

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

La certification « Mettre en œuvre une médiation en situation conflictuelle » s'adresse aux personnes exerçant un métier dans le domaine de la gestion des conflits (avocats, juristes, cadres des ressources humaines, consultants, assistantes de service sociale...) et souhaitant développer des compétences indispensables à l'exercice de la médiation dans des secteurs d'activités divers : activités juridiques, pénales, civiles, entreprises, activités scolaires et sociales...

La certification permet d'acquérir les compétences techniques nécessaires à la mise en œuvre d'un processus de médiation dans la résolution de situations conflictuelles.

Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalité(s) d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>C.1. Planifier et structurer les étapes du processus de médiation en organisant 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 simulée :</p> <p>À partir d'une situation conflictuelle (conflit familial, conflit du travail, conflit de voisinage, ...) développée dans un scénario écrit*, le candidat joue le rôle de médiateur avec un autre candidat et co-anime deux mini entretiens individuels de 15 minutes avec chacun des médiés (chaque médié est reçu par les deux médiateurs)</p> <p>Il joue ensuite le rôle de médié dans un autre entretien individuel de 15 minutes avec un scénario et une situation conflictuelle différente.</p> <p>Le but de ces mises en situation professionnelle supervisées par deux médiateurs professionnels, membres du jury d'évaluation, est d'apprécier les compétences</p>	<p>C.1 Capacité à organiser le processus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avant de rencontrer les médiés, le cadre des entretiens est défini par le médiateur (l'objectif, les informations déjà disponibles sur le conflit, les informations et éventuellement les documents à obtenir) - Dès le début de l'entretien, la répartition des rôles est bien définie par le médiateur (rôle du médiateurs, rôle des médiés, rôles des tiers (avocats, ...)) - Le déroulement du processus, le nombre et les objectifs des futures séances plénières sont clairement précisés aux médiés - L'organisation et le calendrier des séances sont fixés avec les médiés et adaptés à leur besoin, leurs contrainte et leur situation

Mettre en œuvre une médiation en situation conflictuelle

	<p>du candidat en tant que médiateur (savoir-faire et savoir être) et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">- Sa manière d'organiser et de conduire le processus- Sa manière de fixer le cadre et les règles de la médiation <p>A la suite des mises en situation professionnelle, une fiche d'observation est transmise par les deux médiateurs professionnels au candidat pour l'aider à identifier les points et axes d'amélioration.</p> <p>Pour toutes les modalités d'évaluation et en lien avec le référent handicap, un aménagement temporel et matériel des épreuves est proposé aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer une égalité des droits et des chances.</p> <p><i>* les médiés et les médiateurs reçoivent les scénarios à jouer en amont de la mise en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2 heures dans des salles séparées</i></p>	<p>éventuelle de handicap (en mobilisant des ressources humaines ou matérielles différentes et supplémentaires si nécessaire)</p>
--	--	---

<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 simulée :</p> <p>À partir d'une situation conflictuelle (conflit familial, conflit du travail, conflit de voisinage, ...) développée dans un scénario écrit*, le candidat joue le rôle de médiateur avec un autre candidat et co-anime deux mini entretiens individuels de 15 minutes avec chacun des médiés (chaque médié est reçu par les deux médiateurs)</p> <p>Il joue ensuite le rôle de médié dans un autre entretien individuel de 15 minutes avec un scénario et une situation conflictuelle différente.</p> <p>Le but de ces mises en situation professionnelle supervisées par deux médiateurs professionnels, membres du jury d'évaluation, est d'apprécier les compétences du candidat en tant que médiateur (savoir-faire et savoir être) et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sa manière d'organiser et de conduire le processus - Sa manière de fixer le cadre et les règles de la médiation <p>A la suite des mises en situation professionnelle, une fiche d'observation est transmise par les deux médiateurs professionnels au candidat pour l'aider à identifier les points et axes d'amélioration.</p> <p>Pour toutes les modalités d'évaluation et en lien avec le référent handicap, un aménagement temporel et matériel des</p>	<p>C.2. Rappel des règles de la médiation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le cadre légal et règlementaire de la médiation est présenté (obligations et responsabilités du médiateur et des médiés, confidentialité et respect du RGPD) - Les enjeux de la médiation sont précisés (rôle de la médiation et du médiateur) - Les principes fondamentaux de la médiation sont expliqués (principes déontologiques et éthiques de la médiation et du médiateur) - Les règles sont bien rappelées tout au long des entretiens par les médiateurs, en particulier si les médiés s'écartent du cadre établi - Le médiateur veille à ce que les médiés comprennent bien le cadre et l'acceptent, en soulignant le principe de libre consentement
---	--	--

