

# DU Gestion et résolution des conflits : négociation et médiation



## Présentation

**Formation référencée au Barreau de Paris**

**Référence formation (à rappeler dans toute correspondance) : DUA741**

**Responsable de l'enseignement** : Mme Yara Mahfud

**Forme de l'enseignement** : en présentiel uniquement

[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.

## Savoir-faire et compétences

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.

## Admission

### Conditions d'admission

L'entrée en formation nécessite un avis pédagogique. Vous déposerez dans [C@nditOnLine](#) :

- votre Curriculum Vitae
- votre lettre de motivation pour participer à la formation
- les diplômes vous permettant de justifier l'accès à la formation

Vous serez ensuite reçu pour un entretien d'information et de motivation.

### Public cible

- 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.

---

## 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](#)

---

## Pré-requis obligatoires

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

## Et après

---

### Poursuite 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.

## Contact(s)

---

### Contacts

Yara Mahfud

Imen Benharda

Xavier Henry

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

## Infos pratiques

---

### Contacts

Yara Mahfud

Imen Benharda

Xavier Henry

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

---

### Lieu(x)

📍 Boulogne Billancourt



# 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 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

[!\[\]\(ec9132f1d27c8919987d92907322654d\_img.jpg\) Télécharger le planning 2025-2026](#)

## MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT

### Équipe pédagogique

**Responsable pédagogique :** Yara Mahfud

**Coordinatrice pédagogique :** Imen Benharda-Piget

### Conseil pédagogique :

- Yara Mahfud (Socio-psychologue, Maîtresse de conférences, Université Paris Cité )
- Christophe Blaison ( Socio-psychologue, Maître de conférences, Université Paris Cité )
- Imen Benharda-Piget (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 émérite 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.

