



# Diplôme d'Université Médiation & gestion des conflits

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, CRFP-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, avocats, notaires, entrepreneurs, coach, responsables RH, travailleurs sociaux, professionnels du champ sanitaire... en complément de leur pratique professionnelle principale.

## INTERVENANTS

### Responsables pédagogiques :

- ▶ **Federica RONGEAT-LOUDIN**, Maître de Conférences, université de Tours et médiatrice en entreprise et **Marie-Laure GELY**, Maître de Conférences à l'université de Tours.
- ▶ **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 (systémique, co-développement, interculturelité, créativité...)

## Modalités d'accès

- ▶ Expérience professionnelle minimum de 3 ans obligatoire
- ▶ 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](http://www.formation-continue.univ-tours.fr)

**8 sessions de 3 jours** (168 heures)  
(3 jours par mois du lundi au mercredi sur 8 mois)  
**Stage d'observation** (14 heures)  
soit 182 heures au total  
*Groupe de 20 personnes maximum*

**Lieux de formation :**  
**UFR de Droit, Économie et Sciences Sociales**  
**50 avenue Jean Portalis - Tours**  
**Croix-Rouge compétence**  
**6 av. du Professeur A.Minkowski - Chambray-les-Tours**

1 session en novembre et 1 session en février/mars

Renseignements et inscriptions : Marie-Christine LEBOS 02.47.36.10.32 [marie-christine.lebois@univ-tours.fr](mailto:marie-christine.lebois@univ-tours.fr)

Tarif 2023/2024 : 3 780 €<sup>(1)</sup> nets

<sup>(1)</sup> Il existe un tarif pour les particuliers autofinançant leur formation.

## Programme de la formation

- ▶ **UE 1 : Processus de médiation et intégration des techniques de médiation (84 heures)**
  - ▶ **Concept de médiation**  
Principes, éthique, déontologie, cadre légal et typologie des médiations,
  - ▶ **Processus de médiation**  
Notion de conflit, gestion de conflit, principes de la négociation raisonnée, différentes étapes du processus de médiation, techniques d'entretien, posture du médiateur, engagement à la médiation, écrit en médiation.
  
- ▶ **UE 2 : Approfondissement du processus de médiation avec un éclairage pluridisciplinaire (63 heures)**
  - ▶ **Droit**  
Le litige juridique en tant qu'élément du conflit ; le droit commun et spécial de la médiation, les risques psycho-sociaux,
  - ▶ **Psychologie**  
Approche systémique, communication interpersonnelle, types de personnalité,
  - ▶ **Sociologie**  
Interculturalité, conflits intergénérationnels,
  - ▶ **Outils de facilitation**  
Co-développement, technique de créativité...
  
- ▶ **UE 3 : Accompagnement à la méthodologie du projet professionnel personnalisé (21 heures)**
  - ▶ Communication autour de la médiation, stratégies de développement de la médiation.
  - ▶ Le projet professionnel personnalisé consiste en la rédaction d'un dossier (25 pages maximum) présentant un projet professionnel en lien avec la formation. Un suivi de 21h est programmé tout au long de la formation

## Modalités d'évaluation

L'obtention du Diplôme d'Université nécessite :

- ▶ une présence obligatoire et active aux sessions,
- ▶ l'élaboration d'un dossier professionnel personnalisé,
- ▶ la réalisation du stage d'observation (14 heures).

## Méthodes mobilisées

- ▶ Les interventions se répartissent entre apports conceptuels, échanges, partages d'expériences, mises en situation, études de cas, jeux de rôle...



*En qualité de Responsable Ressources Humaines et manager d'équipe, j'ai pu appréhender, grâce à ce DU, une autre manière de gérer ma relation aux autres. J'ai non seulement acquis des techniques de gestion des conflits, mais aussi un positionnement qui permet de les prévenir. Il m'a permis d'améliorer mes pratiques professionnelles.*



**Patricia V, RRH, Stagiaire du DU Médiation et Gestion des Conflits**

## Service de Formation Continue

60 rue du Plat d'Étain - BP 12050  
37020 TOURS Cedex 1

formation-continue@univ-tours.fr

Tél. : 02 47 36 81 31

Informations mises à jour le 9 janvier 2024 et susceptibles d'évolutions. Les tarifs s'appliquent à l'année universitaire 2020-2021. Vous pouvez consulter les Conditions Générales de Vente sur le site Internet de la formation continue. Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

[www.formation-continue.univ-tours.fr](http://www.formation-continue.univ-tours.fr)