



# FORMATION À LA PRATIQUE DE LA MÉDIATION HUMANISTE DES CONFLITS ET DE LA COMMUNICATION COMPRÉHENSIVE

PREEM® PROGRAMME DE RECHERCHE D'EXCELLENCE EUROPÉENNE EN MÉDIATION

p. 1/2

À Genève, Lëtzebuerg, Strasbourg, Paris, San Sebastian, Freiburg, Torino, Budapest, Beograd, Mitrovica, Skopje...

## 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, juriste, travailleur social, enseignant, éducateur, parent, coach, counsellor, psychologue, thérapeute...

## Pédagogie

- Supports variés : vidéo, matériel, fiches et divers dispositifs pédagogiques.
- Apports théoriques et pratiques, mise en situation de cas réels — apportez vos conflits !

## 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 stage 2 jours (€/ChF/£/US\$)** :
  - Entreprise : 800,-
  - Profession libérale : 640,-
  - Particulier : 480,-
  - Étudiant, chercheur d'emploi : 320,-
  - **1<sup>er</sup> séminaire 'découverte' : 320,-**

## Contact et inscription

- [EuroMediation@icloud.com](mailto:EuroMediation@icloud.com)
- +41 76 690 46 19  
+33 6 62 30 49 42 - +352 671 530 325
- <https://www.EuroMediation.com>
- **Acompte à l'inscription** : 40% à :  
LU22 0090 0000 1779 7069  
CCRALULL (Raiffeisen, Luxembourg)  
Thierry Dudreuilh (p/o EuroMediation)

Stage pratique comptant pour le CAS<sup>2P\*</sup> EuroMediator :  
Fondements de la Relation d'aide & Médiations (300h)

## Objectifs

- Comprendre les ressorts et les dynamiques du conflit, les mécanismes neuro-biologiques instinctifs à l'œuvre dans la montée vers le conflit.
- Distinguer les interventions utiles de celles contreproductives pour une communication 'à chaud' en situation de conflit et de violence.
- Comprendre les dynamiques personnelles, identitaires, culturelles, de territoire, 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 de résoudre le conflit :
  - ✓ Approche Centrée sur la Personne : 'climat aidant', présence active, écoute compréhensive, congruence, empathie, confiance...
  - ✓ Structure, protocole et outils de la médiation inter-dividuelle (plurielle) et intra-personnelle (singulière) : les différentes phases, signes de reconnaissance, mini-synthèses, conclusion, suivi...
  - ✓ Créativité dans l'accompagnement des personnes, exploration de champs de réflexion nouveaux, maïeutique de la parole déliée...

## Formateurs

CH, FR, LU : Thierry DUDREUILH, PhD, MBA

- Médiateur international - Consultant en gestion de crises - Counsellor
- Expert UNESCO, Conseil de l'Europe, OSCE, UE...

CH : Sébastien CHARLE-FOURNIL, MA (GE)

- Formateur FFA - Médiateur - Éducateur spécialisé - Metteur en scène

CH : Véronique ZAMNIBORTCH, MD (VD)

- Médecin - Médiatrice.

FR : Rafaël TYSZBLAT, DEA, MA

- Facilitateur et Médiateur professionnel
- Expert UNESCO en dialogue interculturel

FR : Isabelle DIMA

- Coach et Formatrice professionnelle certifiée RNCP - Médiatrice
- Spécialiste de l'évolution personnelle et professionnelle au long de la vie

LU : Éliane FUCHS

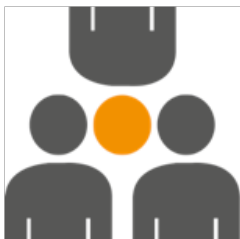
- Médiatrice - Coach - Counsellor - Conseil en santé

**Un conseil ? Venez avec vos conflits !**



\* CAS<sup>2P</sup> Certificate of Advanced Studies & Professional Practice - 1er cycle en ACP  
ACP-APOGEE® Accompagner la Personne, l'Organisation, le Groupe, l'Équipe, l'École, l'Entreprise

