

## REFERENTIEL : Accompagner la résolution des conflits par la médiation CNV

Activité (professionnelle)	Compétences visées	Compétences évaluées	Modalité d'évaluation	Critères d'évaluation / grille d'évaluation
<b>1 : Proposer son intervention</b>	Proposer son soutien en tant que médiateur lors de conflits dans le cas où la présence d'un tiers pourrait être aidante dans son cadre professionnel afin de sortir de la situation de conflit	Proposer son soutien en tant que médiateur lors de conflits dans le cas où la présence d'un tiers pourrait être aidante dans son cadre professionnel afin de sortir de la situation de conflit	<p><b>Type :</b> mise en situation de médiation avec jeu de rôles</p> <p><b>Description :</b> Le candidat propose son intervention sur une situation ou la médiation peut permettre de sortir du conflit, selon un cas apporté par les personnes en jeu de rôle ou proposé par l'organisme de formation, inspiré d'une situation réelle de la vie professionnelle.</p>	La proposition met en évidence la différence entre la médiation et les autres modes de résolution de conflit. Le candidat s'assure du libre consentement des personnes.
<b>2 : Poser le cadre</b>	Poser le cadre de la médiation (neutralité, multipartialité, confidentialité, équilibre dans l'expression) et expliciter le processus de triangulation (expression par les personnes en médiation, reformulation par le médiateur) en justifiant sa pertinence afin de permettre à chacun de s'exprimer et d'être entendu	Poser le cadre de la médiation (neutralité, multipartialité, confidentialité, équilibre dans l'expression) et expliciter le processus de triangulation (expression par les personnes en médiation, reformulation par le médiateur) en justifiant sa pertinence afin de permettre à chacun de s'exprimer et d'être entendu	<p>Le candidat réalise une médiation devant jury entre ces deux personnes en s'appuyant sur le processus de la CNV.</p> <p>A la demande du jury (en cas de perte de moyens, de neutralité ou d'impartialité), le candidat est invité à interrompre la médiation et à exposer à voix-haute son dialogue intérieur. Il évoque notamment ses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pensées, jugements sur lui et sur les personnes en médiation</li> </ul>	Le candidat énonce les principes de la médiation CNV. Le candidat fait valider le cadre par les personnes en médiation et le valide lui-même.
<b>3 : Mener la médiation</b>	Distinguer les faits des interprétations et le cas échéant questionner pour clarifier afin d'obtenir ou non un accord sur les faits	Distinguer les faits des interprétations et le cas échéant questionner pour clarifier afin d'obtenir ou non un accord sur les faits	<p>A la demande du jury (en cas de perte de moyens, de neutralité ou d'impartialité), le candidat est invité à interrompre la médiation et à exposer à voix-haute son dialogue intérieur. Il évoque notamment ses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pensées, jugements sur lui et sur les personnes en médiation</li> </ul>	Le candidat questionne les personnes en médiation pour obtenir des faits. S'il y a divergence autour des faits, clarifier si la divergence empêche de poursuivre la médiation ou non.

