



DROIT, ECONOMIE, GESTION

D.U. Médiation et stratégies de prévention et de gestion des conflits



Durée
1 an



Composante
Collège
Sciences
Sociales et
Humanités
(SSH)



TVA en (%)
20.0

Présentation

L'Université de Pau et des Pays de l'Adour propose deux diplômes universitaires, qui ont tous deux pour objectif de former à la prévention et à la gestion des conflits. L'originalité de ces DU réside dans leur approche pluridisciplinaire, tant sur le fond des conflits qu'ils couvrent, que sur leurs méthodes de résolution. Une approche pratique, par des mises en situation, sera privilégiée.

- Le premier **DU "Stratégies de prévention et de gestion des conflits"** est destiné à un large public. Il permet d'appréhender l'ensemble des modes amiables de résolution des différends que sont la médiation, la conciliation, l'audience de règlement amiable, la procédure participative, le processus collaboratif et la transaction. Outre cette vision d'ensemble, il s'agira d'aborder leurs outils communs concrets, pour l'essentiel issus du monde de la psychologie, des neurosciences et des stratégies de négociation.
- La deuxième année du **DU "Prévention et gestion des conflits par la médiation"** s'adresse uniquement aux personnes souhaitant devenir médiateurs, et est centré sur la maîtrise du processus de médiation, dans tous les domaines qu'elle peut couvrir. Ce DU a vocation à former des médiateurs généralistes susceptibles de

s'inscrire sur les listes des médiateurs auprès des Cours d'appel, et d'intégrer des associations de médiateurs ou des centres de médiation"

Objectifs

DU 1 - Stratégies de prévention et de gestion des conflits

L'objectif principal de ce DU est de former les apprenants à la prévention et la gestion des conflits, tant pour leur usage personnel que professionnel. Les apprenants seront capables de maîtriser l'ensemble des outils communs à tous les modes amiables, en vue d'améliorer ses propres pratiques professionnelles tout en étant en capacité d'orienter des personnes en conflit vers le mode de résolution de conflit le plus adapté.

DU 2 - Prévention et gestion des conflits par la médiation

L'objectif de ce DU est d'être en capacité de mener un processus complet de médiation de manière autonome, en vue d'exercer en tant que médiateur libéral, interne ou social.

Savoir-faire et compétences

DU 1 - Stratégies de prévention et de gestion des conflits



- Comprendre les causes des conflits
- Comprendre la dynamique des conflits
- Connaître la typologie des conflits : le conflit d'intérêt, le conflit de pouvoir, le conflit identitaire, le conflit de valeur, le conflit affectif et le conflit interculturel
- Comprendre les différents aspects du conflit afin de mesurer les avantages du choix d'un processus amiable (théorie de l'« ice berg »)
- Appréhender la méthode dite de « la roue de Fiutak »
- Appréhender la différence entre Modes Amiables de Règlement des Différends (MARD) et Modes Alternatifs de Règlement des Conflits (MARC)
- Comprendre la différence entre les différents MARD : Médiation, conciliation, audience de règlement amiable, procédure participative, processus collaboratif, transaction
- Connaître l'environnement juridique général des MARD : encadrement législatif et réglementaire, différence entre médiation judiciaire et conventionnelle, les liens entre les MARD et les contrats, les cas de tentative de résolution amiable préalable obligatoire
- Connaître les grands principes communs aux modes amiables
- Comprendre la différence entre procédure et processus
- Comprendre le rôle de chaque acteur du monde judiciaire et extra-judiciaire et ses liens avec la résolution amiable des conflits : mettre ensuite : "avocats, juges, notaires, commissaires de justice, experts, psychologues, conciliateurs, médiateurs, médiés
- Appréhender les grandes lignes de la programmation neurolinguistique (PNL, VAKOG)
- Appréhender la communication systémique
- Comprendre et maîtriser la communication non violente
- Comprendre les différents types d'écoute, et maîtriser l'écoute active
- Pratiquer la technique de reformulation : reformulation ciblée, reformulation perroquet, reformulation croisée, reformulation clarification...
- Maîtriser le questionnement (questions ouvertes ; questions fermées)

- Maîtriser les grands principes de la négociation raisonnée
- Comprendre l'importance du rappel du cadre pour mener une réunion efficace
- Comprendre l'importance de la créativité dans la prévention et la gestion des conflits

DU 2 - Prévention et gestion des conflits par la médiation

- Savoir mener une réunion d'information à la médiation
- Préparer les documents contractuels nécessaires à la médiation
- Comprendre l'intérêt et l'opportunité des entretiens individuels préparatoires en médiation
- Savoir gérer des *a parte* en médiation
- La fin de la médiation : savoir accompagner vers un accord durable
- Savoir facturer la médiation
- Comprendre l'importance du cadre en médiation (Maîtriser la tenue du cadre)
- Maîtriser les outils issus de la programmation neurolinguistique
- Comprendre l'intérêt d'utiliser de PISORE et du « Et si... ? » pour maintenir le cadre de la médiation
- Comprendre l'intérêt d'utiliser de la MESORE
- Savoir transformer les croyances limitantes en croyances facilitantes
- Savoir lever les malentendus
- Comprendre les enjeux liés au triangle dramatique de Karpman
- Savoir définir une émotion
- Savoir cartographier les émotions
- Comprendre et identifier les émotions chez les médiés
- Comprendre et identifier ses propres émotions en médiation
- Prendre en compte les émotions des médiés en médiation et adapter sa posture et ses réactions
- Prendre en compte ses émotions en médiation et adapter sa posture et ses réactions
- Prendre soin de soi avant l'entrée en médiation
- Prendre soin de soi après la médiation
- Appréhender le partage social des émotions
- Savoir faire usage du théâtre forum au service de l'éducation aux émotions



