

Formation :

Médiateur social

Objectif de la formation

Accompagner les médiateurs sociaux dans l'appropriation de la posture de médiation et des méthodes et outils nécessaires à la production d'un travail de médiation de qualité, répondant aux besoins des habitants et des usagers, aux attentes des partenaires et aux exigences des commanditaires/financeurs.

Contenu de la formation

Le programme de formation comporte 6 modules de formation :

- Le cadre et la posture de la médiation sociale
- Les bases de la communication en médiation
- La connaissance des publics pour adapter son intervention
- Pratique de la médiation sociale
- Partenariat du médiateur social
- Valoriser son activité : le rendre compte.

Le cadre et la posture de la médiation sociale

Objectifs

- Connaître le domaine de la médiation sociale
- Définir le cadre de l'intervention du médiateur social
- Appréhender la posture du médiateur social

Programme

- Contexte d'émergence de la médiation sociale
- Définition de la médiation, et ce qu'elle n'est pas
- Objets et types de médiation
- Différences avec d'autres modalités de gestion du conflit : la médiation, la négociation, la conciliation et l'arbitrage
- Présentation des domaines d'activités et missions du médiateur social
- Référentiel des registres d'intervention de la médiation sociale
- Cadre déontologique la charte de référence de la médiation sociale
- Limites de la fonction et d'intervention du médiateur social

Bilan et évaluation de la formation

Durée : 2 jours

Les bases de la communication en médiation sociale

Objectifs

- Comprendre les mécanismes de la communication
- Savoir établir un contact, une relation avec les différents publics

Programme

- La définition de la communication et les approches de la communication
- Les enjeux de la communication
- Les composantes de la communication : les acteurs, le message, la forme et le fond du message, le canal, le contexte.
- Les types de communication : verbale, non verbale et para verbale
- L'écoute active : reformulation, ré expression des sentiments, utilisation et pertinence des questions, recadrage, synchronisation
- La prise en compte et la compréhension des codes et des filtres de la communication comme barrières de la communication
- L'écoute active : reformulation, ré expression des sentiments, utilisation et pertinence des questions, recadrage, synchronisation
- La communication non violente
- Un focus sur la prise d'appel téléphonique

Bilan et évaluation de la formation

Durée : 3 jours

La connaissance des publics pour adapter son intervention

Objectifs

- Appréhender les différents types de publics
- Identifier les besoins et les attentes des différents publics
- Permettre au médiateur social d'adapter son action

Programme

- Eléments de connaissance des publics : sociologie des quartiers d'habitat social, notions de base en psychopathologie, la crise suicidaire, les addictions et la polytoxicomanie, la dynamique des groupes de jeunes, les publics en situation de précarité...
- Le positionnement et les champs d'action du médiateur social

Bilan et évaluation de la formation

Durée : 3 jours

Pratique de la médiation sociale

Objectifs

- Appréhender la notion de conflit
- Intégrer la posture du médiateur social
- Savoir gérer un conflit en temps réel / en temps différé
- S'exercer à la pratique de la médiation sociale

Programme

- La définition du conflit et les notions de violence et d'agressivité
- Les aspects légaux en lien avec les notions de conflit, de violence et d'agressivité
- L'identification et la reconnaissance du conflit
- Les différents types de conflits
- Les éléments déclencheurs, les causes, les conséquences et les enjeux du conflit et la notion de conflictualité positive
- La mécanique de l'escalade conflictuelle et les phases du processus
- Les différentes attitudes possibles face au conflit : fuite, soumission, affrontement, compromis et coopération
- Récréer les bases de la relation / de la coopération : l'écoute active, accepter les points de désaccord, réussir à dire « non », être dans une volonté de résoudre le conflit.
- Les techniques DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure) et JEEP (Je Empathie Emotion Précis).
- Les techniques de la médiation en temps réel.
- Le processus de médiation en temps différé en 5 étapes
- La gestion du conflit en temps réel en toute sécurité : les zones de sécurité, les postures physiques, les mots à ne pas employer.
- L'implication personnelle et la distance professionnelle
- La prise en compte de chacun dans le conflit : moi, mon collègue, mon collaborateur
- Revisiter le conflit et son traitement et capitaliser la démarche : savoir tirer collectivement les bénéfices dans l'après conflit.

Bilan et évaluation de la formation

Durée : 3 jours



Partenariat du médiateur social

Objectifs

- Identifier les acteurs, leurs rôles sur le territoire de la médiation et construire une méthodologie adaptée
- Développer une démarche active de repérage et d'intervention
- Savoir passer le relais et orienter

Programme

- Définition du partenariat
- La nécessité de travailler en partenariat
- Classification des partenaires / les 6 domaines de partenaires institutionnels et opérationnels
- La cartographie des partenaires et la fiche détaillée de chaque partenaire
- La mise en relation et le contrat de collaboration
- La place du médiateur dans le réseau de partenaires

Bilan et évaluation de la formation

Durée : 2 jours

Valoriser son activité : le rendre compte

Objectifs

- Visualiser la chaîne de gestion de l'information : du terrain au commanditaire
- Savoir rendre compte de ses interventions

Programme

- Les objectifs du rendre compte
- La méthodologie du rendre compte : la description d'une situation, la lisibilité, le plan, la chronologie et les préconisations.

Bilan et évaluation de la formation

Durée : 1 jour



Méthodes pédagogiques :

Une pédagogie active, concrète, participative dirigée vers l'opérationnalité.

- Apports théoriques et pratiques
- Discussions de groupes, des travaux en sous-groupes, des mises en situation, des études de cas pratiques et des exercices individuels.
- Travail à partir de cas pratiques, d'exemples et de vécus professionnels.
- Echanges d'expérience entre le formateur et les participants
- Support de formation « Laïcité et valeurs de la République »

Durée totale :

14 jours

Public :

Professionnel de la médiation sociale

Pré requis :

Aucun

Tarif :

Par participant, par jour : **160 euros** nets de taxe (repas non inclus)

Tarif groupe ou session complète, nous consulter

Nous contacter :

Email : optima@optima.tm.fr

Téléphone : 02.99.14.92.31

Notre organisme de formation est datadocké

