

# La Médiation CNV

## Communication Non Violente

### Quand la Communication Non Violente rencontre la médiation : une plus grande amplitude dans la résolution de conflits

La CNV développe une profonde dextérité relationnelle. Le mode de communication et la dynamique qu'elle instaure entre les personnes, y compris dans des situations difficiles, installent les bases solides d'un dialogue ouvert et confiant. Une si vive intelligence relationnelle... il aurait été dommage de ne pas en tirer parti dans l'art subtil de la médiation !

Au delà de l'observation des faits et de l'écoute des points de vue, la médiation CNV donne un rôle dynamique aux émotions. Elles servent de balises dans l'océan agité du conflit et fournissent des informations précieuses sur la racine du litige. Le médiateur CNV se saisit des émotions et des croyances pour les traduire en besoins. Il accompagne chacun dans l'exploration et l'expression de ses besoins puis dans l'écoute de ceux de l'autre, jusqu'à la reconnaissance mutuelle des besoins. Les personnes accèdent ainsi aux causes profondes de leur conflit. Apparaît alors une perception neuve de la situation et émerge une solution créative élaborée par les participants eux-mêmes, solution qui tient compte des besoins de chacun.

Ce sont surtout les tensions émotionnelles qui empêchent une véritable écoute, masquent les vrais enjeux et entretiennent le conflit. Dès que ces tensions sont libérées, les personnes retrouvent leur pouvoir et se dirigent vers un accord mutuel et durable. Un nouveau lien est créé, fondé sur le respect et l'altérité.

Les spécificités majeures et la force de la médiation CNV résident dans le processus de lecture des situations autant que dans sa capacité à accueillir les faits, les points de vue et les émotions pour les transformer.

**La médiation et la CNV sont chacune des dynamiques de transformation de conflit, la combinaison des deux potentialise les résultats.**

La Médiation CNV est un processus structuré qui se fait par strates successives. Elle se déroule dans un cadre précis et observe les règles de neutralité, d'impartialité et de confidentialité. Sa pratique repose autant sur un savoir-faire que sur un savoir-être.

#### Domaines d'application de la Médiation CNV

- Relations de couple
- Relations familiales
- Entreprises et milieux professionnels
- Education
- Successions
- Voisinage

#### **DVD : Une médiation de couple filmée par Lou Inglebert et Simon Kobayashi.**

Un couple se déchire depuis des mois à propos de leur fils de 26 ans qui vit toujours à la maison. Le père considère son fils comme un parasite, accusant sa femme de l'infantiliser. La mère veut offrir à son fils les meilleures conditions pour qu'il ait un avenir épanouissant. Soutenu par la médiatrice CNV, le couple va au coeur du conflit pour le dénouer et refaire alliance.

Une vidéo de 1h38 (Médiation 1h21 – Commentaires : 17 mn).

DVD disponible sur demande : 20 €

# L'Ecole des Médiateurs CNV

## Annie Gosselin, fondatrice de l'école et directrice pédagogique

### Au delà de la justice... la justesse

Si les vocations naissent au creux de l'enfance, celle d'Annie Gosselin s'est dessinée dans une famille où les mots comme les silences avaient souvent le goût acide des conflits. Ce qui l'amène naturellement au métier d'avocate. Spécialiste du droit des affaires, elle exerce pendant 22 ans au barreau de Paris. Elle y découvre que la justice avance régulièrement dans la direction du combat en exacerbant les conflits. D'ailleurs, la terminologie juridique est éloquente : il est avant tout question d'adversaires, d'attaque et de défense. A l'issue du procès, les adversaires sont parfois devenus des ennemis. A la recherche d'une autre voie qui soutienne les personnes sans les opposer, Annie Gosselin s'initie à la communication non violente (CNV) : une façon de dialoguer qui aboutit à des solutions gagnant-gagnant, c'était inespéré ! Dès lors, son chemin est balisé. Elle s'engage dans une formation à la médiation et à la CNV puis abandonne sa robe d'avocate pour endosser celle, plus légère, de médiatrice. D'instinct, elle intègre la communication non violente à sa nouvelle pratique professionnelle. Au-delà de la compréhension mutuelle qui fait émerger un accord durable, la médiation CNV a aussi des vertus pédagogiques : elle montre à chacune des deux parties une voie non agressive à cultiver à l'avenir dans son quotidien. La boucle est bouclée, l'heure est venue de créer une école de médiateurs CNV. Cette fois, c'est une aventure collective, une pédagogie vivante et concrète, imaginée et bâtie en équipe. Une manière de vivre la coopération et d'essayer avec bonheur cette culture du lien. Annie Gosselin a trouvé sa position d'équilibre intérieur, celle adoptée par ceux qui pratiquent les arts martiaux : la position juste.

