

## Se former au Métier de Médiateur et à la Pratique de la Médiation CNV

### Formation généraliste

#### PUBLIC VISE

Cette formation s'adresse à :

- toute personne qui souhaite exercer l'activité de médiateur ;
- tout professionnel qui souhaite intégrer des compétences de médiation dans son activité professionnelle ou devenir médiateur : conseillers pédagogiques, coachs, formateurs, cadres d'entreprise, de collectivités territoriales ou d'associations, managers, DRH, toutes personnes en relation d'aide et / ou d'enseignement, travailleurs sociaux...
- tout professionnel exerçant des métiers réglementés : juristes, notaires, experts, médecins, psychologues...

#### NIVEAU DE CONNAISSANCES PREALABLES NECESSAIRES

Afin de suivre au mieux l'action de formation susvisée et d'obtenir la qualification à laquelle elle prépare, le stagiaire est informé qu'il est nécessaire, avant l'entrée en formation, d'avoir suivi au moins les modules de formation aux bases du processus de Communication Non Violente (CNV) d'une durée totale de 6 jours.

#### OBJECTIFS GENERAUX DE LA FORMATION

- Formation au métier de médiateur généraliste.
- Acquisition des compétences de médiateur pour toutes formes de médiation (civiles et commerciales, conventionnelles et judiciaires).

#### ORGANISATION DE LA FORMATION

19 jours de formation répartis en :

- 2 modules de 2 jours pour renforcer les acquis des bases de la CNV au service de la médiation,
- 5 modules de 3 jours pour acquérir les compétences du métier de médiateur avec le processus CNV, complétés par un travail personnel en intersession et la participation à un groupe de pratique.

#### CONTENU DE LA FORMATION, COMPETENCES DEVELOPPEES

##### Module 1 Les bases de la CNV au service de la médiation

- Apports de la CNV dans le processus de la médiation.
- Apprentissage des différenciations clés du processus CNV : distinction entre faits et interprétations, entre sentiments et évaluations/jugements, entre besoins et stratégies et entre demandes et exigences.
- Saisir les faits derrière les interprétations et les jugements.
- Accueillir les sentiments et les émotions, derrière les évaluations et les représentations.
- Clarifier les besoins qui sous tendent les stratégies.
- L'intention du processus CNV : priorité de la connexion sur la solution.

A la fin de ce module le stagiaire aura acquis les capacités de :

1. Comprendre les différenciations apportées par le processus CNV dans la médiation.
2. Saisir les faits concrets qui ont déclenché le conflit.
3. Se mettre en lien avec les émotions et les besoins des médiateurs.

## Module 2 Suite des bases de la CNV au service de la médiation

- Les évaluations masquées.
- La reformulation miroir dans le processus de médiation CNV.
- La reformulation empathique CNV.
- L'approfondissement des besoins au service d'une solution « juste » pour les médiateurs.

A la fin de ce module, le stagiaire aura acquis les capacités suivantes :

1. Comprendre le sens de repérer les évaluations masquées en médiation.
2. Comprendre l'intérêt de la reformulation miroir et empathique en médiation.
3. Discerner les besoins qui servent de stratégies à d'autres besoins plus essentiels.

## Module 3 Présentation et fondements de la médiation

- Philosophie et contexte de la médiation.
- Concepts, définitions, comparaison avec d'autres modes de résolution des conflits (procédure judiciaire, arbitrage, droit collaboratif ...), d'autres approches d'accompagnement (thérapies, coaching, négociation ...) et leurs champs respectifs d'application.
- Réglementation de la médiation en France.
- Déontologie et éthique du médiateur.
- Intention de la médiation CNV et du médiateur CNV.
- Cadre de la médiation : présentation des étapes et du déroulement de la médiation CNV.
- Pratique de l'explication du cadre aux médiateurs lors du premier coup de fil et de l'entretien préalable.

