

Intitulé de la certification : Mettre en œuvre un processus de médiation dans son activité professionnelle

Description du métier, de l'activité ou de la situation professionnelle à partir duquel le dispositif de formation visant la certification est initié :

La certification s'adresse aux cibles de professionnels d'avocat/juristes, de DRH/RRH ou encore coach interne souhaitant développer et/ou acquérir des compétences complémentaires à leur métier principal en intégrant la réalisation de missions de médiation à leurs activités impliquant la maîtrise des postures, protocoles, méthodes et outils spécifiques en lien avec la mise en œuvre de la médiation.

Pour les Juristes et Avocats : la plupart viennent se former à la médiation et se faire certifier pour développer un service complémentaire à leurs prestations habituelles de résolution de conflits afin de renforcer l'offre de services et répondre aux facteurs de rentabilité avec un ROI amélioré (gain ratio temps facturé). L'activité de médiation est également un atout pour leur permettre d'offrir à leur client une alternative à une action juridique souvent chronophage et coûteuse.

Pour les RRH, les DRH et les coachs internes : la plupart viennent se former à la médiation et se faire certifier pour répondre aux besoins d'accompagnements des équipes en situation de conflits et aux enjeux de performance de leurs indicateurs QVT, RPS, ... en ajoutant la médiation à leurs activités au sein des grandes entreprises.

