

# Référentiel de Compétences

## Médiation en entreprise

Activités	Compétences associées	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>Faire l'analyse des situations conflictuelles en entreprise pour concevoir et présenter une proposition d'intervention</p>	<p>C1 : Maîtriser les différents types d'interventions dans les conflits en distinguant l'arbitrage, la négociation et la médiation pour intervenir utilement dans la situation conflictuelle</p> <p>C2 : Réaliser un entretien exploratoire avec le prescripteur d'une mission de médiation (responsable de service ou d'unité) permettant d'éclairer le contexte, les acteurs, l'origine du conflit, le nœud conflictuel, les enjeux, l'impact sur le travail et les risques psycho-sociaux afin de vérifier la pertinence d'engager une intervention.</p> <p>C3 : Conduire l'analyse des informations recueillies pour pouvoir faire une recommandation d'intervention en tenant compte des spécificités de l'environnement</p> <p>C4 : Conduire une mission d'accompagnement répondant à la problématique du commanditaire en présentant et formalisant le cadre d'intervention et les modalités de réalisation de la médiation</p>	<p><b>L'évaluation s'appuie sur une mise en situation réelle réalisée individuellement par le candidat et restitué sous forme de compte rendu d'expérience.</b>  <b>Il est demandé au candidat de présenter un compte rendu écrit comprenant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La présentation du contexte de travail de l'organisation</li> <li>- Acteurs et demandes : nœud conflictuel tel qu'il a été présenté par le commanditaire lors de l'entretien exploratoire</li> <li>- La recommandation d'intervention étayée</li> <li>- Identification et compréhension des problématiques de personnes /des problèmes /des processus</li> <li>- Les modalités de la démarche engagé (entretien préalable avec le management, d'autres acteurs et pourquoi )</li> </ul>	<p><b>Diagnostic de la situation conflictuelle</b>  Les informations nécessaires à la réalisation de son diagnostic : les informations pertinentes, les nœuds conflictuels, les intérêts sous-jacents, les points de convergence ou d'appui sont identifiées.</p> <p>Des propositions en fonctions des différents scénarios de conflits et de souffrance au travail sont réalisées  Les contre-indications à la médiation et/ou les limites de son champ d'intervention sont partagées avec les commanditaires</p> <p><b>Qualité de l'organisation de la mission</b>  Les modalités de réalisation de la mission de médiation sont clairement présentées  Le commanditaire et le management sont associés à la construction de la mission</p>

# Référentiel de Compétences

## Médiation en entreprise

Activités et taches	Compétences associées	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>Conduire une médiation : Mener les entretiens individuels avec les parties</p>	<p>C1 : donner le cadre de l'entretien individuel, le temps imparti, l'objectif et présenter la déontologie pour sécuriser la personne.</p> <p>C2 : Mettre en place un climat de confiance en facilitant la communication pour permettre à la personne d'exprimer sa demande, ses attentes.</p> <p>C3 : Faire émerger et faire expliciter les éléments de la situation par chacune des parties pour leur permettre de comprendre et d'avoir du recul sur la situation</p> <p>C4 : Faire identifier par chacune des parties les besoins nécessaires à la construction d'une relation apaisée avec l'autre partie</p> <p>C5 : Préparer chacune des parties à rencontrer l'autre partie en vérifiant son adhésion et en précisant le cadre et les modalités de la rencontre de médiation pour permettre une réunion apaisée</p>	<p>L'évaluation s'appuie sur une mise en situation réelle réalisée individuellement par le candidat et restitué sous forme de compte rendu d'expérience.</p> <p>Il est demandé au candidat de présenter un compte rendu écrit comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une auto-analyse critique des entretiens individuels autour des points de réflexion suivants :</li> <li>- Mise en œuvre des étapes et des règles en amont et pendant la médiation</li> <li>- Etablir et maintenir un cadre de médiation sécurisant, rassurant, contenant</li> <li>- Etablir des relations en faisant preuve d'intelligence émotionnelle et d'empathie</li> <li>- Savoir écouter, poser des questions pertinentes, reformuler, dégager les problématiques des personnes</li> <li>- Faire émerger les coresponsabilités des parties en conflit pour préparer la rencontre</li> </ul>	<p><b>Qualité de la tenue de entretiens individuels :</b> Le cadre et les principes de la médiation, le processus et la déontologie sont présentés à la personne dans un langage clair et sécurisant</p> <p>Le langage et les propos du tiers médiateur sont adaptés à l'interlocuteur</p> <p>Les méthodes de recueil de l'information sont pertinentes et respectent les règles de la médiation</p> <p>Les techniques d'écoute active (questionnement, reformulation, synthèse) sont maîtrisées</p> <p>L'interlocuteur est associé à l'analyse</p> <p>La conduite de l'entretien est cohérente à la posture du médiateur</p>

# Référentiel de Compétences

## Médiation en entreprise

Activités et tâches	Compétences ou capacités qui seront évaluées	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>Conduire une médiation : Mener la rencontre entre les parties</p>	<p>C1 : Cadrer la rencontre entre les parties en rappelant le caractère confidentiel de l'entretien et le principe de coresponsabilité</p> <p>C2 : Mettre en place les règles de fonctionnement et de communication de la réunion avec les deux parties pour sécuriser la rencontre</p> <p>C3 : Faciliter les échanges et la compréhension du point de vue de l'autre</p> <p>C4 : Gérer le climat de l'échange, les temps de parole et le respect des règles de fonctionnement de la réunion de médiation</p> <p>C5 : Contribuer à l'émergence d'options entre les parties en les rendant acteurs de la sortie de crise</p> <p>C6 : Contribuer à l'émergence des solutions entre les parties pour jeter les bases d'un accord</p> <p>C7 : Présenter de manière synthétique la situation au commanditaire</p> <p>C8 : Les différents types d'accompagnement possible du manager d'équipe dans la situation sont identifiés</p>	<p><b>L'évaluation s'appuie sur une mise en situation réelle réalisée individuellement par le candidat et restitué sous forme de compte rendu d'expérience.</b> <b>Il est demandé au candidat de présenter un compte rendu écrit comprenant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déroulé synthétique de l'entretien de médiation et analyse critique</li> <li>- Réflexion sur la posture de médiateur et le respect des aspects déontologiques</li> <li>- La restitution faites au commanditaire</li> <li>- Une conclusion sur les intégrations du processus de médiation par le participant</li> <li>- Une proposition de points de vigilance et de progrès pour renforcer la posture du médiateur</li> </ul>	<p>Le cadre de l'entretien et les règles de fonctionnement ont été posés et respectés</p> <p>Le positionnement de tiers neutre impartial, indépendant est Respecté</p> <p>: Les cadres de référence et les enjeux des parties ont été exprimés et partagés</p> <p>Les attitudes et les propos des parties ont été respectueux tout au long de l'entretien</p> <p>La recherche de solutions est conforme au processus de médiation</p> <p>Les étapes et modalités du plan d'action sont identifiées Les parties ont co-construit leurs solutions et le plan d'action</p> <p>La restitution au commanditaire est conforme au mode opératoire de la médiation</p> <p>Les recommandations de suivi de l'équipe ou/et du manager est réalisé</p>