

PROGRAMME DE FORMATION

Médiation & résolution de conflits

Diagnostiquer intérêts, perceptions et escalade.

DURÉE	PUBLIC	FORMAT
16 h	Professionnels et apprenants concernés par le parcours ; adaptation au secteur possible.	Présentiel · Distanciel · Hybride

Ce que vous allez savoir faire

- Diagnostiquer intérêts, perceptions et escalade
- Conduire une médiation structurée
- Construire un accord applicable

PAUCI PRO OMNIBUS

Des formations concrètes pour comprendre, décider et agir.

lsi-society.com

Votre formation, en un coup d'œil

Durée	16 h	Public	Professionnels et apprenants concernés par le parcours ; adaptation au secteur possible.
Prérequis	Positionnement / expérience professionnelle selon le niveau.	Modalités	Présentiel, classe virtuelle ou hybride selon la proposition.
Tarif	Sur devis - prix et modalités communiqués avant engagement.	Délai d'accès	Réponse initiale sous 48 à 72 h ouvrées ; démarrage selon calendrier et financement.

Objectifs pédagogiques

- Diagnostiquer intérêts, perceptions et escalade
- Conduire une médiation structurée
- Construire un accord applicable

Résultats attendus

À l'issue du parcours, le bénéficiaire doit pouvoir mobiliser les compétences décrites ci-dessus et les appliquer dans les exercices, simulations ou productions prévus. Les critères de réussite sont observables dans le scénario pédagogique.

Statut / certification

Action de formation professionnelle donnant lieu à une attestation de fin de formation / réalisation et à un bilan des acquis. Aucune certification RNCP/RS ni grade académique n'est inclus par défaut, sauf mention explicite dans la proposition contractuelle.

Le parcours LSI

01	Diagnostic Niveau, besoin, contraintes.
02	Proposition Programme, formateur, calendrier.
03	Déploiement Présentiel, distanciel ou hybride.
04	Évaluation Acquis, attestation et bilan.

Programme détaillé

Chaque séquence est conçue pour produire un apprentissage observable. Les cas, exemples et outils peuvent être contextualisés au secteur du client sans réduire les objectifs ni la durée contractualisée.

Cours 1 • 5 h 30 • Dynamique du conflit, positions et besoins

Objectif du cours : Préparer et conduire « Dynamique du conflit, positions et besoins » dans une situation réaliste, puis formaliser un résultat, un next step ou un accord.

SÉQ.	SOUS-SECTION / CONTENU	PREUVE / CRITÈRE
H1	Préparation - Dynamique du conflit, positions et besoins Définir objectif, contexte, acteurs, alternatives, données et critères de réussite; concepts : cadre et neutralité, positions/intérêts/besoins.	Préparation + résultat du role-play + next step. Réussite : $\geq 3/4$ critères et aucune concession non conditionnelle critique.
H2	Méthode - cadre et neutralité Travailler cadre et neutralité sur mini-cas et phrases/gestes observables.	Préparation + résultat du role-play + next step. Réussite : $\geq 3/4$ critères et aucune concession non conditionnelle critique.
H3	Méthode - positions/intérêts/besoins / désescalade Choisir questions, arguments ou variables à partir de positions/intérêts/besoins et désescalade.	Préparation + résultat du role-play + next step. Réussite : $\geq 3/4$ critères et aucune concession non conditionnelle critique.
H4	LMS - préparation individuelle Analyser un cas, préparer script/call plan/negotiation sheet et déposer sa stratégie avant simulation.	Production/score LMS + justification. Réussite : critères de la tâche atteints sur au moins 3/4 dimensions.
H5	Role-play 2 - options / accord vérifiable Même scénario avec objection/aléa supplémentaire; seconde tentative et comparaison.	Version 1 + feedback + version 2. Réussite : amélioration visible et justification des choix.
5h00 -5h30	Closing & transfert Formaliser accord/next step, rédiger le suivi et scorer la performance sur la grille 4 dimensions.	Grille finale + livrable/performance + action de transfert. Réussite : $\geq 3/4$ critères majeurs au niveau attendu.

