

Ms03 Maîtriser les techniques de communication indispensables en médiation sociale

Fiche technique

Secteur

Social

Public

Adultes relais

Durée

3 jours

Organisme de formation

☞ FRANCE MEDIATION

Lieux & dates

☞ Groupe 1

paris

Du 23 au 25 oct. 2018

Interlocuteur OF

Thérèse BOUVIER

therese.bouvier@francemediation.fr

01.55.03.00.85

Contexte

La Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale d'Île-de-France (DRJSCS), en lien avec les Préfectures de département et les Directions départementales de la cohésion sociale (DDCS) et le soutien du Commissariat général à l'égalité des territoires, propose un **plan de professionnalisation à destination des médiateurs sociaux en « contrat Adulte-Relais »** qui exercent sur le territoire francilien.

Le plan régional contribue à la réalisation de cette mission et vise à permettre aux bénéficiaires de ces postes d'envisager un emploi durable hors dispositif spécifique. Pour cela, il propose des **modules de formation dispensés par France Médiation** pour leur assurer une réinsertion efficace en saisissant l'opportunité de développer de nouvelles compétences transférables à d'autres métiers ou d'autres structures.

Cette offre de formations est composée de modules fondamentaux, portant sur les compétences clés nécessaires à l'exercice du métier, et de modules de spécialisation dans les différents champs d'intervention de la médiation sociale ou d'approfondissement, pour aller plus loin dans sa pratique.

Objectifs

- ☞ S'approprier les **outils** et les **méthodes** de communication pour **gérer des relations interpersonnelles** en médiation sociale
- ☞ Établir une **relation professionnelle de confiance**
- ☞ **Rendre compte** de son activité avec clarté

Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

Contenu

Comprendre les bases de la communication interpersonnelle

- ☞ Les mécanismes de la communication verbale et visuelle
- ☞ La gestion du temps et des espaces en situation de médiation sociale : les phases d'approche, la présentation et la structuration du message selon les situations
- ☞ La gestion des transactions entre tiers : naturelles, croisées et dramatiques
- Développer une relation de qualité avec l'utilisateur**
- ☞ L'écoute active en 10 points
- ☞ L'empathie, l'assertivité et la congruence
- ☞ Le traitement des objections et l'argumentation
- ☞ Les signes de reconnaissance

- La compréhension des codes sociaux et culturels des personnes et des institutions **Présenter un document professionnel**
- Les règles de la lisibilité des écrits professionnels (support visuel, lettre, note, compte rendu, rapport, email, sms...)
- La description d'une situation dans un compte rendu ou un rapport. **Conclusions, bilan de la formation**