

Certification des médiateurs

Description du processus et des attendus

Institut pour l'étude de la transformation des conflits
371 W. Second St. 3rd Fl.
Dayton, OH 45402

*Adaptation en français par Olivier Chambert-Loir, māj octobre 2022
(merci d'adresser tout commentaire à olivier@chambert-loir.com)*

Table des matières

Introduction	3
Attendus pour l'obtention de la certification	4
Processus d'évaluation	5
Guide pour la préparation de l' auto-évaluation	7
Grille d'évaluation des compétences	9

Introduction

Les médiateurs qui s'engagent à pratiquer la médiation transformative sont invités à demander la certification de l'Institute for the Study of Conflict Transformation, Inc. La certification est basée sur la réussite du processus d'évaluation développé par l'ISCT, qui consiste en l'appréciation par un évaluateur de :

- (1) la compétence pratique du médiateur, sur la base d'un enregistrement vidéo et d'une auto-évaluation, et selon une grille d'évaluation ;
- (2) la compréhension/ intégration du modèle par le médiateur et sa capacité à l'appliquer, sur la base d'un entretien interactif.

Un médiateur ayant réussi le processus d'évaluation sera désigné comme Certified Transformative Mediator™, sera répertorié comme tel sur le site web de l'Institut.

Attendus pour l'obtention de la certification

1. Les candidats à la certification doivent transmettre les éléments suivants :
 - (A) Formulaire de demande dûment rempli avec preuve de formation et de pratique de la médiation transformative.
 - (B) Enregistrement vidéo d'une simulation de médiation non écrite, non répétée et non coupée/montée, qui démontre l'éventail des compétences pratiques en tant que médiateur transformatif.
 - La vidéo doit durer environ 30 minutes et montrer une séance de médiation avec une interaction conflictuelle réaliste entre 2 protagonistes.
 - La vidéo doit être clairement audible.
 - Si la simulation est faite en visio, l'enregistrement doit absolument faire apparaître les 3 personnes simultanément et en continu (ex : vue « galerie » sur Zoom)
 - (C) Auto-évaluation écrite, ne dépassant pas deux pages (voir plus loin le guide de préparation de l'auto-évaluation).
 - (D) Transcription de la vidéo, en anglais, français, italien ou néerlandais.
 - (E) Paiement de la redevance (750 dollars en juin 2022)

Ces éléments peuvent être transmis à l'ISCT par voie électronique via Google Drive, Dropbox ... et/ou par courriel à admin@transformativemediation.org.

La vidéo peut également être postée par exemple sur Youtube (statut « privée » ou « non répertoriée »).

Pour le paiement en ligne, il faut se rendre sur la page « Home/ Resources » du site web de l'ISCT (<https://transformativemediation.org/page-18063>) et cliquer sur « Certified transformative mediator assessment fee ».

Une fois les documents soumis, un évaluateur vous sera attribué et vous contactera dans la semaine qui suit.

2. Participer à un entretien téléphonique, en ligne ou en face à face avec l'évaluateur.
3. Recevoir une note globale de "Approuvé" par l'évaluateur.

Processus d'évaluation

Une fois que vous aurez terminé le processus de candidature, un évaluateur vous sera attribué et dirigera votre processus d'évaluation. Ce processus permettra à l'évaluateur de déterminer le niveau de compétence que vous avez dans la pratique de la médiation transformative.

Compétence en médiation transformative

La compétence en matière de médiation transformative --- la capacité d'agir de manière cohérente et réfléchie de façon à soutenir les efforts des parties pour transformer le conflit --- est fonction de la compréhension par le médiateur des fondements théoriques du processus (y compris ses prémisses, principes et objectifs sous-jacents), et de sa capacité à mettre en œuvre cette compréhension dans le contexte d'une interaction conflictuelle en cours.

Par conséquent, les compétences nécessaires des médiateurs transformatifs sont les suivantes :

Compétence n° 1

Les médiateurs doivent **comprendre** les fondements théoriques du modèle transformatif (y compris ses principes sous-jacents, ses prémisses et ses objectifs).

Compétence n°2

Les médiateurs doivent être capables d'**appliquer** leur compréhension des fondements théoriques du modèle transformatif (y compris ses principes sous-jacents, ses prémisses et son objectif) à des situations de médiation spécifiques.

