

MÉDIATION – COACHING INDIVIDUEL

Les atouts de chaque style d'accompagnement

Rubrique	La médiation	Le coaching individuel
CONTEXTE	Situation de conflits/litiges/différends entre deux parties => parvenir à un accord sur un désaccord et transformer la relation entre les parties	Gestion de situations de relations difficiles – Création et développement d'entreprise – Pratiques managériales – Prise de parole en public – Gestion du stress...
PARTIES	Les parties en présence peuvent être nombreuses représentées parfois par des juristes ou les représentants du personnel	Le coaché est seul présent en séance de coaching (partie adverse absente)
MEDIATION COLLECTIVE COACHING COLLECTIF		Coaching individuel : 1 personne (professionnel ou particulier) Coaching d'équipe : manager/leader avec ses collaborateurs Coaching collectif : managers sans lien hiérarchique
PRESCRIPTION	Juge du Tribunal ou employeur (entreprise, collectivité, association)	Prescripteur (service RH – N+1 – DG) Ou à la demande du coaché
CONTRAT	Convention de médiation signée par les parties et la médiatrice => précision des règles de communication et les modalités de fonctionnement durant les entretiens	Contrat tripartite/bipartite de coaching signé par le coaché, le N+1, et la coach => précision de la demande de coaching et de ses objectifs
DÉONTOLOGIE	La charte de déontologie signée par la professionnelle établit les relations et les règles qui la lient avec la personne médiée/coachée et avec l'organisation commanditaire	
DÉFINITION	MARC – Rétablir la relation et la communication entre les parties (figure de rapprochement)	Processus d'accompagnement d'une personne pour le développement de son potentiel, de ses ressources en fonction de sa demande.

RÔLE	La médiatrice a un rôle de facilitateur/intermédiaire de cette communication entre les parties	La coach a un rôle de développeur des compétences et du potentiel du coaché
POSTURE	Neutralité, Attitude de non jugement, Impartialité, Ecoute active, Indépendance, Confidentialité, Congruence	
Impartialité	L'impartialité et la neutralité sont des valeurs importantes que ce soit dans la posture de coach ou celle de médiatrice	
PROCESSUS : poser le cadre de la relation	Etre garant du cadre de la médiation : règles posées et acceptées par les parties	Etre en posture haute sur le cadre et être en posture basse sur le contenu du coaching => prise en compte du contenu, du processus et du sens de la situation conflictuelle évoquée par le coaché
PRINCIPE DE RESPONSABILITÉS	Les professionnelles sont responsables du processus, des moyens mis en place pour mener à bien l'accompagnement, les médiés/coachés sont responsables des résultats et du contenu des échanges.	
CADRE DE RÉFÉRENCE	Si la médiatrice pratique également des activités en tant que juriste/avocate, sa neutralité sera relative => difficile d'y faire abstraction (biais cognitifs, joute verbale)	Si la coach est consultante, formatrice, elle sait que ses conseils apportés ou les formations dispensées sont « bons pour soi » à un instant T, mais pas forcément bons pour l'autre en fonction de sa personnalité, de son expérience...
ACCEPTATION DES RÈGLES	Acceptation des règles préalablement posées et expliquées, indispensables au bon déroulement du processus : règles de respect de la parole, de volonté exécutoire, de confidentialité, de l'écoute	
LIBERTÉ – ENGAGEMENT VOLONTAIRE	La liberté des parties de s'engager ou non dans le processus de médiation reste partielle (mise sous contrainte du juge)	La liberté d'être coaché est partielle dans le cadre d'un coaching prescrit (mise sous contrainte de changer/s'améliorer)
FORMATION	Nécessaire formation initiale et continue de la professionnelle pour acquérir les compétences nécessaires pour ce véritable métier (pas d'improvisation)	

CRÉATIVITÉ	Apports d'outils, méthodes, techniques, avec des bases théoriques, didactiques, pragmatiques pour accompagner les médiés à développer leur capacité à communiquer/exprimer leurs désaccords	Apports d'outils, méthodes, techniques, avec des bases théoriques, didactiques, pragmatiques pour accompagner le coaché à développer son potentiel
ÉCOUTE ACTIVE	Posture adoptée par la médiatrice/coach avec des différentes techniques : questionnement, relance, clarification, reformulation, métacommunication, silence, alliance, empathie	
SILENCE	Faire silence en séance de médiation et de coaching : une réelle difficulté pour des professionnelles habituées à l'élocution facile : la joute verbale (juristes/avocates) - la pratique de monologue de l'experte sachant (formatrice/consultante) => Véritable épreuve de remise en question : « ne pas savoir pour son médié/coaché »	
DEMANDE	Analyse de la demande explicite et des attentes implicites de chacune des parties => pas d'entretien préalable avec le prescripteur (juge) : éléments du dossier transmis à la médiatrice => entretien préalable avec le prescripteur professionnel (DRH - DGS : présentation du dispositif)	Diagnostic de la demande basé sur des aspects psychologique, psychosociologique ou/et organisationnel => entretien préalable tripartite avec le coaché et le prescripteur => Prise en compte du besoin professionnel et de la personnalité du coaché
CONGRUENCE	Etre en accord avec ses actes, être aligné avec soi-même, conscient de ses actes, de ses propres ressentis => travail en supervision	
CO – MÉDIATION	Intervention en binôme avec plusieurs avantages : regard sur la situation, double compétences/profils, expertises partagées, analyses fines de la situation	Intervention d'un 2 ^{ème} coach sur un même coaching individuel reste rare (arrêt de la mission, proposition d'un autre professionnel) => possibilité en coaching collectif : co-animation avec deux professionnelles
ALLIANCE	RELATION DE CONFIANCE RÉCIPROQUE ENTRE LA PROFESSIONNELLE ET SES CLIENTS « faire alliance »	

DURÉE de l'accompagnement	Processus d'accompagnement court : 2 à 3 entretiens	Processus d'accompagnement court ou long selon le nombre de séances de coaching (10 séances = 6 mois)
BILAN	Entretien tripartite de bilan de la médiation dans le cadre professionnel (parties / médiatrice) => rédaction d'un accord d'engagement entre les parties	Entretien tripartite de bilan du coaching (coaché/N+1/coach) => aucun bilan, aucun écrit n'est transmis à la hiérarchie, ni au prescripteur du coaching
RÉUSSITE	La médiatrice constate le changement dans la Relation entre les 2 parties en conflit suffit à considérer la médiation sous l'angle de la réussite	La coach s'assure de l'émergence de ressources et de l'acquisition d'une autonomie par le client face à la situation/demande