A la fin de ce module, le stagiaire aura acquis les capacités de :

1. Expliquer l'intention de la Médiation CNV et ses enjeux.
2. Discerner l'opportunité de la médiation comme mode de gestion des conflits par rapport à d'autres modes de résolution et à d'autres approches d'accompagnement.
3. Exposer aux médiateurs le cadre de la médiation ainsi que les règles éthiques et déontologiques. Comprendre et exprimer les besoins auxquels ces règles répondent.

## Module 4 Les 1ères étapes de la médiation

- Préparation de la session de médiation : dispositif pour entrer en médiation, organisation matérielle, les différentes options pour démarrer la médiation, la convention de médiation.
- Auto empathie du médiateur face à une demande de médiation.
- Confidentialité et consentement éclairé des médiateurs.
- Aborder les résistances / peurs des médiateurs par l'écoute empathique lors du premier coup de fil et de l'entretien préalable.
- Pratique du premier coup de fil avec le demandeur d'une médiation et l'autre partie concernée
- Pratique de l'entretien préalable avec chaque médiateur.

A la fin de ce module le stagiaire aura acquis les capacités suivantes :

1. Préparer la médiation et clarifier les 1ères étapes à mettre en place pour la médiation.
2. Expliquer aux médiateurs l'intention, le cadre et le déroulé de la médiation, le rôle et l'éthique du médiateur.

3. S'assurer du consentement éclairé des médiateurs et de leur engagement à une participation active.
4. Recevoir un médiateur en entretien individuel.
5. Entendre avec empathie les peurs, jugements, pensées, critiques des médiateurs en entretien individuel et les traduire en besoins, valeurs, motivations.

## Module 5 Suite des étapes de la médiation et compétences du médiateur CNV

- Exemple concret de la mise en œuvre du processus de médiation CNV dans une session plénière : DVD Médiation de Couple de l'Ecole des Médiateurs CNV.
- Le cadre en session plénière : l'objet, la durée, la méthodologie des échanges, les accords sur les règles de fonctionnement, le rappel du coût, les conditions d'une interruption ou d'un arrêt de la médiation.
- L'art du questionnement en médiation.
- Accueil des propos des médiateurs par l'usage des différents types de reformulation : miroir, synthèse, empathique CNV.
- Accompagnement des médiateurs jusqu'à la reformulation réciproque des besoins de chacun.
- Auto empathie du médiateur, pour garder sa neutralité, son impartialité et sa bienveillance pendant la médiation.

A la fin de ce module, le stagiaire aura acquis les capacités suivantes :

1. Poser le cadre en session plénière et clarifier auprès des médiateurs le déroulement du processus de médiation.
2. Traduire les propos de chacun des médiateurs en situations/problèmes, sentiments, besoins.
3. Développer son auto empathie dans les moments « difficiles » de la médiation.

## Module 6 Approfondissement de l'écoute des émotions dans la conduite d'une médiation

- L'importance de l'intention du médiateur tout au long du processus de médiation.
- Les compétences à développer par le médiateur pour garder sa qualité de présence centrée sur les médiateurs.
- Le médiateur face à la gestion de ses propres émotions pour garder sa posture d'impartialité et de neutralité au service de la médiation.
- L'attention au non verbal, aux non-dits, aux interprétations, aux suppositions...
- La place du silence dans le processus de médiation.
- La régulation des médiateurs confrontés à des émotions.
- La vérification de la compréhension réciproque.

A la fin de ce module, le stagiaire aura acquis les capacités suivantes :

1. Nommer et s'appuyer sur son intention, pendant tout le déroulé de la médiation.
2. Prendre en compte les signes non verbaux et les non-dits pour questionner et clarifier ce qui se passe pour chacun des médiateurs.
3. Repérer les faits derrière les interprétations et suppositions.
4. Traduire les représentations, les « croyances », les jugements des médiateurs en besoins en s'appuyant sur la situation concrète.
5. Utiliser l'art du silence pour permettre d'approfondir la compréhension réciproque du vécu de chaque médiateur.
6. Amener chacun des médiateurs à pouvoir redire les faits et les besoins exprimés par l'autre médiateur.
7. Se donner les moyens de réguler une perte de neutralité et d'impartialité, par le silence, la respiration, l'auto empathie.