Cours 2 • 5 h 30 • Neutralité, cadre, règles et sécurité de parole

Objectif du cours : Préparer et conduire « Neutralité, cadre, règles et sécurité de parole » dans une situation réaliste, puis formaliser un résultat, un next step ou un accord.

SÉQ.	SOUS-SECTION / CONTENU	PREUVE / CRITÈRE
H1	Préparation - Neutralité, cadre, règles et sécurité de parole Définir objectif, contexte, acteurs, alternatives, données et critères de réussite; concepts : cadre et neutralité, positions/intérêts/besoins.	Préparation + résultat du role-play + next step. Réussite : $\geq 3/4$ critères et aucune concession non conditionnelle critique.
H2	Méthode - cadre et neutralité Travailler cadre et neutralité sur mini-cas et phrases/gestes observables.	Préparation + résultat du role-play + next step. Réussite : $\geq 3/4$ critères et aucune concession non conditionnelle critique.
H3	Méthode - positions/intérêts/besoins / désescalade Choisir questions, arguments ou variables à partir de positions/intérêts/besoins et désescalade.	Préparation + résultat du role-play + next step. Réussite : $\geq 3/4$ critères et aucune concession non conditionnelle critique.
H4	LMS - préparation individuelle Analyser un cas, préparer script/call plan/negotiation sheet et déposer sa stratégie avant simulation.	Production/score LMS + justification. Réussite : critères de la tâche atteints sur au moins 3/4 dimensions.
H5	Role-play 2 - options / accord vérifiable Même scénario avec objection/aléa supplémentaire; seconde tentative et comparaison.	Version 1 + feedback + version 2. Réussite : amélioration visible et justification des choix.
5h00 -5h30	Closing & transfert Formaliser accord/next step, rédiger le suivi et scorer la performance sur la grille 4 dimensions.	Grille finale + livrable/performance + action de transfert. Réussite : $\geq 3/4$ critères majeurs au niveau attendu.

Cours 3 • 5 h • Options, critères et rédaction d'un accord

Objectif du cours : Préparer et conduire « Options, critères et rédaction d'un accord » dans une situation réaliste, puis formaliser un résultat, un next step ou un accord.

SÉQ.	SOUS-SECTION / CONTENU	PREUVE / CRITÈRE
H1	Préparation - Options, critères et rédaction d'un accord Définir objectif, contexte, acteurs, alternatives, données et critères de réussite; concepts : cadre et neutralité, positions/intérêts/besoins.	Préparation + résultat du role-play + next step. Réussite : $\geq 3/4$ critères et aucune concession non conditionnelle critique.
H2	Méthode - cadre et neutralité Travailler cadre et neutralité sur mini-cas et phrases/gestes observables.	Préparation + résultat du role-play + next step. Réussite : $\geq 3/4$ critères et aucune concession non conditionnelle critique.
H3	LMS - préparation individuelle Analyser un cas, préparer script/call plan/negotiation sheet et déposer sa stratégie avant simulation.	Production/score LMS + justification. Réussite : critères de la tâche atteints sur au moins 3/4 dimensions.

SÉQ.	SOUS-SECTION / CONTENU	PREUVE / CRITÈRE
H4	Role-play 2 - options / accord vérifiable Même scénario avec objection/aléa supplémentaire; seconde tentative et comparaison.	Version 1 + feedback + version 2. Réussite : amélioration visible et justification des choix.
H5	Closing & transfert Formaliser accord/next step, rédiger le suivi et scorer la performance sur la grille 4 dimensions.	Grille finale + livrable/performance + action de transfert. Réussite : $\geq 3/4$ critères majeurs au niveau attendu.

Modalités pédagogiques et qualité

Méthodes mobilisées

- Positionnement initial et contextualisation aux situations de travail du bénéficiaire.
- Apports ciblés, démonstrations, exercices guidés et entraînement progressif.
- Mises en situation, études de cas, simulations ou productions concrètes selon le domaine.
- Feedback du formateur, correction par critères observables et plan de progression.
- Ressources numériques / LMS lorsque prévues dans le scénario pédagogique.

