

Pour l'Association Nationale des Médiateurs,

## **Journée de formation**

### **« Les personnalités dites “difficiles” en médiation »**

### **Programme**

*Remarque importante : cette formation a pour but de consolider et d'acquérir des connaissances et compétences en médiation. Elle ne traite pas de cas dit « pathologiques » relevant de la psychothérapie ou de la psychiatrie. Elle traite des personnes qui, en situation de stress et d'angoisse, manifestent des attitudes intenses de rejet, méfiance, blocage, agressivité ou manipulation. Chaque cas étant particulier, il s'agit davantage de réfléchir ensemble à ce que recouvre ce terme et comment chaque médiateur peut s'appuyer sur des théories et méthodes lui permettant de transformer un blocage en opportunité.*

Toute personne soumise à une menace potentielle, peut devenir une « personnalité difficile » pour autrui, par le fait qu'il devient compliqué d'entrer en communication avec elle.

Cas par cas, comment ces personnes peuvent-elles être mises en confiance, au moins suffisamment pour que le dialogue avec le médiateur puisse se mettre en place ? Par quelles attitudes, paroles, comportements ?

Comment gérer les phénomènes de blocage de communication, entre les médiés, ou avec le médiateur lui-même, lorsque chacun estime que l'autre est « difficile », voire « malade »...

### **Objectifs**

- Comprendre le lien entre conflit et mécanismes de défense
- Connaître les profils-types de personnalités dites « difficiles »
- Acquérir et mobiliser des méthodes et outils de communication adaptés
  - Expérimenter des situations concrètes

### **Déroulé de la journée**

Matinée :

Typologie des attitudes et comportements en médiation  
La posture du médiateur face aux blocages  
Rechercher les défenses exprimées par ces comportements  
Points théoriques et travail collectif

Après-midi :

Expérimenter des outils et méthodes : aikido verbal, écoute et reformulation, bénéfices secondaires, recentrage etc.

Analyse de pratique autour d'un cas de médiation confronté à une « personnalité difficile »

Domaines de compétences :

Médiation, gestion des conflits, communication, psychologie, communication non-violente, aikido verbal

Formation dispensée par :

**Léonore Cousin, médiatrice et formatrice en médiation**

Médiation et co-médiation pour particuliers, familles, entreprises, associations

Intervenante à l'ICP-IFOMENE, cursus Diplôme Universitaire, Master, Formation continue, Paris-Dauphine

Animation de groupes d'Analyse des pratiques professionnelles

Diplômée en médiation (ICP-IFOMENE), information et communication (CELSA) et sociologie (Paris V)

Anciennement Responsable communication, relations presse internationales et réseaux sociaux en entreprise (secteurs innovation, web, santé, conseil en management)