

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

RS7406 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	315
Formacode(s)	33020, 32154, 15034
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/11/2025
Date d'échéance	27/11/2027

Certificateur(s)

A PARTIR DE MAINTENANT · SIRET : 80521761900024

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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 des tensions relationnelles, voire des conflits dans le cadre de leur activité professionnelle, en apportant leur écoute empathique et/ou en assurant une médiation faisant appel aux techniques de la Communication NonViolente. 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 via la CNV 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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.

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.

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.

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.

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

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.

Secteur d'activité et type d'emploi

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Sans objet

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pour accéder à la formation préparant aux épreuves certificatives, il faut relever d'une des cibles professionnelles visée par la certification. Par ailleurs, il n'y a pas de prérequis de niveau ou de diplôme qui prépare à la certification.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Avoir suivi un parcours de formation continue, a minima 80% du parcours, auprès du certificateur ou l'un de ses partenaires habilités.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

Le jury compte 2 personnes externes à l'organisme certificateur, formateurs certifiés en CNV ou ayant suivi une formation à la médiation CNV de plus de 15 jours et pratiquant la médiation CNV depuis au moins 3 ans et/ou médiateurs/médiatrices ayant suivi une formation à la médiation CNV de plus de 15 jours et exerçant à leur compte ou en tant que salarié·e depuis au moins 3 ans.

Base légale

Date de décision	27/11/2025
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/11/2027
Date de dernière délivrance possible	26/05/2028

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RS5150

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://apartirdemaintenant.com/formation-ecouter-medier-cnv/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/7406/>

Où se former

Formations référencées	4
Organismes	1
Régions couvertes	3
Prix indicatif	1 650 € – 1 950 €

Durée	36 – 60 h
-------	-----------

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	34
Parcours menés à terme	29
Taux d'achèvement	85 %
Période	02/2026 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	47
Montant total engagé	96 450 €
Coût moyen par dossier	2 052 €
Durée moyenne	59 h
Période	01/2026 – 09/2026
France compétences	81 %
Reste à charge titulaire	15 %
OPCO	4 %
Entreprise	1 %
France Travail	0 %

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