

## Objectifs

Prévenir les conflits et rétablir la qualité relationnelle par la médiation  
Connaître les postures et outils du médiateur  
Savoir monter et piloter un processus de médiation

## Public

Dirigeants, managers, cadres

Pas de pré-requis

## Axes de travail

### 1. Appréhender le champ de la médiation

Connaître les différents types de médiation : préventive, curative, interne, externe...  
Clarifier les enjeux de la médiation pour l'entreprise et la DRH, conflits, RPS, QVT  
Identifier les contraintes et les limites de la médiation  
Connaître les trois issues possibles d'une médiation

### 2. Clarifier la notion de conflits et positionner la médiation

Définir le conflit : signaux annonciateurs, élément déclencheur, dynamique et composante Identifier les différents modes de résolution des conflits : régulation, médiation, conciliation, arbitrage, négociation  
Appréhender la place des émotions et des mécanismes de défense dans l'émergence d'un conflit  
Développer un regard systémique pour aborder le conflit

### 3. Connaître la posture, les outils et le rôle du médiateur

Définir les enjeux et objectifs pour le médiateur : les 4 composantes de sa posture  
Identifier les contre-indications systémiques ou personnelles à la médiation  
Connaître la déontologie du médiateur  
Faire le point sur la place du médiateur interne

### 4. Mener la rencontre avec le commanditaire

Analyser le système et en comprendre les enjeux  
Poser le cadre de la médiation  
Préparer les supports et documents relatifs à la médiation : lettre de mission et convention de médiation

### 5. Conduire les entretiens avec les protagonistes

Prendre contact avec les parties et poser le cadre  
Vérifier l'engagement des parties dans la démarche  
Faire émerger le problème : ramener les visions individuelles à une perception commune Accompagner chaque protagoniste dans le choix de son issue  
Encourager la créativité

### 6. Finaliser la réunion de médiation

Poser le cadre et rappeler le rôle du médiateur avec la méthode ICOCD  
Envisager l'interruption du processus  
Procéder à la régulation en temps réel en cas de tension  
Accompagner la recherche de la solution commune

Consulter cette formation en ligne : <https://www.devop.pro/formation/resoudre-les-conflits-par-la-mediation.html>

Vous avez une question, contactez-nous au 01 70 38 21 10 ou via notre [formulaire de demande rapide](#)

Valider les engagements et conclure la réunion de médiation

## 7. Mettre en place le protocole

Rédiger un protocole : par qui, comment et pour quoi ?

Présenter le protocole au commanditaire

Mettre en place et planifier la validation des engagements réciproques

Prévoir une réunion de suivi

Valoriser la qualité relationnelle

## Animation

Plus de 80% de mises en pratique et analyse de situations

Exercices et de mises en situation très concrètes

Des exemples concrets pour caractériser les comportements

Synthèse reprenant les informations essentielles