

INTERVIEW : NATACHA WAKSMAN

Certificat de Spécialisation - La médiation dans l'institution : maîtrise et analyse de pratique du médiateur

Depuis 2018, Cnam Entreprises propose un certificat dédié à la médiation dans l'institution dans son catalogue de formation. Pour en savoir plus, Natacha Waksman, médiatrice et responsable du « Certificat de spécialisation - La médiation dans l'institution: maîtrise et analyse de pratique du médiateur » au Cnam répond à nos questions afin de nous présenter cette offre.

Cnam Entreprises : A qui s'adresse ce certificat et quelles sont les conditions d'accès ?

Natacha Waksman : Tout d'abord, il est important de situer la médiation dans une organisation qui peut être exercée à différents niveaux : entre l'organisation et ses usagers (clients, bénéficiaires, ...) ; entre l'organisation et ses agents (services administratifs, DRH) ; ou pour des conflits entre agents de la même organisation.

Ce certificat s'adresse à tout médiateur exerçant sa fonction au sein d'une organisation ou pour une organisation (administration, établissement public, entreprise, collectivité, etc.) ainsi que tout collaborateur de médiateur et toute personne destinée à le devenir.

Pour suivre cette formation, les candidats doivent justifier d'un niveau bac+3 (diplôme ou équivalent par validation des acquis de l'expérience ou validation des études supérieures) et d'une expérience professionnelle d'au moins trois années, tous domaines.

C.E : Quelles compétences seront développées au cours de cette formation ?

N. W : L'enjeu majeur de cette formation certifiante est de pouvoir atteindre le niveau d'exigence nécessaire à l'exercice du métier, c'est-à-dire : être prêt à soutenir une position de médiateur quels que soient la matière et le domaine, développer un comportement assertif et une écoute active, et être en capacité d'analyser les enjeux qui accompagnent le développement de la médiation.

En ce qui concerne le programme de formation, il vous permettra d'appréhender la médiation et la posture du tiers-médiateur à travers des mises en situation et des cas concrets, étayés par un socle méthodologique, un éclairage sur les conflits et le rapport de chacun à l'autrui. Il donne une place particulière aux enjeux propres à la médiation pratiquée pour ou au sein d'une organisation.

C.E : Quelles sont les spécificités de cette formation ?

N. W : Le parti-pris de cette formation est de proposer aux médiateurs en institution un parcours exigeant et approfondi à la médiation, afin de contribuer à consolider leur place de « tiers » au sein de leur organisation, quels que soient leur périmètre et le type de médiation assuré. Cette formation propose une approche généraliste de la médiation centrée sur le questionnement, le travail de la posture et l'éthique du médiateur. Elle permet aux apprenants de faire des liens entre leur pratique et les principes fondamentaux de la médiation. Des temps d'analyse de pratique et des études de cas sont conçus pour penser la place de la médiation dans l'organisation et permettre aux acteurs de la formation de progresser dans leur pratique et de la faire évoluer.

La formation proposée a vocation à accueillir des médiateurs (ou futurs médiateurs) de différentes organisations. Cette diversité nourrit la qualité des échanges et enrichit la pratique des participants.

Le rythme des sessions est étalé sur 9 mois à raison d'une session de 2 jours par mois. Le rythme choisi répond à un choix pédagogique appuyé sur le constat que l'acquisition de la posture de médiateur s'effectue par étapes successives et progressives, car elle vient remettre en cause des manières de penser et d'agir profondément installées.

C.E : Comment les missions du médiateur ont-elles évolué au sein des organisations ?

N.W : La fonction de médiateur pour ou au sein d'une organisation est relativement récente et recouvre une pluralité de pratiques. Au cours des dernières années, cette activité s'est professionnalisée, tant pour se conformer aux exigences du cadre législatif et réglementaire que pour répondre aux attentes des personnes de pouvoir dialoguer au sein d'espaces dédiés, en chair et en os. La diffusion d'une culture de médiation et l'action des médiateurs au sein des organisations contribuent à donner aux organisations un visage plus humain.

La place importante donnée dans notre certificat à l'oralité, la facilitation de rencontres en présence des personnes, se veut en écho à cette aspiration forte observée au sein de la société.

Vous souhaitez en savoir plus sur la médiation ?

Retrouvez tout le descriptif du certificat :

<https://www.cnam-entreprises.fr/catalogue-de-formations/mediation/certificat-de-specialisation-la-meditation-dans-l-institu>

N'hésitez pas à consulter l'ensemble de nos formations dans le domaine de la médiation :

<https://www.cnam-entreprises.fr/catalogue-de-formations/mediation/>



Interview Natacha Waksman

23 septembre 2022