Référentiel de certification

Compétences	Modalité(s)	Critères
<p>Compétence n°1 : Analyser la pertinence d'une intervention en médiation dans le cadre d'une situation de conflit en entreprise en questionnant le commanditaire et/ou son conseil juridique lors d'un entretien de manière à valider que tous les paramètres du processus de médiation sont réunis (rôle, objectifs, limites et avantages) et à s'assurer que la notion d'engagement des parties prenantes (médiateurs) dans le processus de médiation est propice à restaurer des relations de travail positives entre elles.</p>	<p align="center">EPREUVE N°1 Modalités Etude de cas :</p> <p>Cette épreuve est une épreuve sur table réalisée sous le contrôle du jury d'évaluation. Elle a lieu dans les locaux de l'organisme de formation .</p> <p align="center">Durée : Cette épreuve dure 20 minutes</p> <p>Descriptif : L'étude de cas est remise au candidat en début d'épreuve. Elle précise la situation dans laquelle se trouve le candidat, soit une personne qui serait chargée du processus de médiation face à un commanditaire DRH qui souhaite mettre en œuvre une médiation entre deux collaborateurs de l'une de ses équipes. Il est demandé au candidat d'endosser ce rôle et de mobiliser de façon conforme la fiche d'orientation pour vérifier si les conditions de la médiation sont réunies ou non. Pour ce faire, il devra indiquer les questions qu'il posera au DRH et qui lui permettront de procéder à cette vérification. Il lui est ensuite demandé de faire une synthèse visant à expliciter au commanditaire ses méthodes de travail.</p>	<p>C1 : Les possibilités et limites d'intervention en médiation pour répondre aux attentes du client sont mentionnées</p> <p>Le candidat mobilise de façon conforme la "Fiche d'orientation" pour identifier et valider la pertinence d'une possible intervention en médiation.</p> <p>Le candidat identifie les caractéristiques de la demande professionnelle du client et vérifie la cohérence avec le champ d'intervention d'un processus de médiation il argumente en s'appuyant sur le cadre de ce processus (rôle, les objectifs, limites et avantages).</p> <p>Le candidat explicite les méthodes de travail du médiateur (orientation objectif, accompagnement élaboration des solutions par les parties prenantes, renforcement de l'autonomie).</p>
<p>Compétences n°2 : Définir le positionnement des parties prenantes impliquées dans le conflit en entreprise en s'appuyant sur des techniques d'entretiens spécifiques au processus de médiation lors d'un entretien séparé avec chacune des parties prenantes afin d'une part de lever les éventuelles réserves sur la mise en œuvre du processus de médiation en expliquant les règles et le cadre, et d'autre part afin de collecter les informations nécessaires à l'identification des enjeux économiques et/ou relationnels au sein de l'entreprise, et d'analyser les problèmes en cause et les antécédents de la situation conflictuelle.</p>	<p align="center">EPREUVE N°2 Modalités mise en situation professionnelle:</p> <p>Cette épreuve est réalisée en face à face et sous le contrôle du jury d'évaluation. Elle a lieu dans les locaux de l'organisme de formation.</p> <p align="center">Durée : Cette épreuve dure 15 minutes</p> <p>Descriptif : Il est demandé au candidat d'endosser le rôle de la personne qui serait chargée du processus de médiation. Ainsi, il lui est proposée une situation dans le cadre d'un entretien entre lui et un des deux médiateurs concernés par le processus de médiation. A partir de cette situation de départ dont les détails seront transmis par l'organisateur des épreuves, le candidat est invité à poursuivre le jeu de rôle. Le jeu de rôle aura pour objectif de clarifier la situation au travers d'un questionnement, en fin d'entretien, il sera demandé au candidat de présenter son analyse de la situation.</p>	<p>C2 : Le candidat permet à une partie prenante (médiant) de clarifier sa situation dans le cadre d'un entretien séparé. Lors de celui-ci, il mobilise un questionnement précis et méthodique sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les besoins des parties prenantes, - les objectifs de chacun - le périmètre et la stratégie d'intervention (personnes impactées et impactantes) ; <p>Le candidat utilise des questions ouvertes ;</p> <p>Le candidat ordonne ses questions selon un cycle de 4 étapes: temps d'écoute, temps de clarification, temps d'investigation, temps de reformulation ;</p> <p>Le candidat écoute sans interrompre et respecte les silences.</p> <p>Le contenu de l'entretien permet d'identifier les écarts éventuels entre la demande et les besoins.</p> <p>L'objectif de médiation est identifié et verbalisé en fin d'entretien.</p>
<p>Compétences n°3 : Animer une réunion plénière de médiation en mobilisant l'écoute active au sein du protocole facilitateur "FIUTAK" de manière à permettre à chacun de s'exprimer sur la situation vécue, d'accompagner la résolution de conflit tout en maintenant un cadre sécurisant confidentiel et efficace durant le processus de médiation afin de permettre à chaque partie prenante d'être entendue et d'entendre le point de vue de chacun.</p>	<p align="center">EPREUVE N°3 Modalités mise en situation professionnelle :</p> <p>Cette épreuve est réalisée en face à face et sous le contrôle du jury d'évaluation. Elle a lieu dans les locaux de l'organisme de formation .</p> <p align="center">Durée : Cette épreuve dure 30 minutes</p> <p>Descriptif : Il est demandé au candidat d'endosser le rôle de la personne qui serait chargée de la mise en œuvre du processus de médiation. Lors d'une réunion plénière de médiation entre deux médiateurs. Le candidat se trouve face à ces deux médiateurs en tension et il lui est demandé d'animer la réunion plénière en s'appuyant sur le protocole FIUTAK (nommé "roue de FIUTAK") tout en mobilisant les techniques d'écoute active. En début d'épreuve, l'organisateur de l'épreuve présente la situation conflictuelle entre les deux protagonistes, le contexte dans lequel sont nées les tensions et le stade d'avancement de la réunion.</p>	<p>C3 : Le candidat anime une réunion plénière de médiation en s'appuyant sur le protocole FIUTAK (nommé "roue de FIUTAK") tout en mobilisant les techniques d'écoute active sont mobilisées : les reformulations du candidat mobilisent le champ lexical de son client.</p> <p>Le candidat fait preuve de neutralité et d'impartialité : il n'exprime aucun avis sur la situation, il ne valorise pas un point de vue plutôt qu'un autre, le cas échéant, il sait repérer sa perte de neutralité ou d'impartialité durant la médiation et la formule. Il mobilise à minima un outil de gestion du stress ou de communication non violente. Le protocole de l'outil de gestion du stress ou de communication non violente choisi a été déroulé de façon conforme et respecte les étapes de mise en œuvre</p>
<p>Compétences n°4 : Analyser la situation conflictuelle en dégagant et confrontant les points de vue qui s'opposent dans le conflit, en distinguant les faits des interprétations, en reformulant et synthétisant les propos des parties prenantes et en mobilisant la technique de la reconnaissance mutuelle des besoins afin d'identifier les points de convergence et de divergence entre les parties et d'établir une compréhension commune de la situation orientée vers l'entente.</p>		<p>C4 : Le candidat mobilise la technique de la reconnaissance mutuelle des besoins de façon conforme. La reformulation du besoin de l'autre avec laquelle elle est en conflit est fidèle au dire de la personne. Le candidat recense les points de convergence et de divergence entre les parties prenantes sans interprétation. Le candidat mobilise un questionnement pour clarifier les faits des interprétations et obtenir un accord sur les faits et/ou le désaccord. Dans ce cadre, les questions sont ouvertes et neutres</p>

