

JOURNEE DE FORMATION ANM

Comment gérer les personnalités dites “difficiles” en médiation ?

Remarque importante : cette formation a pour but de perfectionner ses compétences et ses pratiques 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.

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

A l'issue de ce stage, le participant sera en mesure de :

- Connaître les profils-types de personnalités dites “difficiles”
- Comprendre les effets du conflit sur l'individu à profil dit “difficile”
- Acquérir et utiliser des méthodes et outils de communication adaptés
- Analyser des situations passées et anticiper les médiations à venir

Déroulé de la journée

Matinée :

Typologie des attitudes et comportements difficiles en psychologie et en médiation

La posture du médiateur face aux blocages

Renforcer ses fondamentaux : revue des ressources à disposition du médiateur

Après-midi :

Élucider les postures agressives, le déni, le mutisme... en (re)voyant des approches sous l'angle d'une médiation avec une personnalité “difficile” : les questions d'ouvertures, la systémie, l'aïkido verbal...

Utiliser et enrichir sa boîte à outils pour aider à dépasser les blocages

MÉTHODES

Cas concrets et mise en commun tout au long de la journée

Partages d'expériences dans l'esprit de la médiation (confidentialité, neutralité, analyse des pratiques professionnelles)

Travail collaboratif et intelligence collective

DOMAINES DE COMPÉTENCES

Médiation, gestion des conflits, communication, analyse des pratiques professionnelles, psychologie, maïeutique, communication non-violente, assertivité, approche systémique

DATES DU STAGE ET HORAIRES :

- Vendredi 24 mars 2023 : en salle, de 9h à 17h
- Mardi 20 juin 2023 : en visio, de 9h à 17h

SEQUENCE 1 journée de 8 heures consécutives pour 7 heures de formation

MODALITES :

- **En salle** : siège de l'ANM - 12 rue de Colmar - 92100 VINCENNES (métro Bérault, ligne 1)
- **A distance** : Lien fourni la veille du stage par mail personnalisé aux personnes inscrites et ayant réglé leur formation

Temps synchrone : oui

Temps asynchrone : possibilité de poursuivre les échanges et réflexions avec le groupe et le formateur à l'issue de la journée de formation

DELAI D'ACCES :

STAGE EN SALLE : INSCRIPTION 5 JOURS AVANT LE DÉBUT DU STAGE

STAGE A DISTANCE : INSCRIPTION POSSIBLE JUSQU'À LA VEILLE DE LA SESSION

PREREQUIS :

- Langue : français
- Diplôme de médiateur et/ou expérience significative.

TARIF : standard selon le statut du participant :

Adhérent à l'ANM : 200€

Non adhérent : 350€

Prise en charge par l'employeur : 450€

EVALUATION des acquis :

- Travail de réflexion individuelle puis mise en commun
- Exercices et production collaborative (mind mapping, boîte à outils...)
- Utilisation des apprentissages de la journée

Niveau de Satisfaction :

Une évaluation est proposée immédiatement en fin de stage. Une fois complétée et renvoyée, elle permet de générer en retour l'attestation de présence.

Une évaluation à froid, après 6 mois, sera renvoyée pour mesurer à long terme les bénéfices de cette formation.

ACCESSIBILITE :

A l'inscription, il est demandé aux PSH de bien vouloir se signaler par mail à l'inscription, afin que l'ANM soit en mesure de mettre à leur disposition soit un local adapté (salle accessible), soit des outils ou méthodes adaptés à leur handicap ; un contact avec notre référente Handicap leur sera systématiquement proposé.