	<p>épreuves est proposé aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer une égalité des droits et des chances.</p> <p><i>* les médiés et les médiateurs reçoivent les scénarios à jouer en amont de la mise en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2 heures dans des salles séparées pour préparer leurs interventions.</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 leurs situations et à leurs problèmes.</p>	<p>Mises en situation professionnelle simulée :</p> <p>À partir d'une situation conflictuelle (conflit familial, conflit du travail, conflit de voisinage, ...) développée dans un scénario écrit*, le candidat joue le rôle du médiateur et anime seul une séance plénière de 30 minutes avec les deux médiés.</p> <p>Il joue ensuite le rôle de médié dans une autre séance plénière de 30 minutes avec un scénario et une situation conflictuelle différente.</p> <p>Le but de ces mises en situation professionnelle supervisées par deux</p>	<p>C.3. Compréhension des conflits</p> <ul style="list-style-type: none"> - La gestion des séances offre une liberté d'expression aux médiés sur leur ressenti, leurs habitudes face à tel ou tel sujet - La situation conflictuelle est analysée et comprise de manière globale par le médiateur. - Les questions posées permettent de faire émerger les besoins fondamentaux et les conflits cachés des médiés (questions ouvertes larges ou questions capacitantes) - Des hypothèses sont formulées pour

	<p>médiateurs professionnels, membres du jury d'évaluation, est d'apprécier les compétences du candidat en tant que médiateur (savoir-faire et savoir être) et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sa capacité à comprendre le conflit - Sa capacité à maîtriser ses émotions - Sa capacité d'écoute et de reformulation - Sa capacité d'analyse - Sa capacité à fixer un cadre d'échange apaisé et bienveillant - Sa capacité à tenir une position de neutralité <p>A la suite des mises en situation professionnelle, une séance de débriefing est organisée avec l'un des médiateurs professionnels et le candidat pour l'aider à identifier les points et axes d'amélioration.</p> <p>Pour toutes les modalités d'évaluation et en lien avec le référent handicap, un aménagement temporel et matériel des épreuves est proposé aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer une égalité des droits et des chances.</p> <p><i>* les médiés et le médiateur reçoivent les scénarios en amont des mises en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2h dans des salles séparées pour préparer leurs interventions.</i></p>	<p>encourager le médié à développer sa pensée, l'aider dans son travail d'auto exploration, d'introspection.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une synthèse orale est réalisée par le médiateur pour mettre en lumière les éléments essentiels pour les parties en conflit
--	--	--

C.4. Appliquer l'écoute active et la reformulation en favorisant l'expression des besoins et en clarifiant les difficultés des médiés pour favoriser une communication constructive et rétablir le dialogue.

Mises en situation professionnelle simulée :

À partir d'une situation conflictuelle (conflit familial, conflit du travail, conflit de voisinage, ...) développée dans un scénario écrit*, le candidat joue le rôle du médiateur et anime seul une séance plénière de 30 minutes avec les deux médiés.

Il joue ensuite le rôle de médié dans une autre séance plénière de 30 minutes avec un scénario et une situation conflictuelle différente.

Le but de ces mises en situation professionnelle supervisées par deux médiateurs professionnels, membres du jury d'évaluation, est d'apprécier les compétences du candidat en tant que médiateur (savoir-faire et savoir être) et notamment :

- Sa capacité à comprendre le conflit
- Sa capacité à maîtriser ses émotions
- Sa capacité d'écoute et de reformulation
- Sa capacité d'analyse
- Sa capacité à fixer un cadre d'échange apaisé et bienveillant
- Sa capacité à tenir une position de neutralité

A la suite des mises en situation, une séance de débriefing est organisée avec l'un des médiateurs professionnels et le candidat pour l'aider à identifier les points et axes d'amélioration.

C.4. Écoute active et reformulation

- Une attention particulière est apportée par le médiateur aux expressions des médiés pour comprendre leurs émotions, leurs sentiments et leurs besoins.
- Les formes d'écoute active (écoute libre, écoute silencieuse, etc.) sont ajustées selon le comportement des médiés
- La reformulation est utilisée pour refléter ce que vient de dire le médié
- La reformulation est utilisée pour résumer les points principaux ou les idées clés de ce qui a été dit
- La reformulation est utilisée pour confirmer la compréhension exacte des propos.

	<p>Pour toutes les modalités d'évaluation et en lien avec le référent handicap, un aménagement temporel et matériel des épreuves est proposé aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer une égalité des droits et des chances.</p> <p><i>* les médiés et le médiateur reçoivent les scénarios en amont des mises en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2h dans des salles séparées pour préparer leurs interventions.</i></p>	
--	--	--

C.5. Créer et maintenir un espace de dialogue entre les parties en établissant des règles de communication non violente afin de permettre des échanges respectueux et ouverts."

Mises en situation professionnelle simulée :

À partir d'une situation conflictuelle (conflit familial, conflit du travail, conflit de voisinage, ...) développée dans un scénario écrit*, le candidat joue le rôle du médiateur et anime seul une séance plénière de 30 minutes avec les deux médiés.

