

# DU Gestion et résolution des conflits : négociation et médiation

SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

---

## Présentation

*Formation référencée au Barreau de Paris*

Référence formation (à rappeler dans toute correspondance) : DUA741

Responsable de l'enseignement : M. Christophe Blaison

Forme de l'enseignement : en présentiel

POSTULER A LA FORMATION grâce à la plateforme C@nditOnLine

## OBJECTIFS

Apporter aux professionnels, des apports théoriques et des techniques concrètes, permettant d'analyser, **de gérer et de résoudre des conflits**, quel que soit le domaine d'application, tout cela à la lumière des pratiques sociales dans de nombreuses situations de la vie quotidienne et professionnelle et avec une conception généraliste et pluridisciplinaire.

## COMPÉTENCES VISÉES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable d' :

Aborder et gérer différents types de conflits :

- \* les conflits collectifs et individuels du travail;
- \* les conflits de gestion au sein des entreprises, d'administrations, d'écoles;

- \* les conflits d'environnement de territoire, de ville et de quartier;
- \* les conflits de famille (couples, parents/enfants, successions, entreprise familiale...);
- \* les cas spécifiques de médiation judiciaire et pénale.

## Programme

### ORGANISATION

Référence formation : DUA741

**Volume horaire** : 156 heures dont 150 heures d'enseignement et 6 heures pour l'examen écrit et la présentation orale du mémoire

**Calendrier** : Novembre à juin

**Rythme** : 13 séminaires de 2 jours (vendredi et samedi)

**Lieu** : Institut de Psychologie, 71 avenue Édouard Vaillant, 92100 Boulogne-Billancourt

### CONTENUS PÉDAGOGIQUES

Les 3 modules de ce DU sont :

**1. Les conflits** : naissance et évolution : diagnostic, gestion, résolution et prévention, grilles d'analyse de la diversité des causes et conséquences possibles.

**2. La négociation** : préparation, étapes, stratégies (tactiques et techniques) de négociation, évolution, modèles et spécificités des domaines (approche psychosociologique et

Pour en savoir plus, rendez-vous sur > [u-paris.fr/choisir-sa-formation](https://u-paris.fr/choisir-sa-formation)

interculturelle, compétitivités et coopératives...), blocage et passage éventuel à la médiation.

**3. La médiation** : préparation, étapes, posture et qualités de médiateur. Entraînement au rôle de médiateur, sur cas pratiques. Spécificités et méthodes utilisées dans des domaines variés : de la médiation institutionnelle, à la médiation interne à l'organisation et la médiation interpersonnelle.

#### Thèmes abordés :

- \* Les modes contemporains de résolution des conflits
- \* Approches historique et anthropologique
- \* Approches sociologique et juridique
- \* Approche psychosociologique
- \* Les techniques de gestion des conflits
- \* Les techniques de négociation : études de cas réels et simulations
- \* Les techniques de médiation : études de cas réels et simulations
- \* Tables rondes de praticiens
- \* La médiation dans les relations de travail
- \* La médiation pénale
- \* La médiation familiale
- \* La médiation en contexte scolaire

#### Modalités pratiques :

**Il est impossible de comprendre les dynamiques de la communication et de ses transactions sans aborder la notion de conflits. Ce premier module vous offre la possibilité de comprendre et d'analyser :**

- \* Les sources et les dynamiques de conflits
- \* Le rôle et les conséquences possibles d'un conflit
- \* Son propre fonctionnement dans une situation conflictuelle

**La négociation recouvre les domaines les plus divers et sont d'une grande variété. Ce deuxième module permet de :**

- \* Repérer les différentes postures du négociateur,
- \* Repérer les différentes attitudes intuitives et contre productives du négociateur et leurs risques en négociation.

- \* Surmonter les obstacles habituels de la négociation, notamment interpersonnels, organisationnels et cognitifs,
- \* Savoir gérer ses relations à l'autre, décoder son univers, ses gestes et comportements
- \* Maîtriser une situation conflictuelle, faire face aux personnes difficiles, et adopter des outils de communication efficace
- \* Mettre en œuvre une méthode systématique de préparation, de conduite et d'analyse des situations de négociation,
- \* Maîtriser les tactiques et techniques de négociation
- \* Atteindre ses objectifs en élaborant une stratégie gagnant-gagnant, et aboutir à une solution

**La médiation aide les parties en conflit à parvenir à une solution négociée, conforme à leurs intérêts. A l'issue de ce troisième module, les participants seront capables de :**

- \* Pratiquer la posture du médiateur
- \* Définir le cadre du processus de médiation,
- \* Identifier les finalités, les avantages et les limites de la médiation.
- \* Définir une méthode globale au travers de l'outil systémique.
- \* Maîtriser les techniques de communication au service de la médiation :
- \* Réguler ses émotions en négociation et médiation

#### CHAQUE MODULE PEUT ETRE SUIVI ISOLEMENT

Module 1 : Les conflits : référence ACPS004

Module 2 : La négociation : référence ACPS005

Module 3 : La médiation : référence ACPS006

[Télécharger le planning 2024-2025](#)

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

##### Équipe pédagogique

**Responsable pédagogique** : Christophe Blaison

**Coordinatrice pédagogique** : Imen Benharda

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur > [u-paris.fr/choisir-sa-formation](https://u-paris.fr/choisir-sa-formation)**

