

Maîtriser les techniques et le processus de médiation pour résoudre une situation conflictuelle

REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>C.1. Organiser le processus de médiation en mettant en place des entretiens individuels et des séances plénières afin d'établir un plan adapté au conflit et à la situation des parties.</p>	<p>Mises en situation professionnelle simulées : <i>Deux mises en situation réalisées dans le parcours</i></p> <p>À partir d'une situation donnée*, le/la candidat(e) joue le rôle du médiateur et co-anime un processus de médiation sous forme de</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux mini entretiens individuels de 15 min (chaque médié est reçu par les deux médiateurs) - une séance plénière de 20 min avec les deux médiés <p><i>* les médiés et les médiateurs reçoivent le cas en amont de la mise en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2 heures dans des salles séparées</i></p>	<p>C.1. Capacité à organiser le processus</p> <ul style="list-style-type: none"> - La répartition des rôles est bien définie - Le déroulement du processus et les objectifs des séances sont clairement précisés - L'organisation et le calendrier des séances est adaptée à la situation - La conduite des entretiens est bien gérée - Une stratégie commune est mise en place avant la séance plénière et après les entretiens entre les médiateurs - La coordination et répartition du temps de parole entre les médiateurs est fluide
<p>C.2. Gérer le cadre de la médiation en rappelant les intentions et les principes fondamentaux de la médiation aux parties et en s'assurant de leur adhésion et de leur bonne compréhension pour mener à bien le processus</p>	<p>Mises en situation professionnelle simulées : <i>Deux mises en situation réalisées dans le parcours</i></p> <p>À partir d'une situation donnée*, le/la candidat(e) joue le rôle du médiateur et co-anime un processus de médiation sous forme de</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux mini entretiens individuels de 15 min (chaque médié est reçu par les deux médiateurs) - une séance plénière de 20 min avec les deux médiés 	<p>C.2. Rappel des règles de la médiation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le cadre est présenté - Les enjeux de la médiation sont précisés (rôle de la médiation et du médiateur) - Les principes fondamentaux de la médiation sont expliqués (déontologie de la médiation, neutralité, confidentialité) - Les règles sont bien rappelées tout au long des entretiens - Le médiateur s'assure que le cadre est bien compris et accepté par les médiés

	<p><i>* les médiés et les médiateurs reçoivent le cas en amont de la mise en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2 heures dans des salles séparées</i></p>	
<p>C.3. Accompagner les parties dans l'identification de leurs conflits cachés et de leurs besoins, en posant des questions ouvertes et en élaborant des hypothèses afin de les aider à trouver des solutions adaptées à leur situation et à leurs problèmes.</p>	<p>Mises en situation professionnelle simulées : <i>Deux mises en situation réalisées dans le parcours</i></p> <p>À partir d'une situation donnée*, le/la candidat(e) joue le rôle du médiateur et co-anime un processus de médiation sous forme de</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux mini entretiens individuels de 15 min (chaque médié est reçu par les deux médiateurs) - une séance plénière de 20 min avec les deux médiés <p><i>* les médiés et les médiateurs reçoivent le cas en amont de la mise en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 15 min dans des salles séparées</i></p>	<p>C.3. Compréhension des conflits</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestion des entretiens individuelles est correctement réalisé - La situation est analysée et comprise dans son ensemble. - L'écoute active est pratiquée - Les questions posées permettent de faire émerger les conflits cachés (questions ouvertes) - Les conflits cachés sont identifiés - Des hypothèses sont formulées - Les parties sont mises en confiance - Une synthèse est réalisée
<p>C.4. Gérer le processus de médiation en pratiquant l'écoute active et en reformulant les émotions et les besoins exprimés par les parties afin de rétablir et favoriser le dialogue.</p>	<p>Mises en situation professionnelles simulées : <i>Deux mises en situation réalisées dans le parcours</i></p> <p>À partir d'une situation donnée*, le/la candidat(e) joue le rôle du médiateur et co-anime un processus de médiation sous forme de</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux mini entretiens individuels de 15 min (chaque médié est reçu par les deux médiateurs) - une séance plénière de 20 min avec les deux médiés <p><i>* les médiés et les médiateurs reçoivent le cas en amont de la mise en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2 heures dans des salles séparées</i></p>	<p>C.4. Écoute active et reformulation</p> <ul style="list-style-type: none"> - La pratique de l'écoute active est utilisée pour identifier les conflits cachés les émotions et mettre en confiance les parties - La reformulation est utilisée pour vérifier que ce qui a été dit a bien été compris pour favoriser le dialogue entre les parties, ne dénature pas les propos des parties et ne traduit pas un jugement sur les propos

