



# MÉDIATION EN ENTREPRISE



## Durée

2 jours (14 heures)



## Public

Managers, responsables de service,  
responsables ressources humaines



## Pré-requis

Aucun

## Contexte

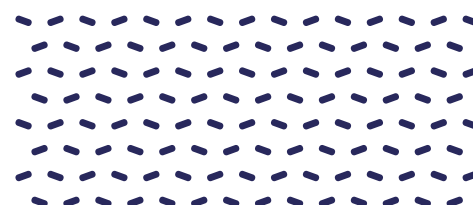
Lors d'un litige ou d'un conflit en entreprise, le médiateur aide deux ou plusieurs parties à rétablir la communication et le dialogue afin de les accorder sur des solutions amiables. La formation « Médiation en entreprise » permet de maîtriser chaque étape de la médiation, d'adapter sa communication et sa posture d'écoute pour résoudre des situations conflictuelles au travail.

## Objectifs pédagogiques

- Analyser les mécanismes de conflit
- Identifier l'apport de la médiation dans la résolution d'un conflit
- S'attribuer une posture de médiateur
- Élaborer une médiation

## Contenu

- **Appréhender la notion de conflit en entreprise**
  - Les types de conflits
  - Les causes et caractéristiques du conflit
  - Les signes du conflit
  - Le phénomène d'escalade
- **Identifier les conséquences du conflit**
  - Sur la santé mentale et physique des collaborateurs
  - Sur l'organisation de travail
- **Identifier ce qu'apporte la médiation dans la résolution d'un conflit**
  - Distinguer médiation, négociation et conciliation
  - Les spécificités et objectifs de la médiation
  - Le rôle du médiateur
- **Adopter l'éthique et la posture de médiateur**
  - Les conditions d'indépendance, de neutralité, d'impartialité
  - Les moyens de communication : la reformulation et l'écoute active, les questions ouvertes, le recadrage



# MÉDIATION EN ENTREPRISE

## • Conduire une médiation

- Connaitre le processus : les différentes étapes
- Favoriser une écoute et une compréhension / susciter une prise de conscience et une réflexion mutuelles
- Faire évoluer les parties vers la recherche d'intérêts communs et de solutions co-construites
- Conclure et formaliser l'issue de la médiation

## Méthodes et outils pédagogiques

- Apports théoriques
- Échanges interactifs et partage d'expériences
- Mise en situation

## Suivi et évaluation

- Tests et quizz compétences
- Évaluation de satisfaction

## Publics en situation de handicap

Nous sommes sensibles à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Si vous avez un besoin spécifique d'aménagement, contactez-nous en amont de votre inscription afin que nous puissions étudier la faisabilité de votre projet : [contactformation@iaf-reseau.com](mailto:contactformation@iaf-reseau.com)



## DÉROULEMENT & TARIFS

Nos sessions de formations sont organisées inter/intra-entreprise

**En présentiel**

Intra : nous consulter  
Inter : 450€/jour/personne

**Effectif minimum : 6 personnes**