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 : Modules à distance D1, D2 et D3

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 D1 est consacré au thème : **la gestion des situations difficiles**
Le module D2 est consacré au thème : **la gestion du stress**
Le module D3 est consacré au thème : **cas pratique**

Objectifs :

- Identifier les mécanismes de l'agressivité
- Adapter sa posture pour gérer les situations délicates en médiation
- Appréhender le stress et savoir anticiper et le gérer en situation
- Pratiquer les outils de gestion du stress
- Analyser les situations individuelles rencontrées

Programme :

Module D1 - la gestion des situations difficiles

- **Séquence 1 :** les enjeux de la communication
- **Séquence 2 :** le VAKOG et l'importance des émotions
- **Séquence 3 :** la définition de l'agressivité
- **Séquence 4 :** les modalités de gestion de l'agressivité

Module D2 - la gestion du stress

- **Séquence 1 :** le stress : de quoi parle t-on ?
- **Séquence 2 :** à quoi sert le stress ?
- **Séquence 3 :** le stress et la santé mentale
- **Séquence 4 :** expérimentation de méthodes de gestion du stress

Module D3 - Cas pratiques

- **Séquence 1 :** pratique et analyse de cas de médiation
- **Séquence 2 :** approfondissement de l'approche de langage positif, des méthodologies DESC et OSBC

Méthode pédagogique :

- apports théoriques et méthodologiques
- 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 aux modules 1 et 2 de la formation initiale Médiation Administrative

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

Coût forfait / stagiaire : 336.00 €
Modalités animation :
Formateur :
Effectif :
7 à 12 stagiaires
Durée en jours :
3 séances d'1/2 journée chacune
Durée en heures :
10h30