

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION

Mener une médiation en situation professionnelle, à l'aide de la Communication Non Violente - CNV

Description de l'activité ou de la situation professionnelle à partir de laquelle le dispositif de formation visant la certification est initié :

Référentiels

Présentation de la certification :

Les tensions et les conflits sont fréquents dans les entreprises et les organisations. Ils représentent un coût sur les plans économique et humain. Ils peuvent durer dans le temps, les protagonistes restant figés sur leurs comportements, opinions ou croyances plutôt que d'écouter les différents besoins en cause.

Le but de cette certification est de valider les compétences de personnes amenées à accompagner la régulation de tensions relationnelles, voire de conflits dans le cadre de leur activité professionnelle, en apportant leur écoute empathique et en assurant une médiation sur la base des processus de la Communication NonViolente (CNV) modélisés par Marshall B. Rosenberg.

Les titulaires de ces compétences peuvent alors se positionner en facilitateurs du dialogue au sein de leur entreprise.

Leur aptitude à favoriser la compréhension mutuelle peut faire émerger, chez les personnes concernées, l'élan de trouver des solutions prenant en compte les besoins prioritaires de chacun.

Cette certification s'adresse aux encadrants-managers, DRH/RRH, consultants spécialisés dans les interactions sociales et relations humaines.

Référentiel de compétences	Référentiel de certification	
	Modalités	Critères
Compétence n°1 : Écouter avec empathie une personne en tension relationnelle avec une autre en prenant la mesure des émotions de son interlocuteur, en identifiant ses besoins non satisfaits, en conservant une posture neutre et en tenant compte, le cas échéant, de la situation de handicap de l'interlocuteur, afin de l'aider à retrouver de l'apaisement et une capacité à définir des actions pour répondre à ses besoins.	Mise en situation professionnelle simulant un entretien individuel suivi d'une médiation. Phase 1 - destinée à évaluer la compétence 1 : La.le candidat.e réalise un entretien individuel avec un des 2 membres du jury qui simule être dans une situation professionnelle conflictuelle. Phase 2 - destinée à évaluer les compétences 2 à 5 : Les 2 membres du jury simulent un conflit inspiré d'une situation réelle de la vie professionnelle. La.le candidat.e propose son intervention et réalise une médiation entre ces deux personnes. A la demande du jury (en cas de perte de moyens, de neutralité ou d'impartialité), la.le candidat.e est invité.e à interrompre la médiation et à exposer à voix-haute son dialogue intérieur. La.le candidat.e exprime s'il/elle est en mesure ou non de poursuivre la médiation.	Afin d'aider la personne écoutée à retrouver de l'apaisement et une capacité à définir des actions pour répondre à ses besoins. Cr. 1.1 : La.le candidat.e alterne les formes d'écoute suivantes : • écoute silencieuse, • écoute miroir • reformulation avec questions de clarification sur les faits • écoute empathique centrée sur les émotions et les besoins Cr.1.2 : La posture de la .du candidat.e reste neutre : elle/il ne donne pas de conseils, ni ne console, ni analyse, ni dédramatise, ni dramatise, ,... Cr 1.3. : La.le candidat.e identifie et justifie les signes d'apaisement chez la personne : elle/il verbalise ses observations au jury (décélération du débit de paroles, intonation plus calme, formulation et gestuelle plus posée...) Cr 1.4 : La.le candidat.e invite son interlocuteur à formuler les actions à mettre en œuvre pour prendre soin de ses besoins et évoluer vers une sortie de tension relationnelle

	Phase 3 - destinée à évaluer la compétence 6 : Les 2 membres du jury simulent un apaisement dans le conflit. La.le candidat.e est invité.e à animer un temps de recherche d'accords entre eux. Phase 4 - En fin de jeu de rôle, la.le candidat.e est invité.e à répondre oralement aux questions du jury.	
Compétence n°2 : Poser le cadre de la médiation auprès des acteurs concernés en mettant en place et en présentant les conditions des échanges, le cas échéant en tenant compte de la situation de handicap, afin d'assurer la sécurité relationnelle durant la médiation		Afin d'assurer la sécurité relationnelle durant la médiation : Cr 2.1 La.le candidat.e accueille les participants en leur demandant comment ils se sentent et quelle est leur intention en participant à cette rencontre. Cr 2.2 La.le candidat.e s'assure que les conditions sont requises pour démarrer la médiation : - elle il s'assure de tenir compte d'éventuelles situations de handicap des participants - elle il vérifie le confort physique (assise), visuel et auditif des personnes dans l'espace prévu pour le jeu de rôle de médiation. Cr 2.3 La.le candidat.e: - s'assure que tous les acteurs concernés par le conflit sont bien présents - vérifie leur libre consentement à participer à la médiation.

