
PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE

Ancrer une posture de médiation avec l'approche systémique - Pour faire de nos tensions et conflits des opportunités de rencontres sincères, de guérison et d'évolution de nos systèmes (collectifs, organisations, institutions, groupes de travail, équipes,
4 jours - 28,00 heures

Public visé

Programme créé : 14/07/2023 - dernière mise à jour : 11/01/2024

Cette formation s'adresse à tout-e professionnel-le qui occupe un poste impliquant des relations interpersonnelles et à toute personne qui souhaite développer sa capacité à prendre soin et gérer des situations de tensions et conflits relationnels. Situations dans lesquelles nous sommes parties prenantes, situations dont nous sommes les témoins, situations où nous sommes légitimes et / ou demandés pour réguler.

Pré-requis

Avoir suivi les 3 modules de base à l'introduction à la CNV (soit 6 jours) avec un-e formateur-trice certifié-e du CNVC.

Les attestations de participation aux modules prérequis seront demandées lors de l'inscription.

Nature de l'action (article L.6313-CT) : L'action suivie est une action de formation

Objectifs pédagogiques

Cette formation permet au-à la stagiaire de développer ses compétences relationnelles et comportementales.

Objectif général :

Acquérir les compétences pour intervenir lors de situation de tensions et de conflits avec une approche systémique

Objectifs pédagogiques :

- ✓ Identifier l'intention de l'intervention en posture de médiation
- ✓ Poser un cadre de sécurité pour soi et ou les autres avant d'intervenir
- ✓ Nommer les étapes clés d'un processus de médiation, régulation, écoute des parties
- ✓ Identifier les étapes d'un processus structuré de médiation



- ✓ Repérer les enjeux relationnels et systémiques
- ✓ Poser les questions au service de la clarification des situations passées et de la résolution des tensions en distinguant observations extérieures, intérieures, systémiques
- ✓ Pratiquer l'empathie en lien avec la situation, l'histoire de la personne et le contexte systémique
- ✓ Contribuer à la reconnaissance des besoins mutuels et à la recherche de stratégies permettant de satisfaire ces besoins mutuels

Contenu de la formation (en demi-journée)

JOUR 1

MATINÉE 1

- ✓ Introduction : présentations, objectifs, déroulés, attentes, accords de groupes
- ✓ Rappel des notions clés de Communication NonViolente et notamment des obstacles à la communication
- ✓ Rappel de différenciations clés

APRÈS-MIDI 1

- ✓ Pratique de la reformulation avec ses différentes dimensions : miroir, empathique, systémique
- ✓ Clés autour de la pratique du feed back : se dire ce qui va et ne va pas, comme moyen de grandir ensemble
- ✓ Bilan de journée

JOUR 2

MATINÉE 2

- ✓ Gestion d'une situation de tension, conflit dans le cas où je suis impliqué.e
 - écoute de ce qui se passe en soi
 - clarification de son intention
 - écoute de ce qui se passe pour l'autre
 - clarification des faits
 - écoute empathique et expression authentique
 - identification des besoins mutuels
 - recherche d'accords durables et consentis
- ✓ Pratique de l'auto-empathie

APRÈS-MIDI 2

- ✓ Entraînements
- ✓ Approfondissement des notions nécessaires et étapes clés du processus de régulation
- ✓ Bilan de la journée

JOUR 3

MATINÉE 3

- ✓ Gestion d'une situation de tension, conflit dont je suis témoin
- ✓ Comment proposer d'intervenir et dans quelle intention
- ✓ Rappel de quelques notions autour de l'expression authentique et entendre un non (au cas où mon intervention n'est pas souhaitée)

APRÈS-MIDI 3

- ✓ Entraînements sur des situations préparées ou issues de l'expérience des participants

JOUR 4

MATINÉE 4

- ✓ Gestion d'une situation de tension, conflit lorsqu'il y a demande de la part des médiateurs
- ✓ Étapes d'un processus structuré de médiation

