

## EXERCER UNE MISSION DE MEDIATION EN ENTREPRISE RÉFÉRENTIELS DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
	MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>C1.</b> Analyser la situation conflictuelle en entreprise, en prenant en compte l'ensemble des informations nécessaires à sa compréhension (la source du conflit, les enjeux, les acteurs en présence, leurs personnalités, leurs demandes, l'impact sur les situations de travail) pour préparer l'entretien ou la réunion destinée à mener l'action de médiation.</p> <p><b>C2.</b> Préparer chacune des parties à rencontrer l'autre en vérifiant son adhésion et en précisant le cadre et les modalités de la rencontre de médiation pour assurer des échanges harmonieux et optimiser les chances de conduire l'entretien/ou la réunion vers une conclusion satisfaisante.</p> <p><b>C3.</b> Définir le cadre de l'entretien, le temps imparti, les principes de confidentialité, de co-responsabilité et les objectifs poursuivis en créant les conditions d'un climat positif et bienveillant pour permettre à chaque partie de se sentir à l'aise et d'exprimer les attentes réciproques.</p>	<p><b>Mise en situation dans le cadre d'une médiation d'une situation conflictuelle au sein d'une entreprise suivi d'un QCM.</b></p> <p>Dans un premier temps, le candidat répond à un QCM afin de vérifier sa connaissance des fondamentaux de la médiation.</p> <p>Ensuite, le candidat est évalué lors d'une mise en situation d'un entretien de médiation entre deux interlocuteurs (joués par des membres du jury d'évaluation).</p> <p>A partir de la description d'une situation conflictuelle préalablement remise au candidat, celui-ci analyse l'ensemble des informations qu'il juge indispensable à la bonne conduite de son entretien. <b>(en lien avec C1)</b></p> <p>Le candidat réalise son entretien de médiation et on discerne bien les étapes suivantes :</p>	<p><b>Cr1.</b> Les connaissances sur les fondamentaux de la médiation sont acquises par le candidat (QCM) <i>(en lien avec C1)</i></p> <p><b>Cr2.</b> Le candidat analyse correctement la problématique et le contexte de la situation conflictuelle. <i>(en lien avec C1)</i></p> <p><b>Cr3.</b> Les conditions nécessaires à la bonne conduite de l'entretien et au brief des parties prenantes sont correctement expliquées/appliquées. <i>(en lien avec C2 et C3)</i></p> <p><b>Cr4.</b> Le candidat conduit l'entretien en faisant preuve de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aisance relationnelle</li> <li>- Capacité d'écoute et d'empathie</li> <li>- Maîtrise des temps de parole</li> <li>- Capacité d'apaisement des tensions</li> <li>- Respect d'impartialité</li> <li>- Capacité à faciliter le dialogue</li> <li>- Neutralité</li> </ul>

<p><b>C4.</b> Identifier et traiter le nœud conflictuel en utilisant des techniques de questionnement, de reformulation, d'écoute active afin de faire émerger et expliciter les éléments de la situation par chacune des parties et leur permettre de comprendre et d'avoir du recul sur la situation conflictuelle vécue.</p> <p><b>C5.</b> Faciliter le dialogue et la compréhension du point de vue de l'autre partie, en explorant leurs besoins, en débloquent les non-dits, en s'adaptant au rythme des échanges, en permettant à chacun de s'acheminer vers un accord pour permettre à chacun de comprendre les mécanismes du conflit et ainsi obtenir un accord satisfaisant pouvant être formalisé.</p> <p><b>C6.</b> Contribuer à l'émergence de solutions entre les parties, en faisant preuve de créativité pour faire abandonner progressivement les positions figées et développer le sentiment d'appropriation de la solution et de co-responsabilité.</p> <p><b>C8.</b> Mettre en place un processus de médiation dans l'entreprise en identifiant les acteurs relais et en respectant les cinq étapes (L'introduction à la médiation – L'identification de la problématique – L'émergence des besoins réels – La recherche de solutions partagées – les engagements réciproques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La préparation des parties et la mise en place des conditions de l'entretien <b>(en lien avec C2 et C3)</b></li> <li>• L'identification de la cause du conflit <b>(en lien avec C4)</b></li> <li>• L'émergence de solutions en accord commun <b>(en lien avec C5 et C6)</b></li> </ul>	<p><i>(en lien avec C4)</i></p> <p><b>Cr5.</b> Le candidat explore la situation vécue par les deux parties en utilisant les techniques de questionnement et de reformulation. <i>(en lien avec C4)</i></p> <p><b>Cr6.</b> Le candidat conduit l'entretien en faisant progresser les parties vers un accord. <i>(en lien avec C5)</i></p> <p><b>Cr7.</b> Le candidat finalise l'entretien en rappelant les termes et formalités de l'accord. <i>(en lien avec C6)</i></p> <p><b>Cr8.</b> Le candidat intègre dans sa méthodologie d'intervention le processus de médiation en cinq étapes :  L'introduction à la médiation  L'identification de la problématique  L'émergence des besoins réels  La recherche de solutions partagées  Les engagements réciproques  <i>(en lien avec C4, C5, C6, C8)</i></p> <p><b>Cr9.</b> Le candidat explique correctement toutes les alternatives possibles dans l'art du questionnement (questions ouvertes – questions fermées – questions d'informations, questions alternatives, questions miroirs, questions ricochet, questions relais...)  <i>(en lien avec C4, C5, C6)</i></p>
---	---	--

<p><b>SAVOIRS ASSOCIES :</b> La médiation : définition, processus et cadre légal Les conflits : définition, contextes, origines et points de repères La communication non violente Les différents acteurs intervenants</p>		<p><b>Cr10.</b> Le candidat explique correctement les différentes techniques de créativité permettant de s'orienter vers la solution d'un bénéfice mutuel. <i>(en lien avec C6)</i></p> <p><b>Cr11.</b> Le candidat explique correctement le processus conduisant à la finalisation de l'accord (Quoi- Pourquoi – Comment – Accord) <i>(en lien avec C6)</i></p>
--	--	--