### Conseil pédagogique

- \* Christophe Blaison ( Socio-psychologue, Maître de conférences, Université Paris Cité )
- \* Imen Benharda (Socio-psychologue, chargée de cours et membre experte associée ESSEC-IRENE)
- \* Jean Pierre Bonafe-Schmitt (Sociologue, chercheur au CNRS en médiation)
- \* Stephen Bensimon ( Normalien et philosophe, IFOMENE)
- \* Christoph Eberhard ( Anthropologue du Droit)
- \* Jacques Faget (Directeur de recherche CNRS; médiateur)
- \* Jacques Salzer (Maître de Conférences Université de Paris Dauphine, 1974-2004 et CNAM « Pratiques de médiation », 1999 -2011)
- \* Hubert Touzard (Psychosociologue, professeur émérite Université Paris Cité)

### Ressources matérielles

Afin de favoriser une démarche interactive et collaborative, différents outils informatiques seront proposés pour permettre :

- \* d'échanger des fichiers, des données
- \* de partager des ressources, des informations
- \* de communiquer simplement en dehors de la salle de cours et des temps dédiés à la formation.

**Méthodes pédagogiques :** Exposés, étude de cas, enquêtes, simulations, témoignages

**Chaque cours est interactif et convivial, il permet de s'exercer au travers de mises en situations concrètes, l'échange de bonnes pratiques et l'acquisition de méthodes didactiques prouvées.**

### MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXÉCUTION DE L'ACTION ET D'EN APPRÉCIER LES RÉSULTATS

Au cours de la formation, le stagiaire émerge une feuille de présence par demi-journée de formation en présentiel et le Responsable de la Formation émet une attestation d'assiduité pour la formation en distanciel.

A l'issue de la formation, le stagiaire remplit un questionnaire de satisfaction en ligne, à chaud. Celui-ci est analysé et le bilan est remonté au conseil pédagogique de la formation.

## Admission

- \* Toute personne et/ou professionnel de différents secteurs, où la négociation et la médiation peuvent être nécessaires, alors même que leur formation de base ne les a pas toujours préparés à affronter des situations de conflits
- \* juristes
- \* inspecteurs du travail
- \* syndicalistes
- \* spécialistes des relations humaines
- \* délégués du personnel
- \* employés et cadres d'entreprise ou d'administration préfectorale et municipale
- \* responsables de services de réclamation
- \* travailleurs sociaux
- \* éducateurs
- \* enseignants
- \* psychologues
- \* La diversité d'expériences partagées entre participants apporte elle-même un plus à la formation.

### PRÉ-REQUIS

- \* Bac +4 minimum
- ou
- \* avoir 10 ans d'expérience professionnelle

### LES CLEFS DE LA RÉUSSITE

- \* Cette formation est ouverte aux différentes approches de négociation et de médiation.
- \* La formation commence par une étude des conflits dans leur dynamique, leurs diverses dimensions et se poursuit par différentes approches de la négociation et de la médiation, dans divers domaines de la vie sociale.

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur > [u-paris.fr/choisir-sa-formation](https://u-paris.fr/choisir-sa-formation)**

\* Des fiches pratiques sont à votre disposition sur la page <http://www.reussir-en-universite.fr/index.html>.

#### Droits de scolarité :

#### FRAIS DE FORMATION\* selon votre profil

\* Toute personne bénéficiant d'une prise en charge totale ou partielle : **2700 €**

\* Toute personne finançant seule sa formation : **2250 €**

**FRAIS DE DOSSIER\* : 300 €** (à noter : si vous êtes inscrit(e) en Formation Initiale à Université Paris Cité pour l'année universitaire en cours, vous n'avez pas de frais de dossier – certificat de scolarité à déposer dans C@nditOnLine)

*\*Les tarifs des frais de formation et des frais de dossier sont sous réserve de modification par les instances de l'Université.*

[Cliquez ici pour lire les Conditions Générales de vente / Outils de l'adulte en Formation Continue / Documents institutionnels / CGV hors VAE](#)

**Date de début de candidature :** 19 août 2024

**Date de fin de candidature :** 16 oct. 2024

**Date de début de la formation :** 15 nov. 2024

## Et après ?

### POURSUITES D'ÉTUDES

Vous pouvez toujours compléter ou acquérir de nouvelles compétences en vous inscrivant à d'autres diplômes d'université, des formations qualifiantes ou des séminaires.

### TAUX DE RÉUSSITE

68,7 %

Taux de réussite sur l'année de diplomation 2020-2021 (nombre d'admis par rapport au nombre d'inscrits administratifs).

## Contacts

#### Responsable(s) pédagogique(s)

Christophe Blaison

#### Coordinateur pédagogique

Imen Benharda

#### Assistant(e) de formation continue

Xavier Henry

[du-diu-fq.psycho@u-paris.fr](mailto:du-diu-fq.psycho@u-paris.fr)

#### Gestionnaire de formation continue

Gestionnaire ODG Psycho

01 57 27 55 81

[odg.fc.psycho.sh@u-paris.fr](mailto:odg.fc.psycho.sh@u-paris.fr)

## En bref

#### Composante(s)

Institut de psychologie

#### Modalité(s) de formation

- Formation continue

#### Lieu de formation

Site Boulogne

**Pour en savoir plus, rendez-vous sur > [u-paris.fr/choisir-sa-formation](https://u-paris.fr/choisir-sa-formation)**