

**REFERENTIEL DE COMPETENCES ET D'ÉVALUATION**



MAISON DE LA COMMUNICATION

**Intitulé de la certification : Mettre en œuvre une médiation dans le cadre d'un règlement de conflits – diplôme d'université**

<p align="center"><b>Référentiel de compétences</b></p> <p align="center"><i>identifie les compétences et les connaissances y compris transversales qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p align="center"><b>MODALITES D'EVALUATION</b></p>	<p align="center"><b>CRITERES D'EVALUATION</b></p>
<p><b>Guider les interactions en ajustant sa posture et son mode de communication en vue de faciliter le dialogue - Techniques de communication et de conduite d'entretien</b></p> <p>- Créer un environnement collaboratif propice à la confiance en accueillant les parties dans un cadre neutre et sécurisé, en établissant des règles de communication claires et respectueuses, et en encourageant l'expression des besoins et des émotions de chaque partie afin de permettre à chacune de se sentir entendue et comprise, facilitant ainsi le déroulement de la médiation.</p> <p>- Faciliter le dialogue des acteurs tels que les médiés et avocats et/ou les tiers (fantômes et/ou sachants) en utilisant différentes approches de communication, telles que celles de l'école de Palo Alto, l'écoute active de Carl Rogers et la communication non violente tout en vérifiant de façon continue leur consentement et leur compréhension mutuelle tout au long de l'échange, et en adoptant une posture neutre de tiers pour parvenir à un accord entre les parties présentes.</p>		<p>Lors de la mise en situation professionnelle, le candidat accueille les parties avec aisance et en les mettant en confiance en s'adaptant aux handicaps éventuels des parties en présence.</p> <p>Il rappelle les objectifs du processus en posant le cadre collaboratif et en le faisant valider par les parties. Il déroule le processus de la façon suivante :</p> <p>Il vérifie sa compréhension des problèmes et des enjeux ; pose les questions pertinentes et adaptées pour clarifier les points à traiter et les besoins des parties. Il encourage la recherche de solutions et s'adapte aux situations des médiés et leurs conseils. Il accompagne les médiés à les faire passer de leurs positions à leurs intérêts afin de les faire converger vers un accord.</p>
<p><b>Conduire une médiation en respectant les règles éthiques et déontologiques du cadre légal pour assurer une résolution satisfaisante du conflit - Techniques de médiation</b></p> <p>- Analyser les racines du conflit en utilisant les théories de la médiation pour comprendre sa dynamique et les intérêts des parties impliquées en vue d'accompagner la résolution satisfaisante de leur conflit dans le cadre d'une médiation</p> <p>- Conduire une négociation en aidant les parties à passer de leurs positions à leurs intérêts, en évaluant les conséquences, coûts, bénéfices des options et en formalisant l'accord détaillé selon les modalités déterminées par les médiés eux-mêmes, sous leur dictée, pour parvenir à une résolution durable ou pérenne du conflit.</p> <p>- Mener à bien les 5 étapes du processus de médiation en assurant le respect absolu des règles de confidentialité et de neutralité en vue de parvenir à un accord durable et mutuellement acceptable entre les parties concernées concluant ainsi la médiation.</p>	<p>mise en situation professionnelle dans le cadre d'une conduite effective d'un processus de médiation. Cette évaluation dure 1h30 durant laquelle le candidat évalué doit, à partir d'un cas réel de médiation, mettre en pratique les étapes du processus de médiation en y réinvestissant l'ensemble des apports de la formation. Il est évalué par un binôme d'examineurs, un médiateur professionnel et un observateur universitaire.</p>	<p>Sa Communication est claire et fluide dans sa prise de parole, son écoute active et équilibrée, son empathie présente ainsi que sa capacité à reformuler et à favoriser un dialogue constructif (expression des besoins, préoccupations et intérêts des parties) ; il est apte à faire émerger les besoins des parties elles-mêmes. Il est attentif aux signaux non verbaux.</p> <p>Sa posture est évaluée : il est attendu qu'il fasse preuve d'indépendance, de neutralité et d'impartialité lors de ses échanges dans le respect de la confidentialité y compris lors des entretiens séparés dits apartés ; il a la capacité à recadrer diplomatiquement les parties si besoin en respectant tout au long du processus l'éthique et la déontologie propre à la médiation ;</p> <p>Il conclut la séance en validant la bonne compréhension des points d'accord puis rédige un accord de médiation sous la dictée des parties et de leurs conseils ou un relevé de décisions en l'absence de conseils. Il fait signer l'accord par les parties ; rappelle la confidentialité et clôture la séance en remerciant les parties pour leur participation.</p> <p>Si la mise en situation est une situation de médiation organisationnelle, il est attendu que le candidat offre une clause de suivi pour s'assurer que les décisions prises sont respectées et pour résoudre tout problème qui pourrait survenir après la signature de l'accord de médiation.</p>
<p><b>Evaluer sa pratique professionnelle par une analyse réflexive en vue de renforcer son professionnalisme</b></p> <p>- Identifier les moments clés d'une médiation ainsi que les passages difficiles en les restituant de manière concise, à travers un écrit réflexif en vue de monter en compétences</p> <p>- Analyser sa pratique professionnelle de médiateur à partir de ses analyses réflexives de pratique en vue de renforcer sa posture de médiateur</p>	<p>Rédaction d'un mémoire professionnel de 30 à 40 pages (hors annexes et bibliographie), sur un thème particulier lié à la médiation ou sur un projet d'exercice professionnel de la médiation.</p>	<p>Seront évaluées la réflexion approfondie sur l'expérience professionnelle ; la compréhension en profondeur des problèmes, des enjeux et des défis rencontrés.</p> <p>Il est attendu une contextualisation de l'expérience du candidat dans le cadre de sa profession ou de son domaine d'études ; la prise en compte des facteurs externes et internes qui ont influencé son expérience,</p> <p>Dans le contenu, la pertinence et la compréhension des concepts théoriques utilisées des théories pour éclairer ses propos</p> <p>Il doit présenter une analyse de de ses compétences, ses forces et ses faiblesses, ses objectifs d'amélioration et ses pistes de développement professionnel</p> <p>Sa réflexion sur la manière dont les questions d'éthique influencent sa pratique professionnelle sont argumentées.</p>
	<p>Soutenance orale devant un jury : l'épreuve d'une durée totale de 45 minutes se présente en deux phases. Lors de la première phase de la soutenance, le candidat présente à un jury sélectionné, oralement pendant 10 minutes et de manière structurée, le fruit de son travail. La seconde phase consiste en un échange avec le jury. Par le biais de questions, le jury va amener le candidat à présenter une réflexion sur son expérience dans la réalisation de son mémoire professionnel, à évaluer ses propres compétences, identifier les difficultés rencontrées, proposer des améliorations et discuter des apprentissages clés.</p>	<p>Sa communication est claire : sa réflexion exposée de manière structurée ; en langage approprié et précis pour exprimer ses idées et ses pensées.</p> <p>la démonstration de sa réflexion est étayée par des exemples concrets, par des preuves tangibles de son expérience personnelle</p> <p>Il doit présenter ses recommandations ou actions spécifiques pour améliorer sa pratique professionnelle à l'avenir.</p>