

# RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

CODE ARES 072

Date dépôt

Date validation 05/06/2018

## BACHELIER DE SPÉCIALISATION EN MÉDIATION

FINALITÉ	N.A.	NIVEAU (du Cadre des Certifications)	6
SECTEUR	1° Sciences humaines et sociales	DOMAINE D'ÉTUDES	6° Sciences politiques et sociales
TYPE	COURT	CYCLE	PREMIER
LANGUE (majoritaire)	FRANÇAIS	CRÉDITS	60

### A. SPÉCIFICITÉ DE LA FORME D'ENSEIGNEMENT

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles dispensent un enseignement supérieur poursuivant une **finalité professionnalisante de haute qualification**, associant étroitement apprentissages pratiques et conceptualisation théorique. Les formations proposées s'effectuent au niveau du bachelier et du master (Décret « Paysage », Chap. II, Art. 4, § 1 et 3) ; elles visent le développement de compétences disciplinaires et transversales correspondant aux niveaux 6 (type court) et 7 (type long) du cadre francophone des certifications de l'enseignement supérieur. Dans la lignée du bachelier de transition, le master professionnalisant offre l'opportunité aux étudiants d'approfondir leur formation et de se spécialiser dans leur domaine.

Les **stages** en milieu professionnel constituent une dimension centrale de la formation dispensée par les Hautes Écoles. Ils permettent le développement progressif et intégrateur des compétences requises par l'exercice du métier, tout en autorisant une réflexion sur la pratique professionnelle. La réalisation du travail de fin d'études (TFE) ou du mémoire, qui trouvent dans les stages des terrains de choix, constitue l'aboutissement d'un parcours de formation valorisant pratique professionnelle et recherche s'y appliquant.

En phase avec la société et inspirées par ses enjeux actuels, les Hautes Écoles constituent des lieux privilégiés d'innovation et de création de savoirs. Elles remplissent cette mission de concert avec les communautés de référence, professionnelles et scientifiques, à partir d'un ancrage régional et dans une visée internationale. Les enseignants des Hautes Écoles, femmes et hommes de terrain aux profils variés, sont ainsi engagés dans des recherches-actions et des recherches appliquées qui constituent, avec l'accompagnement des apprentissages, le cœur de leur métier. Ces recherches nourrissent les formations dispensées et permettent l'émergence de nouveaux espaces de réflexion, de mutualisation de savoirs et d'action.

Sur le plan pédagogique, les Hautes Écoles forment des **praticiens réflexifs**, des professionnels capables d'agir dans des contextes en constante mutation et d'apporter à des problèmes complexes des réponses appropriées, créatives et innovantes. Pour assurer leurs formations, les Hautes Écoles déploient un **accompagnement de proximité** (groupes-classes, apprentissage par les pairs, tutorat, mentorat). Pour ce faire, elles recourent à une pédagogie centrée sur l'étudiant, qui prend pleinement la mesure des changements de paradigmes éducatifs, épistémologiques et socio-économiques de la société postmoderne, en privilégiant l'induction, le dialogue des savoirs de divers types (scientifiques, expérientiels, techniques), la discussion critique, la contextualisation des objets de savoir.

Les Hautes Écoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, mobilisées chacune autour de leur projet pédagogique, social et culturel qui caractérise leur identité propre, assurent enfin une mission éducative essentielle : former non seulement des professionnels innovants, créateurs, capables de faire face à la complexité et à la spécificité de leur environnement, mais aussi des **citoyens engagés et responsables**, soucieux de la collectivité et de son bien-être. C'est pourquoi les Hautes Écoles valorisent, outre le développement de compétences professionnelles, l'acquisition de **compétences transversales**, de nature organisationnelle, relationnelle, communicationnelle et réflexive.

