

# Médiateur au travail

Le monde du travail est, par nature, un lieu de tensions entre les individus qui le composent. Les tensions sont souvent perçues comme négatives, pouvant mener à la perte de productivité et à la démotivation. Elles peuvent aussi être positives, mener à l'innovation et la créativité, si un travail collaboratif autour de solutions est engagé selon l'approche de la médiation.

La personne souhaitant se lancer dans la résolution des conflits au travail joue un rôle essentiel dans l'apaisement des tensions et peut devenir un véritable acteur de l'amélioration du climat social de l'entreprise.

Cette formation favorise l'émergence d'une culture partagée autour de la médiation, en renforçant la collaboration et la communication au sein des équipes.

## OBJECTIF

**L'objectif de cette formation est d'apporter aux participants les connaissances, les outils et l'expérience nécessaires pour s'engager dans le secteur de la médiation et devenir un véritable acteur de changement dans les relations au travail.**

Cette formation s'inscrit dans le cadre de la prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS). Selon l'article 4121-1 du code du travail : « L'employeur prend toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs ».

## LES ATOUTS

- 70 % du temps de la formation est consacré à des exercices interactifs, des jeux de rôles et l'utilisation de fiches pratiques, pour permettre une application concrète des compétences en médiation.
- Une session d'ouverture de 1h30, est organisée pour découvrir le parcours, se connaître, partager les attentes, les besoins et contextes de chacun.
- Une session de clôture de 1h30, est prévue pour discuter des premières applications pratiques, et ajuster les approches si nécessaire.
- Remise d'un certificat d'achèvement pour formaliser la participation et les compétences acquises.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

**A l'issue de la formation, les participants seront capables de :**

- Connaître l'origine et la dynamique des conflits au travail, leurs conséquences (Risques psycho-sociaux, burn-out, harcèlement,...), les modes de gestion et acteurs clés.
- Comprendre la place de la médiation au travail dans les organismes privés et publics.
- Appréhender la médiation comme outil de prévention et gestion des conflits individuels (entre collaborateurs, entre un collaborateur et sa hiérarchie, entre associés), et conflits d'équipe.
- Mettre en place une médiation au travail et connaître ses limites.
- Aider les personnes en médiation à exprimer leurs points de vue et à comprendre le point de vue de(s) l'autre(s)
- Favoriser l'autonomie des personnes en médiation dans la résolution de leur conflit.
- Expérimenter la pratique de la médiation au travail à travers de jeux de rôle et partages d'expériences, permettant aux participants de mieux se projeter dans des situations qu'ils pourraient rencontrer.



**Formation à distance**

1 matinée par semaine  
sur 3 mois

42 heures

## PRIX PAR PARTICIPANT

**1 700 € HT**

## DATES 2026

02, 09, 16, 23, 30 octobre  
06, 13, 20, 27 novembre  
04, 11, 18 décembre

## LIEU

Formation en distanciel

## PUBLIC

Formation à destination de toute personne désireuse d'appliquer les outils de la médiation au travail dans son environnement professionnel (RH, Collaborateur, Managers, CSE, Médiateur souhaitant se spécialiser, Coach, Psychologue du travail, etc.).

Prérequis : sans.  
Groupe de 6 à 15 personnes.

## MÉTHODE

70% du temps est consacré à des exercices pratiques et jeux de rôles.

Alternance d'apports théoriques / méthodologiques, études de cas, échanges à partir d'exemples tirés de situations réelles, animés par des médiateurs professionnels.

## LIVRABLE

Les participants recevront des supports de formation, livret, fiches, vidéos, articles, pour faciliter l'apprentissage et la mise en pratique pendant et après la formation.

## MOYENS D'EVALUATION

Evaluation des acquis à partir des exercices et jeux de rôles. Fiche d'évaluation de la formation en fin de parcours.

**FORMATION**

# Médiateur au travail

**PROGRAMME****Module 1 : Appréhender les conflits au travail, les comportements et processus pour y faire face**  
**4 demi-journées, les 02, 09, 16, 23 octobre**

- Maîtriser les ressorts et mécanismes conflictuels (Définition, dynamique, type de conflits, ...);
- Sensibilisation sur les processus de prise de décision et de communication en groupe;
- Reconnaître les différentes stratégies de gestion des conflits et développer une certaine flexibilité dans leur utilisation;
- Distinguer les différents modes de résolution des conflits;
- Définir le champ de la médiation;
- Relever les contre-indications et les freins à la médiation;
- Connaître le déroulement du processus de médiation, son cadre juridique, ses fondements éthiques et déontologiques;
- Savoir mener un entretien préalable de médiation;
- Informer sur le processus et faire adhérer les personnes.

**Module 2 : Mener une médiation au travail****4 demi-journées, les 30 octobre, 06, 13 et 20 novembre**

- Préparer la médiation (identification des parties prenantes, temps de la médiation, partage d'information, respect de la confidentialité, lettre d'engagement);
- Préparer les personnes à aller en médiation en mode Communication Non Violente (CNV);
- Ouvrir un espace de médiation;
- Clarifier les objectifs, le déroulement du processus, les rôles, les règles, les étapes;
- Accompagner les émotions en médiation;
- Accompagner les personnes à s'exprimer et comprendre;
- Pratiquer l'écoute active (positions, besoins, préoccupations);
- Faciliter l'échange d'informations entre les personnes;
- Faciliter une recherche de solutions créatives et coconstruites.

**Module 3 : Mentoring et épreuve pratique****4 demi-journées, les 27 novembre et 04, 11 et 18 décembre**

- Pratiquer les outils et mettre en place le processus de médiation au travers de jeux de rôles sur des conflits individuels et collectifs au travail. Mentoring des participants par des médiateurs professionnels;
- Être évalué par médiateurs professionnels: l'évaluation porte sur le travail du médiateur et sa capacité à accompagner les personnes en conflit pour qu'elles trouvent par elles-mêmes, des solutions mutuellement satisfaisantes;
- A l'issue de l'évaluation, chaque participant recevra un bilan personnalisé ainsi que des pistes de développement pour améliorer sa pratique;
- Clôture : Debrief des applications et engagements sur les plans d'actions individuels.

**TÉMOIGNAGES**

Patricia P.

**« Les jeux de rôles ajoutent un plus à la théorie. Les outils proposés étaient essentiels. »**

Jean F.

**« Je suis maintenant plus structuré sur le sujet et je repars avec des règles et des outils simples à appliquer. »**

Sophie N.

**« Cette formation a un bon mélange de théorie et de cas pratiques qui sont proches de notre environnement de travail. »**

**Bfor Médiation**

120 rue de Thor - 34000 Montpellier - Tél. 06 27 73 22 40  
E-mail: [info@bformediation.com](mailto:info@bformediation.com)  
Siret : 80139277000039 – Code APE : 70.222  
N° déclaration d'existence d'organisme de formation continue :  
91340831834

**FNDE**

39, rue de l'Université - 34060 Montpellier Cedex 2  
Tél. : 04 34 43 30 28 - Fax : 04 34 43 30 33 - Email : [catala@fnde.asso.fr](mailto:catala@fnde.asso.fr)  
Siret : 775 589 252 00011 - Code APE : 8559 A  
N° TVA intracommunautaire : FR 56 775 589 252  
N° déclaration d'existence d'organisme de formation continue : 91 340 001934  
Association déclarée établie conformément à la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901