

# Formation Gestion des conflits et principes fondamentaux de la médiation

## Médiation Ressources humaines Efficacité professionnelle

Référence de la formation : **M411**

Villes : **Strasbourg**

Comprendre les conflits et trouver des solutions en maîtrisant la dynamique des conflits, les MARDs et les principes fondamentaux de la médiation pour favoriser des relations professionnelles apaisées et constructives.

### En partenariat avec :



**En présentiel**



**Accessible**

Durée : **2 jours (14 heures)**

Tarif Inter : **1 180 € net**

[Tarif intra sur demande](#)

*Mise à jour le 2 mars 2026*

Vous êtes confronté(e) à des conflits dans votre environnement professionnel et cherchez des solutions efficaces ? Cette formation vous permet de mieux comprendre les mécanismes des conflits et d'explorer les modes alternatifs de résolution des différends (MARDs). Vous apprendrez à identifier les acteurs clés, à analyser les différentes typologies de conflits et à découvrir les principes fondamentaux de la médiation. À travers des mises en situation, vous saurez à qui faire appel et quelles actions mettre en place pour prévenir efficacement les conflits.

## Objectifs de la formation

- Comprendre la dynamique et les typologies des conflits
- Identifier les parties prenantes et les acteurs utiles à la résolution des conflits
- Découvrir les différents modes alternatifs de résolution des conflits (MARDs)
- Maîtriser les principes fondamentaux de la médiation

## A qui s'adresse la formation ?

### Public

- Professionnels confrontés à la gestion des conflits (RH, managers, responsables d'équipe, médiateurs, travailleurs sociaux...)
- Toute personne souhaitant développer des compétences en résolution de conflits et 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 médiation et gestion des conflits

## Programme de la formation

### 1. Comprendre le conflit et les MARDs

- Dynamique et typologie des conflits
- Escalade du conflit : identifier les facteurs aggravants
- Identifier les parties prenantes et les acteurs utiles
- La théorie des jeux et les influences exercées
- Les 5 styles de gestion des conflits
- Approche systémique du conflit et prévention
- Introduction aux MARDs (Modes Alternatifs de Résolution des Différends)

### 2. Principes fondamentaux de la médiation

- Concept et processus de la médiation
- Principes, philosophie et culture de la médiation
- Le rôle du médiateur : posture et compétences clés
- Déontologie et éthique du médiateur
- Avantages et limites du recours à la médiation

### 3. Mise en situation et cas pratiques

- Jeux de rôle sur des cas concrets de conflits
- Analyse et débriefing des situations traitées
- Expérimentation des différentes postures du médiateur
- Exercice de reformulation et de communication non violente

## Modalités de la formation

### Modalités pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques  
Jeux de rôle et mises en situation  
Echanges 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 des 2 jours

## Chiffres clés

**92 %**

**de recommandation**  
en 2025

**93 %**

**de satisfaction**  
en 2025

**81 %**

**de réussite CCE**  
en 2025