



**L'accompagnement managérial, à mi-chemin entre coaching et formation au management, est devenu progressivement l'une des spécialités de PLUS2RH.**

**Comme nous en avons déjà parlé, les demandes de nos clients sont souvent liées à des comportements managériaux qui peuvent poser un problème.**

## Vertu et bientraitance

La pression managériale est de plus en plus prégnante et ne vient pas forcément de la hiérarchie.

Le cadre voit se greffer à côté d'une obligation de résultats classiques (objectifs, budget, productivité), celle de vertu.

Le management moderne doit être vertueux et se heurte à un devoir de bientraitance. Les risques psycho-sociaux avant la qualité de vie au travail ont mis en avant, de façon scientifique, que le soutien du management était une obligation, sous risque de générer une forme de maltraitance, qui n'est pas ou plus acceptable aujourd'hui.

Notre cabinet intervient principalement dans le secteur de la santé, dans lequel la notion de bientraitance est fondamentale. Depuis quelques temps, les soignants sont sensibilisés et formés en permanence à la bientraitance des patients, qui est considérée comme une composante fondamentale de la qualité du soin.

Ceci devrait donc prédisposer le manager soignant à une bien traitance optimale vis-à-vis des personnes qu'il encadre.

## Un conflit de valeur

Malheureusement, la logique n'est pas toujours au rendez-vous et le même individu saura imposer une bientraitance absolue vis-à-vis des patients, tout en développant une communication catastrophique vis-à-vis de ceux à qui il imposera cette exigence.

Là encore, on se heurte à un conflit de valeur. Dans certains cas, la valeur soignante peut être utilisée comme un véritable bulldozer qui occulte tout le reste. Au nom du soin, le mépris, l'injure ou le harcèlement sont possibles.

C'est là que la maltraitance managériale peut faire des ravages et que nous sommes amenés à intervenir, souvent en mission pompier, avant que le spectre des prud'hommes et des condamnations pénales ne se fasse de plus en plus prégnant.

Dans de nombreux cas, nous pouvons donner aux protagonistes des outils pour s'en sortir, souvent simples ficelles de bon sens, de politesse (et oui le vilain mot !) ou b.a.-ba du management pour lesquels beaucoup n'ont pas été formés. En quelques séances, nous réussissons à faire évoluer les comportements.

Dans d'autres cas, malheureusement assez fréquents, l'outil est cassé.

La relation a été poussée à son paroxysme, elle est devenue incompréhension et conflit permanent, mutisme ou insinuations malveillantes. On est très loin de la bien traitance et on rentre alors dans un risque psycho social avéré, que l'employeur a le devoir de combattre.

## Une médiatrice au sein de Plus2 RH

C'est pourquoi nous avons accueilli au sein de PLUS2RH une médiatrice assermentée.

Mais de quoi s'agit-il ?

La médiation professionnelle est une discipline à part entière qui se concentre sur les relations humaines. On parle alors de qualité relationnelle fondée sur l'éthique et l'altérité. La médiation professionnelle possède un processus structuré de résolution des conflits. Ainsi le médiateur agit pour restaurer le dialogue et la confiance. Il accompagne les parties pour qu'elles trouvent elles-mêmes la meilleure solution à leur conflit.

La médiation doit pouvoir aboutir sur trois types de situation en accord avec les 2 parties :

- reprendre une relation de qualité ;
- envisager des aménagements dans la relation pour permettre une amélioration de celle-ci ;
- faire le constat d'une nécessité de séparation et faire en sorte que celle-ci se fasse dans un contexte apaisé.

La posture du médiateur professionnel et son engagement garantissent :

- l'indépendance vis-à-vis des influences extérieures ;
- l'impartialité vis-à-vis des parties au conflit ;
- la neutralité vis-à-vis de la solution trouvée par les protagonistes
- et la confidentialité et au secret professionnel.

Garantir l'indépendance et donner à l'employeur l'assurance qu'il est allé au bout du processus, pour réinstaurer une véritable relation de travail, tel est notre engagement.

*Notre médiatrice, par son adhésion à la charte professionnelle garantit une confidentialité totale de son action.*

Retrouvez-nous