

Accompagner la résolution des conflits par la médiation sur la base de la Communication Non Violente (CNV)

RS5150 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	315
Formacode(s)	33020
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	30/03/2020
Date d'échéance	30/03/2025

Certificateur(s)

A PARTIR DE MAINTENANT · SIRET : 80521761900024

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Les conflits et les différends sont fréquents dans les organisations et cela occasionne du mal-être individuel et collectif et des risques psychosociaux ainsi qu'un manque d'efficacité (perte de temps et d'énergie). Malheureusement le personnel est rarement formé à pouvoir accueillir et accompagner la résolution de ces conflits. Chaque différend ou conflit ne justifie pas le recours à un médiateur externe et il apparaît précieux pour les organisations de renforcer la capacité de leur personnel et particulièrement des personnes en position d'encadrement, les représentants du personnel et les fonctions RH à pouvoir se placer en "posture de médiateur".

Les principaux bénéfices du recours à cette "posture de médiateur" par des personnes compétentes en interne sont :

- l'allègement du rôle des managers, qui ne sont plus systématiquement placés en position d'arbitre
- la responsabilisation des collaborateurs concernés qui sont amenés à trouver par eux-mêmes des solutions et sont ainsi plus orientés vers la résolution du conflit.
- limiter ainsi les risques psycho-sociaux et gagner en temps et énergie

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Proposer son soutien en tant que médiateur lors de conflits dans le cas où la présence d'un tiers pourrait être aidante dans son cadre professionnel afin de sortir de la situation de conflit .

Poser le cadre de la médiation (neutralité, multipartialité, confidentialité, équilibre dans l'expression) et expliciter le processus de triangulation (expression par les personnes en médiation, reformulation par le médiateur) en justifiant sa pertinence afin de permettre à chacun de s'exprimer et d'être entendu.

Distinguer les faits des interprétations et le cas échéant questionner pour clarifier afin d'obtenir ou non un accord sur les faits.

Reformuler les propos des personnes en médiation en utilisant alternativement les techniques d'écoute miroir, et d'écoute empathique ou de synthèse afin de mettre des mots qui prennent la mesure de ce que vit chacun et ainsi de favoriser l'avancement du processus de médiation .

Repérer sa perte de neutralité ou d'impartialité en situation de stress durant la médiation, se recentrer et porter son attention vers soi en utilisant le processus de Communication Non Violente (CNV) : en identifiant le flot de ses pensées, en différenciant ses pensées de ses sensations, sentiments et besoins, en se reliant à son intention afin de retrouver sa capacité à écouter les personnes en médiation.

Se mettre en lien avec les besoins non satisfaits d'une personne en l'écoutant avec bienveillance, sans donner des conseils, ni consoler, ni analyser, ni raconter sa propre histoire, ni dédramatiser, ... pour l'aider à retrouver de l'apaisement intérieur et/ou une capacité à poser des actions ou faire des propositions pour prendre soin de ses besoins.

Accompagner les personnes en médiation vers un accord quand c'est possible en les invitant à trouver les actions (réalistes, réalisables, mesurables, dans le présent, reliées à leurs besoins) qui permettent de prendre soin des besoins de l'un et de l'autre.

Proposer une alternative à la médiation dans les cas de blocages répétés (orientation vers de l'accompagnement individuel, tribunaux,...) afin d'optimiser les temps et l'énergie investis au regard de la situation rencontrée.

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Candidature individuelle

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pré-requis : il est impératif d'avoir suivi au moins six jours de formation aux bases de la CNV et neuf jours de formation à la posture de médiateur CNV

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Le jury est composé d'un membre de l'équipe pédagogique de "A partir de maintenant" et de deux professionnels de la médiation CNV en activité.

Base légale

Date de décision	30/03/2020
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	30/03/2025

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RS7406

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.apartirdemaintenant.com/accompagner-la-resolution-des-conflits/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/5150/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	233
Parcours menés à terme	239
Taux d'achèvement	103 %
Période	03/2022 – 08/2025

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	330
Montant total engagé	716 100 €
Coût moyen par dossier	2 170 €

Durée moyenne	67 h
Période	04/2020 – 03/2025
France compétences	94 %
Reste à charge titulaire	5 %
France Travail	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %
Entreprise	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.