

L'OBSERVATOIRE RELATIONNEL

NUMÉRO 1 • AOUT 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.

BULLETIN
D'INFORMATION
MÉDIATION ET QUALITÉ
RELATIONNELLE

SOMMAIRE

L'Étude à la loupe

Le Conseil Pratique

Le Mythe à Déboulonner

Focus Service / Partenaire

Votre Avis Compte

ÉTUDE À LA LOUPE

PLUS D'UN SALARIÉ SUR DEUX CONFRONTÉ À UN CONFLIT AU TRAVAIL

Selon une étude récente menée par l'Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail (ANACT), 56 % des salariés français déclarent avoir vécu un conflit au travail au cours des 12 derniers mois. Ce chiffre révèle l'ampleur des tensions qui traversent les organisations et souligne que les conflits ne sont pas des situations isolées, mais bien une réalité quotidienne pour une majorité de collaborateurs.

Ces conflits latents ou ouverts ont des conséquences majeures : ils augmentent le stress, impactent la motivation, génèrent un absentéisme plus fréquent et nuisent à la cohésion des équipes. Au-delà du climat social, ils affectent directement la performance globale de l'entreprise.



MÉDIATION : UNE RÉPONSE STRATÉGIQUE AUX TENSIONS RÉVÉLÉES PAR L'ÉTUDE

Au-delà du simple constat, ce taux élevé de conflits révèle des dysfonctionnements plus profonds au sein des organisations. Souvent, ces tensions émergent de problèmes de communication, d'ambiguités dans les rôles, ou d'un manque de reconnaissance.

Ces facteurs nourrissent un cercle vicieux : le conflit crée du stress, qui fragilise les liens, et cette dégradation relationnelle génère à son tour de nouvelles sources de tensions.

Or, les entreprises qui prennent le parti de la prévention et de la médiation bénéficient d'un double avantage. D'une part, elles limitent les coûts liés aux conflits – comme l'absentéisme ou la perte de productivité. D'autre part, elles favorisent un climat propice à l'engagement, à la créativité et à la coopération. Investir dans la qualité relationnelle, c'est donc adopter une démarche durable, qui transforme le conflit d'un frein en levier de progrès.

Cette démarche s'appuie notamment sur des outils structurés comme la médiation, qui permettent d'ouvrir un espace de dialogue, d'écoute et de résolution constructive, avant que les tensions ne s'enracinent. Ainsi, la gestion proactive des relations humaines n'est pas une option, mais une nécessité stratégique pour toute organisation moderne.



LE CONSEIL PRATIQUE

INCLUSQUER UNE CULTURE D'ALTÉRITÉ

Dans un monde professionnel où la pression, les urgences et les différences s'entrechoquent, une compétence se révèle essentielle mais souvent négligée : l'art de reconnaître l'autre dans sa singularité.

Bien plus qu'un principe éthique, l'altérité est un levier stratégique. Elle transforme la confrontation en compréhension, et les oppositions en complémentarités. Dans les équipes qui savent l'encourager, les tensions s'apaisent, la coopération s'élève.

L'altérité commence là où finit le réflexe de jugement. Dans les environnements professionnels complexes, c'est elle qui permet de dépasser les oppositions pour construire des relations plus solides et durables. Reconnaître l'autre dans sa différence, que ce soit d'opinion, d'émotion ou de posture, n'est pas un signe de faiblesse, mais une démonstration de maturité collective.

