Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Formation initiale Médiation Administrative : Module 2

Description :

Les objectifs de la formation initiale sont de :

- Développer ses connaissances de l'environnement de la médation en Caf
- Acquérir des compétences de médiateur

Le module 2 est consacré au thème : **la posture du médiateur : l'intelligence émotionnelle.**

Objectifs :

- Pratiquer la médiation en maîtrisant la posture de médiateur
- Utiliser l'intelligence émotionnelle dans sa fonction de médiateur

Programme :

Séquence 1 - S'approprier le processus de médiation
Séquence 2 - Distinguer les différentes valeurs du médiateur
Séquence 3 - Maîtriser les étapes fondamentales du processus de médiation
Séquence 4 - Mieux se connaître dans son rapport à soi-même et aux autres au travers des piliers de l'intelligence émotionnelle

Méthode pédagogique :

- apports théoriques et méthodologiques
- études de cas
- échanges de pratiques

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence

- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Sandrine Decottignies référent handicap sandrine.decottignies@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 05 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.
Pré-requis :

- Avoir pris ses fonctions en tant que médiateur
- Avoir pris connaissance du livret du médiateur
- Avoir participé au module 1- Parcours Médiation administrative
- Avoir suivi le module e-learning sur Syfadis

Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Formation initiale

Coût forfait / stagiaire : 515.00 €
Modalités animation :
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
7 à 12 stagiaires
Durée en jours :
2 jours
Durée en heures :
14 heures