Maîtriser les fondamentaux de la médiation

Médiation **Ressources humaines**

Référence de la formation : **M401**
Villes : **Strasbourg**

Faites de la prévention des conflits une véritable compétence professionnelle. Apprenez à analyser les situations conflictuelles, instaurer un dialogue constructif et conseiller les parties vers le mode amiable de résolution le plus adapté grâce à une certification reconnue.

Cette certification vous permet d'acquérir les compétences essentielles pour accompagner les parties vers une résolution amiable

En partenariat avec :

En présentiel **Accessible** **CPF** **Formations certifiantes**

Durée : **9 jours (63 heures)**
Tarif Inter : **4 990 € net**

Tarif intra sur demande

Mise à jour le 12 octobre 2026

Comment accompagner des personnes en conflit vers une solution constructive ? Cette formation vous apporte les connaissances et les outils indispensables pour comprendre les mécanismes des conflits, analyser les besoins des parties et les orienter vers une démarche de médiation adaptée. Vous développerez des compétences en écoute active, questionnement, reformulation, communication non verbale et gestion des émotions afin de créer un climat de confiance propice au dialogue. Grâce à des mises en situation, vous apprendrez à accueillir les différends, évaluer l'opportunité d'une

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse

médiation et accompagner les parties dans leur démarche.

Bulletin d’inscription

Objectifs de la formation

- Maîtriser la dynamique des conflits et les modes alternatifs de résolution des différends (MARD)
- Comprendre et appliquer les principes fondamentaux de la médiation
- Développer des compétences en écoute active, reformulation et communication non verbale
- Gérer les émotions et tensions au sein d’un processus de médiation
- Adapter sa communication aux besoins spécifiques des parties, y compris en situation de handicap.

A qui s’adresse la formation ?

Public

- Médiateurs, avocats, juristes, professionnels du droit
- Responsables RH, managers, travailleurs sociaux
- Psychologues, éducateurs, coachs, consultants
- Toute personne souhaitant acquérir des compétences en médiation

Pré-requis

- Avoir un diplôme ou une certification de niveau 4 (BAC)

Les points forts de la formation ?

- Alternance entre théorie et pratique pour une intégration optimale

Programme de la formation

Principes fondamentaux et cadre de la médiation – 14 heures – 2 jours

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

Comprendre les conflits et les mécanismes d’escalade – 14 heures – 2 jours

- Identifier les différentes formes de conflits et leurs caractéristiques ;
- Analyser les facteurs déclencheurs et aggravants d'une situation de conflit
- Repérer les mécanismes d'escalade et leurs impacts sur les relations entre les parties ;
- Distinguer positions, besoins, intérêts et représentations des acteurs impliqués ;
- Identifier les enjeux, résistances au changement et risques associés à une situation conflictuelle ;
- Mobiliser des outils d'analyse afin d'évaluer la dynamique d'un conflit en vue d'une médiation

Compétences de communication en médiation – 14 heures – 2 jours

- Maîtriser les techniques d'écoute active pour améliorer la compréhension et la relation avec les parties prenantes
- Développer une communication non verbale efficace
- Acquérir des compétences en questionnement et reformulation
- 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

Appréhender la pratique du médiateur 17.5 heures – 2.5 jours

- 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

Modalités de la formation

Modalités pédagogiques

Apports théoriques et cas pratiques
Jeux de rôle et mises en situation
Études de cas concrets
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

Ce programme vise à préparer le Titre certifié enregistré au Registre Spécifique sous le code **RS7427 - Conseiller les médiations judiciaires et conventionnelles** déposé le « 27-11-2025» et délivré par « INSTITUT CATHOLIQUE DE PARIS »

Chiffres clés

100 %
de réussite du certificat
en 2025

93 %
de taux de satisfaction des stagiaires
en 2025

81 %
de réussite CCE
en 2025

CCI Campus Alsace - Strasbourg
234 Avenue de Colmar, 67021, Strasbourg

CCI Campus Alsace - Colmar
4 Rue du Rhin, 68000, Colmar

CCI Campus Alsace - Mulhouse
15 Rue des Frères Lumière, 68350, Mulhouse