Moyens pédagogiques et techniques

- Supports formateur, fiches de travail, études de cas et ressources décrites dans le scénario pédagogique.
- En distanciel : visioconférence et espace numérique / LMS ; ordinateur, connexion internet, micro et audio requis côté bénéficiaire.
- Assistance technique et pédagogique appropriée pendant les séquences à distance ; les activités et leurs durées sont indiquées dans le parcours.
- En présentiel : salle adaptée, accès aux supports, outils de projection et connexion lorsque les exercices le nécessitent.

Suivi de l'exécution

- Feuilles d'émargement ou traces de connexion selon la modalité.
- Productions, quiz, exercices, simulations et/ou dépôts LMS servant de preuves d'activité.
- Suivi des absences et échanges avec le bénéficiaire / commanditaire lorsque nécessaire.

Évaluation des acquis

mise en situation ou livrable final évalué avec grille de critères et plan de progression.

- Positionnement ou diagnostic initial lorsque le niveau de départ conditionne le parcours.
- Évaluations formatives pendant les cours et feedback correctif.
- Évaluation finale par test, étude de cas, simulation, production ou examen blanc selon la formation.
- Bilan des acquis communiqué au bénéficiaire ; attestation de fin de formation / réalisation.

Indicateurs de résultats

Indicateurs spécifiques à cette référence : données historiques non consolidées dans le référentiel au 05/09/2026. LSI suit a minima l'assiduité, la satisfaction, l'atteinte des objectifs et, lorsqu'un examen externe est préparé, le résultat communiqué par les candidats. Les indicateurs sont publiés dès qu'un volume de cohortes permet une lecture pertinente.

Accès, organisation et accessibilité

Modalités d'accès	Prise de contact -> diagnostic / positionnement -> proposition pédagogique et financière -> validation administrative -> planification.
Délai d'accès	Réponse initiale sous 48 à 72 h ouvrées annoncée par LSI. Le délai réel jusqu'au démarrage dépend des disponibilités, du financement et du calendrier convenu.
Horaires / calendrier	Dates, horaires et rythme détaillés communiqués dans la proposition, la convention ou la convocation avant inscription définitive.
Formateur(s)	Sélectionnés selon expertise métier / linguistique et expérience pédagogique. Identité et éléments utiles communiqués avant inscription définitive.
Accessibilité handicap	Besoins d'aménagement recueillis dès le diagnostic. Adaptations pédagogiques, techniques ou organisationnelles étudiées ; orientation vers un partenaire compétent si nécessaire.
Contact	Marcus Détrez - Fondateur LSI Education - marcus@lsi-education.com - lsi-society.com/contact
Tarif / règlement	Sur devis. Modalités de règlement dans le devis ou la convention. Les conditions financières applicables aux personnes physiques finançant elles-mêmes leur formation sont remises avant engagement.
Règlement intérieur	Le règlement intérieur applicable à la formation est mis à disposition avant inscription définitive.
Référent commanditaire	Pour les formations commandées par une organisation, les coordonnées de la personne chargée des relations avec les stagiaires côté commanditaire figurent dans les documents de session.

**À FINALISER AVANT USAGE
CONTRACTUEL**

Identité juridique complète, SIRET, NDA, référent handicap nominatif si distinct, calendrier de session, formateurs affectés et tarifs chiffrés. Ces données ne sont pas inventées dans la plaquette.

Cadre de référence

- Code du travail, art. L6353-8 : informations mises à disposition avant inscription définitive.
- Code du travail, art. D6353-1 : mentions applicables aux conventions de formation.
- Code du travail, art. D6313-3-1 : exigences spécifiques aux actions réalisées en tout ou partie à distance.
- Référentiel national qualité - Guide de lecture Qualiopi, critère 1 / indicateur 1.
- Cette plaquette ne remplace pas le devis, la convention/contrat, la convocation ni le règlement intérieur.

**POUR ALLER PLUS
LOIN**

Catalogue LSI
Programmes, parcours et demande de devis :
lsi-society.com/formations

