

## Interventions en entreprise : la facilitation

---

La facilitation a pour objectif d'identifier et lever les sources de tensions et dysfonctionnements, assainir et pacifier les relations, rétablir ou faciliter la communication, renforcer la dynamique positive de l'entreprise. Ses acteurs doivent trouver un terrain d'entente et collaborer pour le bon fonctionnement de la structure, parfois pour sa survie. La confiance et un respect réciproque sont nécessaires ; or, précisément, l'absence de ceux-ci peut empêcher la collaboration. Une équipe forte signifie enthousiasme, partage, solidarité, sécurité, résultats. Le conflit latent est la plupart du temps le résultat d'enjeux non identifiés, de besoins non rencontrés et/ou de différences d'approche (communication, négociation, conflit, méthodologie de travail, processus de prise de décision, différences mentales, etc.) qui sont complémentaires mais qui, dans un climat tendu, deviennent antagonistes. Les acteurs sont inconscients des facteurs de différences et des causes de celles-ci.

### Méthodologie

---

Une facilitation est par définition confidentielle. La facilitation aura lieu entre les personnes directement concernées par le problème, afin qu'elles puissent elles-mêmes prendre conscience des causes de celui-ci et adapter leurs perceptions et comportements de manière constructive et durable. Les facilitateurs professionnels **pmr**, formés à la prévention, gestion et résolution des conflits, aident les groupes ou individus à prendre conscience des facteurs et éléments perturbateurs de leur relation, des différences et atouts respectifs, à mieux communiquer et à clarifier leurs attentes et objectifs, à changer de perspective et à adapter leur comportement en vue du traitement immédiat et à long terme des difficultés naissantes ou récurrentes. Ils contribuent à identifier les architectures invisibles et les dysfonctionnements qui peuvent miner les personnes, les dynamiques de groupe et d'équipe, et l'organisation. Nos facilitateurs interviennent selon la méthode suivante :

- Tenue d'une réunion avec la ou les personnes qui ont décidé de faire appel à **pmr** pour cerner la demande, les faits, le problème global ainsi que les acteurs concernés par celui-ci.
- Entretiens séparés avec chaque protagoniste individuellement ou plusieurs protagonistes en même temps : récolte des données individuelles, collectives et contextuelles. La stratégie d'intervention est adaptée au cas par cas en fonction des enjeux et besoins mis en lumière. Il peut ainsi arriver qu'une approche en intelligence collective soit privilégiée d'emblée, en accord avec le mandant, pour identifier les difficultés et dysfonctionnements et favoriser la co-créativité, co-construction et co-décision de solutions durables.
- Analyse des difficultés, des différences, des causes et des besoins.
- Réunions plénières avec tous les protagonistes pour mettre à jour les différences, enjeux, permettre un dialogue constructif, transférer le cas échéant les outils nécessaires à celui-ci, recherche de pistes de solutions ; accompagnement dans la mise en œuvre des solutions.
- Assistance, le cas échéant, pour la formalisation d'une charte de fonctionnement et suivi.

### Résultats

---

- Confiance restaurée, communication renforcée et dialogues rétablis
- Relations optimisées, sereines et performantes.
- Dysfonctionnements autorégulés au sein des équipes ou entre elles.
- Renforcement de la collaboration et de l'esprit d'équipe
- Renforcement de certains processus managériaux et ajustement structurels
- Amélioration du savoir-vivre et du savoir-travailler ensemble



- Rentabilité de l'entreprise renforcée.