L'Ecole des Médiateurs CNV est affiliée à l'ANM (Association Nationale des Médiateurs) et à l'ACVNF (Association pour la Communication Non Violente Française).

L'école s'inscrit dans les préconisations de la directive 2008 du Parlement Européen sur la médiation civile et commerciale.

## Les formations

---

### ① Formation au métier de Médiateur CNV

Cursus de 25 jours répartis en 8 modules

Formation homologuée par le Conseil National des Barreaux

Objectifs :

- formation au métier de médiateur généraliste
- acquisition des compétences de médiateur pour toutes formes de médiation (civiles et commerciales, conventionnelles et judiciaires).
- accréditation comme Médiateur CNV.

Public concerné : managers, DRH, cadres d'entreprise, de collectivités territoriales ou d'association, professionnels de la justice, formateurs, conseillers pédagogiques, coaches, toute personne en relation d'aide et / ou d'enseignement, enseignants, travailleurs sociaux.

Pré requis : avoir suivi au moins les 6 jours des modules de bases de formation à la CNV, entretien téléphonique avec une responsable de l'équipe pédagogique.

La formation se déroule en résidentiel en Haute Loire

## ② Formation à la Médiation CNV pour avocats

Cursus de 9 jours répartis en 3 modules

Formation homologuée par la Conseil National des Barreaux

Objectifs :

- formation à un processus de gestion de conflits qui enrichit la compréhension des situations conflictuelles complexes
- expérimentation de l'approche spécifique de la Médiation CNV
- formation aux compétences de Médiateur CNV
- développement de ressources et moyens pour mieux faire face au stress lié aux tensions et conditions de l'exercice individuel et collectif du métier d'avocat

La formation se déroule à Paris

## ③ Formation à la Médiation CNV pour médiateurs en activité

Cursus de 9 jours répartis en 3 modules

Objectif : Formation à l'approche spécifique de la Médiation CNV

- prise en compte les émotions des médiateurs pour en faire une source d'informations précieuse sur la racine des conflits, par leur traduction en besoins universels,
- gestion du stress face à une situation difficile pour en faire un moteur de transformation,
- ancrage dans l'intention, point d'appui permanent du bon déroulement de la médiation,
- centrage, face aux tensions qui se jouent entre les médiateurs,
- transformation des résistances des médiateurs, en moyens pour cheminer vers plus de confiance et d'engagement dans le processus de médiation.

Public concerné : médiateurs, avocats, juges, notaires qui pratiquent la médiation dans le cadre de leur activité professionnelle et qui souhaitent aller plus loin dans l'accompagnement des situations difficiles, pour amener une résolution durable des conflits.

Pré requis : exercer l'activité de médiateur

La formation se déroule à Paris

## ④ Sensibilisation à la médiation CNV en milieu professionnel

Formation de 3 jours

Objectifs :

- découvrir la médiation avec le processus CNV comme mode alternatif de prévention et de résolution de conflit dans le milieu professionnel
- découvrir l'apport spécifique de la CNV dans la médiation
- découvrir le processus de la médiation CNV, ses étapes
- sensibiliser aux compétences à acquérir pour pratiquer la médiation CNV dans le milieu professionnel
- expérimenter la posture de médiateur CNV pour soutenir les parties en confrontation jusqu'à la reconnaissance réciproque des besoins

Public concerné : toute personne, DRH, dirigeant, travailleurs sociaux, animateurs, policiers, enseignants, coaches, avocats... amenés dans leur profession à gérer des conflits.