Il joue ensuite le rôle de médié dans une autre séance plénière de 30 minutes avec un scénario et une situation conflictuelle différente.

Le but de ces mises en situation professionnelle supervisées par deux médiateurs professionnels, membres du jury d'évaluation, est d'apprécier les compétences du candidat en tant que médiateur (savoir-faire et savoir être) et notamment :

- Sa capacité à comprendre le conflit
- Sa capacité à maîtriser ses émotions
- Sa capacité d'écoute et de reformulation
- Sa capacité d'analyse
- Sa capacité à fixer un cadre d'échange apaisé et bienveillant
- Sa capacité à tenir une position de neutralité

A la suite des mises en situation professionnelle, une séance de débriefing est organisée avec l'un des médiateurs professionnels et le candidat pour l'aider à identifier les points et axes d'amélioration.

C.5 Communication non violente

- Les règles de bienséance et communication (nécessité d'avoir des propos courtois et bienveillants lors de la médiation) sont rappelés au début de la séance
- Le contenu et la forme des échanges sont maîtrisés tout au long de la séance
- L'espace et le positionnement physique des parties sont 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 serein et constructif.

	<p>Pour toutes les modalités d'évaluation et en lien avec le référent handicap, un aménagement temporel et matériel des épreuves est proposé aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer une égalité des droits et des chances.</p> <p><i>* les médiés et le médiateur reçoivent les scénarios en amont des mises en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2h dans des salles séparées pour préparer leurs interventions.</i></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.

Mises en situation professionnelle simulée :

À partir d'une situation conflictuelle (conflit familial, conflit du travail, conflit de voisinage, ...) développée dans un scénario écrit*, le candidat joue le rôle du médiateur et anime seul une séance plénière de 30 minutes avec les deux médiés.

Il joue ensuite le rôle de médié dans une autre séance plénière de 30 minutes avec un scénario et une situation conflictuelle différente.

Le but de ces mises en situation professionnelle supervisées par deux médiateurs professionnels, membres du jury d'évaluation, est d'apprécier les compétences du candidat en tant que médiateur (savoir-faire et savoir être) et notamment :

- Sa capacité à comprendre le conflit
- Sa capacité à maîtriser ses émotions
- Sa capacité d'écoute et de reformulation
- Sa capacité d'analyse
- Sa capacité à fixer un cadre d'échange apaisé et bienveillant
- Sa capacité à tenir une position de neutralité

A la suite des mises en situation professionnelle, une séance de débriefing est organisée avec l'un des médiateurs professionnels et le candidat pour l'aider à identifier les points et axes d'amélioration.

C.6. Capacité d'analyse

- Les signaux et les expressions corporelles, gestuelles, faciales et vocales des médiés sont analysés pour comprendre leurs émotions, leurs intentions, leurs attitudes et leurs états d'esprit.
- L'analyse du langage non verbal est réalisée en tenant compte du contexte culturel, social et situationnel dans lequel les signaux sont émis.
- Les personnalités des médiés sont correctement identifiées en utilisant des modèles de personnalité comme le modèle MBTI ou d'autres systèmes de typologie pour évaluer les traits dominants de la personnalité.
- L'analyse des personnalités permet d'identifier les origines et les dynamiques du conflit (liés à un besoin de sécurité, d'estime, d'appartenance)
- La posture adoptée et la méthode d'intervention choisie (fermée, semi-directive, directive) prennent en compte les caractéristiques psychologiques et la personnalité des médiés

	<p>Pour toutes les modalités d'évaluation et en lien avec le référent handicap, un aménagement temporel et matériel des épreuves est proposé aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer une égalité des droits et des chances.</p> <p><i>* les médiés et le médiateur reçoivent les scénarios en amont des mises en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2h dans des salles séparées pour préparer leurs interventions.</i></p>	
--	--	--

C.7. Adapter son positionnement en identifiant les tentatives de séduction et d’alliances des parties afin de conserver une posture de neutralité.

Mises en situation professionnelle simulée :

À partir d’une situation conflictuelle (conflit familial, conflit du travail, conflit de voisinage, ...) développée dans un scénario écrit*, le candidat joue le rôle du médiateur et anime seul une séance plénière de 30 minutes avec les deux médiés.

Il joue ensuite le rôle de médié dans une autre séance plénière de 30 minutes avec un scénario et une situation conflictuelle différente.

Le but de ces mises en situation professionnelle supervisées par deux médiateurs professionnels, membres du jury d’évaluation, est d’apprécier les compétences du candidat en tant que médiateur (savoir-faire et savoir être) et notamment :

- Sa capacité à comprendre le conflit
- Sa capacité à maîtriser ses émotions
- Sa capacité d’écoute et de reformulation
- Sa capacité d’analyse
- Sa capacité à fixer un cadre d’échange apaisé et bienveillant
- Sa capacité à tenir une position de neutralité

A la suite des mises en situation, une séance de débriefing est organisée avec l’un des médiateurs professionnels et le candidat pour l’aider à identifier les points et axes d’amélioration.

