

Formation Cycle 1

Cursus « Tout public » Devenir médiateur CNV

PUBLIC VISE

Cette formation s'adresse à toute personne qui souhaite exercer le métier de médiateur et/ou développer la posture de Médiateur CNV dans son activité professionnelle.

PRE-REQUIS

Afin de suivre au mieux l'action de formation susvisée et 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 et
- d'avoir lu les ouvrages de Marshall Rosenberg suivants : « Les mots sont des fenêtres » et « dénouer les conflits par la communication non violente » aux éditions Jouvence.

OBJECTIFS

Se former au métier de médiateur généraliste par l'acquisition des compétences de Médiateur CNV pour toutes formes de médiation : conventionnelles et judiciaires en toutes matières (civiles, commerciales ...).

DUREE - ORGANISATION

19 jours de formation répartis en :

- 1 module de 4 jours pour intégrer les spécificités du processus CNV dont s'inspire le processus structuré de la médiation des médiateurs CNV,
- 5 modules de 3 jours pour acquérir les compétences du médiateur CNV.

Formation dispensée en formule « résidentiel » avec arrivée et travail des stagiaires la veille au soir de chaque module, soit sur 172 heures complétées par un travail personnel en intersession et par la participation à un groupe de pratique.

PROGRAMME, CONTENU, COMPETENCES DEVELOPPEES

Module 1 Le processus CNV au service de la médiation : Le médiateur et la connexion

- Apports de la CNV dans le processus de la médiation.
- Apprentissage de différenciations clés utiles au médiateur 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 émotions, derrière les évaluations et les représentations.
- Clarifier les besoins qui sous tendent les positions de chacun.
- L'intention du processus : Priorité de la connexion sur la solution.
- Savoir traduire les évaluations masquées en médiation.

Ecole des Médiateurs CNV – Association Loi 1901

114 rue de la Roquette – 75011 PARIS

Courriel : formationmediateurscnv17@gmail.com - [http:// : www.ecoledesmediateurscnv.typepad.com](http://www.ecoledesmediateurscnv.typepad.com)

Siret 78863718900010 – Code APE 8559A

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

Secrétariat gestion des dossiers d'inscription et réception des chèques :

EMCNV, Emmanuelle Dabbene, 114, rue de la Roquette 75011 Paris

- L'écoute active du médiateur CNV
 - l'importance de la reformulation miroir associée à des questions de clarification dans le processus de médiation CNV.
 - La capacité du médiateur CNV à traduire ce que disent les médians en besoins pour que les messages de chacun soient entendus par l'autre. (Traduction empathique CNV).
- L'approfondissement des besoins au service d'une solution durable pour les médians.

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

- Comprendre les différenciations apportées par le processus CNV dans la médiation.
- Saisir les faits concrets qui ont déclenché le conflit.
- Se mettre en lien avec les émotions et les besoins des médians.
- Comprendre le sens de repérer les évaluations masquées en médiation.
- Comprendre l'intérêt de l'écoute active du médiateur CNV (la reformulation miroir et la traduction empathique CNV).
- Discerner les besoins qui servent de stratégies à d'autres besoins plus essentiels.

Module 2 Présentation et fondements de la médiation : Le médiateur et le conflit

- Définition et contexte de la médiation.
- Concepts, définitions, comparaison avec d'autres modes de résolution des conflits (procédure judiciaire, arbitrage, conciliation, droit collaboratif, etc.), d'autres approches d'accompagnement (thérapies, coaching, négociation, etc.) 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 médians lors du premier coup de fil et de l'entretien individuel
- Le médiateur et son rapport au conflit.

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

- Expliquer l'intention de la Médiation CNV et ses enjeux.
- 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.
- Exposer aux médians le cadre de la médiation ainsi que les règles éthiques et déontologiques et les besoins auquel ces règles répondent.
- Connaître ses points de vigilance en tant que médiateur pour garantir sa neutralité et son impartialité.

Module 3 Les 1ères étapes de la médiation : Le médiateur et l'écoute

- 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 médians.
- Aborder les résistances / peurs des médians 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 médiant.

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

- Préparer la médiation et clarifier les 1ères étapes à mettre en place pour la médiation.
- Expliquer aux médians l'intention, le cadre et le déroulé de la médiation, le rôle et l'éthique du médiateur.
- S'assurer du consentement éclairé des médians et de leur engagement à une participation active.
- Recevoir un médiant en entretien individuel.
- Entendre avec empathie les peurs, jugements, pensées, critiques des médians en entretien individuel et les traduire en besoins, valeurs, motivations.

Module 4 La séance plénière : Le médiateur et la « vulnérabilité »

- Exemple concret de la mise en œuvre du processus de médiation CNV dans une session plénière : Démonstration et vidéos de médiations 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 méditants par la pratique de l'écoute active du médiateur CNV (Silence, reformulation miroir associée aux questions de clarification, traduction empathique CNV, synthèse)
- Accompagnement des méditants 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 :

- Poser le cadre en session plénière et clarifier auprès des méditants le déroulement du processus de médiation.
- Traduire les propos de chacun des méditants en situations factuelles, ressentis émotionnels et besoins.
- Mener la phase de reconnaissance mutuelle des besoins.
- Développer son auto empathie dans les moments « difficiles » de la médiation.

Module 5 La recherche des accords : Le médiateur et l'ouverture

- L'importance de l'intention du médiateur tout au long du processus de médiation pour garder sa qualité de présence centrée sur les méditants.
- Le médiateur face à la gestion de ses propres émotions pour garder sa posture d'impartialité et de neutralité au service de la médiation (approfondissement de l'auto-empathie).
- La traduction « rapide » de positions en besoins.
- La vérification de la compréhension réciproque.
- La demande en CNV.
- La recherche des solutions avec créativité.
- 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 suivantes :

- Nommer et s'appuyer sur son intention, pendant tout le déroulement de la médiation.
- Prendre en compte les signes non verbaux et les non-dits pour questionner et clarifier ce qui se passe pour chacun des méditants.
- Utiliser l'art du silence et approfondir la compréhension réciproque du vécu de chaque médiant.
- Se donner les moyens de réguler une perte de neutralité et d'impartialité, par le silence, la respiration, l'auto empathie.
- Accompagner les méditants de la reconnaissance mutuelle des besoins à la recherche de solutions.
- 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 mises en situation sous forme de jeux de rôle sont la forme privilégiée de transmission des savoir faire et savoir être. Les cas de médiation proposés sont tous issus de cas réels menés par les formateurs tous médiateurs. Les stagiaires bénéficient tous d'un coaching personnalisé lors des mises en pratique afin de favoriser leur intégration des apprentissages.

Les moyens utilisés :

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

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 et le parcours d'accréditation.

SUPPORTS UTILISES

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 le cas échéant 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 TRANSMIS

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.
- Le cadre et le déroulé de la médiation CNV.
- Les différentes étapes de la médiation.
- L'écoute active du médiateur CNV
- Les différenciations clés du processus
- Les langages obstacles à la relation
- Les besoins
- Le premier coup de fil.
- L'entretien préalable.
- La session plénière.
- La reconnaissance mutuelle des besoins
- L'accord en médiation.

VALIDATION

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

L'équipe pédagogique de l'Ecole est constituée de praticiens de la médiation ayant tous été formés à la pédagogie de l'Ecole des Médiateurs CNV.