

## REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D'ÉVALUATION

**Intitulé de la certification :** Médiation et règlement des conflits – diplôme d'université

<b>Référentiel de compétences</b> <i>identifie les compétences et les connaissances y compris transversales qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>Référentiel d'évaluation</b> Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
	<b>MODALITES D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITERES D'ÉVALUATION</b>
<b>C1 : Communication</b> C1-1 : Utiliser les outils de l'écoute active (reformulation et questionnement) pour rétablir la communication et restaurer le lien entre les parties.  C1-2 : Faciliter le dialogue pour faire émerger les besoins de chacun et la reconnaissance mutuelle.  C1-3 : Communiquer de manière non violente et avec empathie pour nourrir la relation humaine.	<b>Contrôle continu</b> Cas pratiques de communication interpersonnelle sur des mises en situation filmées ayant pour objectif de travailler la reformulation et le questionnement, avec un retour d'expérience ciblé sur le candidat.	<b>Épreuve pratique finale</b> Mise en application concrète des acquis de la formation par un jeu de rôles : conduite effective du processus d'une médiation simulée d'une durée d'1h30 observée et évaluée par un jury.  Le candidat doit mettre en pratique les 5 étapes fondamentales du processus de médiation en y réinvestissant l'ensemble des apports théoriques et pratiques.
<b>C2 : Cadrage et conduite du processus</b> C2-1 : Accueillir les parties et présenter le cadre de travail collaboratif pour vérifier le consentement des personnes à entrer dans le processus de médiation dans le respect des règles de communication et du temps imparti appelé par le médiateur.  C2-2 : Recadrer les parties et/ou les avocats, avec efficacité pour faire respecter les règles, apaiser les tensions et maintenir un climat propice au cheminement des parties.	<b>Contrôle continu</b> Jeux de rôle pour évaluer le candidat sur sa capacité à poser le cadre de travail collaboratif de la médiation et à recadrer les médiés ainsi que les avocats, à bon escient.	C1Cr1 Les faits exposés par les parties sont reformulés, synthétisés et complétés par des questions ouvertes pour recentrer les échanges sur ce qui est important.  C1Cr2 La charge émotionnelle des parties est maîtrisée par des reformulations à bon escient et des questions adéquates.  C1Cr3 Les besoins de chacun sont identifiés et la reconnaissance réciproque émerge.  C1Cr4 Les émotions et les sentiments exprimés dans le verbal et le non verbal des personnes sont reconnus.  C2Cr1 L'accueil des parties se fait de manière bienveillante, en s'adaptant aux différents profils, sans préjugé. Le candidat introduit la médiation en rappelant ses objectifs, le rôle du médiateur, les principes et règles en vigueur.  C2Cr2 La validation des règles et principes fondamentaux de la médiation se fait individuellement, auprès de chacune des parties prenantes.  C2Cr3 Le recadrage des parties (en raison de coupures de parole, messages accusatoires, manques

<p>C2-3 : Tenir le cadre tout le long du processus pour sécuriser l'espace de médiation afin de libérer la parole de chacun.</p> <p>C2-4 : Dérouler les 5 étapes fondamentales du processus.</p>			<p>d'attention et de motivation des parties) se fait à bon escient et avec bienveillance.</p> <p>C2Cr4 Le périmètre des problèmes à régler est validé. Les conditions sont réunies pour aborder un travail collaboratif, efficace et constructif.</p> <p>C2Cr5 Le candidat met à jour les besoins fondamentaux des parties pour créer un pont d'altérité. Il veille à clarifier les points de vue et à maîtriser la reconnaissance réciproque.</p> <p>C2Cr6 Le déroulé du processus est méthodique et structuré. Le passage d'une étape à une autre du processus de médiation est maîtrisé.</p>
<p><b>C3 : Adaptabilité</b></p> <p>C3-1 Adopter la posture de facilitateur pour ouvrir un espace sécurisé de libre parole propice à l'émergence de solutions mutuellement satisfaisantes.</p> <p>C3-2 : Se mettre à équidistance de chacun pour ne pas prendre parti et offrir une égalité de traitement (principe d'impartialité).</p> <p>C3-3 : Rester neutre par rapport à la solution afin de responsabiliser les parties (principe de neutralité).</p> <p>C3-4 : Garantir la confidentialité des échanges pour sécuriser les parties et favoriser la liberté de parole (principe de confidentialité).</p>	<p><b>Contrôle continu</b></p> <p>Mise en situation pour que le candidat s'approprie la posture du médiateur selon les principes structurants de la médiation (neutralité, impartialité, confidentialité).</p>		<p>C3Cr1 La posture de facilitateur du médiateur est maîtrisée. Le médiateur est efficace pour aider les parties à progresser vers l'accord.</p> <p>C3Cr2 Le candidat montre sa capacité à être impartial vis-à-vis de toutes les parties prenantes.</p> <p>C3Cr3 Le candidat ne donne pas de conseil et n'influence pas les parties au moment des échanges sur les pistes de solution.</p> <p>C3Cr4 Le candidat respecte l'entière confidentialité des propositions et déclarations dont il a eu la responsabilité, notamment pendant les apartés.</p>
<p><b>C4 : Gestion de conflit</b></p> <p>C4-1 Analyser la dynamique du conflit pour déterminer son origine et comprendre les intérêts en jeu.</p> <p>C4-2 Définir le périmètre du conflit avec les parties pour les centrer exclusivement sur ce qui est important.</p> <p>C4-3 Utiliser le triangle de KARPMAN pour permettre aux parties de sortir de leurs positions de victime, persécuté et/ou</p>	<p><b>Contrôle continu</b></p> <p>Exercices à partir du visionnage d'un film et de situations personnelles vécues qui consistent à reprendre les trois positions du triangle du Karpman.</p>		<p>C4Cr1 La source du conflit et les enjeux psychologiques qui se jouent sont identifiés.</p> <p>C4Cr2 L'existence d'un triangle dramatique est repéré.</p> <p>C4Cr3 Le candidat est en capacité d'aider les personnes concernées par le piège du conflit à sortir de leur posture de victime, persécuté et/ou sauveur.</p>