C.7. Capacité à garder une position de neutralité

- Les comportements et attitudes des médiés (tentatives de séduction ou d’alliance notamment) sont bien identifiés par le médiateur
- Les comportements et attitudes des médiés (tentatives de séduction ou d’alliance notamment), ainsi que leurs éventuelles vulnérabilités liées aux situations de handicap n’influent pas sur la posture et le comportement du médiateur (pas de sympathie, pas de jugement)
- La position de neutralité est appliquée et conservée tout au long du processus par le médiateur (aucun conseil n’est donné pendant le processus aux médiés, aucune solution n’est proposée à l’issue du processus aux médiés).

	<p>Pour toutes les modalités d'évaluation et en lien avec le référent handicap, un aménagement temporel et matériel des épreuves est proposé aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer une égalité des droits et des chances.</p> <p><i>* les médiés et le médiateur reçoivent les scénarios en amont des mises en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2h dans des salles séparées pour préparer leurs interventions.</i></p>	
--	--	--

C.8. Maintenir le cadre en maîtrisant ses réactions et en mettant à distance ses émotions face à une situation afin de garderle contrôle du processus de médiation.

Mises en situation professionnelle simulée :

À partir d'une situation conflictuelle (conflit familial, conflit du travail, conflit de voisinage, ...) développée dans un scénario écrit*, le candidat joue le rôle du médiateur et anime seul une séance plénière de 30 minutes avec les deux médiés.

Il joue ensuite le rôle de médié dans une autre séance plénière de 30 minutes avec un scénario et une situation conflictuelle différente.

Le but de ces mises en situation professionnelle supervisées par deux médiateurs professionnels, membres du jury d'évaluation, est d'apprécier les compétences du candidat en tant que médiateur (savoir-faire et savoir être) et notamment :

- Sa capacité à comprendre le conflit
- Sa capacité à maîtriser ses émotions
- Sa capacité d'écoute et de reformulation
- Sa capacité d'analyse
- Sa capacité à fixer un cadre d'échange apaisé et bienveillant
- Sa capacité à tenir une position de neutralité

A la suite des mises en situation, une séance de débriefing est organisée avec l'un des médiateurs professionnels et le candidat pour l'aider à identifier les points et axes d'amélioration.

C.8. Capacité à maîtriser ses émotions

- Le stress du médiateur est géré (par exemple à travers la pratique de la pleine conscience) et permet d'établir un climat de confiance avec les médiés
- Les émotions du médiateur (colère, incompréhension, ...) ne sont pas perceptibles dans son langage verbal et non verbal
- Une distance est gardée avec la situation des médiés et leurs éventuelles vulnérabilités liées aux situations de handicap
- Des pauses sont proposées quand les émotions du médiateur interfèrent avec sa capacité à être neutre et impartial

	<p>Pour toutes les modalités d'évaluation et en lien avec le référent handicap, un aménagement temporel et matériel des épreuves est proposé aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer une égalité des droits et des chances.</p> <p><i>* les médiés et le médiateur reçoivent les scénarios en amont des mises en situation et bénéficient d'un temps de préparation de 2h dans des salles séparées pour préparer leurs interventions.</i></p>	
--	--	--

Mettre en œuvre une médiation en situation conflictuelle

<p>Mémoire professionnel</p>	<p>Mémoire professionnel écrit : En lien avec son expérience professionnelle ou son projet professionnel, le / la candidat(e) réalise un travail de recherche sur une thématique qui mobilise les acquis de la formation. Le choix de la thématique doit permettre d'analyser une ou des situation(s) conflictuelle(s) passée(s) ou future(s) en lien avec le cursus ou le projet professionnel du candidat qui pourra(en)t faire l'objet d'une médiation.</p> <p>Soutenance de mémoire devant un jury professionnel : le / la candidat(e) restitue son travail oralement</p> <p>Pour la soutenance de mémoire en lien avec le référent handicap, un aménagement temporel et matériel de la soutenance est proposé aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer une égalité des droits et des chances.</p> <p>Jury évaluateur composé de trois personnes : Le responsable pédagogique et deux médiateurs du monde professionnel</p>	<p>Mémoire écrit : Qualité du support écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le choix du sujet est pertinent au regard de l'expérience professionnelle ou du projet professionnel du candidat. - Le sujet est en adéquation avec les enseignements dispensés et les compétences présentés lors de la formation. - La problématique du mémoire (question fondamentale autour de laquelle la réflexion est construite) est bien développée, originale 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
-------------------------------------	--	---