

Formation Appréhender la pratique du médiateur

Médiation Efficacité professionnelle Ressources humaines

Référence de la formation : **M414**

Villes : **Strasbourg**

Appréhendez le rôle, la posture et les outils du médiateur pour mieux comprendre le processus de médiation et conseiller les parties dans leur démarche.



En présentiel



Accessible

Durée : **17,5 heures**

Tarif Inter : **1 770 € net**

Mise à jour le 16 octobre 2026

Vous souhaitez mieux comprendre la pratique de la médiation pour accompagner et conseiller les personnes lorsqu'un conflit surgit ? Découvrez les étapes du processus de médiation, apprenez à identifier les besoins et intérêts des parties et expérimentez les techniques du médiateur à travers des mises en situation concrètes.

Objectifs de la formation

- Analyser la distinction entre litige et conflit et expliquer le rôle du médiateur
- Identifier et décrire les étapes clés de l'entrée en médiation
- Analyser et hiérarchiser les intérêts et besoins des parties
- Appliquer la roue de Fiutak pour structurer une démarche de médiation
- Mettre en œuvre et adapter les techniques de médiation en situation simulée

A qui s'adresse la formation ?

Public

- Médiateurs, coaches et professionnels de

Pré-requis

- Aucun

l'accompagnement

- Responsables RH et managers confrontés à la gestion des conflits
- Toute personne souhaitant mieux comprendre la psychologie des conflits

Les points forts de la formation ?

- Une approche concrète du rôle et de la posture du médiateur
- Des outils structurants pour comprendre les conflits et identifier les besoins des parties
- Des mises en situation pour expérimenter les techniques de médiation

Programme de la formation

1. Du litige au conflit, l'approche du médiateur

- Distinction entre litige et conflit
- Approche et rôle du médiateur
- Posture professionnelle : neutralité, impartialité, confidentialité
- L'iceberg du conflit : lecture des dimensions visibles et invisibles

2. Comprendre le processus de médiation

- Présentation générale – du besoin de médiation à sa concrétisation
- Présentation de la roue de Fiutak
- Outils pour structurer la démarche et favoriser les échanges

3. Identifier les besoins et les intérêts des parties

- Enjeux-clefs de la médiation
- Définitions
- Techniques d'identification et d'analyse des besoins et intérêts
- Hiérarchiser les enjeux

4. Mises en situation et entraînements

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et échanges interactifs
Études de cas et mises en situation
Exercices d'observation et d'analyse comportementale

Organisation

Formation en présentiel

Évaluation des connaissances

Mises en situation évaluées
Auto-évaluation des participants

Validation de la formation

Attestation de formation remise à l'issue de la
formation

Chiffres clés

92 %

de recommandation
en 2025

93 %

de satisfaction
en 2025

81 %

de réussite CCE
en 2025