## **B. SPÉCIFICITÉ DE LA FORMATION**

Le médiateur est une personne capable de faciliter la communication et de faciliter la relation afin de transmettre les doléances et de transférer les savoirs. Ce champ d'intervention requiert, de manière générale, **diplomatie, empathie et pédagogie**.

Dans le cadre d'un positionnement professionnel, le médiateur est tenu à un ensemble de règles éthiques et déontologiques qu'il doit avoir intégrées.

Le médiateur intervient dans le champ de la communication interpersonnelle, des relations sociales et des organisations. En relation avec d'autres professionnels, il contribue à la prévention et à la gestion des conflits ainsi qu'à la restauration du lien social et de la communication.

Le médiateur intervient en tant qu'indépendant, il peut aussi travailler au sein d'un établissement, d'un service ou d'une association. Parmi ses principaux champs d'action, on peut trouver : la médiation familiale, civile, commerciale, sociale, pénale, scolaire, de quartier, interculturelle, en entreprise, en milieu hospitalier...

Sa démarche spécifique se fonde sur la volonté des parties de (re)tentent un dialogue. Au cours du processus, par sa position extérieure, le médiateur invite les parties à construire un mode d'interaction qui permet la reconnaissance de l'altérité. Il favorise l'émergence de ressources qui permettent aux personnes d'élaborer des solutions inédites, respectueuses de chacune des parties.

Le médiateur a des compétences qui reposent d'une part, sur des techniques relationnelles et des outils de communication et d'autre part, sur le développement d'une pratique d'analyse réflexive et contextualisée.

Il construit un cadre de travail qui garantit impartialité et confidentialité. Il préserve son indépendance vis-à-vis des courants d'idées et des convictions des différentes parties. Il respecte les principes de déontologie et d'éthique ainsi que le cadre légal et réglementaire spécifique.

## **C. COMPÉTENCES VISÉES PAR LA FORMATION**

### **1. Etablir une communication professionnelle**

- Utiliser de manière pertinente des outils de communication diversifiés
- Au niveau verbal, développer des capacités à reformuler
- Pouvoir transcrire des accords et des conventions
- Montrer une curiosité à se former de manière permanente
- Démontrer une capacité à expliquer, transmettre

### **2. Aider à préciser la nature du conflit, les besoins et les intérêts de chacun**

- Repérer les dynamiques et les blocages relationnels entre les personnes
- Appréhender la gestion de crise et les situations d'urgence
- Gérer l'éristique (ou polémiques) afin d'appréhender les expressions conflictuelles
- Construire un espace de parole
- Clarifier la situation de chacune des parties
- Permettre la prise de conscience des besoins respectifs et de ceux des enfants
- Ecouter les émotions
- Prendre de la distance et gérer ses propres émotions face aux enjeux du conflit

### **3. Etablir la reconnaissance réciproque du bien fondé de chacun**

- Faire accepter les différences, être en ouverture à l'un et à l'autre
- Favoriser et organiser un contexte de négociation
- Garantir un temps de parole équitable
- Reconnaître et valoriser les différences
- Rétablir les conditions d'écoute entre les personnes
- Restaurer un dialogue direct entre les personnes
- Faire émerger les points d'accord et de désaccord
- Garantir l'impartialité et la neutralité du médiateur

### **4. Restaurer les liens et accompagner le changement**

- Impulser la recherche de solutions
- Activer le processus de créativité
- Maintenir une communication de qualité entre les personnes
- Créer les conditions pour que les personnes s'approprient la résolution de leur conflit
- Aider à organiser des liens nouveaux entre les personnes
- Engager les personnes dans la recherche de la faisabilité des options proposées par elles-mêmes
- Accompagner le démarrage du projet défini

### **5. Contractualiser et garantir le cadre de la médiation**

- Poser sa légitimité en tant que médiateur
- Poser les règles et les maintenir
- Formaliser les engagements investir une posture de tiers impartial
- Fixer les règles déontologiques en vigueur
- Développer des aptitudes à gérer la maïeutique