



L'OBSERVATOIRE RELATIONNEL

NUMÉRO 1 • SEPTEMBRE 2025



MÉDIATION & QUALITÉ DES RELATIONS HUMAINES : DES LEVIERS STRATÉGIQUES POUR L'ENTREPRISE

PAR THEOPHILE GAYATAO

Dans un contexte où tensions, incertitude et quête de sens redessinent les équilibres au travail, la qualité des relations humaines s'impose comme un levier de performance durable.

Conflits, stress, absentéisme... Ces réalités pèsent lourd sur les entreprises, mais des solutions existent.

L'Observatoire Relationnel décrypte ces enjeux et propose études, conseils et outils pour prévenir et apaiser les tensions.

Parce que prévenir vaut mieux que subir. Et parce que la relation humaine est l'un des actifs les plus stratégiques de l'entreprise.

Bienvenue dans L'Observatoire Relationnel, la newsletter des décideurs qui placent l'humain au cœur de leur stratégie.

SOMMAIRE



L'Etude à la loupe : Quand les dispositifs de soutien ne suffisent pas à apaiser les tensions .. **PAGE 1**

Le Conseil Pratique : Améliorer la qualité relationnelle en soignant la construction de vos phrases .. **PAGE 2**

Le Mythe à Déboulonner : Je fais les choses avant tout pour les autres .. **PAGE 3**

Focus Service / Partenaire : Formation a la qualité relationnelle .. **PAGE 4**

ETUDE A LA LOUPE

QUAND LES DISPOSITIFS DE SOUTIEN NE SUFFISENT PAS À APAISER LES TENSIONS

Ces dernières années, la santé psychologique et la qualité des relations au travail sont devenues des sujets majeurs dans les entreprises françaises, notamment sous l'effet des crises sanitaires, des transformations organisationnelles et d'un climat économique incertain. Selon le baromètre Empreinte Humaine (2021-2022), 52 % des salariés estiment ne pas être suffisamment soutenus en cas de difficultés psychologiques. Face à cette réalité, beaucoup d'entreprises ont pris conscience de l'importance de protéger leurs collaborateurs et de prévenir les risques psychosociaux. Elles ont ainsi mis en place divers dispositifs : lignes d'écoute psychologique, plateformes d'accompagnement, cellules internes spécialisées en prévention des RPS, formations sur la bienveillance managériale ou encore procédures internes pour traiter les conflits. Ces outils traduisent une réelle volonté de prendre soin des salariés et de maintenir un climat social serein, tout en préservant la performance collective.



LES LIMITES DE CES DISPOSITIFS

Mais malgré la bonne volonté des entreprises, ces dispositifs restent souvent insuffisants pour traiter les causes profondes des risques psychosociaux (RPS). Les tensions et les conflits, qui figurent parmi les principaux facteurs de RPS, sont bien souvent abordés trop tard, une fois qu'ils ont déjà provoqué des dégâts humains et organisationnels. De nombreuses initiatives se concentrent sur l'individu, en proposant un accompagnement psychologique ou des ressources ponctuelles. Cela peut aider à apaiser temporairement les effets, mais ne permet pas de traiter les dynamiques collectives à l'origine du malaise. Tant que le conflit n'est pas abordé dans sa globalité et résolu à la racine, ses effets continuent de se propager et d'impacter l'ensemble du collectif.

Les formations à la gestion de conflit proposées aux managers ou aux RH constituent certes une première ligne de défense, mais elles ne suffisent pas à prévenir durablement les RPS. Ne pratiquer que la gestion de conflit revient à laisser le problème en vie tout en essayant de le contenir. Cela peut créer un manque de reconnaissance, augmenter la frustration des parties concernées, et accepter que, le jour où le conflit réapparaît, il soit deux fois plus intense, avec potentiellement plus de protagonistes qu'initialement.

En pratique, la résolution de conflit reste souvent entravée par des postures bloquantes : peur de parler, crainte des représailles, culture du silence, appréhension des conséquences sur sa carrière... Autant de freins qui empêchent une expression libre et complète des tensions vécues. Et tant que la parole reste partielle ou bridée, aucune résolution authentique n'est possible. Gérer un conflit n'est pas le résoudre, et c'est bien là que se situe le cœur du problème.

Faire appel à un médiateur externe permet de supprimer ces postures bloquantes, de réouvrir le dialogue et de trouver une solution coconstruite et durable, adaptée à l'ensemble des parties concernées.

LE CONSEIL PRATIQUE

AMÉLIORER LA QUALITÉ RELATIONNELLE EN
SOIGNANT LA CONSTRUCTION DE VOS PHRASES

Beaucoup de conflits naissent d'un problème de communication : des non-dits, des malentendus, ou des messages mal exprimés qui provoquent incompréhensions et tensions. Ce qui n'a pas été dit clairement ou qui a été mal interprété peut rapidement dégénérer en conflit. Savoir structurer ses échanges pour éviter ces difficultés est donc essentiel pour prévenir les tensions. C'est dans cette perspective que la méthode FCR (Fait, Conséquence, Ressenti) se révèle particulièrement efficace.