- ✓ Code de déontologie du médiateur comme source d'inspiration et de soutien
- ✓ Entraînement

APRÈS-MIDI 4

- ✓ Entraînements (suite)
- ✓ Questions réponses
- ✓ Evaluation des compétences acquises et développées
- ✓ Bilan collectif et individuel : engagements de chacun(e)

Ce programme est susceptible d'être vécu dans un ordre différent et/ou d'être adapté en fonction de la réalité du groupe. Ce programme est donc donné à titre indicatif

Les moyens d'encadrement

La formation est animée et encadrée par un-e formateur-trice certifié-e du CNVC®. Il-elle pourra être assisté-e de formateurs-trices en cours de certification.

Le CNVC® est le seul organisme habilité à délivrer des certifications en Communication NonViolente. La certification est renouvelée chaque année, sur la base d'un bilan écrit et d'une évaluation des activités et des formations.

La formation sera réalisée par **Sophie Rousseau**, formatrice certifiée du CNVC® qui est diplômée de l'école de Médiation CNV (Emergence) et intervient régulièrement au sein de collectifs, entreprises... en médiation et régulation d'équipe. Elle exerce comme coach certifié Académie du coaching, formatrice en management et communication, médiatrice CNV et facilitatrice d'événements en intelligence collective.

Engagée comme citoyenne vers une société plus écologique et humaine, elle a particulièrement à cœur d'accompagner les organisations et collectifs vers le « bien être et faire ensemble ». Elle propose une approche qui prend en compte les dimensions postures, outils et gouvernance.

En matière de posture, elle partage cet art de vivre qu'est la Communication NonViolente®. L'intention est de créer une qualité de relation à soi-même et aux autres qui permet la reconnaissance des besoins mutuels et l'émergence de solutions qui conviennent à chacun.e.

Pour la partie outils, elle privilégie ceux qui favorisent la coopération et collaboration : jeux cadres de Thiagi, réunions déléguées d'Alain Cardon, Chapeaux de Bono, Forum Ouvert, World café

En gouvernance, elle s'appuie sur des approches telles que la sociocratie, l'holocratie, les principes du vivre ensemble de Diana Leafe Christian et son vécu notamment comme premier lien de Colibri, mouvement citoyen inspiré par Pierre Rabhi et celui de premier lien de l'Association Française des Formateurs en CNV, association dans laquelle a contribué à la structuration de la gouvernance partagée.

Dans les 20 premières années de sa vie professionnelle, elle a exercé :

- 10 dans les métiers de la communication interne et externe comme consultante ; elle accompagnait les entreprises dans la mise en place de leurs stratégies et plans d'actions de communication
- 10 ans comme directrice commerciale puis directrice adjointe de Théâtre à la Carte, entreprise qui propose le théâtre comme outil de communication et de formation.

Elle a ainsi rempli des missions très variées, notamment accompagner le développement à l'international, réfléchir et faire adhérer aux orientations stratégiques, recruter, manager, créer de la cohésion entre intermittents du spectacle et consultants /commerciaux.

Quelques références actuelles : Arcadie (Cook, l'Herbier de France), Centre Médico-Psychologique d'Aubenas, Hôpital Sainte-Marie de Privas, LPED Marseille (laboratoire de recherche), Université du Nous, Urbanis (société de conseil Habitat digne et durable)

La formation sera réalisée par

Modalités, moyens et outils pédagogiques

La formation est construite de manière à permettre aux stagiaires d'être acteur-trices de leur formation.

La Coop CNV adapte ses modalités pédagogiques aux objectifs de la formation et à ses stagiaires grâce à 3 démarches concomitantes :

- ✓ Conception d'un scénario pédagogique ; chaque étape est la plus petite possible en amont de la formation et ajustée au fur et à mesure,
- ✓ Alternance entre transmission auditive, visuelle et expérientielle,
- ✓ Enseignement basé sur des notions clefs.