- Comprendre la différence entre la méthode « transformative » et des méthodes plus directives
- Comprendre la nécessaire adaptabilité des outils et du processus au regard du type de conflit dont il est question, des matières objet du conflit, des personnalités des personnes en conflit
- Interculturel
- Comprendre et prévenir les risques de récurrences du conflit voire l'émergence de nouveaux désaccords
- Maîtriser un processus complet de médiation (Cas pratique en construction)
- Maîtriser les principes déontologiques du médiateur
- Établissement d'une stratégie personnelle de mise en place et de promotion de la médiation

Les + de la formation

Le DU est construit en partenariat avec l'Association Nationale des Médiateurs, réseau national de près de 1 000 médiateurs, ce qui permet de bénéficier de l'expertise et de la réputation de professionnels du secteur.

Les intervenants de la formation sont à la fois issus du monde universitaire, du monde juridique, du monde de l'entreprise et de la psychologie. La formation a donc vocation à ménager un juste équilibre entre théorie et pratique, en vue d'offrir des outils à mettre en œuvre par les apprenants pendant et après la formation.

Organisation

Organisation

DU 1 - Stratégies de prévention et de gestion des conflits

Janvier 2027 à Juillet 2027 : 90 heures de formation

DU 2 - Prévention et gestion des conflits par la médiation

Septembre 2027 à Juin 2028 : 110 heures de formation

Aménagements particuliers

Des aménagements d'études et d'examens sont proposés par l'UPPA pour les étudiants ayant un statut particulier ou des contraintes spécifiques, afin de favoriser leur réussite.

[En savoir plus sur les aménagements possibles](#) |

Admission

Modalités d'inscription

Candidatures à faire en ligne sur [eCandidat](#) |

Public cible

Le Diplôme Universitaire s'adresse à un public très large :

- Entreprises : services RH, DAF, chefs d'entreprises, cadres
- Collectivités locales, organismes publics, y compris hôpitaux, maisons de santé...
- Professions juridiques : avocats, notaires, commissaires de justice, magistrats, greffiers, directeurs de greffes
- Toute personne susceptible d'être confrontée à la prévention et la gestion des conflits

Droits d'inscription et tarification

DU 1 - Stratégies de prévention et de gestion des conflits

- Formation initiale : 400 €
- Formation continue avec financement par un établissement public ou privé : 2 700 €
- Formation continue en autofinancement : 1 710 €

DU 2 - Prévention et gestion des conflits par la médiation

- Formation initiale : 400 €



- Formation continue avec financement par un établissement public ou privé : 3 300 €
- Formation continue en autofinancement : 1 870 €
- Formation continue en autofinancement ayant suivi le DU 1 : 1 650 €

Capacité d'accueil

DU 1 - Stratégies de prévention et de gestion des conflits

30 maximum

DU 2 - Prévention et gestion des conflits par la médiation

20 maximum

Pré-requis obligatoires

Pré-requis pour le DU 1

- Accessible à Bac + 3

Pré-requis pour le DU 2

- Accessible à Bac + 3
- Avoir obtenu le DU Stratégie de prévention et de gestion des conflits ou équivalent (sélection sur dossiers et entretiens)

Et après

Insertion professionnelle

- Devenir médiateur
- Faire usage des outils de prévention et de gestion des conflits en vue de perfectionner sa pratique professionnelle et d'améliorer son bien-être au travail
- Favoriser une évolution de carrière ou réorienter son activité professionnelle vers la résolution amiable des différends

Infos pratiques

Contacts

Responsable pédagogique

Cédric EDOUARD

✉ cedric.edouard@univ-pau.fr

Responsable pédagogique

Sophie CRÉPIN

✉ sophie.grugeon-crepin@univ-pau.fr

Contact administratif

DU Médiation et stratégies de prévention et de gestion des conflits

☎ 05 59 40 80 82

✉ du.spgc@univ-pau.fr

Établissement(s) partenaire(s)

Association Nationale des Médiateurs

🔗 <https://www.anm-mediation.com>

Lieu(x)

📍 Pau

Campus

🏠 Pau



Programme

DU 1 - Stratégies de prévention et de gestion des conflits

	Nature	CM	TD	TP	Crédits
UE 1 - Approche théorique sur le conflit et ses outils de prévention et de résolution	UE	15h	15h		
UE 2 - Approche théorique des modes amiables de règlement des différends	UE	15h	15h		
UE 3 - Apprentissage des outils communs aux modes amiables de règlement des différends	TP	30h			

DU 2 - Prévention et gestion des conflits par la médiation

	Nature	CM	TD	TP	Crédits
UE 1 - Mise en œuvre du processus complet de médiation	UE	30h	7h		
UE 2 - Approfondissement des outils du médiateur et posture du médiateur	UE	14h			
UE 3 - Compréhension et prise en compte des émotions	UE	14h			
UE 4 - Déontologie et prise de hauteur sur les différentes formes de médiation	UE		21h		
UE 5 - Projet personnel : et après ma formation de médiateur ?	UE		24h		