La méthode FCR s'appuie sur un outil appelé SIC (Système d'Interaction et de Communication), qui explique comment nous recevons, réfléchissons et exprimons une information. Le FCR agit sur les trois axes de la réflexion : analytique, analogique et affective. En structurant le message autour de ces trois dimensions, cette méthode s'adapte aux différentes façons dont chacun traite l'information. Ainsi, quelle que soit la manière dont une personne réfléchit habituellement, une partie du message lui sera forcément compréhensible et impactante. C'est cette approche globale qui rend le FCR particulièrement efficace, que le message soit agréable ou difficile à entendre.

FCR



FACTS

FAIT

**décrire clairement les faits, ils
sont la cause objective.e**

CONSEQUENCE

**Exprimez les impacts
concrets de la situation, sans
jugement, ni interprétation**



RESSENTI

**Partagez sincèrement
ce que vous avez
ressenti**



LE MYTHE À DÉBOULONNER

JE FAIS LES CHOSES AVANT TOUT POUR LES AUTRES



1. UNE ILLUSION BIEN ANCRÉE

Cette phrase, souvent perçue comme noble ou altruiste, repose en réalité sur une croyance trompeuse. Penser qu'on agit uniquement pour les autres, sans attente personnelle, revient à nier une part essentielle de ce qui nous pousse à agir. En vérité, chaque action – même la plus généreuse – répond à un besoin intérieur : être reconnu, rester en accord avec ses valeurs, éviter la culpabilité, ou encore apaiser un inconfort émotionnel. Dire « je fais pour les autres » peut ainsi dissimuler un mécanisme plus subtil... celui de satisfaire ses propres attentes, sans toujours en avoir conscience.



2. RECONNAÎTRE SES MOTIVATIONS : UNE CLÉ POUR DES RELATIONS PLUS SAINES

Assumer que l'on agit aussi pour soi n'est ni un aveu de faiblesse, ni un signe d'égoïsme. C'est au contraire un pas vers une meilleure connaissance de soi et vers des relations plus authentiques. Car lorsqu'on agit en pensant n'attendre « rien en retour », on s'expose à des frustrations silencieuses si l'autre ne répond pas à nos attentes implicites. Identifier ses véritables intentions permet de sortir de ces pièges invisibles et de construire des relations plus claires, plus équilibrées, où chacun peut se positionner librement, sans non-dits ni ambiguïtés.



CULTIVER LA QUALITÉ RELATIONNELLE AU CŒUR DE VOTRE ENTREPRISE

Dans toute organisation, la qualité des relations humaines est un facteur déterminant de réussite. Les équipes efficaces et motivées ne naissent pas par hasard : elles se construisent grâce à une communication claire, respectueuse et constructive. Pourtant, de nombreux conflits trouvent leur origine dans des détails que nous négligeons, des maladresses ou des incompréhensions subtiles qui, cumulées, peuvent dégrader la qualité des échanges et fragiliser la confiance au sein des équipes.

Notre formation a pour objectif de vous fournir les clés pour comprendre et maîtriser ces dynamiques relationnelles :

- Identifier les déclencheurs de conflits : savoir reconnaître les signaux annonçant une tension avant qu'elle ne s'installe.
- Analyser les facteurs de dégradation relationnelle : comprendre comment certaines attitudes ou formulations peuvent générer frustration, incompréhension ou démotivation.
- Anticiper et prévenir les malentendus : adopter des techniques simples pour éviter les maladresses qui nuisent aux relations.
- Intervenir efficacement pour rétablir l'équilibre : apprendre à stopper une dynamique négative dès qu'un signe apparaît, avant que le conflit ne prenne de l'ampleur.

En investissant dans la qualité relationnelle, votre entreprise favorise non seulement la performance collective, mais aussi le bien-être individuel, la motivation et la fidélisation des talents. Cette formation constitue un véritable levier pour instaurer un climat de travail serein, collaboratif et productif, où chaque collaborateur se sent entendu, respecté et capable de contribuer pleinement.

Elle est automatiquement proposée à la suite d'une médiation ou d'un conflit, afin d'assurer que les situations délicates ne se reproduisent pas et que les équipes puissent évoluer dans un environnement harmonieux et durable.

Toutes les informations sur unisversrelation.fr

“LES BONNES RELATIONS SONT COMME LES PONTES ENTRE LES ÎLES : ELLES PERMETTENT DE RELIER LES TALENTS, D’ÉCHANGER LES IDÉES ET DE FRANCHIR ENSEMBLE LES OBSTACLES.”

VOTRE AVIS COMPTE

Un sujet vous intéresse pour la prochaine édition ?

Une remarque pour améliorer cette newsletter ?

Cette newsletter se construit avec vous et pour vous.

Votre avis compte : répondez à ce mail, on vous lit avec attention !