

2

VOS MEDIATEURS



Vous êtes employeur de médiateurs et vous souhaitez les :



2

PERFECTIONNER



MODULES DE PERFECTIONNEMENT

Gestion des conflits et du stress 16

**Renforcer la posture de médiateur par une
communication non violente** 17

Perfectionnement du reporting 18

Gestion de projets et partenariat 19

Connaissance de soi et intelligence émotionnelle 20

Gestion des conflits et du stress

Une des missions cruciales du médiateur est de gérer les conflits. Pour cela, il doit connaître les mécaniques du conflit et être au clair avec ses propres réactions face à une situation tendue. Il doit également être à même de pouvoir gérer le stress qui en résulte.

→ Objectifs de la formation :

- **Établir** Comprendre l'escalade conflictuelle
- **Maitriser** les outils de gestion de conflit
- **Expérimenter** et maitriser les techniques de gestion du stress

→ Programme

- **Comprendre les mécanismes du conflit :** qu'est-ce qu'un conflit ? Les inconvénients et vertus du conflit ? Qu'est-ce que l'escalade conflictuelle ?
- **L'intelligence émotionnelle :** le fonctionnement des émotions, l'identification des émotions, la gestion des ses émotions et de celles de son interlocuteur
- **Gérer un conflit en temps réel :** techniques pour amortir l'agressivité et neutraliser les comportements nuisibles
- **Gérer un conflit en temps différé :** les étapes d'une médiation table ronde
- **Cultiver une posture d'ouverture et d'écoute :** Atelier gestion du stress
 - Identifier ses mécanismes automatiques (pensées automatiques, croyances limitantes, sensations corporelles, état émotionnel)
 - Pratiquer la respiration consciente et la cohérence cardiaque, se centrer
 - Savoir se détendre et se relaxer



Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



Participants :

Médiateurs sociaux avec expérience



Pré-requis :

Maîtrise de la langue française



Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



Conditions :

En présentiel.



Durée :

3 jours



Tarif* :

525 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes

Renforcer la posture de médiateur par une communication non violente

La maturité professionnelle du médiateur se voit à sa capacité à communiquer avec bienveillance et fermeté. Se faire entendre et respecter passe par une communication non violente.

→ Objectifs de la formation :

- **Établir** Installer des relations de qualité avec ses interlocuteurs
- **Identifier** et dépasser un malentendu ou une situation bloquée
- **Ecouter** sans s'effacer, s'exprimer sans agresser
- **Être capable de s'exprimer** clairement et d'écouter son interlocuteur au-delà des critiques ou malentendus.
- **Formuler** une demande concrète et négociable
- **Favoriser** la coopération et la créativité dans les relations
- **Contribuer** de manière constructive au travail en équipe et à l'intelligence collective
- **Animer** des équipes, des projets d'une manière qui respecte les personnes
- **Transformer** les désaccords en opportunités de dialogue

→ Programme

- **Comprendre les leviers de la Communication NonViolente (CNV)**
 - Définir la Communication Non Violente.
 - Identifier les freins à une communication bienveillante et repérer nos habitudes de langage
 - Clarifier ce qui se passe en nous : auto-empathie
 - Expérimenter en quoi l'intention et l'attention sont essentielles à la communication.
- **Identifier ses émotions et ses besoins pour un échange authentique**
 - Accueillir ses émotions et clarifier ses besoins en contexte professionnel.
 - Faire le tri : observation ou jugement ? Sentiment ou évaluation masquée ? Besoin ou stratégie ? demande ou exigence ?
 - Traduire ses jugements en sentiments et en besoins.
 - La méthode OSBD pour émettre une remarque ou une demande
- **Créer et renforcer la bienveillance dans ses relations interpersonnelles**
 - Développer sa qualité de présence et son assertivité.
 - Maîtriser l'écoute empathique pour mieux comprendre ses interlocuteurs.
 - Transformer la critique de l'autre contre soi comme une opportunité de dialogue.
 - Savoir dire non avec bienveillance et fermeté
- **Déclencher chez l'autre l'envie de coopérer**
 - Se familiariser avec le langage positif
 - Trouver les conditions nécessaires pour que sa demande soit entendue.
 - Exprimer et oser demander une appréciation.
 - Savoir recevoir et amortir une critique
 - Exprimer sa colère et poser des limites sans agresser l'autre



Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



Participants :

Médiateurs sociaux avec expérience



Pré-requis :

Maîtrise de la langue française



Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



Conditions :

En présentiel.



Durée :

3 jours



Tarif* :

525 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes

Perfectionnement du reporting

Vos médiateurs sociaux sont appelés à être référents lors de l'absence de l'encadrant. Ils doivent compléter leurs compétences en reporting pour être plus efficaces.

