

9 MOIS

DU MÉDIATION ET GESTION DES CONFLITS

DATES DE LA FORMATION
NOVEMBRE 2026 À JUIN 2027

Tarifs 2026/2027
3 940€ NET

PRÉREQUIS

Expérience professionnelle
minimum obligatoire de 3 ans

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

- La candidature doit être déposée en ligne (prévoir un CV et une lettre de motivation). Si elle est retenue, l'admission sera validée après entretien.

www.formation-continue.univ-tours.fr

MÉTHODES MOBILISÉES

Les interventions présentent des concepts, des techniques et des outils. Elles sont accompagnées d'exercices pratiques et de mises en situation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Trois conditions cumulatives doivent être réunies :

- Assiduité à la totalité de la formation
- Réalisation des **28 heures de stage d'observation**
- Validation du projet professionnel personnalisé (note égale ou supérieure à 10 sur 20)

CONTACT

Marie-Christine LEBOS
02 47 36 10 32
marie-christine.lebos@univ-tours.fr

Les conflits peuvent être présents dans toutes les relations interpersonnelles, au sein de la famille, des institutions, de l'entreprise, des associations, des écoles etc. Renouer le dialogue, permettre la confrontation des points de vue, dépasser le conflit et trouver des solutions acceptables pour chacun : tel est le rôle du médiateur.

Ce diplôme de l'université de Tours est proposé en partenariat avec Croix-Rouge Compétence Centre-Val de Loire.

OBJECTIFS

- Se former à la pratique de la médiation généraliste applicable dans différents domaines (entreprises, administrations, associations, famille, secteur sanitaire et social, voisinage ...),
- Acquérir les méthodes et techniques de gestion des conflits (outils de communication et de négociation),
- Élaborer un dispositif de gestion des conflits relationnels (mise en place de médiation interne, de temps de régulation, d'approche facilitative...).

PUBLICS VISÉS

- Futurs médiateurs dans les différents champs d'application de la médiation (médiation socio-éducative, médiation institutionnelle, médiation d'entreprise...).
- Managers, dirigeants, professions juridiques et judiciaires, entrepreneurs, consultants, responsables RH, préventeurs, travailleurs sociaux, professionnels du champ sanitaire... en complément de leur pratique professionnelle principale.
- Responsables de la prévention et de la gestion des conflits dans leur institution

ORGANISATION

7 sessions de 3 jours par mois et 2 sessions de 2 jours (175 heures)

(3 jours par mois du lundi au mercredi sur 8 mois)

Stage d'observation (28 heures)

soit 203 heures au total

Groupe de 20 personnes maximum

Lieu de formation :

UFR de Droit, Économie et Sciences Sociales

50 avenue Jean Portalis - Tours

Croix-Rouge Compétence Centre-Val de Loire

6 av. du Professeur A.Minkowski - Chambray-les-Tours

DU MÉDIATION ET GESTION DES CONFLITS

PROGRAMME

UE 1 La médiation : Processus et outils

- La notion de conflit
- La posture de tiers intervenant
- Les étapes du processus de médiation, de la préparation à l'accord final
- Ethique de la médiation et principes déontologiques
- L'écoute active et la communication non violente
- Les principes de la négociation raisonnée

UE 2 : Approfondissement du processus de médiation avec un éclairage pluridisciplinaire

- Le statut légal et déontologique du médiateur
- Enjeux juridiques
- L'interculturalité
- Les différents courants de la médiation
- Médiation dans le contexte professionnel
- Nouvelles pratiques de médiation (médiation collective et de projet)
- La facilitation et ses outils

UE 3 : Accompagnement à la méthodologie de projet

- Accompagnement du projet professionnel personnalisé
- Accompagnement aux stages
- Analyse de pratiques professionnelles

Chaque apport théorique et méthodologique est accompagné d'exercices et de mises en situation.

COMPÉTENCES VISÉES

- Comprendre et appréhender un conflit dans toutes ses dimensions
- Définir un processus de médiation
- Mettre en œuvre un processus de médiation
- Mettre en œuvre un processus de prévention des conflits
- Inscrire l'action de médiation dans le cadre légal
- Concevoir une stratégie de développement de la médiation au sein d'une organisation

INTERVENANTS

Directrices :

Pour l'université de Tours :

- **Marie-Laure GELY**, Maître de Conférences
- **Federica RONGEAT-UDIN**, Maître de Conférences et Médiatrice en entreprise

Pour Croix-Rouge Compétence Centre-Val de Loire

- **Dominique HUGER**, Médiatrice familiale diplômée d'État, référente médiation de Croix-Rouge Compétence Centre-Val de Loire

Principaux intervenants :

- Universitaires juristes
- Médiateurs : généralistes, familiaux, sociaux, d'entreprises, avocat médiateur...
- Professionnels de la communication et de la facilitation (systémie, co-développement, interculturalité, créativité...)