

Certificat

Gestion des conflits et médiations

Concepts / Méthodologie / Étude de cas



sciences**po**.aix

www.sciencespo-aix.fr

25 rue Gaston de Saporta
13100 Aix-en-Provence

Présentation

Les conflits font partie de la vie quotidienne. Non traités ou mal gérés, ils peuvent conduire à la désorganisation, la rupture, la vengeance, la violence...

Se former à la gestion des conflits et à la médiation, c'est développer les capacités de la personne à prendre en compte toutes les dimensions du conflit et de la relation (juridique, économique, psychologique, émotionnelle, socioculturelle...).

Le programme du certificat a vocation à renforcer des connaissances, élargir des compétences dans tous les champs de la médiation et à maîtriser des comportements.

Les cours dispensés visent à permettre à chacun de faire face à la gestion de conflits. Il s'agit d'aider les personnes en situation de différend dans leurs activités professionnelles ou associatives, dans leurs rapports avec les autorités publiques ou dans leur vie personnelle, à trouver les moyens de gérer ces conflits et d'éviter le recours aux tribunaux.

Cette formation est donc proposée à tout individu souhaitant assimiler les concepts et les méthodologies de la médiation ou développer une relation d'interface quel que soit le secteur concerné.

La formation met l'accent sur les différentes formes de médiation qui existent en France dans des champs divers et incite chacun à s'entraîner au rôle de médiateur à partir de situations réelles prises dans différents domaines (travail, entreprise, administration, famille, voisinage, école...).

À l'issue de la formation, les stagiaires auront acquis la maîtrise des fondamentaux de la gestion des conflits et de la médiation. L'objectif est en effet que chaque stagiaire soit capable de sélectionner, parmi les concepts et les outils présentés, les plus pertinents au regard de la spécificité des situations qu'il rencontre et des conflits auxquels il/elle est confronté(e).

La formation est assurée par des spécialistes : médiateurs, psychologues, juristes, coaches, consultants, etc. Organisée en petits groupes, elle permet de privilégier la méthode interactive, et elle alterne théorie et pratique.

Programme

MODULE 1 6h L'approche dynamique du conflit

- Les diverses représentations et réactions face au conflit
- Les différents types et causes de conflit
- L'évolution de la notion de conflit dans le temps
- Le conflit vu comme une opportunité de changement

MODULE 2 6h Les éléments psychologiques de la violence

- Les mécanismes de l'agressivité
- Les pulsions agressives
- Les échecs des métabolisations des pulsions

MODULE 3 12h Les relations humaines et la communication interpersonnelle

- Les mécanismes de base des échanges
- Les obstacles à la communication
- Les enjeux relationnels de la connaissance de soi et des autres
- Les psychopathologies : le développement psycho-affectif et ses échecs

MODULE 4 6h La dimension interculturelle des conflits

- La culture et les subcultures
- L'identité culturelle et le contact interculturel
- L'ethnocentrisme et le relativisme culturel

MODULE 5 6h Les conflits relationnels en milieu professionnel

- Vers une typologie des conflits
- Les outils de gestion des conflits
- Comment anticiper une situation conflictuelle

MODULE 6 6h La communication en situation de conflit

- La gestion du stress
- Le travail de la voix
- La maîtrise du corps

MODULE 7 6h Mises en situation de gestion de conflits

- Jeux de rôle
- Travail d'élaboration sur les dynamiques à l'oeuvre dans la gestion des conflits

MODULE 8 6h La médiation, outil de résolution des conflits

- Les principes de la médiation
- Les étapes du processus de médiation
- Les outils du médiateur

MODULE 9 12h La médiation familiale

- La médiation judiciaire et la médiation conventionnelle : enjeux, principes et déroulement
- Approche dynamique de la médiation familiale : éléments contextuels, spécificités, application sur le terrain
- L'évolution du droit de la famille

MODULE 10 6h La médiation pénale

- La médiation entre majeurs
- La médiation de mineurs
- La pratique

MODULE 11 15h La médiation et les entreprises

- Principes généraux, outils et techniques
- Les conflits individuels et collectifs du travail, les conflits de management
- La médiation inter-entreprises : les négociations économiques
- Le « coaching » : intérêt, portée, témoignage d'un chef d'entreprise

MODULE 12 6h Mises en situation et jeux de rôle axés sur la pratique de médiation

- La gestion des émotions face aux situations conflictuelles
- Travail sur la posture spécifique du tiers médiateur
- Expérimentation des outils et techniques de médiation
- Développement de la créativité

MODULE 13 12h De nouveaux domaines de médiation

- La médiation scolaire
- La médiation en milieu hospitalier
- La médiation dans le domaine des banques et des assurances
- La médiation fiscale

MODULE 14 9h La médiation dans les politiques publiques

- La négociation des politiques publiques et européennes
- Quelle place pour la médiation dans le management public ?
- Les médiateurs du service public : du niveau national à l'échelle européenne

MODULE 15 6h Mises en situation et jeux de rôle

- Training vidéo sur des situations de conflit
- Debriefing commun

Organisation

Calendrier de la formation

Les cours ont lieu deux jours par mois, les vendredi et samedi de janvier à décembre. Le cycle de formation est de 120 heures.

Mode d'évaluation

L'obtention du certificat de «Gestion des conflits et Médiation» implique la réussite à l'examen organisé en fin d'année. En cas d'échec à cet examen, la présence aux enseignements débouche sur la délivrance d'une attestation relative aux interventions suivies (assiduité et participation active). Cette attestation mentionne les unités d'enseignement concernées, leur contenu et le nombre d'heures correspondant.

Admission

Coût de la formation

Le coût de la formation est de 2.600€

- Les professions libérales et les salariés peuvent bénéficier d'un congé ou d'un droit individuel de formation et d'une prise en charge par leur employeur.
- Les demandeurs d'emploi peuvent faire une demande d'aide à la formation auprès de l'OPCO ou de Pôle Emploi.

Public concerné

Cette formation est ouverte à toute personne ayant le diplôme du baccalauréat. Les candidats possédant un niveau équivalent par Validation des acquis de l'expérience peuvent être admis après examen de la commission compétente. Le recrutement se fait sur dossier en tenant compte éventuellement de l'expérience professionnelle de chaque candidat.



Contact

Responsable de la formation :

Anne MEYER-HEINE

Maître de conférences

→ anne.meyer-heine@sciencespo-aix.fr

Renseignements et inscriptions :

Frédéric CHARDIN

04 65 04 70 73

→ frederic.chardin@sciencespo-aix.fr

Mathilde LANÉELLE

04 65 04 70 74

→ formation.continue@sciencespo-aix.fr