

Pratique de la Médiation pour Gérer les Conflits

Lien : https://maroc-performance.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

Maroc Performance



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

Maroc Performance

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 / Connaitre 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

Maroc Performance

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

11 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Août 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés