

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 25 août 2025

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

93 %

de recommandation en 2024

90.5 %

de satisfaction en 2024

7266

nombre de stagiaires en 2024