<p>Compétences n°5 : Déployer les stratégies à mettre en œuvre pour dépasser les conflits par la modélisation d'hypothèses sur les relations, profils et solutions de déblocage en guidant les parties prenantes dans l'élaboration de propositions de solutions adaptées à chacune afin de leur permettre de trouver des solutions créatives et durables de manière autonome.</p>	<p style="text-align: center;">EPREUVE N°4 Modalités étude de cas :</p> <p>Cette épreuve est une épreuve sur table réalisée sous le contrôle du jury d'évaluation. Elle a lieu dans les locaux de l'organisme de formation</p> <p style="text-align: center;">Durée : Cette épreuve dure 20 minutes</p> <p>Descriptif : En début d'épreuve écrite, il est remis au candidat une étude de cas précisant un contexte entreprise d'une personne chargée du déploiement du processus de médiation face à deux médiateurs lors d'une réunion plénière de médiation. Le contexte présente le stade d'avancement de la réunion et le candidat est interrogé sur sa capacité à décliner sa stratégie de résolution de problème. Il est demandé au candidat de faire une synthèse de ce que le médiateur propose aux médiateurs lors de cette étape: il explicite les règles qu'il leur demande de respecter et la méthode qu'il propose aux médiateurs pour identifier la solution la plus appropriée.</p>	<p>C5 : Le candidat mobilise l'outil "la roue des options". Au travers de la mobilisation de l'outil, le candidat permet aux parties prenantes de faire preuve de créativité en listant toutes leurs idées et options de solutions puis d'identifier la solution la plus appropriée: la situation est rappelé aux parties prenantes, l'exercice a permis de faire émerger une ou plusieurs options de solution, une évaluation de chaque option est proposée, une option est choisie. Le candidat valorise l'option choisie en présentant une synthèse des avantages exposé par les parties prenantes</p>
<p>Compétences n°6 : Faciliter la négociation d'un accord entre les parties prenantes en mobilisant les techniques de négociation raisonnée et de résolution de conflits de manière neutre et constructive afin de leur permettre de rédiger un protocole d'accord satisfaisant pour tous en utilisant la méthode de "l'hexamètre de quintilien" pour s'assurer que tous les aspects du protocole d'accord sont bien traités et compris de tous et ainsi, sécuriser l'engagement dans sa mise en application en entreprise.</p>	<p style="text-align: center;">EPREUVE N°5 Modalité étude de cas :</p> <p>Cette épreuve est une épreuve sur table réalisée sous le contrôle du jury d'évaluation. Elle a lieu dans les locaux de l'organisme de formation</p> <p style="text-align: center;">Durée : Cette épreuve dure 20 minutes</p> <p>Descriptif : En début d'épreuve écrite, il est remis au candidat une étude de cas précisant le contexte : la personne en charge du processus de médiation face à deux médiateurs lors des deux dernières phases d'une réunion plénière de médiation. Il est demandé au candidat de faire une synthèse des outils et méthodes tirées de la négociation raisonnée et de l'hexamètre de Quintilien qu'il utilise pour animer ces deux phases.</p>	<p>C6 : Le candidat utilise la méthode de "l'hexamètre de quintilien" pour s'assurer que tous les aspects du protocole d'accord sont bien traités dans le respect des règles de confidentialité de la profession. Le candidat mobilise la méthode de négociation raisonnée développée par Fisher et Ury:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il traite séparément les questions de chaque partie et le différend lui-même ; - il met en lumière les intérêts en jeu et non les positions de chaque parties ; - il présente des solutions procurant un bénéfice mutuel ; - il dresse des critères objectifs. <p>Le candidat mentionne les règles de confidentialité dans son étude de cas.</p>