

Médiation et gestion des conflits - Diplôme d'Université

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Tous les domaines professionnels**

Les compétences de la médiation généraliste sont applicables à tous les domaines professionnels. Notamment dans les champs de la médiation institutionnelle, médiation d'entreprise, médiation sociale.

Code(s) NAF : **69.10Z**, **70.21Z**

Code(s) NSF : **332**, **315**, **413**

Code(s) ROME : **K2101**, **K1901**, **M1402**, **M1503**, **K1101**

Formacode : **33020**

Date de création de la certification : **02/11/2009**

Mots clés : **SOCIAL**, **communication**, **CONFLIT**, **mediation**

Identification

Identifiant : **2963**

Version du : **28/11/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Ordonnance n°2011-1540 du 16/11/2011](#)
- [Loi n°2016-1547 du 18/11/2016 de modernisation de la justice du XXI siècle](#)
- [Code de procédure civile sur la résolution amiable des différends](#)

Non formalisé :

- [Code national de déontologie - Association nationale des médiateurs](#)
- [Un référentiel pour la qualité de la médiation - Fédération Française des Centres de Médiation](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Valider les compétences requises pour :

- La pratique de la médiation généraliste applicable dans différents domaines : entreprises, institutions, secteur sanitaire et social, famille, voisinage...
- La prévention et la gestion des conflits.
- Le déploiement d'outils de médiation dans le champ d'activité et les fonctions du certifié.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Diplôme d'Etat Médiateur familial - N°2028

Descriptif général des compétences constituant la certification

1-Appréhender et comprendre un conflit dans toutes ses dimensions.

Public visé par la certification

2-Définir un processus de médiation.

Adapter le processus à un champ professionnel spécifique.

3-Mettre en œuvre un processus de médiation.

Respecter les étapes du processus.

4-Mettre en œuvre un processus de prévention des conflits.

Transposer un processus de prévention des conflits dans un champ d'activité spécifique.

Respecter les étapes du processus.

5-Inscrire l'action de médiation dans le cadre légal.

Etablir les documents juridiques nécessaires à la médiation.

Suivre les évolutions législatives de la médiation.

6-Elaborer une stratégie de développement de la médiation au sein d'une organisation.

Elaborer un projet de développement de la médiation au sein d'une organisation.

Mettre en œuvre les moyens pour réaliser le projet.

- Managers
- Responsables RH
- Travailleurs sociaux
- Professionnels du champ sanitaire
- Avocats
- Notaires
- Futurs médiateurs

Modalités générales

La certification est accessible par la voie de la formation continue - 168H de formation organisées en 8 sessions de 3 jours par mois du lundi au mercredi (apports conceptuels, mises en situation, échanges de pratiques) et 14H d'observation de la pratique de la médiation dans un contexte différent de celui dans lequel exerce le professionnel.

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Reconnaissance des compétences de médiateur généraliste.
Reconnaissance de la maîtrise des étapes du processus de médiation dans le respect des règles déontologiques et juridiques.
Reconnaissance des compétences pour développer la médiation au sein d'une organisation.
Accessibilité au référencement du médiateur par les associations de médiateurs.

Pour l'entité utilisatrice

Professionnalisation des démarches de médiation au sein de l'entité.
Garantie de qualité de service rendu par le médiateur.
Développement d'une stratégie de la médiation au sein de l'entité.
Montée en compétences relationnelles et en animation d'équipe du salarié.

Evaluation / certification

Pré-requis

Diplôme de niveau 3 (Bac+2) ou validation des acquis pédagogiques ou professionnels équivalent. Avoir un projet professionnel en lien avec la médiation.

Compétences évaluées

Appréhender et comprendre un conflit dans toutes ses dimensions.

Définir un processus de médiation.

Adapter le processus à un champ professionnel spécifique.

Mettre en œuvre un processus de médiation.

Respecter les étapes du processus.

Mettre en œuvre un processus de prévention des conflits.

Transposer un processus de prévention des conflits dans un champ d'activité spécifique.

Respecter les étapes du processus.

Elaborer une stratégie de développement de la médiation au sein d'une organisation.

Elaborer un projet de développement de la médiation au sein d'une organisation.

Mettre en œuvre les moyens pour réaliser le projet.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Pas de niveau délivré.

Centre(s) de passage/certification

- Université de Tours - UFR de Droit Economie et Sciences Sociales 50 av. Jean Portalis 37206 Tours Cedex 03

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Diplôme d'Université Médiation et gestion des conflits

Plus d'informations

Statistiques

11 à 18 certifiés par an. 101 certifiés depuis la création de la certification en 2009.

Autres sources d'information

<http://formation-continue.univ-tours.fr/offre-de-formations/mediation-et-gestion-des-conflits-du--223830.kjsp?RH=1307609602792>