sauveteur et les aider à évoluer de manière constructive.			
<p><b>C5 : Négociation / stratégie</b></p> <p>C5-1 Accompagner les parties pour les faire évoluer de leurs positions vers leurs intérêts.</p> <p>C5-2 Maîtriser les techniques de négociation raisonnée pour faciliter l'émergence d'un accord acceptable par toutes les parties et à bénéfices mutuels.</p> <p>C5-3 Adapter la stratégie de la médiation pour répondre aux attentes des parties (résolution de problèmes et/ou transformation de la relation et/ou restauration du lien).</p>	<p><b>Contrôle continu</b></p> <p>Jeux de rôles pour que le candidat, par sa posture de médiateur, favorise la négociation raisonnée.</p>		<p>C5Cr1 L'accompagnement des parties pour qu'elles abandonnent leurs positions initiales est réussi.</p> <p>C5Cr2 Toutes les conditions sont réunies pour que les parties concluent un accord gagnant-gagnant.</p> <p>C5Cr3 Le candidat montre sa capacité d'adaptation en terme stratégique selon la volonté des parties. Il propose des apartés si nécessaire et réussit son retour en séance plénière avec les informations utiles pour faire progresser les parties vers une issue mutuellement satisfaisante.</p>
<p><b>C6 : Créativité</b></p> <p>C6-1 Stimuler la créativité des parties pour ouvrir au maximum le champ des possibles et favoriser l'émergence d'une solution mutuellement satisfaisante.</p>	<p><b>Contrôle continu</b></p> <p>Jeu de rôles avec mise en application des techniques de créativité pour inviter les parties à envisager toutes les solutions possibles.</p>		<p>C6Cr1 Le candidat accompagne efficacement les parties dans la recherche de pistes de solutions créatives répondant à leurs besoins mutuels (notamment par la technique du brainstorming).</p>
<p><b>C7 : Gestion du stress</b></p> <p>C7-1 Mettre en pratique la méthode de la mindfulness (méditation en pleine conscience) pour gérer son stress et améliorer la qualité de sa présence et de son écoute vis-à-vis des parties.</p>	<p><b>Contrôle continu</b></p> <p>Exercices de respiration et de préparation mentale pour avoir l'espace et la distance nécessaires pour accueillir les émotions des parties en conflit.</p>		<p>C7Cr1 Le candidat gère son propre stress et montre ses qualités de présence (ouverture, stabilité et souplesse) vis-à-vis des parties.</p> <p>C7Cr2 Le candidat est entièrement disponible mentalement et réussit à se connecter aux parties (double regards, engagement physique, concentration).</p>
<p><b>C8 : Professionnalisation</b></p> <p>C8-1 Conduire une médiation conformément aux règles éthiques et déontologiques, gage du respect de l'ordre public et de confiance dans le processus de médiation.</p> <p>C8-2 Conduire une médiation dans le respect du cadre légal, pour garantir un processus sécurisé et un accord amiable exécutable et durable.</p>	<p><b>Contrôle continu</b></p> <p>Exercices sur 10 cas réels de problématiques éthiques et/ou déontologiques permettant aux apprenants de repérer, puis d'assimiler les grands principes éthiques en tension et d'acquérir des réflexes de questionnement permanent.</p> <p>Jeu de rôles sur un conflit dans lequel l'ordre public n'est pas respecté.</p>		<p>C8Cr1 Les principes d'éthique et de déontologie sont compris, intégrés et respectés.</p> <p>C8Cr2 Le processus est conduit dans le respect des règles juridiques qui encadrent la médiation.</p> <p>C8Cr3 : Le candidat demande aux avocats de rédiger l'accord et le fait signer par les parties.</p> <p>C8Cr4 : Le candidat s'assure que l'accord est exécutable et qu'il respecte l'ordre public.</p>

	<p>QCM portant sur des connaissances théoriques en droit.</p>		
<p><b>Compétences transversales</b></p> <p>C9-1 Conduire une analyse réflexive et distanciée prenant en compte les enjeux, les problématiques et la complexité d'une situation afin de proposer des solutions adaptées</p> <p>C9-2 Développer une méthodologie rigoureuse pour être en mesure de mener un processus de manière structurée.</p> <p>C9-3 Rédiger de manière professionnelle et efficace pour communiquer aisément avec toutes les parties prenantes (juges, avocats, parties).</p>	<p><b>Mémoire professionnel</b></p> <p>Rédaction d'un mémoire professionnel sur un thème relatif à la médiation en lien avec leur projet professionnel et soutenance devant un jury composé <i>a minima</i> d'un universitaire et d'un médiateur professionnel.</p>	<p>C9Cr1 Le candidat a la capacité de structurer rigoureusement sa parole et démontre une certaine aisance orale.</p> <p>C9Cr2 Le candidat maîtrise les règles qui gouvernent la présentation d'une réflexion scientifique et les outils de la recherche, y compris les outils modernes, le tout dans une durée et un nombre de pages limités.</p> <p>C9Cr3 Le candidat est en capacité de synthétiser, analyser et poser une problématique.</p> <p>C9Cr4 Le candidat est en mesure de mener à bien une démonstration avec une argumentation rigoureuse et claire à partir de recherches bibliographiques de qualité.</p>	