

Intitulé : Exercer la négociation et la médiation en situation 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 « Exercer la médiation et la négociation en situation professionnelle » du Cnam permet aux professionnels confrontés aux situations de conflits d'acquérir une méthodologie et des compétences relationnelles pour aboutir à un accord dans le cadre d'une médiation. Elle permet d'acquérir différentes compétences autour de la gestion des conflits et de trouver des modes amiables de résolution des différends.

Aujourd'hui, la médiation s'impose non seulement à tous les secteurs d'activité (assurance, banque, santé, public, immobilier, transport...), dans de nombreux domaines (médiation institutionnelle, médiation de la consommation, médiation des entreprises, médiation conventionnelle) mais elle s'étend aussi désormais en complément à plusieurs métiers (avocat, notaire, huissier, cadre des RH, consultant, responsable de projet...).

Référentiels

Référentiel de compétences		Référentiel de certification	
	Compétences	Modalité(s)	Critères
<p>Analyser par l'écoute des parties impliquées dans une situation conflictuelle (observation) et élaborer un diagnostic des différends et des enjeux propres à chaque contexte de médiation.</p> <p><i>(2 premières phases d'un processus de négociation et médiation : entrée en médiation et confrontation)</i></p>	<p>C1. Analyser la situation conflictuelle en identifiant les parties impliquées, en tenant compte de leur situation personnelle (y compris les situations de handicap) et professionnelle ainsi que les enjeux pour l'entreprise et les parties prenantes afin de résoudre à l'amiable un différend.</p> <p>C2. Établir une relation de coopération entre les parties impliquées dans un différend en utilisant l'approche systémique et les principes de l'intelligence émotionnelle (empathie, écoute...) afin d'identifier les alliances et les coalitions existantes.</p> <p>C3. Analyser la dynamique qui nourrit le conflit (émotions, attitudes) et les différents types de conflits (d'informations, d'intérêts, de valeur...) en respectant une posture de neutralité (faire tiers) afin d'établir un diagnostic.</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences : C1, C3, C5, C8 et C9 :</p> <p>ÉCRIT : Rapport d'étude de cas À partir d'une étude de cas (réelle ou fictive) issue de la sphère professionnelle ou privée, rédaction d'un rapport décrivant un différend.</p> <p>Devoir écrit individuel réalisé hors centre de formation.</p> <p><i>En coordination avec le référent handicap, pour chaque modalité d'évaluation, des aménagements de contenus, de temps et de matériel sont prévus afin de garantir une égalité de droits et de chances aux candidats en situation de handicap.</i></p>	<p>Les critères d'évaluation associés sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat identifie les parties impliquées dans un différend ainsi que les tiers (proches, avocats, experts...) et leur degré d'implication, décrit et contextualise leur situation personnelle et professionnelle qui peut être traité dans le cadre d'une médiation : <i>identification du périmètre de la médiation, délimitation du cadre, analyse systémique de la situation, description de la méthodologie utilisée, typologie et nature du conflit identifié (conflit de position, conflit d'intérêt, conflits ouverts, conflits cachés).</i> - Le candidat décrit et fait une analyse réflexive des 4 étapes conduites dans sa démarche de médiation (<i>entrée en médiation, la confrontation des parties, la</i>

Intitulé : Exercer la négociation et la médiation en situation professionnelle

<p>Définir la méthodologie d'action et planifier les étapes pour conduire la médiation.</p>	<p>C4. Prédéfinir les différentes étapes de la médiation (entrée en médiation, confrontation, recherche de solutions et formalisation des solutions) suivant les options de méthodologie retenues (une ou plusieurs réunions, modalité de prise de contact, lieu de la médiation ...) afin de créer un climat sécurisant.</p> <p>C5. En concertation avec le commanditaire qui sollicite la médiation, définir le périmètre d'intervention d'une médiation collective (plusieurs parties à médier par exemple au sein d'une équipe managériale) et déterminer les modalités d'organisation de la médiation adaptées à la médiation collective (temps d'échanges individuels, en groupe, point d'étape avec le commanditaire...).</p>		<p><i>recherche de solution et la formalisation de l'accord).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le document remis par le candidat est conforme aux directives : <i>le rapport est soigné et rédigé avec clarté, présente un plan en plusieurs parties équilibrées.</i>
<p>Conduire et modérer les échanges entre les parties impliquées et formaliser l'accord auquel sont parvenues les parties.</p> <p><i>(2 dernières phases d'un processus de négociation et médiation : piste de solutions et accord)</i></p>	<p>C6. Conduire et modérer les échanges entre les parties impliquées durant le processus de négociation et médiation en utilisant les techniques de communication (synchronisation, calibration...) et outils d'animation (jeux de rôle ...) favorisant la distribution de la parole afin d'amener les parties à rétablir un dialogue et à confronter les points de vue.</p> <p>C7. Formaliser l'accord de médiation entre les parties après avoir conduit une phase de négociation raisonnée dans une démarche gagnant/gagnant à l'aide de techniques coopératives (« Intérêts, préoccupations, besoin ou motivation » - IPBM, « meilleures solutions de repli » - MESORE).</p>	<p>Modalités d'évaluation des compétences C2, C4, C6 et C7:</p> <p>ORAL : Mise en situation professionnelle reconstituée sur la base d'un cas réel ou fictif d'un différend entre deux parties :</p> <p>Conduire, animer et modérer une phase d'un processus de médiation face à un jury.</p> <p>Des groupes de 3 participants sont mis en place.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat évalué prend le rôle de médiateur pendant l'une des phases de la médiation ; - Les deux autres simulent le rôle des médiés. <p><i>En coordination avec le référent handicap, pour chaque modalité d'évaluation, des aménagements de contenus, de temps et de matériel sont prévus afin de garantir une égalité de</i></p>	<p>Les critères d'évaluation associés sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le candidat fait preuve d'écoute active en reformulant les propos des médiés. - Le candidat distribue la parole équitablement entre les différentes parties impliquées dans le processus de médiation. - Le candidat s'exprime avec neutralité (use d'un vocabulaire non orienté). - Le candidat fait application des techniques et outils tels que la synchronisation ou la reformulation. - Le candidat met en œuvre une démarche de négociation et utilise au moins une des techniques coopératives (« Intérêts, préoccupations, besoin ou motivation »).
<p>Anticiper les situations potentiellement conflictuelles.</p>	<p>C8. Anticiper les éventuels paramètres pouvant interférer dans le processus de médiation (présence d'un tiers démotivateur, échanges à distance...) en établissant des hypothèses afin d'ajuster sa méthodologie (intégrer le tiers dans la médiation...) et identifier le besoin éventuel</p>		

Intitulé : Exercer la négociation et la médiation en situation professionnelle

	<p>d'un autre accompagnement (avocat, psychologue...).</p> <p>C9. Anticiper des situations potentiellement conflictuelles (médiation préventive) en s'appuyant sur l'expérience des différentes pratiques de médiation réalisées afin de désamorcer les différends.</p>	<p><i>droits et de chances aux candidats en situation de handicap</i></p>	
--	--	---	--