

Pour l'Association Nationale des Médiateurs,

## **Journée de formation Gérer les personnalités « difficiles » en médiation présenteielle et à distance**

### **Programme**

Dates : jeudi 11 juin 2020

Lieu : en distanciel / visioconférence

*Remarque importante : cette formation a pour but d'acquérir de nouvelles 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.*

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.

Ces attitudes peuvent se retrouver au cours du processus de médiation, et être rendues encore plus difficiles dans le cadre de médiations à distance.

Cas par cas, comment ces personnes peuvent-elles être mises en confiance, au moins suffisamment pour que le dialogue avec le médiateur puis se se mettre en place ? Par quelles attitudes, paroles, comportements ? Comment s'adapter si la médiation doit se tenir à distance, qu'est-ce que cela peut freiner ou apporter ?

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 les effets du conflit sur l'individu
- Connaître les profils-types de personnalités dites « difficiles »
- Acquérir des méthodes et outils de communication adaptés
  - Expérimenter des situations concrètes

### **Déroulé de la journée**

#### Matinée

Points théoriques et travail collectif :

- Typologie des attitudes et comportements en médiation
- La posture du médiateur face aux blocages
- Elucider les postures agressives, le déni, le mutisme...
- Rechercher les besoins exprimés par ces comportements

### Après-midi

Expérimenter des outils et méthodes en utilisant pleinement le format en visioconférence pour s'entraîner :

- Posture, écoute et reformulation, bases de l'aïkido verbal, bénéfices secondaires, recentrage etc.
- Exemples concrets et jeux de rôles

### Domaines de compétences :

Médiation, gestion des conflits, communication, psychologie, communication non-violente, aïkido verbal, médiation à distance

### Formation dispensée par :

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

Médiation et comédiation pour particuliers, familles, entreprises

Intervenante à l'ICP-IFOMENE, module DU1 « Du conflit au dialogue, l'écoute pour établir la confiance » et module DU2 « Questionner et reformuler en médiation »

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 ingénierie, Internet, santé, conseil en management)

Analyse de pratique dans le domaine de la petite enfance

Intervenante en milieu carcéral (gestion des conflits et confiance en soi)

Consultante en communication d'entreprise, réseaux sociaux et amélioration des organisations