

# Posture de médiateur et communication professionnelle

## Public Concerné

Professionnel intervenant dans les champs de la médiation et de l'intervention sociale

## Objectifs

### Développer des compétences transversales

- Connaître son environnement professionnel
- Savoir se positionner professionnellement
- Développer sa communication professionnelle

### Acquérir des connaissances et des compétences métiers

- Prévenir et gérer les conflits
- Savoir poser le cadre de son intervention et gérer les priorités

## Moyens pédagogiques

La **pédagogie sera active et favorisera les partages et échanges d'expériences des participant-e-s**. L'implication des participant-e-s sera sollicitée afin de faciliter l'appropriation des contenus et de favoriser l'élaboration d'outils en cours de formation.

Les travaux **en grand groupe, en sous-groupe et en individuel** seront alternés de façon à soutenir la concentration, la réflexion et l'échange constructif.

## Pré Requis

Aucun

## Parcours pédagogique

Positionnement professionnel et cadre d'intervention du médiateur

- Les missions et compétences du médiateur
- Les principes de base de la médiation :
  - Présence active de proximité
  - Gestion des conflits
  - Veille sociale et technique
  - Sensibilisation et concertation avec les habitants
- Le respect du cadre éthique
- L'espace d'intervention – zone publique et zone intime
- Adapter son intervention au public, à sa demande ou sa non demande
- Travail sur la distance et la posture professionnelle à partir d'analyses de situations
- Les différents relais

Communication professionnelle et gestion des conflits

- Les règles de base d'une communication orale, sereine et efficace :
  - Analyse des comportements et des points de vue (soi/l'autre)
  - Réflexion sur la confiance et l'assurance nécessaire en situation de confrontation
  - L'importance du corps et du non verbal dans la relation
  - L'influence des systèmes de référence et de valeurs sur la communication Affirmation de soi : les attitudes dites agressives, passives, manipulatrices, assertive
- Approche générale de l'agressivité et la violence

## Modalités d'évaluation

Validation et évaluation tout au long de la formation : quiz, synthèse orale et reformulation, mises en situation, plan d'action personnalisé

## Durée

**14.00** Heures      **2** Jours



## Contactez-nous !

**MAV**  
Conseillère Formation

**Tél. : 0148056741**  
**Mail : [mavauttier@passages-formation.fr](mailto:mavauttier@passages-formation.fr)**