→ Objectifs de la formation :

- **Comprendre** les enjeux du reporting en médiation sociale
- **Utiliser** le reporting comme outil de valorisation de son métier
- **Améliorer** la qualité de ses reporting

→ Programme

● L'enjeu du reporting en médiation sociale :

- Pourquoi le médiateur doit-il rendre compte de son activité ?
- Quelles incidences sur le secteur et le métier ?

● L'analyse des attentes du donneur d'ordres en matière de reporting

- Quel est intérêt du reporting pour le donneur d'ordres
- Lire et comprendre un cahier des charges
- Orienter son reporting sur les attentes identifiées

● La veille sociale et technique comme leviers d'action

- Différence et interdépendance entre veille sociale et technique – La note d'ambiance
- Comment sont utilisées ces données par le donneur d'ordre

● Le reporting, outil de valorisation de l'activité en médiation sociale.

- Comment utiliser le reporting pour valoriser son activité professionnelle – Exercices pratiques



Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



Participants :

Médiateurs sociaux avec expérience



Pré-requis :

Maîtrise de la langue française



Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



Conditions :

En présentiel.



Durée :

2 jours



Tarif* :

350 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes

Gestion de projets et partenariat

Vous souhaitez que vos médiateurs soient davantage acteurs et puissent porter des projets utiles à la collectivité en lien avec leur missions...

→ Objectifs de la formation :

- **Comprendre** la méthode projet et la mission de partenariat
- **Maitriser** les outils de la méthode projet
- **Pouvoir** porter un projet seul ou en équipe

→ Programme

- **Rappel sur la mission de veille sociale et technique du médiateur**
- **La démarche du médiateur : observer le terrain, identifier les situations récurrentes, les analyser, trouver le problème, en faire un projet**
- **Les grandes étapes de la méthodologie de projet**
 - Clarifier l'idée. Faire l'état des lieux.
 - Elaborer le budget prévisionnel.
 - Formaliser le projet.
 - Trouver des partenaires.
 - Communiquer.
 - Réaliser le projet
 - Evaluer et rendre compte
 - Améliorer et prolonger l'action.
- **Spécificités du partenariat dans la médiation sociale**



Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



Participants :

Médiateurs sociaux avec expérience



Pré-requis :

Maîtrise de la langue française



Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



Conditions :

En présentiel.



Durée :

2 jours



Tarif* :

350 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes

Connaissance de soi et intelligence émotionnelle

Le savoir être est une des compétences primordiales du médiateur. Le socle du savoir-être passe par la connaissance de soi, la confiance en soi et la maîtrise de ses émotions.

→ Objectifs de la formation :

- **Approfondir** la connaissance de soi : ses valeurs, ses croyances, ses forces et talents, son profil de personnalité dominant
- **Connaître** les mécanismes de la confiance en soi et renforcer son assertivité
- **Connaître** les bases et outils de l'intelligence émotionnelle

→ Programme

- **Bien se connaître : profil de personnalité dominant.** *Les qualités qui vont nous aider à exercer ce métier et les défauts qui pourraient nous limiter; les profils de personnalité DISC, autodiagnostic de son profil type*
- **Un médiateur compétent bien dans ses baskets.** *Les mécanismes de la confiance en soi : l'estime de soi, l'affirmation de soi et la confiance en soi ; Nourrir l'estime de soi pour mieux s'affirmer : la boîte à outils de la confiance en soi*
- **Ce qui pilote notre comportement : les croyances.** *Explorer ses croyances : mettre à jour les croyances aidantes et limitantes, comprendre comment elles agissent.*
- **Il y a plusieurs formes d'intelligence : l'intelligence émotionnelle, indispensable au métier de médiateur**
 - *Définition de l'intelligence émotionnelle et de ses compétences.*
 - *Les émotions primaires et secondaires, le fonctionnement des émotions*
 - *Mesurer son quotient émotionnel avec un autodiagnostic.*
 - *Savoir recevoir les émotions de son interlocuteur*
 - *Savoir exprimer ses ressentis et émotions*
 - *Gérer ses émotions dans les relations tendues.*



Méthodes pédagogiques et philosophie :

Méthode expositive et participative : apports théoriques, exercices individuels et en sous-groupes, échanges, vidéos pédagogiques, mises en situation.



Participants :

Médiateurs sociaux avec expérience



Pré-requis :

Maîtrise de la langue française



Modalités de suivi et d'évaluation :

Feuilles de présence, attestation de formation, rapport des questionnaires de satisfaction



Conditions :

En présentiel.



Durée :

2 jours



Tarif* :

350 € par personne en inter-entreprise / Devis pour l'intra – Minimum 8 personnes