Maîtriser les fondamentaux de la médiation

Médiation **Ressources humaines**

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

Développez vos compétences en médiation en maîtrisant la gestion des conflits, les principes fondamentaux de la médiation et les techniques de communication essentielles. Apprenez à structurer et conduire une médiation efficace, à adapter votre posture et votre communication aux enjeux des parties, et à aboutir à des accords durables pour des relations professionnelles apaisées et constructives.

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 13 juin 2025

Comment gérer efficacement les conflits et conduire une médiation réussie ? Cette formation complète vous apporte les outils essentiels pour comprendre la dynamique des conflits et maîtriser le processus de médiation. Vous développerez des compétences en écoute active, reformulation et communication non verbale pour instaurer un climat de confiance. Grâce à des mises en situation et à l'application de la roue de Fiutak, vous apprendrez à structurer une médiation et à aboutir à des accords durables, favorisant des relations professionnelles apaisées.

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

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
- Structurer et conduire une médiation, de la première rencontre à la conclusion d'un accord
- Gérer les émotions et tensions au sein d'un processus de médiation
- Adapter leur 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

- Aucun prérequis nécessaire

Les points forts de la formation ?

- Alternance entre théorie et pratique pour une intégration optimale

Programme de la formation

Module 1 : Gestion des conflits et principes fondamentaux de la médiation (2 jours)

- Typologies et dynamique des conflits
- Facteurs d'escalade et styles de gestion des conflits
- Introduction aux Modes Alternatifs de Résolution des Différends (MARDs)
- Prévention et approche systémique des conflits
- Concept, philosophie et valeurs de la médiation
- Rôle, posture et déontologie du médiateur
- Avantages et limites de la médiation
- Études de cas et mises en situation

Module 2 : La place du droit en médiation (1 jour)

- Le cadre juridique de la médiation
- Droits et devoirs des parties en médiation
- Le rôle de l'avocat en médiation
- Confidentialité et impartialité
- Les différents types de médiation

Module 3 : Compétences de communication en médiation (2 jours)

- Écoute active : verbalisation, clarification et reformulation
- Langage corporel et communication non verbale
- Questionnement stratégique et persuasion bienveillante
- Intelligence émotionnelle et gestion des tensions
- Adaptation de la communication aux personnes en situation de handicap

Module 4 : Le processus de la médiation (3 jours)

- Organisation et conduite des réunions de médiation
- Techniques d'identification des enjeux et intérêts des parties
- Application de la Roue de Fiutak
- Structuration et suivi d'un accord de médiation

Conseils rédaction du dossier professionnel (1 jour)

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

Validation de la certification **RS6354 – Conseiller les médiations judiciaires et conventionnelles**

Titre certifié enregistré au Registre Spécifique sous le code « RS6354 » le « 19/07/2023 » et délivré par « INSTITUT CATHOLIQUE DE PARIS ».

Chiffres clés

93 %
de recommandation en 2024

90.5 %
de satisfaction en 2024

7266
nombre de stagiaires en 2024

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