	<p>Reformuler les propos des personnes en médiation en utilisant alternativement les techniques d'écoute miroir, et d'écoute empathique ou de synthèse afin de mettre des mots qui prennent la mesure de ce que vit chacun et ainsi de favoriser l'avancement du processus de médiation</p>	<p>Reformuler les propos des personnes en médiation en utilisant alternativement les techniques d'écoute miroir, et d'écoute empathique ou de synthèse afin de mettre des mots qui prennent la mesure de ce que vit chacun et ainsi de favoriser l'avancement du processus de médiation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sensations</li> <li>• émotion(s) présente(s)</li> <li>• besoins satisfaits et non satisfaits</li> <li>• intention</li> <li>• pistes d'actions</li> </ul> <p>Le candidat exprime s'il est en mesure ou non de poursuivre la médiation.</p> <p>En fin de jeu de rôle le candidat est invité à nommer ce qu'il considère qu'il a réussi ou non.</p>	<p>Le candidat utilise de façon adaptée les techniques d'écoute et les manifeste par la reformulation le cas échéant ou son expression non-verbale pour favoriser la compréhension mutuelle et l'apaisement des personnes en médiation.</p>
<p><b>4 : Retrouver sa capacité d'écoute en situation de stress durant la médiation</b></p>	<p>Repérer sa perte de neutralité ou d'impartialité en situation de stress durant la médiation, se recentrer et porter son attention vers soi en utilisant le processus de communication non violente (CNV) : en identifiant le flot de ses pensées, en différenciant ses pensées de ses sensations, sentiments et besoins, en se reliant à son intention afin de retrouver sa capacité à écouter les personnes en médiation</p>	<p>Repérer sa perte de neutralité ou d'impartialité en situation de stress durant la médiation, se recentrer et porter son attention vers soi en utilisant le processus de communication non violente (CNV) : en identifiant le flot de ses pensées, en différenciant ses pensées de ses sensations, sentiments et besoins, en se reliant à son intention afin de retrouver sa capacité à écouter les personnes en médiation</p>	<p>Le jury indique au candidat la fin de l'évaluation.</p> <p><b>Durée</b> : 1 heure et 30 minutes</p>	<p>Le candidat fait preuve de discernement concernant son état intérieur et sa capacité à écouter les personnes en médiation.</p> <p>Le candidat nomme ses émotions parmi les 6 catégories : peur, tristesse, colère, confusion, honte, joie. Le candidat distingue les moments où il perd sa neutralité, son impartialité ou l'accès à ses capacités d'écoute. Il différencie ses pensée de ses sentiments, sensations et émotions. Le candidat nomme le(s) besoin(s) non satisfait(s) dans la situation. Le candidat exprime son intention quand il utilise</p>

				<p>le processus CNV. Le cas échéant, le candidat propose une action répondant à son besoin d'être pleinement disponible pour écouter les personnes en médiation.</p>
<p><b>5. Ecouter avec empathie</b></p>	<p>Se mettre en lien avec les besoins non satisfaits d'une personne en l'écouter avec bienveillance, sans donner des conseils, ni consoler, ni analyser, ni raconter sa propre histoire, ni dédramatiser, ... pour l'aider à retrouver de l'apaisement intérieur et/ou une capacité à poser des actions ou faire des propositions pour prendre soin de ses besoins.</p>	<p>Se mettre en lien avec les besoins non satisfaits d'une personne en l'écouter avec bienveillance, sans donner des conseils, ni consoler, ni analyser, ni raconter sa propre histoire, ni dédramatiser, ... pour l'aider à retrouver de l'apaisement intérieur et/ou une capacité à poser des actions ou faire des propositions pour prendre soin de ses besoins.</p>		<p>Le candidat écoute en proposant de façon adaptée des sentiments et des besoins en lien avec ce que vit la personne écoutée et sans donner des conseils, ni consoler, ni analyser, ni raconter sa propre histoire, ni dédramatiser, ...</p> <p>Le candidat discerne quand la personne écoutée commence à s'apaiser</p>
<p><b>6 : Clore la médiation</b></p>	<p>Accompagner les personnes en médiation vers un accord quand c'est possible en les invitant à trouver les actions (réalistes, réalisables, mesurables, dans le présent, reliées à leurs besoins) qui permettent de prendre soin des besoins de l'un et de l'autre</p> <p>Proposer une alternative à la médiation dans les cas de blocages répétés (orientation</p>	<p>Accompagner les personnes en médiation vers un accord quand c'est possible en les invitant à trouver les actions (réalistes, réalisables, mesurables, dans le présent, reliées à leurs besoins) qui permettent de prendre soin des besoins de l'un et de l'autre</p> <p>Proposer une alternative à la médiation dans les cas de blocages répétés (orientation</p>		<p>Le candidat amène les personnes en médiation à proposer des actions réalistes, réalisables, mesurables, dans le présent, reliées à leurs besoins.</p> <p>Le candidat propose une suite appropriée à cette rencontre plénière.</p> <p>Le cas échéant, le</p>

	vers de l'accompagnement individuel, tribunaux,...) afin d'optimiser les temps et l'énergie investis au regard de la situation rencontrée	vers de l'accompagnement individuel, tribunaux,...) afin d'optimiser les temps et l'énergie investis au regard de la situation rencontrée		candidat propose une alternative à la médiation.
--	---	---	--	--