



Pratique de la Médiation pour Gérer les Conflits

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/pratique-de-la-mediation-pour-gerer-les-conflits>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
DP104

 CATÉGORIE
Gestion des Conflits

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Maîtriser une situation conflictuelle
- ✓ Développer une posture de médiateur dans la prévention et la résolution des conflits
- ✓ Anticiper les conflits avec les outils de la médiation

POUR QUI ?

- ✓ Membres de services RH et managers
- ✓ Toute personne désirant acquérir les outils de mise en place de la médiation



Programme détaillé

1 / Définir le champ de la médiation

- Repérer les types de médiation : préventive, curative, interne, externe...
- Clarifier les enjeux de la médiation pour l'entreprise et la DRH, conflits, RPS, QVT...
- Cadre juridique et critères de choix de la médiation
- Cerner les contraintes et les limites de la médiation
- Identifier les trois issues possibles d'une médiation
- Définir les engagements des parties et du médiateur

2 / Clarifier la notion de conflits

- Définir le conflit : signaux annonciateurs, élément déclencheur, dynamique et composante
- Repérer les comportements « passif », « agressif » et « manipulateur »
- La théorie des besoins fondamentaux de chacun
- Intégrer la dimension émotionnelle des conflits

3 / Jouer son rôle de médiateur

- Définir les enjeux et objectifs pour le médiateur : les quatre composantes de sa posture
- Entraîner ses qualités de neutralité, d'impartialité et de responsabilité
- Favoriser l'expression des non-dits
- Savoir mettre en perspective les perceptions et les interprétations erronées
- Restaurer le dialogue par l'écoute active
- Développer ses qualités d'assertivité

4 / Mettre en œuvre la médiation

- Définir et cadrer le périmètre de la médiation
- Comprendre l'intérêt des entretiens individuels
- Ouvrir la séance de médiation
- Exprimer les causes du conflit de façon factuelle
- Rebondir grâce à l'écoute active sur des mots, expressions ou émotions pouvant faire sens
- Accompagner dans la recherche d'un accord et d'un plan d'action
- Conclure et évaluer la médiation

5 / Connaître les différents outils de médiation pour prévenir les conflits

- Développer une culture de médiation
- Favoriser et améliorer les liens interpersonnels
- Prévenir les risques psychosociaux
- Identifier rapidement les troubles et les traiter
- Prendre contact avec les parties prenantes susceptibles de déclencher une médiation
- Mettre en oeuvre un dispositif de médiation et son plan de communication

6 / La médiation : un outil de management

- Insérer des clauses de médiation dans les contrats
- Faire progresser l'équipe vers plus de maturité et de performance
- La conduite du changement et la gestion de projet
- Établir un dialogue constructif
- Promouvoir les outils de la reconnaissance
- Favoriser l'innovation en créant un climat de confiance

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 05 au 06 Nov. 2026

 Distanciel

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@innov-maroc.com

 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>

Document généré le 12/10/2026 — Réf : DP104
INNOV MAROC — Tous droits réservés