## Module 7 La solution en médiation et l'accord final

- La demande en CNV.
- La recherche des solutions avec créativité.
- Le protocole d'accord final : l'opposabilité aux tiers, l'accord transactionnel, l'homologation...
- L'évaluation de sa pratique par le médiateur : auto-évaluation pour mesurer ses acquis et ses pistes d'amélioration, et déterminer les moyens utiles pour consolider ses compétences.

A la fin de ce module le stagiaire aura acquis les capacités de :

1. Accompagner les médiateurs dans la recherche de solutions.
2. Soutenir la rédaction d'un protocole d'accord.
3. S'auto évaluer et évaluer sa pratique de médiation.

### METHODE PEDAGOGIQUE

La formation est construite de manière à permettre aux stagiaires de pratiquer la médiation en autonomie dès la fin du cursus.

Les démarches utilisées sont interactives et coopératives. Cette pédagogie, basée sur l'intelligence collective, favorise la prise de responsabilité et la créativité, par rapport à son propre apprentissage.

Les moyens utilisés :

- Des apports théoriques.
- Des démonstrations par les formatrices à partir d'exemples concrets tirés de l'expérience,
- Des ateliers de recherche ayant pour but de faciliter l'intégration et de préparer les entraînements en mode dynamique.
- Des pratiques de médiations sous forme de jeux de rôles en qualité de médiateurs et de médiateurs, à partir de cas réels de médiations.

Les modes d'apprentissage :

- En grand groupe avec les formatrices pour intégrer la théorie et partager les acquisitions communes.
- En groupes d'apprentissage accompagnés par les formatrices et les assistants, pour les mises pratique.
- En duo ou trio pour soutenir la capacité d'apprentissage et d'évaluation.
- Travail corporel pour développer sa présence et la conscience de soi.
- Entretien individuel avec les formatrices sur demande.
- Supervision des médiations réalisées en intersessions.

### LE DISPOSITIF D'EVALUATION

L'évaluation que nous proposons se déploie tout au long de la formation permettant ainsi d'identifier les acquis des stagiaires et leurs compétences et de mesurer l'impact de la formation au regard des objectifs spécifiques attendus.

Nous mettons en œuvre une évaluation coproduite avec les stagiaires et leurs groupes de pairs, afin de favoriser une prise de conscience ajustée des acquisitions et des aptitudes qui restent à développer.

Une grille d'évaluation est remise à chaque participant lui permettant d'évaluer ses acquis et ses axes d'amélioration.

Dans l'intersession, il lui est redemandé de participer à des groupes de pratiques.

En fin de cursus, un entretien d'évaluation avec chacun des stagiaires, permettra d'identifier :

- les acquis au regard des objectifs de la formation,
- le plan d'action le plus approprié pour soutenir le développement des compétences.

## SUPPORTS UTILISES PAR LES FORMATEURS

Pour garantir une animation interactive, les formateurs utilisent des supports de formation tels que paper board, vidéo projecteur, DVD et fiches techniques.

La formation prévoit l'intervention de personnalités au cours des modules : médiateurs, avocats, magistrats... qui apportent leurs témoignages et connaissances de la médiation et enrichissent le parcours de formation de leurs expériences pratiques.

## DOCUMENTS ET SUPPORTS POUR LES STAGIAIRES

Chaque stagiaire reçoit des fiches techniques et les informations suivantes :

- Les concepts, les définitions, les spécificités de la médiation.
- La déontologie et l'éthique du médiateur.
- La médiation comparée à d'autres modes de résolution des conflits.
- L'intention de la médiation avec le processus CNV.
- Le cadre et le déroulé de la médiation CNV.
- Les différentes étapes de la médiation.
- La reformulation miroir.
- La reformulation empathique.
- Les évaluations masquées.
- Le premier coup de fil.
- L'entretien préalable.
- La session plénière.
- La convention de médiation.
- L'accord final.

## VALIDATION DE LA FORMATION

A l'issue de la formation, l'Ecole délivre au stagiaire une attestation de formation précisant les heures effectuées et les capacités acquises.

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

VOIR DOCUMENT ANNEXE