

PROGRAMME ET METHODE PEDAGOGIQUE

EXPERIMENTER LA POSTURE DE MEDIATEUR CNV DANS VOTRE ACTIVITE PROFESSIONNELLE

OBJECTIFS

- Découvrir le processus CNV en lien avec la médiation
- Découvrir le processus de la médiation CNV
- Sensibiliser aux compétences à acquérir pour pratiquer la médiation CNV dans le milieu professionnel
- Expérimenter la posture de médiateur CNV

DEROULEMENT DE LA FORMATION

JOUR 1 L'intention de la CNV et ses enjeux, l'intention de la médiation CNV, l'intention du médiateur CNV, les compétences du médiateur CNV, les différenciations apportées dans la médiation par l'utilisation du processus CNV

CAPACITES DÉVELOPPÉES

- Expliquer l'intention de la CNV et ses enjeux, l'intention de la médiation cnv
- Identifier le rôle de l'intention dans la posture du médiateur CNV
- Poser son intention avant de démarrer un échange en vue de résoudre un conflit
- Repérer les différentes compétences du médiateur CNV
- Comprendre les différenciations apportées dans la médiation par l'utilisation du processus CNV : les faits distingués des interprétations ; les sentiments différents des jugements ; les besoins différents des stratégies ; demandes différentes des exigences

JOUR 2 Le cadre de la médiation, l'entrée en médiation, l'application des notions de faits, sentiments et besoins dans l'entretien préalable avec le médiant, les différentes formes de reformulation

CAPACITES DÉVELOPPÉES

- Identifier le rôle du cadre pour asseoir l'autorité du médiateur
- Repérer les différentes formes de reformulation
- Transformer les propos des médians (pensées et jugements) en faits, sentiments et besoins, par une écoute empathique ciblée.

JOUR 3 Les étapes de la médiation, la réponse du médiateur face aux « résistances » des médians au moment du premier entretien avec un médiant, la compétence d'auto empathie du médiateur, mise en jeu d'une séquence de médiation CNV face à 2 médians, évaluation des acquis

CAPACITES DÉVELOPPÉES

- Clarifier les 1ères étapes à mettre en place pour la médiation
- Utiliser l'auto empathie face à une situation difficile pour le médiateur
- Transformer les « résistances » des médians en besoins
- Identifier leurs acquis en lien avec les objectifs de la formation.
- Evaluer les actions concrètes à poser pour approfondir la formation

DEMARCHE ET METHODES PROPOSEES

La démarche de formation proposée s'appuie sur les principes d'alternance entre apports de connaissances théoriques, démonstrations, appropriation par expérimentation.

L'outil de communication retenu pour cette formation est le processus de Communication Non Violente mis au point par Marshall Rosenberg ; c'est une démarche fondée sur la prise de conscience de ce qui facilite ou entrave la communication et sur la responsabilisation de chacun dans la relation.

Ce processus permet de sortir du « qui a tort, qui a raison ». Ce processus est particulièrement efficace et fiable pour prévenir les conflits et pour les résoudre de manière pacifique, que les autres parties soient familiarisées ou non avec le processus. Il permet, à partir de l'expression et de la reconnaissance réciproque des besoins de chacun, de trouver et mettre en place des solutions satisfaisantes pour tous et durables.

METHODES: FORMATION/EXPERIMENTATION/ACQUISITION

- Formation en grand groupe avec le formateur pour intégrer la théorie
- Des travaux en petits groupes pour explorer les modes opératoires sur des situations concrètes et permettre les transferts de bonnes pratiques, accompagnés par le formateur et les assistants.
- Un retour en grand groupe pour partager les acquisitions communes ainsi qu'une mise en perspective, pour application dans les différents milieux d'activité des participants.

LES MOYENS PEDAGOGIQUES:

- des apports théoriques sur le processus CNV et la médiation,
- des exemples concrets tirés de l'expérience du formateur médiateur,
- des démonstrations par le formateur,
- appropriation de ces apports par des exercices pratiques de découverte,
- exercices d'application tirés de situations professionnelles rencontrées par les participants, jeux de rôle sur les situations professionnelles,
- évaluation à l'issue de la session pour mise en action sur le terrain.

EVALUATION FORMATIVE

Nous mettons en œuvre une évaluation coproduite avec les stagiaires eux-mêmes. Cet aspect a une fonction pédagogique en soi, car pouvoir reconnaître ses avancées et ses acquisitions est un facteur d'intégration de nouvelles aptitudes. A l'issue de la session, le participant procèdera à une auto-évaluation, en appliquant le processus CNV :

- Points principaux d'apprentissage
- Points d'appui : observations, besoins satisfaits
- Points d'amélioration : observations, besoins non satisfaits, plan d'action

Une feuille d'évaluation de compétences est remise à chaque stagiaire leur permettant d'évaluer leurs acquis. Une deuxième évaluation permet d'évaluer les modalités pédagogiques et le contenu de la formation, de mesurer le degré de satisfaction à chaud du stagiaire pour adapter les formations suivantes aux besoins spécifiques des participants

DOCUMENTS ET SUPPORTS POUR LES STAGIAIRES

Il sera remis à chaque stagiaire une attestation de formation, à l'issue de la session. Chaque stagiaire reçoit des fiches comprenant :

- les principales notions théoriques abordées.
- la feuille d'évaluation de fin de session.

ENCADREMENT PEDAGOGIQUE La formation est animée par des formateurs et formatrices certifiés par le CNVC et médiateurs et médiatrices CNV, membres de l'équipe pédagogique et formateurs de l'Ecole des Médiateurs CNV.

Ecole des Médiateurs CNV – Association Loi 1901 - 114 rue de la Roquette – 75011 PARIS
Siret 78863718900010 – Code APE 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°11 75 49213 75 auprès du Préfet de Région d'Ile-de-France