

# Formation Crise et rupture de communication

Médiation Efficacité professionnelle Ressources humaines

Référence de la formation : **M430**

Villes : **Strasbourg**

Comprenez les mécanismes qui conduisent à la rupture du dialogue dans une situation de conflit. Apprenez à adapter votre posture, à désamorcer les tensions et à recréer les conditions nécessaires à la reprise des échanges.



**En présentiel**

Durée : **1 jour (7 heures)**

Tarif Inter : **590 € net**

*Mise à jour le 9 septembre 2026*

Comment intervenir lorsque le dialogue est rompu et que les positions semblent bloquées ? Cette formation permet de comprendre les mécanismes qui conduisent à la rupture de communication et d'en repérer les signes. Les participants apprendront à adapter leur posture, à utiliser des techniques de désescalade et à favoriser progressivement la reprise du dialogue en vue d'une médiation.

## Objectifs de la formation

- Identifier les mécanismes de rupture de communication dans une situation conflictuelle
- Repérer les facteurs d'escalade et les situations de blocage
- Adapter sa posture et sa communication face à des interlocuteurs en tension
- Utiliser des techniques favorisant la désescalade et la reprise du dialogue
- Préparer les conditions d'entrée dans un processus de médiation

## A qui s'adresse la formation ?

**Public**

**Pré-requis**

- Médiateurs, coaches et professionnels de l'accompagnement
- Responsables RH et managers confrontés à la gestion des conflits
- Toute personne souhaitant mieux comprendre la psychologie des conflits
- Aucun

## Les points forts de la formation ?

- Une vision claire du cadre juridique de la médiation
- Une compréhension concrète du rôle du juge, du médiateur, des parties et des avocats
- Le déroulement de la médiation judiciaire expliqué étape par étape
- Mise en situation pratique

## Programme de la formation

### 1. Comprendre les mécanismes de la rupture de communication

- Les étapes de dégradation de la communication
- Les phénomènes d'escalade et de polarisation
- Les facteurs favorisant la rupture du dialogue
- Les conséquences relationnelles de la rupture de communication

### 2. Identifier les comportements observables en situation de crise

- Les réactions face au stress et à la tension
- Les comportements de fuite, d'attaque ou de blocage
- Les attitudes de défiance, d'opposition ou de fermeture
- Les signaux révélateurs d'une communication dégradée

### 3. Adapter sa posture de médiateur face à la crise

- Maintenir un cadre sécurisant
- Gérer les échanges à forte charge émotionnelle
- Préserver sa neutralité et son impartialité
- Faire face aux situations de blocage et aux rapports de force
- Restaurer les conditions d'écoute mutuelle

### 4. Favoriser la reprise du dialogue

- Les techniques de désescalade
- Les outils de recadrage et de reformulation
- La reconnaissance des besoins et préoccupations des parties
- La reconstruction progressive de la confiance
- Préparer l'entrée dans un processus de médiation

## 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