

Développer la Médiation en Entreprise

Lien : https://maroc-performance.com/formation/developper-la-mediation-en-entreprise

DURÉE
3 jours (21h)

RÉFÉRENCE
DTA72

CATÉGORIE
Droit Social et Relations Sociales

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Maîtriser les techniques et tactiques des médiations
- Prévenir et résoudre les conflits
- Développer la qualité relationnelle dans la gestion du conflit
- Positionner la DRH comme facilitateur et accompagnateur lors de conflits

POUR QUI ?

- RRH
- Gestionnaire
- Cadre RH

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / La médiation en entreprise : pourquoi et pour quoi faire ?

- Clarifier les enjeux de la médiation pour l'entreprise et la direction des Ressources Humaines
- Identifier les contraintes et les limites
- Distinguer médiation, négociation, arbitrage et résolution de problèmes
- Diagnostiquer les situations quotidiennes relevant de la médiation

2 / Clarifier le rôle, le positionnement et les responsabilités de la fonction RH en matière de médiation

- Connaître le cadre et les règles de la médiation
- Appliquer les fondements éthiques et déontologiques
- Se positionner en tant que médiateur
- Relever les contre-indications à la médiation

3 / Prendre du recul et de la distance sur le conflit

- Clarifier sa relation au conflit
- Maîtriser les ressorts et mécanismes conflictuels d'une relation (les étapes dans l’escalade conflictuelle)
- Identifier les signes avant coureurs du conflit

4 / Utiliser efficacement les outils de la médiation

- Connaître les filtres à la communication, les différents systèmes de référence
- Comprendre la place des émotions dans les représentations individuelles
- Questionner utilement pour amener les parties à modifier leur représentation du conflit

Maroc Performance

- Développer ses qualités d'écoute, de reformulation et d'intelligence situationnelle
- Utiliser les techniques de la créativité pour favoriser l'émergence de solutions et le libre choix

5 / Conduire une médiation : mise en pratique

- Créer un climat de confiance poser les règles de fonctionnement et de communication
- Valider l'engagement des parties dans la démarche
- Définir en commun les ressorts du conflit (faits objectifs, états émotionnels, dialogue intérieur, actes déclencheurs...)
- Accompagner la recherche d'un compromis réaliste
- Valider les engagements et conclure la médiation

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

03 au 05 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
31 Mars au 02 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
26 au 28 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
21 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Maroc Performance

🎧 Réservation & Renseignements

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

Document généré le 18/11/2026 — Réf : DTA72
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance