Formation Compétences de communication en médiation

Médiation **Ressources humaines** **Efficacité professionnelle**

Référence de la formation : **M413**
Villes : **Strasbourg**

Maîtrisez les techniques d'écoute active, la communication non verbale, le questionnement, et l'intelligence émotionnelle, afin de renforcer l'efficacité des médiations et adaptez votre communication aux situations de handicap.



En présentiel



Accessible

Durée : **2 jours (14 heures)**
Tarif Inter : **1 180 € net**

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 5 août 2026

Comment améliorer la communication pour des médiations plus efficaces et inclusives ? La formation « Compétences de Communication en Médiation » répond à ce besoin en fournissant des outils pratiques et adaptés. Elle aborde les techniques d'écoute active, la maîtrise de la communication non verbale et les méthodes de questionnement et reformulation. En plus de développer l'intelligence émotionnelle, le programme inclut des pratiques pour adapter la communication aux situations de handicap. L'objectif est de permettre aux participants de mieux gérer les dynamiques interpersonnelles et d'assurer une médiation plus fluide et respectueuse.

Objectifs de la formation

- Maîtriser les techniques d'écoute active pour améliorer la compréhension et la relation avec les parties prenantes
- Développer une communication non verbale efficace pour renforcer l'empathie et la confiance
- Acquérir des compétences en questionnement et reformulation pour approfondir les échanges et favoriser des solutions constructives
- Développer son intelligence émotionnelle pour mieux gérer ses émotions et comprendre celles des autres
- Apprendre à convaincre et à influencer positivement les parties impliquées dans le processus de médiation
- Adapter sa communication aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap pour garantir une médiation inclusive

A qui s’adresse la formation ?

Public

- Médiateurs, avocats, juristes et professionnels du droit
- Professionnels du secteur social, psychologues
- Responsables RH, managers et toute personne impliquée dans des processus de médiation

Pré-requis

- Aucun

Les points forts de la formation ?

- Alternance entre théorie et pratique pour une intégration optimale
- Mise en situation immersive pour favoriser l’apprentissage
- Formation animée par un expert en communication

Programme de la formation

1. Techniques d’écoute active

- Définir et maîtriser l’écoute active
- Pratiques d’écoute : verbalisation, clarification, et reformulation
- Identifier les obstacles à une écoute efficace et les surmonter

2. Communication non verbale

- Comprendre le rôle du langage corporel en médiation
- Analyser les signes non verbaux : posture, gestes, expressions faciales
- Adapter son propre langage corporel pour renforcer l’empathie et la confiance

3. Questionnement et reformulation

- Apprendre à poser des questions ouvertes et ciblées
- Techniques de reformulation pour clarifier et approfondir les propos
- Utiliser le questionnement pour orienter la discussion vers des solutions

4. Développer son Intelligence Emotionnelle

- Comprendre et gérer ses émotions en médiation
- Identifier les émotions des autres et y répondre de manière constructive
- Favoriser un climat de coopération et de confiance

5. Savoir convaincre

- Techniques de persuasion et d’argumentation adaptées à la médiation
- Créer des conditions favorables pour une résolution acceptée par toutes les parties
- Utiliser le dialogue pour influencer positivement les décisions

6. Adapter sa communication aux situations de handicap

- Sensibilisation aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap
- Ajuster son approche pour garantir une communication claire et respectueuse
- Utilisation d’outils et de méthodes pour faciliter l’échange avec des personnes handicapées

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques
Jeux de rôle et mises en situation
Échanges interactifs et retours d’expérience

Organisation

En présentiel

Évaluation des connaissances

QCM de validation des acquis
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