Compétence n°3

Les médiateurs doivent être capables de **démontrer** avec une certaine cohérence les interventions et intentions associées à une pratique transformative appropriée.

Comment se déroule l'évaluation

L'évaluation se compose de deux phases : 1) *l'évaluation des compétences pratiques* 2) *la composante interactive*.

Nous considérons que ces deux phases sont essentielles à une évaluation approfondie des trois compétences ci-dessus. Le médiateur doit donc "réussir" les phases 1 et 2 afin d'être certifié compétent dans le modèle transformatif.

1) Évaluation des performances

Lors de l'évaluation des compétences pratiques, l'évaluateur apprécie la capacité du médiateur à faire preuve d'une pratique transformative (compétence n°3). Il observe la performance du médiateur lors d'une session enregistrée, qualifie les interventions du médiateur et utilise une grille d'évaluation pour analyser la qualité de la performance du médiateur. L'évaluateur prépare ensuite un feedback écrit pour le médiateur. Il fait une brève description de plusieurs "intentions" de base du médiateur en notant ce que le médiateur a bien fait et ce qu'il doit améliorer. (voir en pages 9 -13 la liste des intentions et attitudes que l'évaluateur utilisera pour réaliser cette évaluation). Sur la base de ce résumé, l'évaluateur note ensuite la compétence du médiateur pour chaque intention comme étant "exceptionnelle", "satisfaisante" ou "insatisfaisante". Enfin, selon les notes attribuées à chaque intention, l'évaluateur détermine si le médiateur a "réussi" la partie Évaluation des compétences pratiques. Dans le cas contraire, la certification du médiateur sera "ajournée".

2) Composante interactive

Dans la **deuxième phase**, l'évaluateur évalue la compréhension du modèle transformatif par le médiateur et sa capacité à l'appliquer (compétences #1 et #2), en s'entretenant avec le médiateur de manière à faire ressortir ses propres descriptions et explications de sa pratique. Ici, la "voix" du médiateur est introduite dans le processus d'évaluation à travers une auto-évaluation écrite fournie par le médiateur (cf page suivante).

Si le médiateur a "réussi" la partie évaluation des compétences pratiques, l'objectif de cette phase interactive est d'analyser d'une part la compréhension du médiateur des fondements théoriques du modèle, d'autre part sa capacité à appliquer cette compréhension dans la pratique. Il s'agit d'une composante clé de l'évaluation, qui doit être réussie indépendamment de l'évaluation des compétences pratiques, car elle indique si le médiateur est en mesure de s'engager *de manière cohérente* dans une pratique transformative.

Si le médiateur a été "ajourné" à la suite de l'évaluation des compétences pratiques, cette discussion aura lieu dans le contexte d'un coaching personnalisé de développement, notamment en vue d'une nouvelle tentative.

À la fin de ce processus interactif, l'évaluateur discute de ses impressions générales avec le médiateur, en particulier concernant les points forts et les points à développer. Il donne également son appréciation globale de la compréhension du modèle par le médiateur et de sa capacité à l'appliquer, en la qualifiant de "satisfaisante" ou "insatisfaisante".

Une mention "satisfaisante" sur la composante interactive, associée à une "réussite" sur l'évaluation de la performance, indique que le médiateur sera "approuvé" en tant que médiateur transformateur certifié.

Une mention "insatisfaisante" sur la composante interactive obligera l'évaluateur à "différer" sa décision sur la candidature globale du médiateur, malgré une "réussite" sur l'évaluation des compétences pratiques.

Il est important de noter qu'en cas d'ajournement, une nouvelle tentative est offerte au médiateur sans frais supplémentaires, dans la limite d'un délai d'un an après la première tentative ; l'accompagnement qui lui est alors fourni pour réussir cette 2^{ème} tentative est généralement vécu comme très profitable pour sa formation.