<p>C.5. Définir et Instaurer le cadre des échanges entre les parties en établissant des règles de communication non violente afin de permettre la bonne conduite du processus de médiation</p>	<p>Mises en situation professionnelle simulées : <i>Deux mises en situation réalisées dans le parcours</i></p> <p>À partir d'une situation donnée*, le/la candidat(e) joue le rôle du médiateur et co-anime un processus de médiation sous forme de</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux mini entretiens individuels de 15 min (chaque médié est reçu par les deux médiateurs) - une séance plénière de 20 min avec les deux médiés <p><i>* les médiés et les médiateurs reçoivent le cas en amont de la mise en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2 heures dans des salles séparées</i></p>	<p>C.5 Communication non violente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le rappel des règles de bienséance et communication est réalisé (respect commun) - Le contenu et la forme des échanges est maîtrisé tout au long de l'entretien - L'espace et le positionnement physique des parties est pris en compte de manière à favoriser le bon déroulement de la séance. - Les règles de communication mises en place permettent des échanges et un dialogue apaisé
<p>C.6. Analyser le comportement et le discours des parties en prenant en compte leur personnalité et leur langage non verbal pour adapter sa posture et favoriser la réussite du processus.</p>	<p>Mises en situation professionnelle simulées : <i>Deux mises en situation réalisées dans le parcours</i></p> <p>À partir d'une situation donnée*, le/la candidat(e) joue le rôle du médiateur et co-anime un processus de médiation sous forme de</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux mini entretiens individuels de 15 min (chaque médié est reçu par les deux médiateurs) - une séance plénière de 20 min avec les deux médiés <p><i>* les médiés et les médiateurs reçoivent le cas en amont de la mise en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2 heures dans des salles séparées</i></p>	<p>C.6. Capacité d'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le langage verbal et non verbal est analysé pour identifier le type de personnalité, garantir un traitement impartial et adapter son intervention (posture, gestes, positionnement des mains). - Les personnalités des médiés sont correctement identifiées - La posture adoptée et l'approche utilisée prennent en compte les caractéristiques psychologiques des personnes - L'analyse des personnalités permet d'identifier les origines du conflit

<p>C.7. Adapter son positionnement en identifiant les tentatives de séduction et d'alliances des parties afin de conserver une posture de neutralité.</p>	<p>Mises en situation professionnelle simulées : <i>Deux mises en situation réalisées dans le parcours</i></p> <p>À partir d'une situation donnée*, le/la candidat(e) joue le rôle du médiateur et co-anime un processus de médiation sous forme de</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux mini entretiens individuels de 15 min (chaque médié est reçu par les deux médiateurs) - une séance plénière de 20 min avec les deux médiés <p><i>* les médiés et les médiateurs reçoivent le cas en amont de la mise en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2 heures dans des salles séparées</i></p>	<p>C.7. Capacité à garder une position de neutralité</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les comportements et attitudes des médiés à l'égard du médiateur sont bien identifiés - Les comportements et attitudes des médiés n'influent pas sur la posture et le comportement du médiateur - La position de neutralité est appliquée et conservée - Une distance est bien maintenue.
<p>C.8. Maintenir le cadre en maîtrisant ses réactions et en mettant à distance ses émotions face à une situation afin de garder le contrôle du processus de médiation</p>	<p>Mises en situation professionnelle simulées : <i>Deux mises en situation réalisées dans le parcours</i></p> <p>À partir d'une situation donnée*, le/la candidat(e) joue le rôle du médiateur et co-anime un processus de médiation sous forme de</p> <ul style="list-style-type: none"> - deux mini entretiens individuels de 15 min (chaque médié est reçu par les deux médiateurs) - une séance plénière de 20 min avec les deux médiés <p><i>* les médiés et les médiateurs reçoivent le cas en amont de la mise en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2 heures dans des salles séparées</i></p>	<p>C.8. Capacité à maîtriser ses émotions</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les réactions personnelles sont maîtrisées, - Les émotions du médiateur ne sont pas perceptibles - Le contrôle du processus de médiation est maintenu - Le langage verbal est neutre - La posture et l'attitude n'ont pas de conséquence sur le déroulement de la médiation - Une distance est gardée avec la situation des médiés

<p>Mémoire professionnel</p>	<p>Mémoire professionnel écrit : En lien avec son expérience professionnelle ou projet professionnel, le / la candidat(e) réalise un travail de recherche sur une thématique qui mobilise les acquis de la formation</p> <p>Soutenance de mémoire devant un jury professionnel : le / la candidat(e) restitue son travail oralement</p>	<p>Mémoire écrit : Qualité du support écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le choix du sujet est pertinent, présente un certain intérêt et est en adéquation avec le parcours - Le problème est bien développé, présente un intérêt et est en lien avec le sujet - Le plan est cohérent et respecte une logique qui permet une analyse globale de la problématique Les différentes parties du plan sont équilibrées et les intitulés sont clairs - La rédaction est soignée et rédigée avec clarté - Les sources bibliographiques utilisées sont mentionnées et pertinentes. - Les recherches effectuées sont en adéquation avec la problématique - L'expérience professionnelle est utilisée de manière pertinente - Une analyse personnelle et un regard critique est porté sur le sujet - Un diagnostic / bilan est réalisé - Les propositions formulées sont en adéquation avec la problématique <p>Soutenance orale : Qualité de la prestation orale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation du sujet, de la problématique, des préconisations) - Respect du plan - Capacité à argumenter face aux questions du jury - Le discours est clair et étayé - Le sujet est bien maîtrisé
-------------------------------------	---	--

Jury évaluateur composé de deux ou trois personnes : Le responsable pédagogique et un ou deux médiateurs du monde professionnel