Compétence 3 :

Identifier les causes du conflit en posant des questions de clarification aux interlocuteurs sur les faits qui en sont à l'origine, en les distinguant des opinions et des interprétations, tout en tenant compte le cas échéant, de la situation de handicap, afin d'obtenir le consensus des personnes en médiation quant à l'origine et la portée du conflit.

Cr 2.4 La.le candidat.e explique l'intention de la médiation :

Elle il énonce les règles éthiques et déontologiques de la médiation CNV en indiquant les besoins qu'elles satisfont (notamment sécurité, liberté d'expression...).

Sont attendus à minima les règles suivantes :

- neutralité,
- multipartialité,
- confidentialité,
- répartition équilibrée dans les temps de parole.

Cr 2.5 La.le candidat.e explique le processus de médiation et les modalités de prise de parole (expression vers le médiateur, non interruption).

Cr 2.6 Les règles sont clairement formulées, elles sont comprises par les personnes en médiation. La.le candidat.e s'en assure : elle il demande la validation du principe de confidentialité (non-diffusion de la teneur des échanges en dehors des personnes présentes).

Afin d'obtenir le consensus des personnes en médiation quant à l'origine et la portée du conflit :

Cr 3.1 : La.le candidat.e invite les personnes à s'exprimer sur ce qui les amène en médiation.

Cr 3.2 : La.le candidat.e questionne les personnes en médiation pour obtenir des faits :

- elle il demande aux personnes de s'exprimer sur ce qui les amène en médiation.

Compétence 4 :

Soutenir la compréhension mutuelle des personnes en médiation en utilisant alternativement la reformulation miroir, l'écoute empathique centrée sur les émotions et les besoins, la reconnaissance mutuelle des besoins et la reformulation synthèse afin de favoriser les échanges et l'apaisement entre les personnes et ainsi l'avancement du processus de médiation.

Compétence 5 :

Maintenir une attention centrée sur les personnes tout au long de la médiation

- en repérant, le cas échéant, sa perte de neutralité ou d'impartialité,
- en repérant, le cas échéant, une perte d'attention dans l'écoute et ce qui en a été la cause
- en recentrant son attention à soi
- en conservant et en reprenant, avec calme, le fil de la médiation

- elle/il utilise la reformulation miroir pour valider les faits à l'origine du conflit
- elle/il pose des questions de clarification pour obtenir des faits à partir des jugements ou interprétations exprimées par les personnes
- les questions portent sur les faits et non sur les personnes
- le cas échéant, la/le candidat/e nomme les divergences sur les faits et les fait valider,

Afin de favoriser les échanges et l'apaisement entre les personnes et ainsi l'avancement du processus de médiation.

Cr 4.1 La/le candidat/e alterne avec chaque personne l'écoute empathique centrée sur les émotions et les besoins

Cr 4.2 La/le candidat/e pratique la reconnaissance mutuelle des besoins autant que nécessaire.

Cr 4.3 La/le candidat/e explique et justifie les évolutions qu'elle/il a perçues au cours du processus de médiation

Afin de montrer au jury qu'elle/il est capable d'assurer la pleine écoute et la sécurité relationnelle des personnes durant la médiation :

Cr 5.1 La/le candidat/e conserve la pleine écoute tout au long de la médiation : calme et attention maintenus ou recentrés le cas échéant.

Cr 5.2 La/le candidat/e exprime pendant ou après le jeu de rôle de médiation les pensées et les faits

afin d'assurer la pleine écoute et la sécurité relationnelle des personnes présentes.

Compétence 6 :

Accompagner les personnes en médiation dans la formulation d'actions concrètes pouvant faire évoluer la situation, en synthétisant les besoins identifiés, en s'assurant que les actions soient respectueuses des besoins de chacun, le cas échéant en tenant compte de la situation de handicap, afin de favoriser l'atténuation ou la sortie du conflit.

déclencheurs (propos ou attitude des personnes en médiation) qui l'ont empêché·e de rester de façon continue dans l'écoute empathique.

Cr 5.3 La.le candidat·e exprime pendant ou après la médiation ou à la demande du jury, son état émotionnel (sentiments et besoins), au moment d'une perte de neutralité ou d'impartialité (repérée par lui ou à défaut par le jury).

L'atténuation ou la sortie du conflit est accompagnée :

Cr 6.1 La.le candidat·e utilise la reformulation synthèse des besoins identifiés de part et d'autre au cours de la médiation,

Cr 6.2 les personnes sont invitées à proposer une ou plusieurs actions liées aux besoins mutuels,

Cr 6.3 : La.le candidat·e s'assure que ces actions sont mesurables, négociables, concrètes, réalistes, réalisables, définies dans le temps et qu'elles permettent de prendre soin des besoins prioritaires de l'un et de l'autre.