Guide pour la préparation de l'autoévaluation

Un élément important du processus d'évaluation est de faire participer le médiateur au processus. Il y a plusieurs raisons à cela :

1. Lui donner l'occasion de partager ses propres idées sur l'objectif de son travail, la façon dont ses interventions sont liées aux principes et prémisses de la pratique transformative, et son efficacité perçue, avec ses propres mots.
2. Le processus de préparation de son auto-évaluation a une fonction pédagogique pour lui. Il l'encourage à revoir et à examiner de manière critique sa vidéo, selon les mêmes critères que ceux sur lesquels il sera évalué, avant de la soumettre. S'il constate, au cours de ce processus, qu'il n'est pas suffisamment satisfait de la manière dont il représente sa façon de faire dans cette vidéo, il peut alors décider de s'exercer davantage, et de préparer une autre vidéo à soumettre.
3. Les évaluateurs sont intéressés par bien autre chose qu'une simple démonstration de compétences. Une composante importante de la pratique transformative est la capacité à faire des liens entre les objectifs et la pratique, c'est-à-dire de comprendre l'approche transformative du conflit et de savoir l'appliquer à des situations concrètes. Cette compréhension est ce qui soutient un médiateur lorsqu'il est confronté à des défis interactifs. Son auto-évaluation et les échanges qui s'ensuivront avec l'évaluateur fourniront un aperçu de sa compréhension du lien entre le but et la pratique, avec ses propres mots.

L'auto-évaluation doit être préparée en suivant les instructions ci-dessous, et transmise en même temps que la vidéo. L'évaluateur examinera les sections de la vidéo indiquées par le médiateur et les étudieront à la lumière de ses propres interprétations.

Il s'agit de rédiger deux courts « essais ». Chaque essai doit être structuré comme une série de réponses courtes et concises aux questions posées. Les réponses doivent être dactylographiées et à double interligne. Chacun des deux essais doit faire environ une page.

Auto-évaluation - Essai n°1

Sélectionnez un segment de la vidéo où vous avez effectué **une intervention** qui, selon vous, correspond à une pratique **adaptée** selon le modèle transformatif.

1. Notez le nombre approximatif de minutes de la vidéo où l'intervention a lieu, afin que l'évaluateur puisse la localiser.
2. Décrivez ce que vous avez fait lors de l'intervention.
3. Expliquez le contexte : ce à quoi vous réagissiez (par exemple, quelle opportunité d'empowerment des participants ou de reconnaissance entre participants a attiré votre attention).
4. Décrivez le but de votre intervention à ce stade.
5. Décrivez l'effet de votre intervention sur le déroulement de l'interaction entre les participants.
6. Reliez votre intervention aux principes et prémisses de la médiation transformatrice.

Auto-évaluation - Essai n°2

Sélectionnez un segment de la vidéo où vous avez fait une **intervention** que vous critiqueriez comme étant une pratique **inadaptée** selon le modèle transformatif.

1. Notez le nombre approximatif de minutes de la vidéo où l'intervention a lieu, afin que l'évaluateur puisse la localiser.
2. Décrivez ce que vous avez fait lors de l'intervention.
3. Expliquez le contexte : ce à quoi vous réagissiez (par exemple, ce qui s'est passé dans l'interaction qui vous a fait intervenir comme vous l'avez fait).
4. Décrivez le but de votre intervention à ce stade.
5. Décrivez l'effet de votre intervention sur le déroulement de l'interaction entre les parties.
6. Décrivez en quoi votre intervention était non conforme aux principes et prémisses de la médiation transformatrice.
7. Décrire une intervention alternative qui aurait été cohérente avec les principes et les prémisses de la médiation transformatrice.

Grille d'évaluation des compétences pratiques

Ce document est utilisé par l'évaluateur pour évaluer les compétences pratiques du médiateur lors de la séance de médiation enregistrée en vidéo.

Intention 1 : Orienter les participants vers une conversation constructive

Interventions conformes au modèle

Utiliser la **métaphore de la conversation** pour décrire la médiation, le rôle du médiateur, ou le rôle des participants
Utiliser des termes dans le même registre : discussion, échange, etc...

