

## **OPERATIONS SPECIALES**

### **Formation d'interfaces - facilitateurs internes**

Cette formation a été mise en place, à la demande d'une grande entreprise, pour accompagner le changement lié à un déménagement sur un nouvel environnement dit en "open space". Des médiateurs relais choisis et formés au sein de chaque équipe ont ainsi pu assurer ce rôle d'interface afin d'éviter la cristallisation de malentendus et de sortir des situations de blocage liées au bruit, à l'intimité, à la confidentialité, à l'accessibilité apparente aux collègues... dans le respect de chacun.

Désormais une nouvelle voie existe pour faciliter la gestion des conflits interpersonnels, la voie hiérarchique subsistant en cas de découverte de difficultés structurelles ou d'absence de volonté de négocier avérée.

Une fois que la méthodologie a été assimilée par la vingtaine de médiateurs, un suivi a été organisé sur les cas rencontrés sur le site. Au-delà de ces quatre journées intensives, les participants conservent la faculté d'obtenir une assistance téléphonique auprès des formateurs pour tout problème pouvant survenir à l'occasion de leurs interventions.