La formation alterne ainsi :

- ✓ Apport théorique succinct
- ✓ Démonstration
- ✓ Débriefing de la démonstration avec complément d'apports sur le sens ou la méthodologie
- ✓ Pratique
- ✓ Débriefing de la pratique et dernier apport récapitulatif
- ✓ Mouvements corporels

Les démarches utilisées favorisent la mémorisation et la compréhension.

La formation se déroule en salle avec tout ou partie des supports suivants pour soutenir, illustrer et rythmer l'animation :

- ✓ Paperboard, feutres de couleurs différentes
- ✓ Jeux pédagogiques et jeux de rôles
- ✓ Affiches au sol, cartes, musique, livres, ardoises, cartes postales, pelotes de laine
- ✓ Consignes détaillées de jeux de rôle
- ✓ Supports personnels d'activité.

Moyens techniques

La formation se déroulera dans une salle assez grande pour permettre à tous-tes les stagiaires et formateurs-trices d'être assis-es sur des chaises disposées en cercle. D'autres espaces pourront être utilisés pour les exercices en petits groupes.

Pour les personnes à mobilité réduite, nous sommes vigilants à ce que nos salles soient accessibles, merci de nous consulter au préalable.

Chaque stagiaire a un Extranet participant sur notre logiciel de gestion des formations Dendreo.

Modalités d'évaluation et de suivi de l'action

Évaluation des acquis des stagiaires :

- ✓ Le stagiaire remplit en amont et après la formation, un questionnaire d'auto-évaluation de ses compétences. Cet auto-positionnement permet à l'apprenant de situer son niveau de compétences en lien avec les objectifs pédagogiques du programme et d'exprimer ses attentes. C'est également un moyen pour le formateur de prendre connaissance, en amont de la formation, du niveau de compétences de chacun et les attentes afin de préparer sa formation.
- ✓ Le-La formateur-trice évalue durant la formation les acquis de chaque stagiaire, en fonction les modalités de son choix (mise en situation, observation, Quiz...), et détermine si les compétences visées au programme sont « acquises », « en cours d'acquisition » ou « non acquises » par chacun.e.

Évaluation de la satisfaction des stagiaires :

- ✓ Un questionnaire de satisfaction « à chaud » est rempli à la fin de la formation par le stagiaire afin d'évaluer son niveau de satisfaction sur le contenu, la pédagogie, l'organisation et la logistique.
- ✓ Un questionnaire de satisfaction « à froid » est rempli 3 mois après la formation par les stagiaires.

Un certificat de réalisation et une attestation de compétences seront délivrés à l'issue de la formation.

Modalités d'admission et délais d'accès

Les inscriptions se font en ligne via les sites internet www.lacoopcnv.fr, www.cnvformations.fr qui vous orientent vers notre catalogue <https://catalogue.lacoopcnv.com/> où un formulaire d'inscription est à remplir. Nous vous adresserons un contrat ou une convention de formation.

Pour les particuliers, les inscriptions sont validées dans l'ordre d'arrivée des contrats et du règlement des arrhes.

Pour les entreprises, les inscriptions sont validées à réception de la convention signée.

Les inscriptions sont ouvertes dans la limite du nombre de places disponibles jusqu'à 7 jours avant le 1er jour de la formation. Notre catalogue <https://catalogue.lacoopcnv.com/> indique le nombre de places restantes. Si le stage est complet, nous vous proposerons une place en liste d'attente.

Pour les demandes urgentes, n'hésitez pas à nous contacter.

Accessibilité de la formation aux personnes en situation de handicap

Nous avons à cœur de favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap. Si vous êtes dans cette situation, nous sommes à votre écoute pour faciliter votre formation. Merci de nous consulter au préalable afin de prévoir une salle accessible aux personnes à mobilité réduite ou d'aménager le contenu et le support de formation à vos besoins.

N'hésitez pas à contacter Christelle Bottari, référente handicap : christelle.bottari@lacoopcnv.com