Formation conçue & dispensée par Leading-Edge Swiss Mediations, sàrl au capital de CHF 20'000  
rue Jacques-Dalphin 48 CH-1227 Carouge (GE) Suisse • RC GE sarl 05296/2010 - CHE-115.543.149 TVA  
4 place Arnold - F-67000 Strasbourg France • Rue saint-Ulric 17 - L-2651 Luxembourg



# Pourquoi se former en Communication et Médiation des tensions et des conflits

*Une Approche Centrée sur la Personne, expérientielle, humaniste, réflexive, transformative, neuro-intégrative.*

p. 2/2

## 1. Du différend au conflit

- Tout problème peut susciter un différend, tout différend peut se transformer en conflit, parfois à l'insu d'un des protagonistes qui continue à ne voir qu'un problème, une simple différence d'appréciation, tandis que pour l'autre il s'agit d'un *casus belli* impossible à mener ouvertement.
- 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, rupture, violence verbale 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 juste un 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 notre ego, nos valeurs, nos représentations, nos croyances, notre vision du monde, notre intégrité, notre identité.
- Notre instinct de conservation auquel préside le cerveau archaïque, perçoit cette menace comme une menace de mort ; menace réelle, virtuelle, symbolique, 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, de communiquer... ou d'apprendre.

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

- 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 transformative, une approche qui permet de travailler sur des conflits que l'on vit ou que l'on a vécus réellement, d'en clarifier les ressorts profonds, et de s'en libérer. Un atout pour l'avenir...

## 2. Médiation vs. arbitrage vs. négociation - Un océan de différences

*Comment faire pour sortir du conflit ? Négocier est-il suffisant, voire simplement possible ? Pourquoi avons-nous besoin d'un tiers extérieur pour débloquer la situation ? Quelles différences entre médiation, conciliation, négociation, arbitrage.*

- L'arbitrage est une sorte de justice privée ; le juge-arbitre tranche en termes de droit, selon ce qui est 'légal'. En médiation, les protagonistes décident seuls de ce qui est 'juste' pour eux ; avec la facilitation des médiateurs, ils se rendent justice eux-mêmes.
- La négociation quant à elle, comme la conciliation, est centrée sur l'objet du différend et la recherche d'une solution. La médiation, elle, est centrée sur les personnes, sur l'expérience vécue à travers le conflit, qui les empêche d'y trouver une (ré)solution.
- Dans une médiation, les protagonistes ou 'médians' — 'médieurs' 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, respectueux et attentifs à l'idiorythme de chacun, permet de se sentir reconnus dans sa réalité vécue, et de découvrir les ressorts du conflit. Le philosophe Paul Ricoeur, 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.
- Durant la médiation, le/les médiateurs écoute/nt chacun en profondeur, suscite/nt le questionnement intérieur sur le sens de ce qui s'est passé, accompagnent délicatement retour à l'homéostasie, reconstruction du lien, remise en ordre symbolique des priorités.
- Ce n'est qu'après la phase de médiation, lorsque les émotions auront été traversées, perlaborées, nettoyées, et que la raison sera revenue aux commandes, que commencera, si nécessaire, une (souvent très) courte phase de négociation.
- Ainsi, les compétences en négociation ne sont réellement utiles que pour la finalisation d'un accord de réparation des éventuels dommages ou de définition des relations futures entre les médians. La négociation seule ne fait jamais médiation.
- Autonomisation, responsabilité, interdépendance assumée : Les médians écrivent ainsi eux-mêmes la Loi qui présidera à leurs relations futures, sous le regard attentif des médiateurs qui s'assurent de sa conformité avec l'ordre public.

## Parmi les thèmes abordés lors d'un séminaire de pratique de médiation

- 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 la présence compréhensive et de l'écoute 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 médians.
- Les étapes d'une médiation réussie.
- Comment proposer et mettre en place une médiation en famille, à l'école, dans le quartier, en institution, en entreprise...
- Code de déontologie du médiateur (Union Européenne, France, Suisse...).

## Pour en savoir plus

- [«Communication, tensions, conflits - Disciplines, contextes, éducation», Paris, EAC, 2018](#)
- [La médiation des conflits, entretien avec Thierry Dudreuilh, 08/01/20 \(IDFM 98\)](#)
- <https://www.euromediation.com/documents/publications-euromediation/>