

## 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 médecine psychiatrique. 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 et attitudes problématiques

Revue des ressources fondamentales à la 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 21 juin 2024 : en visio, de 9h à 17h

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

## **MODALITES :**

- 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 A DISTANCE : INSCRIPTION POSSIBLE JUSQU'A 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.