Gérer un conflit entre collaborateurs en médiation

MAJ : Vendredi 06 novembre 2026

Objectif professionnel

Apprendre à gérer un conflit entre deux collaborateurs par le biais d'une médiation

Contenu

- Distinguer le problème du conflit
- Connaitre les différentes étapes du conflit
- Appréhender les différents modes de résolutions de conflits
- Sensibiliser à la posture du médiateur
- Connaitre les étapes du processus de médiation
- Conduire un entretien individuel de médiation préalable
- Conduire l'entretien de médiation
- Analyser des cas de conflits

Méthodes mobilisées

Collective, participative et interactive, Apports théoriques, Analyse de cas, Accompagnement individuel

Envoi des supports dématérialisés

Modalités d'évaluation et de validation:

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Public

1 groupe de 5 à 6 agents [manager]

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

4 demi-journées (2h30) d'apports théoriques et pratiques + 1h d'accompagnement individuel OU + 2 demi-journées d'analyse de pratiques (analyse de cas + reprise des apports)
Calendrier - Lieux - Modalités d'accès : Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Catégorie

Offre de l'EGOC
Méthodologie - Outils et Techniques

Tarifs

460.00

Modalités d'animation

A distance sur TEAMS

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe d'agents CAF

Taux de satisfaction

2026 : 88 % (1 session ; 5 stag)

Tarification

460€/stagiaire Caf adhérente EGOC - 598€/stagiaire Caf non adhérente EGOC

Tarif / Coût stagiaire

460.00

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité:

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation:

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes ou d'une adaptation de la formation sur mesure, vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43