3 LEVIERS CONCRETS POUR FAVORISER UNE CULTURE DE L'ALTÉRITÉ



VALORISER LE DÉSACCORD CONSTRUCTIF



FORMATIONS DÉDIÉES À LA QUALITÉ RELATIONNELLE



INSTAURER DES RITUELS D'ÉQUIPE RÉGULIERS

météo émotionnelle, tour de parole, feedbacks



LE MYTHE À DÉBOULONNER

IL Y A DES CONFLITS IMPOSSIBLES À RÉSOUDRE

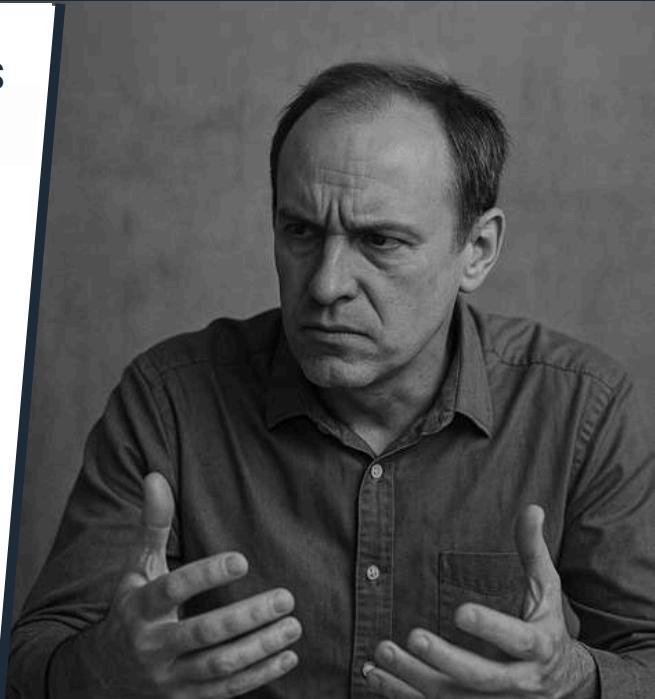


1. UNE CROYANCE LIMITANTE BIEN ANCRÉE

L'idée qu'un conflit puisse être « impossible à résoudre » est souvent le reflet d'un découragement ou d'un sentiment d'impuissance face à des tensions persistantes. On pense que certains différends sont trop anciens, trop profonds ou trop émotionnels pour être apaisés. Pourtant, ce n'est pas la nature du conflit qui pose problème, mais la manière dont il est abordé.

2. RÉSOUDRE UN CONFLIT PAR LES ENJEUX ET LES INTÉRÊTS : LA PREMIÈRE ERREUR

Quand un conflit éclate, le premier réflexe naturel est d'essayer de le régler à travers les enjeux et les intérêts, car ce sont souvent eux qui apparaissent en surface. Pourtant, la véritable origine d'un conflit se situe ailleurs : dans le registre émotionnel. Un conflit naît lorsque les personnes laissent leurs émotions prendre le dessus, et ce sont ces mêmes sentiments qui alimentent le désaccord et enflamment la moindre étincelle. À cet aspect émotionnel s'ajoute souvent l'ignorance : nombre de conflits durent simplement par incompréhension ou méconnaissance, et ne se terminent pas tant qu'une solution acceptable n'est pas trouvée pour les deux parties.



3. LA POSTURE ET LA CONNAISSANCE : DES CLÉS INDISPENSABLES

Pour résoudre un conflit, il est indispensable d'adopter une posture neutre, indépendante et impartiale. Cette posture doit être incarnée par le médiateur, mais aussi partagée par les parties elles-mêmes. Sans cela, certaines informations restent tues, par peur du jugement, de représailles ou d'autres conséquences. Par ailleurs, beaucoup de personnes essaient de régler les conflits à partir de leur propre expérience ou de leurs conseils, mais cela montre vite ses limites. Être médiateur ne s'improvise pas : c'est un métier qui requiert des outils, des techniques et des processus spécifiques pour accompagner la résolution d'un conflit de façon efficace et durable.



FOCUS SERVICE / PARTENARIAT

LA MEDIATION : COMMENT ÇA FONCTIONNE?



COMMENT ÇA MARCHE ?

La médiation se déroule en trois étapes principales :

1. La prise de contact

Cette première phase permet aux parties de comprendre le processus dans lequel elles s'engagent. Elle joue un rôle clé pour motiver ceux qui, au départ, hésitent à franchir le pas. C'est aussi l'occasion pour le médiateur d'expliquer son rôle, le cadre confidentiel et neutre de la démarche.

2. L'entretien individuel

C'est l'étape la plus cruciale du processus. Chaque partie peut exprimer librement son point de vue. Le médiateur accompagne alors la prise de conscience globale de la situation, aide à lâcher prise sur les émotions qui bloquent la communication, et permet de retrouver une approche plus rationnelle. Cette phase est si impactante que certaines parties décident parfois d'arrêter la médiation, ayant déjà amorcé elles-mêmes le dialogue.

3. La réunion conjointe

Cette étape rassemble toutes les parties pour échanger sur ce qui s'est passé, ce qui se passe et ce qui va se passer. L'objectif est clair : construire ensemble une solution durable, en s'appuyant sur une meilleure compréhension mutuelle et la volonté commune d'avancer.

QUAND FAIRE APPEL À UN MÉDIATEUR ?

L'appel à un médiateur peut intervenir à n'importe quelle étape d'un conflit : dès les premières tensions ou bien lorsque la situation paraît insoluble. L'essentiel est que l'une des parties soit prête à s'engager dans le processus de médiation, ou qu'un responsable identifie la nécessité d'un accompagnement pour résoudre la situation. La médiation est ainsi une méthode flexible, applicable à tout moment, pour désamorcer les tensions et restaurer le dialogue avant que le conflit ne s'aggrave.



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 !