

Formation Médiation et Gestion de Conflits

REF : RPS.112 • Formation Sécurité au Travail • Bordeaux & Nouvelle-Aquitaine

Durée 14h	Effectif 1-12	Niveau Initiation	Modalité Présentiel
---------------------	-------------------------	-----------------------------	-------------------------------

Objectif de la formation

Cette formation de 2 jours à Bordeaux apprend à gérer les conflits et à conduire une médiation dans un cadre professionnel. Les participants apprennent à comprendre les mécanismes et les phases d'un conflit, à désamorcer les tensions par une communication adaptée et l'écoute active, à adopter la posture neutre et impartiale d'un tiers médiateur, à gérer leur stress et leurs émotions en situation tendue, puis à conduire un processus de médiation structuré jusqu'à la recherche d'un accord durable entre les parties. Dispensée à Bordeaux et en Gironde par FJ Prévention, organisme certifié Qualiopi.

À l'issue de cette formation, vous saurez

- Comprendre les mécanismes et les phases d'un conflit pour mieux l'analyser
- Désamorcer les tensions grâce à l'écoute active et à une communication adaptée
- Adopter la posture neutre et impartiale d'un tiers médiateur
- Identifier les mécanismes du stress et mobiliser des outils de gestion émotionnelle
- Conduire un processus de médiation structuré jusqu'à un accord durable

Public cible

- Managers et chefs d'équipe confrontés à des tensions internes
- Personnel RH et représentants du personnel
- Personnel en contact avec le public ou les usagers
- Médiateurs internes et référents qualité de vie au travail
- Toute personne amenée à apaiser ou arbitrer des conflits

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- Accessible aux personnes en situation de handicap

Programme détaillé

Jour 1 : Comprendre le conflit et désamorcer les tensions

Comprendre le conflit

- Définitions : tension, désaccord, conflit et crise
- Les phases d'un conflit et le mécanisme d'escalade
- Identifier les facteurs déclencheurs et les besoins sous-jacents
- Auto-diagnostic de ses réactions habituelles face au conflit

Communiquer pour désamorcer

- Les bases de la communication interpersonnelle
- L'écoute active et la reformulation
- La communication non-verbale et la gestion de la distance
- Construire des réponses adaptées aux attentes de l'interlocuteur

Gérer ses émotions et son stress

- Comprendre les mécanismes du stress en situation conflictuelle
- Maîtrise de soi et maintien du contact avec l'interlocuteur
- Techniques d'ancrage et de prise de recul
- Transformer une agression verbale en critique constructive

Jour 2 : Conduire une médiation

La posture du médiateur

- Le rôle et les principes du tiers médiateur
- Neutralité, impartialité et confidentialité
- Identifier les profils de personnalité et adapter sa posture
- Les limites de la médiation et le passage de relais

Conduire le processus de médiation

- Les étapes d'une médiation structurée
- Faire exprimer les besoins et clarifier les points de désaccord
- Faciliter la recherche de solutions communes
- Formaliser et sécuriser un accord durable

Mises en situation et plan d'action

- Jeux de rôle de médiation débriefés
- Analyse de cas conflictuels apportés par les participants
- Identifier ses axes de progrès personnels
- Élaborer un plan d'action individualisé

Moyens pédagogiques

Supports fournis

- Support de formation projeté et remis à chaque participant
- Fiches techniques d'écoute active et de conduite de médiation
- Grilles d'analyse des phases du conflit

Méthodes

- Apports théoriques et méthodologiques
- Mises en situation et jeux de rôle de médiation débriefés
- Travaux en sous-groupes et partages d'expérience
- Élaboration d'un plan d'action individualisé

Matériel requis

- Salle dédiée équipée
- Paperboard et vidéoprojecteur
- Scénarios et études de cas contextualisés

Équipe pédagogique

Émilie L. - Psychologue du travail (ADELI) — Formatrice en prévention des RPS

Psychologue du travail inscrite à l'ADELI, Émilie accompagne depuis 8 ans les entreprises et collectivités de Nouvelle-Aquitaine sur la prévention des risques psychosociaux et la gestion des situations difficiles. Certifiée Premiers Secours en Santé Mentale (PSSM), elle forme les équipes au désamorçage des tensions, à la posture de médiation et à la gestion du stress en situation de conflit.

Parcours d'accès à la formation



Indicateurs de résultats

Stagiaires formés 12+	Satisfaction 9.5/10	Taux réussite 100%	Délai accès 14 jours
---------------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------------------------------

Contact & Inscription

FJ Prévention - Organisme de formation certifié Qualiopi

Email : contact@fjprevention.fr | Tél : 06 75 18 79 76 | Site : www.fjprevention.fr

Financement : OPCO, Plan de formation