

## Personnel externe – Service de conseil et médiation

Un service de conseil et de médiation est disponible dès à présent pour nos membres. Les CCB prennent un montant maximal de CHF 500.- par membre et par an à leur charge. Généralement, cela correspond à une première consultation seulement avec l'analyse de cas. Condition à remplir : l'une des deux parties doit être membre des CCB.

Avoir des conflits à l'intérieur d'une entreprise est normal: des tensions naissent là où des individus sont actifs. Toutefois, les conflits en entreprise qui s'intensifient compliquent de plus en plus le travail et engendrent généralement des frais que l'on aurait tendance à sous-estimer. Un service de conseil et médiation externe et confidentiel abaisse les seuils d'inhibition et contribue à ce que des conflits soient reconnus suffisamment tôt. Intervenir à temps, donc avant que les fronts ne se soient définitivement durcis, permet souvent de trouver des solutions. La médiation en entreprise structure le processus de résolution du conflit. Associer une tierce personne neutre permet de mener des entretiens ciblés avec les personnes concernées et d'élaborer des solutions communes.

### Tâches du service de conseil et médiation

- Premier point de contact pour les membres dans des situations conflictuelles
- Clarification du problème et de la suite de la procédure, conciliation, et prestations de service
- Gestion des conflits au travers de la médiation
- Développement de la culture du conflit et du dialogue par des séminaires

### Situations typiques d'application

- Tensions personnelles entre collègues
- Conflits avec des supérieurs
- Menaces de licenciement, déplacements
- Tensions entre équipes et entre départements
- Information et communication insuffisantes, malentendus
- Déstabilisation sur la base de réorganisations
- Questions salariales et de qualification
- Processus d'exclusion (mobbing, pressions)
- Problèmes privés avec conséquences sur l'aptitude au travail (santé, mariage, dépendances, finances)
- Problèmes pour lesquels personne ne s'estime compétent

### Règles régissant un service de conseil et de médiation (SCM)

- **Confidentialité:** le SCM n'informe personne sans le consentement des personnes concernés
- **Ouverture:** le SCM est office de contact pour problèmes en tous genres. Il propose plusieurs variantes de procédures, mais laisse le choix à la personne concernée.
- **Attitude constructive:** le SCM recherche une solution solide pour l'avenir qui prend en considération aussi bien les intérêts des personnes concernés que ceux de l'organisation
- **Neutralité:** le SCM traite chaque employé de manière équitable, indépendamment de son niveau hiérarchique et ne prend pas de décisions. Il ne conduit aucune procédure juridique, ni n'engage de thérapie.
- **Volontariat:** les parties peuvent interrompre la consultation à tout moment

**Service de conseil et de médiation:** prise de contact directe par nos membres auprès de :



**Martin Zwahlen**  
Avocat et médiateur  
Schwarztorstrasse 56, 3000 Bern 14  
Tel. 031 318 58 15  
[zwahlen@mz-mediation.ch](mailto:zwahlen@mz-mediation.ch)