Pré requis : lecture d'un des ces deux livres au choix :

Les mots sont des fenêtres ou des murs - Marshall Rosenberg

Cessez d'être gentil, soyez vrai - Thomas d'Ansembourg

La formation se déroule à Lille, Toulouse, Paris, Lyon et Rennes

## L'équipe pédagogique

---

### **Annie GOSSELIN**

Médiatrice, directrice pédagogique de l'Ecole des Médiateurs CNV  
Formatrice CNV certifiée par le Centre pour la Communication NonViolente depuis 2002 Formatrice en médiation depuis 15 ans  
Avocate spécialisée en Droit des Affaires au Barreau de Paris pendant 22 ans  
DESS en Droit des Affaires, formée au modèle de gouvernance coopérative

### **NATHALIE SIMONNET**

Avocate au barreau de Paris, formée à la CNV  
Médiatrice formée à la médiation par l'Institut Armédis et à la Médiation CNV par l'Ecole des Médiateurs CNV  
10 ans d'expérience professionnelle à la direction juridique de grands groupes de télécommunications, négociations internationales et management d'équipes  
DEA en droit public interne. DEA en sciences politiques. Université Paris 2.

### **GENEVIEVE BOUCHEZ WILSON**

Médiatrice, formatrice et intervenante en gouvernance sociocratique  
Formatrice CNV certifiée par le Centre pour la Communication NonViolente depuis 2006  
20 ans d'expérience de direction d'établissements culturels et socioculturels  
Expériences de gestion des organisations sociales  
Licence en Droit. Maîtrise de sociologie. DESS « ingénierie de formation » Université Lyon 2.

### **PASCALE FAIVRE**

Médiatrice  
Formatrice CNV certifiée par le Centre pour la Communication NonViolente depuis 2009  
Formatrice en relations humaines, Professeur de Yoga  
DESS de finances et gestion de patrimoine, formation de formateurs IFEPP

### **BEATRIX PIEDTENU**

Médiatrice  
Formatrice CNV certifiée par le Centre pour la Communication NonViolente depuis 2009  
Formatrice et intervenante en gouvernance sociocratique  
35 ans d'expériences de formation et d'intervention dans les collectivités territoriales, les entreprises et les associations, dont 6 ans en Afrique de l'Ouest dans des projets de développement

### **LISE RODIEN**

Médiatrice  
Formatrice CNV certifiée par le Centre de Communication Non-Violente en 2010  
Formatrice en relations humaines, enseignante en communication auprès du personnel enseignant et infirmier. Enseignante de différentes approches de mouvement corporel

**Contact presse** : Anne Schombourger

01 47 91 20 03 / 06 70 60 26 68 • [anne.schombourger@gmail.com](mailto:anne.schombourger@gmail.com)

**Blog de l'Ecole des Médiateurs CNV :**

<http://ecoledesmediateurscnv.typepad.com/ecole-des-mediateurs-cnv/>

## Communication Non Violente • l'ABC de la CNV

La communication non violente nous permet d'exercer et de déployer des compétences relationnelles. Parce qu'elle privilégie la qualité de l'écoute de soi et de l'autre, la CNV génère le respect mutuel. Elle nous aide à exprimer nos sentiments et nos besoins de façon claire, elle nous montre comment entendre ceux des autres, ce qui nous libère des à-priori, des jugements, des reproches, des accusations et nous amène à une perception neuve de nous-même et des autres. Elle crée les bases d'une communication authentique et un esprit de collaboration mutuelle.

Son processus repose sur 4 étapes :

- \* 1. Observation objective de la situation
- \* 2. Identification des sentiments qu'éveille la situation
- \* 3. Identification des besoins qui sont à la racine des sentiments
- \* 4. Formulation d'une demande en vue de satisfaire ces besoins

Le concept et les techniques de la Communication Non Violente ont été mis au point, au milieu des années 1960, par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie clinique.

Le siège social - Center for Nonviolent Communication - est basé aux États-Unis, en Californie.

La CNV est pratiquée dans de nombreux pays. Elle contribue à la résolution de conflits dans diverses organisations : écoles, entreprises, santé, administrations publiques, prisons...

Livre de référence : Les mots sont des fenêtres. Marshall Rosenberg

[www.nvc-europe.org](http://www.nvc-europe.org)