Renforcer la métaphore de la conversation durant la médiation.
Par exemple, dans un résumé, utiliser la phrase : « dans la conversation que vous avez là tous les 2... »

Identifier (en introduction, puis chaque fois que l'occasion se présente) les possibilités inhérentes au fait d'avoir cette conversation, telles que :

- Dire ce qui est important pour soi
- Parler des différences
- Gagner en clarté et en compréhension
- Entendre de nouvelles informations
- Être entendu par l'autre
- Voir les choix qui s'offrent à soi
- Prendre des décisions

Présenter les éventuels accords/ solutions comme des bénéfices collatéraux d'un dialogue constructif

Montrer l'exemple de l'écoute

Interventions non conformes au modèle

Utiliser des termes et métaphores qui déresponsabilisent les parties en positionnant le médiateur comme une autorité ou un expert, par ex :

- évoquer la médiation comme une "audition"
- évoquer les participants comme plaignants / défendeurs
- utiliser des termes légaux inutilement
- évoquer l'expertise du médiateur, légale, thérapeutique, ou sur le fond/ contexte du différend, supposant une position analytique et/ou "au-dessus" des participants

Utiliser des termes et métaphores qui laissent penser que le résultat est plus important que la conversation elle-même, comme par exemple :

- négociation
- accord
- résolution de problème
- problème et solution

Se focaliser sur l'accord comme définition de la réussite

En parlant des participants, utiliser des mots comme « parties », « opposants », ou « adversaires », qui renvoient au différend et/ou à une confrontation destructrice

Intention 2 : Orienter les participants vers leur propre capacité d'action

Interventions conformes au modèle	Interventions non conformes au modèle
Utiliser la seconde personne, singulier et pluriel, pour les sujets ("vous") et les pronoms possessifs ("vos", « votre »). Utiliser le nom d'un participant comme sujet d'une phrase, "l'établissant" ainsi comme une personne capable d'action, et responsable Minimiser le pouvoir du médiateur, par exemple en présentant son rôle comme une aide/ une assistance/ un soutien/ un support, ou encore en déclinant tout pouvoir de décision/ de prescription Utiliser des reflets "fidèles" au contenu et à la charge émotionnelle des commentaires d'un participant. Insérer les mots et expressions utilisés par les participants dans les reflets et les résumés "Laisser la place aux (s'effacer devant les) participants", par exemple en se laissant interrompre ou corriger Quand le propos des participants prête à interprétation ou n'est pas clair, donner à ses reflets une teinte hypothétique/ hésitante, principalement par des intonations ouvertes et interrogatives, voire des "questions de vérification"	Utiliser des termes qui orientent les participants vers le pouvoir d'agir du médiateur, tels que : - l'usage fréquent de la première personne ("je," "moi," "mon/ma/mes") - l'usage du "nous" qui inclut le médiateur comme un participant Agir d'une façon qui affirme l'autorité du médiateur, comme par exemple : - interrompre les participants - faire des choix pour les participants "Normaliser" : - supplanter par sa propre interprétation l'interprétation qu'un participant fait de la situation - chercher à le/la convaincre que son problème a une solution - minimiser la particularité de chaque problème en normalisant la situation Ne pas réagir au propos d'un participant quand l'opportunité se présente et que le propos contient une information nouvelle et/ou un contenu signifiant. Regarder un participant d'une façon qui l'incite à parler

Intention 3 : Orienter les participants l'un vers l'autre

Interventions conformes au modèle	Interventions non conformes au modèle
Utiliser la métaphore de la conversation (il faut être 2 !)	Attirer l'attention des participants sur le médiateur plutôt que l'un sur l'autre
Utiliser la seconde personne du pluriel comme sujet	Attirer l'attention des participants sur le « problème » plutôt que l'un sur l'autre
Faire explicitement référence à "l'autre" par son nom	Freiner les participants dans leurs efforts à parler entre eux, en : - instaurant soi-même des règles - ignorant un participant qui cherche à s'engager dans la conversation - adoptant des attitudes non-verbales qui interrompent les parties (signes d'incompréhension/ doute/ approbation/ désapprobation, lassitude, agacement...)
Utiliser "vous 2", "chacun d'entre vous", ou "ensemble"	Stopper le cours de la conversation entre participants, par : - des "changements de tours" (dire qui doit parler après) - des "changements de sujets" - la proposition d'entretiens privés (caucus) - des interruptions - des "sanctions"/ « recadrages » spécifiques (par exemple, "parlez pour vous" ou "parlez-moi")
Laisser les participants parler l'un de l'autre ou l'un pour l'autre (c'est-à-dire « se mettre à la place de l'autre »)	
Poser une question de vérification quand un participant n'a pas été "dans" la conversation pendant un certain temps, pour lui "faire de la place" au cas où il voudrait parler	
Laisser les participants se parler l'un à l'autre sans les interrompre pendant un temps significatif ("silence attentif")	
Rester intentionnellement silencieux quand un participant pose une question à l'autre.	
"Suivre" les échanges entre participants au moyen de résumés <i>inclusifs</i> (résumés qui incluent des points importants abordés par les participants de façon à les aider à s'entendre mutuellement)	
N'évoquer dans les résumés que les thèmes qui ont bien été abordés par les 2 participants et relater le point de vue de chacun.e sur chaque thème.	

