

## Public concerné

- Toute personne, en activité ou non, amenée à intervenir dans un contexte de tensions ou intéressée par le processus de médiation : manager, DRH, avocat, enseignant, éducateur, parent, travailleur social, coach, conseiller, psychologue...

## Organisation et tarif

- **DURÉE** : Deux jours (16 heures), en semaine ou le weekend, de 9h à 17h (déjeuners pris ensemble).
- **LIEU** : communiqué à l'inscription
- **TARIF 1<sup>ère</sup> DÉCOUVERTE : 300€ TTC**  
— au lieu du tarif H.T. normal / stage :  
Entreprises 800€, Professions libérales 600€, Particuliers 440€, Étudiants, chercheurs d'emploi 320€.

## Pédagogie

- Supports variés : vidéo, matériel, fiches et dispositifs pédagogiques.
- Apports théoriques et pratiques, mise en situation de cas réels ; apportez les vôtres!

## Formateurs

### Thierry DUDREUILH, PhD, MBA

- Médiateur international, consultant en gestion de crises, conseiller.
- Expert UNESCO et Conseil de l'Europe, Président du centre de médiation pénale du Parquet de Paris (CMFM) jusqu'en 2004. Auteur du programme pilote de l'UNESCO sur la Culture de paix et de non violence à l'école (1996).
- Séminaires, conférences, publications...
- « [Communication, tensions, conflits - Disciplines, contextes, éducation](#) », Paris, Ed. Archives contemporaines, 2018

### Isabelle DIMA

- Médiatrice, Coach de vie, Coach scolaire
- Formatrice spécialisée dans l'évolution professionnelle tout au long de la vie.

### Rafaël TYSZBLAT, DEA, MA

- Expert UNESCO - Dialogue interculturel
- Facilitateur et Médiateur professionnel.

## Objectifs

- Comprendre les ressorts et les dynamiques du conflit, notamment les mécanismes instinctifs à l'œuvre dans la montée vers le conflit.
- Distinguer les interventions nocives de celles utiles pour une communication 'à chaud' en situation de conflit et de violence.
- Comprendre les dynamiques identitaires personnelles, culturelles, de pouvoir... et les liens entre l'expérience vécue par chacun à l'occasion du conflit et leurs expériences de vie respectives.
- Apprendre à accompagner les personnes pour leur permettre de dépasser la confrontation et le conflit (médiation intra-personnelle)
- Développer et mettre en œuvre des compétences de médiateur, afin de favoriser un retour au dialogue et dépasser le conflit.
  - Approche Centrée sur la Personne : 'climat aidant', présence active, écoute compréhensive, congruence, accueil du chaos, empathie...
  - Outils de la médiation inter-personnelle : protocole, signes de reconnaissance, reformulation, mini-synthèse, conclusion...
  - Créativité dans l'accompagnement des personnes, exploration de champs de réflexion inhabituels, maïeutique...

## Parmi les thèmes abordés lors des séminaires

- Fondements et dynamique de la neuro-biologie du conflit.
- Menaces identitaires (personnelles, culturelles, etc.) et escalade.
- Apports théoriques et épistémologie de la gestion des conflits.
- Fondements et dynamique de la communication interpersonnelle.
- Philosophie de la médiation - Ni négociation ni conciliation mais Approche Centrée sur la Personne, expérientielle et intégrative, tout à la fois humaniste, réflexive et transformative.
- Les enjeux d'une démarche de médiation.
- Pratique de l'écoute compréhensive et de la présence active.
- Pratique de la médiation interpersonnelle.
- Outils de facilitation et de gestion du processus de médiation.
- Détection des moments propices pour intervenir en médiateur.
- Gestion des émotions : 'défusionner' de celles des médiateurs.
- Les étapes d'une médiation réussie.
- Comment proposer et mettre en place une médiation en famille, à l'école, dans le quartier, en institution ou en entreprise.
- Code de déontologie du médiateur (France et Union Européenne).

## Inscription et règlement

- **Acompte 30%** : LES.Mediations sàrl. IBAN: CH19 0900 0000 9132 9321 6 - BIC: POFICHBEXXX (PostFinance SA CH-3030 Bern)
- **Informations** :  
FR : +33 (0) 6 62 30 49 42  
CH : +41 (0) 77 419 00 13  
LU : +352 671 530 325

**Contact et inscription :**  
**[i.EuroMediation@icloud.com](mailto:i.EuroMediation@icloud.com)**  
**[www.EuroMediation.com](http://www.EuroMediation.com)**

France : 167 avenue Gabriel Péri 92230 Gennevilliers

Formation conçue et assurée par L.E.S. Mediations sàrl  
Rue de la Faïencerie, 2 - CH-1227 Carouge (GE) Suisse

