

Formation Cycle 1

Cursus « Médiateur CNV » Intégrer la posture de médiateur CNV dans sa pratique de médiateur

PUBLIC VISE

Cette formation s'adresse à

- Tout médiateur débutant, ou expérimenté qui souhaite renforcer sa formation en intégrant le processus CNV dans sa pratique de la médiation.
- Toute personne ayant une expérience professionnelle dédiée à la gestion de conflit

PRE-REQUIS

Afin de pouvoir suivre 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:

- de justifier d'une formation initiale suivie au sein d'un organisme de formation à la médiation reconnu, ou une expérience professionnelle dédiée à la gestion de conflit (sur entretien uniquement)
- d'avoir suivi les modules de base en Communication Non Violente (6 jours) ou d'être inscrit pour suivre ces modules au moment de l'inscription au cursus présent.
- d'avoir lu les ouvrages de Marshall Rosenberg suivants : « Les mots sont des fenêtres » et « dénouer les conflits par la communication non violente ».

:

OBJECTIFS

Acquérir les principes fondamentaux du processus de la Communication Non Violente au service de la médiation et intégrer le processus de la médiation CNV dans sa posture de médiateur

DUREE - ORGANISATION

13 jours de formation répartis en :

- 1 module de 3 jours pour intégrer les fondamentaux de la CNV au service de la médiation,
- 5 modules de 2 jours pour acquérir les compétences du médiateur CNV en terme de savoir faire et de savoir être

Formation dispensée en formule non résidentiel sur 104 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 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 émotions, derrière les évaluations et les représentations.
- Clarifier les besoins qui sous-tendent les positions de chacun.
- L'intention du processus CNV : Priorité de la connexion sur la solution.
- Les évaluations masquées.
- 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 Les spécificités de la médiation CNV : Le médiateur et le conflit

- Intention de la médiation CNV et du médiateur CNV.
- Le médiateur et son rapport au conflit.
- Confidentialité et consentement éclairé des médians.
- Les spécificités du cadre de la médiation CNV : présentation des étapes et du déroulement de la médiation CNV.
- L'auto-empathie au service du médiateur.

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

- Expliquer l'intention de la Médiation CNV et ses enjeux.
- Expliquer aux médians l'intention, le cadre et le déroulé de la médiation CNV, le rôle et l'éthique du médiateur CNV.
- Utiliser l'auto-empathie face à des difficultés et rester garant de sa neutralité et de son impartialité.
- 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

- La posture de médiateur CNV lors du premier coup de fil et lors de l'entretien individuel.
- Aborder les peurs des médians par l'écoute active du médiateur CNV 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 individuel préalable à la plénière en posture de médiateur CNV.

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

- Renforcer sa posture de médiateur grâce à l'écoute active du médiateur CNV dès le premier coup de fil.
- 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

- Les différentes étapes d'une séance plénière en médiation CNV.
- 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 en médiation CNV.
- La posture de médiateur CNV en séance plénière.

- La reconnaissance mutuelle des besoins de chacun en médiation CNV.
- Le médiateur et l'accueil de la vulnérabilité

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

- Conforter ses compétences par la pratique de la séance plénière d'une médiation CNV
 - Identifier les différentes étapes du processus de médiation CNV
 - Intégrer la phase de reconnaissance mutuelle des besoins pour accompagner le point de bascule en médiation CNV
 - Guider les médiateurs dans la verbalisation réciproque des besoins
 - Accueillir l'intensité émotionnelle des médiateurs par la traduction rapide des jugements en besoin
- Renforcer sa posture de médiateur grâce à l'accueil de ses vulnérabilités.

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

- Les critères de la demande en CNV à l'appui de la recherche des solutions.
- La posture du médiateur CNV lors de la phase de recherche des solutions.
- La traduction « rapide » de positions en besoins.
- La vérification de la compréhension réciproque.
- 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 :

- Guider et soutenir la recherche des solutions pérennes avec créativité n s'appuyant sur les critères de la demande CNV
- Accueillir les « positions arrêtées » par la traduction rapide des stratégies en besoins
- Adapter son écoute en fonction des différentes étapes du processus de médiation CNV
- Mener une médiation CNV des entretiens individuels à la recherche des accords
- Développer sa capacité à 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 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.
- Des partages de pratiques pour conscientiser les spécificités de la médiation CNV.

Les modes d'apprentissage :

- En grand groupe avec les formatrices pour intégrer la théorie et partager les acquisitions communes.
- En duo ou trio pour soutenir le partage de pratique et l'intégration des apprentissages.
- 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

Ecole des Médiateurs CNV – Association Loi 1901
114 rue de la Roquette – 75011 PARIS

Courriel : formationmediateurscnv17@gmail.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'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, une évaluation personnalisée, permettra à chacun 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 :

- > L'intention de la médiation avec le processus CNV.
- > Le cadre et le déroulé de la médiation CNV.
- > Les différentes étapes de la médiation CNV.
- > 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 séance plénière.
- > Mes stratégies face au conflit.
- > La reconnaissance mutuelle des besoins
- > La convention de médiation.
- > 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.