

PARAT IAN (Marie-Carmen), 2006, DYNAMIQUE DE MEDIATION EN ENTREPRISE : Etude d'un mode de relation professionnelle au sein d'un service commercial.

---

Alors que nous passons énormément de temps sur notre lieu de travail, il est intéressant de voir sur quelle mode de relation professionnelle les individus travaillent. Ce mémoire va plus particulièrement aborder le mode de relation professionnelle au sein d'un service commercial.

Comment permettre aux individus de vivre leur quotidien professionnel, fait de tension et de stress, d'une manière plus 'constructive' ?

Pour répondre à ces questions, nous étudierons la notion d'interaction, d'intelligence émotionnelle, et de médiation. Ces concepts seront ensuite mis en lien avec le terrain. L'approche du terrain sera analysée au travers d'entretiens menés auprès de deux personnes travaillant au sein d'un service commercial.

Quelles sont les interactions en jeu ? A quelle type de relation professionnelle aspirent les individus ? L'implication des individus dans leur travail dépend-elle de la qualité relationnelle ? La santé d'une entreprise dépend-elle du climat émotionnel ? Sommes – nous suffisamment formé aux techniques de communication, qui permettent la prise en considération de la problématique de l'autre ? Quel lien entre formation, autoformation, accompagnement et médiation ?

---

Mots-clés : interaction, communication, conflit, médiation, relation de confiance, empathie, médiateurs, autoformation, accompagnement