Intention 4 : Soutenir l'«échange conflictuel» des participants

Interventions conformes au modèle	Interventions non conformes au modèle
Utiliser des encouragements minimalistes lors des pauses marquées par les participants, pour les inciter à poursuivre (“Mm-hmm,” “Continuez,” “OK”) Utiliser un encouragement ciblé à partir d’un terme utilisé par un participant, et qui semble chargé de sens (“Soutien, comme par exemple . . . ?”), voire poser une question ouverte qui invite à développer Utiliser un reflet ouvert (“fidèle” au contenu et à la charge émotionnelle du propos, et incluant une “vérification” de sa justesse auprès du participant) Utiliser des reflets et résumés pour marquer les points de désaccord (pas seulement les accords ou terrains d’entente) Utiliser des reflets et résumés “fidèles” aux histoires du conflit évoquées par les participants. Laisser les multiples thèmes et histoires se développer dans la conversation (pas seulement des thèmes qui semblent tangibles ou solubles) Laisser l’échange conflictuel se poursuivre sans interruption	Empêcher le conflit verbal à l’avance, à travers des règles qui limitent : - combien de temps un participant peut parler - comment les participants peuvent parler - ce dont les participants peuvent parler Stopper le conflit verbal par : - des “changements de tours” ou “changements de sujets” - la proposition de caucus - des interruptions - des “sanctions”/ recadrages/ tentatives de régulation S’abstenir d’offrir des réactions soutenantes au discours conflictuel et aux émotions intenses Minimiser (filtrer/ atténuer) ou ignorer le discours conflictuel et les émotions dans les reflets Normaliser (idem intention 2) « Mutualiser » (tenter de rapprocher, ne résumer que les points de convergence, « forcer » la reconnaissance) Orienter vers le futur Refléter ou résumer de façon sélective en fonction de ce que le médiateur juge le plus constructif

Intention 5 : Soutenir le processus de décision des participants

Interventions conformes au modèle	Interventions non conformes au modèle
Indiquer aux participants : - qu'ils ont pleinement le choix des sujets qu'ils souhaitent aborder - qu'ils peuvent prendre des décisions sur le processus, par exemple sur la conduite ou la durée de la conversation, ou sur l'opportunité d'entretiens privés. Résumer et souligner les points de décision qui se présentent (sur le contenu comme sur le processus) Offrir des points de décision aux participants, par des vérifications Soumettre des suggestions à la décision des participants, <u>seulement</u> de façon circonspecte/ hésitante, et a minima avec des alternatives Résumer les décisions prises par les participants.	Faire des choix à la place des participants (par ex, "Le médiateur contrôle le processus, et les participants le résultat") Priver les participants de certains choix de façon subtile, par exemple : - en dirigeant le regard d'une façon qui invite tel ou tel participant à parler - en introduisant les sujets d'ouverture de séance (comme la description du processus, des règles de discussion, la gestion de la confidentialité), d'une façon qui induit que les participants n'ont pas le choix Limiter les choix/ sujets ouverts à la discussion Circonscrire les sujets de discussion Encourager certains choix plutôt que d'autres "Conclure" (en ignorant des sujets non résolus) quand un accord commence à apparaître Orchestrer ou diriger les interactions entre participants Ignorer (ne pas saisir), quand elles se présentent, les opportunités de souligner ou soumettre des points de décision pour les participants