



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 (système, 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

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

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

Session de novembre 2024 à juillet 2025

Renseignements et inscriptions : Marie-Christine LEBOS 02.47.36.10.32 marie-christine.lebois@univ-tours.fr

Tarif 2024/2025 : 3 940 €⁽¹⁾ nets

⁽¹⁾ Il existe un tarif pour les particuliers autofinçant leur formation.

Programme de la formation

► UE 1 : Processus de médiation et intégration des techniques de médiation (88 heures)

► La médiation : un concept

Principes fondamentaux, éthique de la médiation, principes déontologiques, posture du médiateur, typologie et spécificité des médiations

► La médiation : un processus

Gestion des conflits, négociation raisonnée, étapes du processus de médiation, techniques d'entretiens spécifiques, posture du médiateur

► UE 2 : Approfondissement du processus de médiation avec un éclairage pluridisciplinaire (63 heures)

► Droit :

Le droit de la médiation : statut du médiateur, cadre légal, régime de l'accord de médiation etc.

► Sciences humaines

Introduction à la systémie, communication interpersonnelle, co-développement professionnel. Types de personnalités, conflits intergénérationnels, interculturalité (acculturation, intégration, culture métiers...)

► UE 3 : Accompagnement à la méthodologie de projet (24 heures)

► Méthodologie pour l'élaboration du dossier professionnel

► Les partenariats et la communication autour de la médiation

► Les stratégies de développement de la médiation

► La transposition des techniques de communication et de prévention des conflits dans différents contextes professionnels (RH, management, formation etc.)

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 (28 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

Cette formation valide les 200 heures minimum requises pour figurer notamment sur :

- les listes des différentes Cours d'appel
- l'annuaire de l'Association Nationale des Médiateurs (ANM), du Syndicat Professionnel des Médiateurs (SYME), du Réseau des Médiateurs en entreprises (RME), du collectif d'associations Médiation 21, etc.
- l'annuaire national des Avocats Médiateurs édité par le CNMA-CMB

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 juillet 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