

# Outils de médiation au service du dirigeant : prévenir et gérer les conflits autrement

Les relations au travail peuvent se tendre sous l'effet du stress ou sous la contrainte du changement. Détectez les conflits naissants dans vos équipes et adoptez la posture du médiateur.



Crédit image | ©Institut national du service public (INSP)

## La formation en un coup d'œil

- **Date de la formation** : Jeudi 5 juin 2025
- **Durée** : 2 jour(s)
- **Lieu** : INSP, 2, avenue de l'Observatoire, 75006 Paris
- **Prix** : 1 900 €
- **Langue** : Français
- **Format** : Présentiel

## Public cible

- Cadres supérieurs de la fonction publique
- Cadres supérieurs du secteur privé

## Pré-requis

La formation ne nécessite aucun prérequis et repose sur une démarche volontaire.

## Compétences visées

- Écouter et bâtir des relations solides
- Coopérer
- Animer

## Objectifs de la formation

- Savoir repérer les situations conflictuelles, notamment en lien avec les risques psycho-sociaux, et rétablir la qualité relationnelle.
- Appréhender la posture du médiateur et connaître ses outils de communication.
- Connaître la méthodologie et les différentes étapes d'une médiation interindividuelle ou collective.
- Expérimenter des attitudes qui apaisent et facilitent.

## Profil des intervenants

Médiatrice

## Programme

### Jour 1

#### Appréhender les conflits et tensions relationnelles

##### Comprendre les fondamentaux des conflits

- Appréhender la notion de conflit et sa propre représentation du conflit
- Cerner les sources de conflits
- Appréhender l'affrontement des logiques et le processus d'escalade du conflit
- Prendre en compte les filtres de la réalité et les différences de représentation
- Détecter les prises de position en situation de conflit et anticiper l'effet contagion
- Analyser l'aspect systémique du conflit
- Appréhender la place des émotions dans un conflit et le développement de mécanismes de protection

##### Détection et gestion préventive des tensions

- Détecter les signaux faibles de tensions et conflits et faire le lien avec ceux des RPS (Risques Psychosociaux)

## Jour 2

### Médiation comme méthode alternative de résolution des conflits

#### Cadre et déroulement de la médiation

- Distinguer la médiation d'autres démarches : conseil, arbitrage, conciliation
- Connaître la déontologie de la médiation et fixer un cadre en interne
- Clarifier les enjeux de la médiation et identifier les atouts et limites d'une médiation
- S'approprier le cadre de la médiation : co-construction du cadre, analyse de la demande, constituer le mandat initial et préparer la médiation
- Connaître les différentes phases de la démarche de médiation
- Conduire des entretiens préalables individuels pour permettre une réunion plénière
- Clôturer une médiation : retour au mandant initial et aux acteurs absents des rencontres

#### La posture du médiateur et conduite de la médiation

- Adopter la posture du médiateur : une posture différente de celle de manager ou de conseiller
- Le savoir-être (écoute, questionnement, reformulation)
- Les outils au service du médiateur
- La communication positive et bienveillante
- Le travail de clarification
- Adopter la juste posture en régulant les émotions des autres et en gérant les siennes
- Savoir animer une médiation, de l'introduction à la conclusion (modalités pédagogiques)

## Pédagogie

### Modalités d'évaluation

Présence sur l'intégralité du programme, compréhension de la méthode et des possibilités de mise en pratique à son poste. Evaluation sous forme d'une enquête de satisfaction et évaluation des acquis à travers les mises en situation durant la formation

### Modalités pédagogiques

Une importance particulière est accordée aux situations soumises par les participants pour éclairer les apports théoriques. La création de situations, pour les études de cas et les jeux de rôle, est principalement basée sur les besoins des participants. Un livret leur sera remis ainsi qu'une fiche

synthétique.

### **Moyens pédagogiques**

Supports pédagogiques de l'intervenant.

## **Modalités d'inscription**

Groupe de 8 à 10 personnes

## **Indicateurs**

Nos auditeurs et auditrices plébiscitent nos formations : 4,6/5 de satisfaction et 95 % de recommandation en 2024 !