs ?
Pourquoi cette montée de la médiation en entreprise ? Soutien des institutions qui serait moindre ? Avis polarisés des réseaux sociaux ? Besoin d'une 3e personne, d'une 3e voie ou d'un œil supplémentaire ? Nécessité de renouer avec le dialogue face à l'absence de dialogue ?
Managers et délégués syndicaux semblent très réticents : pourquoi ? Remise en cause ? Concurrence avec le dialogue social ? Cela peut-il changer ?
Pourquoi ces fortes réticences des entreprises, des dirigeants, des RH ? Vécu comme un aveu d'échec de la part des DRH ?
Comment vient-on à la formation ?
Qui est prescripteur ? Un jeu de proximité avec les RH ?
Est-ce qu'une médiation peut tenir dans le temps si les causes d'une tension ne sont pas purement relationnelles ? comment ?
La solitude du médiateur, comment l'adresser ?
Les réticences rencontrées, comment lever les freins ?
- Une demande de compréhension des contextes d'intervention :

Quels sont les freins en entreprise ? Sommes-nous à une période de mutation des besoins des salariés que les DRH et managers ne veulent pas entendre ? Auxquels ils répondent par des discours sur la QVT ? Quel éclairage sociologique sur les transformations du travail, les attentes des salariés et leurs impacts en termes de tensions ?

La curiosité pour mieux comprendre les « systèmes » dans lesquels la relation s'insère, les apports de la sociologie.

- L'investigation du conflit :

La notion de conflit dans l'entreprise : un tabou ? Pourquoi le conflit en entreprise ?

Qu'est-ce que le conflit et quels sont les représentations du conflit en entreprise des différents acteurs : confédérations syndicales, RH. ? Comment explorer les représentations du conflit et de la médiation des prescripteurs (DRH ou syndicats) ?

Notion de conflit, notamment par rapport aux espaces de conflits ritualisés comme le CSE – un espace dans lequel la médiation, pourrait non pas enlever la conflictualité mais restaurer l'écoute, discussion, dépasser l'invective ?

Comment les conditions de réalisation du travail peuvent être le terreau des tensions et des conflits (dynamique des groupes, attendus du travail) ?

Comment garantir l'indépendance et l'impartialité d'un médiateur, notamment lorsqu'il est un salarié de l'entreprise ?

Par rapport au monde anglo-saxon, le conflit au travail ne semble pas reconnu en France, illusion d'une entreprise pacifiée où tous les acteurs doivent converger vers les mêmes objectifs ? Est-on prêt à reconnaître le conflit et la responsabilité qui va avec ?

- Un outillage sociologique :

Quels outils de la sociologie pour la pratique de la médiation ?

Quels sont les outils ? Des outils qui pourraient être un complément ?

La sociologie pour mieux comprendre les aspects collectifs, des approches plus systémiques.

Avoir le point de vue sociologique sur les transformations sociales induites par la médiation.

Avoir des connaissances pour mieux appréhender les terrains et les situations pour intervenir, faire médiation, avec une considération de l'humain.

- Une approche contextuelle et prospective :

Quel est l'impact du covid sur tout ce qu'on est en train de vivre en entreprise ? Comment peut-on anticiper ce changement sensible ?

Les questionnements des sociologues ont été bien souvent pour valider leur perception d'une perfectibilité de leur pratique avec la médiation.

Une intervention sociologique (diagnostic renvoyant une compréhension) peut-elle déboucher sur une médiation pour trouver les espaces possibles de construction de compromis lors de tensions, ou est-ce radicalement différent ?

Mieux comprendre les « systèmes » dans lesquels la relation s'insère, les apports de la sociologie - La sociologie ne s'intéresse pas aux individus, quel apport dans la médiation qui vise à redonner de la liberté aux individus pour trouver une solution ?

Conclusion

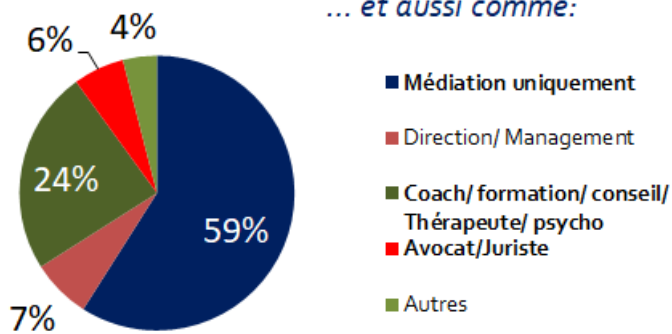
Autant d'éléments pour les étapes 2 et 3

- « Intervenir en entreprise : regards croisés entre médiateurs et sociologues »
- « Quelle sociologie de la médiation et des médiateurs en entreprise aujourd'hui ? »

Danielle Cerland-Kamelgarn, Catherine Boucher-Lonza, Céline Carrier, Philippe Adeline

ANNEXE : Profils des 187 inscrits au Café Socio

81 se présentent comme médiateurs



106 ne se présentent pas comme médiateurs