## 1. Du différend au conflit

- Tout problème peut susciter un différend tout différend peut se transformer en conflit, parfois à l'insu de l'un des protagonistes, qui continue à ne voir qu'un petit problème, une simple différence d'appréciation, tandis que, pour l'autre, il s'agit d'un *casus belli*.
- L'écart se creuse entre les partenaires parfois jusqu'au fossé ; la communication se durcit, non seulement sur le sujet du différend mais aussi sur les autres sujets jusqu'alors consensuels ; les antagonismes montent, à bas bruit ou à voix haute ; chacun se sent de plus en plus seul, un monologue répondant à un monologue en une forme de dialogue bi-univoque où personne ne se sent compris, ni même entendu ou écouté. Le désaccord devient conflit: agressivité, violence verbale, rupture ou passage à l'acte s'ensuivent.

*Comment en est-on arrivé là ?*

*Pourquoi n'a-t-on pas la même Vérité ?  
Pourquoi n'est-on même pas d'accord  
sur le déroulement des faits ?*

*Pourquoi ne peut-on pas accéder à la  
réalité de l'Autre, la seule qui compte  
pour lui ?*

*Pourquoi n'arrive-t-on pas à se mettre  
autour d'une table pour discuter et  
négocier rationnellement et calmement ?*

- Le conflit échappe à la raison. Un conflit n'est pas un simple désaccord légitime (*honest disagreement*).
- C'est un différend qui s'est peu à peu chargé d'affects, jusqu'à représenter une menace non seulement pour nos intérêts ou la satisfaction de nos besoins mais aussi pour notre ego, nos représentations, nos croyances, notre vision du monde.

- Notre instinct de conservation auquel préside le cerveau archaïque, voit cette menace comme une menace de mort ; menace réelle, symbolique ou fantasmée, peu importe! Il réagit de la même manière, par la fuite, l'évitement, ou la lutte (agressivité, colère, violence) ou encore le blocage, l'inhibition, l'incapacité d'agir et de communiquer... voire d'apprendre.

## 2. La médiation d'abord, la négociation pour conclure

*Comment faire pour en sortir ? Négocier est-il suffisant, voire juste possible ? Pourquoi avons-nous besoin d'un tiers extérieur pour débloquer la situation ?*

- Les protagonistes ou médiateurs ('médiateurs' aurait dit Racine) restent les seuls maîtres du processus. Les médiateurs ne sont que les facilitateurs, qualifiés et expérimentés, dont le travail minutieux mais discret, attentif et respectueux de l'idiorythme de chacun, lui permet de se sentir reconnu dans la réalité de ce qu'il a vécu, et de découvrir ses propres ressorts du conflit. Le philosophe Paul Ricœur, dans 'Parcours de la Reconnaissance - trois études' semble décrire les trois étapes de la médiation : (1) j'ai besoin que quelqu'un reconnaisse ce qui se passe en moi, (2) pour en prendre conscience à mon tour, pour venir au Logos, parole et pensée ; (3) alors, mais alors seulement, je pourrai reconnaître l'autre... et réciproquement.
- Après seulement commencera la phase de négociation, lorsque les émotions auront été traversées, perlaborées et nettoyées, et que la raison sera revenue aux commandes. Entre temps, le ou les médiateurs auront suscité délicatement le questionnement intérieur sur le sens de ce qui est arrivé, accompagné le retour à une certaine homéostasie, la reconstruction du lien, la restructuration des priorités. Les compétences en négociation ne seront utiles que pour la finalisation d'un accord de réparation d'éventuels dommages ou de définition des relations futures entre les médiateurs. La négociation seule ne fait pas médiation.
- Autonomisation : Les médiateurs écrivent ainsi eux-mêmes la Loi qui présidera à leurs relations futures, sous le regard attentif du médiateur qui s'assure de sa conformité avec l'ordre public.

*Peut-on apprendre à gérer nos conflits, privés ou professionnels? Avec la famille, les proches, les voisins, les collègues ou les collaborateurs ?*

- C'est l'objectif de ce séminaire de pratique de la médiation.
- Utiliser les outils de la 'médiation intégrative' des conflits dans une approche expérientielle humaniste, réflexive et transformatrice, une approche qui permet de travailler sur des conflits que l'on a vécus réellement, d'en clarifier les ressorts profonds, et de s'en libérer. Un atout pour l'avenir...

*Un conseil ?*

→ Venez avec vos conflits !

- Modalités au recto

**Contact et inscription :**

**[i.EuroMediation@icloud.com](mailto:i.EuroMediation@icloud.com)**

**[www.EuroMediation.com](http://www.EuroMediation.com)**

France : 167 avenue Gabriel Péri 92230 Gennevilliers

Bureau représentant L.E.S. Mediations sarl, K. CHF20000  
Rue de la Faïencerie, 2 - CH-1227 Carouge (GE)  
RC GE sarl 05296/2010 - CHE-115.543.149 TVA