

Réguler et apaiser les conflits

PUBLIC

Managers - Médiateurs - RH -
Responsables QVT

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

LES POINTS FORTS

Méthodes interactives variées pour
combiner théorie et pratique

Cycle complet d'apprentissage avec
évaluations personnalisées à
chaque étape

Outils concrets applicables en
situation professionnelle

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré
autour du transfert des
compétences
- Acquisition des compétences
opérationnelles par la pratique et
l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des
moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en
plusieurs temps pour permettre
engagement, apprentissage et
transfert
- Formation favorisant
l'engagement du participant pour
un meilleur ancrage des
enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences
sera réalisée tout au long de la
formation par le participant lui-
même (auto-évaluation) et/ou le
formateur selon les modalités de
la formation.
- Evaluation de l'action de
formation en ligne sur votre
espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la
formation, pour mesurer votre
satisfaction et votre perception
de l'évolution de vos
compétences par rapport aux
objectifs de la formation. Avec

Code
701022

Durée
**2 jours / 14
heures**

Tarif Inter*
**1 538 €
HT**

*Repas inclus (en présentiel)

Objectifs pédagogiques

- Expliquer les mécanismes du conflit
- Identifier ce qu'offre la médiation dans la résolution d'un conflit
- Développer une posture de médiateur
- Mener une médiation
- Accompagner une médiation dans la durée

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation.
Connectez-vous sur votre espace participant pour compléter votre
questionnaire préparatoire et démarrer votre parcours : quiz le « savez-vous ?
», auto-positionnement. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

Expliquer les mécanismes des conflits

Identifier les causes et caractéristiques des conflits

- Comprendre ce qui conduit au conflit : les phénomènes d'escalade
- Distinguer les différents types de conflits en entreprise
- Partage collectif : Analyser ses conflits vécus

Décrypter le langage des émotions

- Explorer la palette des émotions et leur utilité
- Comprendre le fonctionnement de l'émotion pour savoir la réguler
- Atelier : Analyser le rôle des émotions dans les conflits

Identifier ce qu'apporte la médiation dans la résolution d'un conflit

Expliquer ce qu'est la médiation

- Définir les spécificités et objectifs de la médiation
- Intégrer les 3 piliers de la médiation
- Exercice : Présenter la médiation à un salarié en conflit

vos accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

Décrire le rôle du médiateur

- Adopter les caractéristiques de la posture du médiateur
- Clarifier le rôle de chacun des acteurs de l'entreprise dans la médiation
- Mise en situation : S'entraîner au rôle de tiers facilitateur dans un conflit entre 2 équipes

Développer une posture de médiateur

Favoriser l'écoute mutuelle et la compréhension réciproque

- Maîtriser la reformulation et l'écoute active
- Comprendre la calibration et les réactions de défense
- Jeu : Savoir écouter et restituer fidèlement

Questionner pour faire ressortir les préoccupations cachées

- Utiliser les outils de la Communication Non Violente (CNV)
- Appliquer les techniques de questionnement appropriées
- Exercices de CNV : Pratiquer concrètement

Mener une médiation

Identifier les étapes d'une médiation

- Structurer les 5 étapes et les positions-clés
- Maîtriser l'étape décisive de l'entretien préparatoire
- Mise en situation : Se préparer à un entretien individuel de médiation

Se positionner comme médiateur efficace

- Suivre le cycle de la médiation
- Organiser la recherche de solutions
- Outil clé : Utiliser la roue de la médiation de Thomas Fiutak

Accompagner une médiation dans la durée

Accompagner le processus dans son intégralité

- Organiser la préparation de la médiation
- Gérer l'après-médiation et le suivi
- Exercice : Consolider ses apprentissages sur des cas générés par IA

Faire face aux situations délicates

- Gérer les résistances à la médiation
- Décider que faire quand la médiation n'est pas possible
- Cas pratique : Résoudre des situations complexes en format Flash Codev

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit sur votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation, mettez en œuvre vos engagements dans votre contexte professionnel et bénéficiez du soutien de votre formateur via les



coups de pouce.

A noter

... —————

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.



Prochaines sessions

PARIS

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026 – Session Garantie
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

A DISTANCE

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026 – Session Garantie
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

AIX-EN-PROVENCE

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

BORDEAUX

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

CHAMBERY

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

GRENOBLE

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

LILLE

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

LYON

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

MARSEILLE

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

MONTPELLIER

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

NANTES

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

NICE

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

NIORT

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

PAU

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

RENNES

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

ROUEN

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

STRASBOURG

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

TOULOUSE

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

TOURS

- 27-28 Aoû. 2026
- 15-16 Oct. 2026
- 3-4 Nov. 2026
- 1-2 Déc. 2026

