



Découvrir les bienfaits de la médiation sociale

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Informer et sensibiliser sur nos comportements au quotidien.
- ▶ Prendre conscience que nos mots, nos actes, nos réactions peuvent induire des ambiances négatives et néfastes.
- ▶ Communiquer est essentielle pour mettre en place des moyens de se protéger d'autrui et de soi-même.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

Formation présentielle

Durée : 7 heures

PUBLIC

Tous publics

PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris

Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr

03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 1

Donner un éclairage nouveau à toutes les notions qui concernent la pensée positive, la bienveillance, l'entraînement mental, la résilience, le choix des mots et ses tournures de phrases. La médiation comme interface, intermédiaire ou transition.

Il s'agit de développer la capacité de régulation et de contrôle de ses réactions et celles des autres en y incluant l'intentionnalité et la réciprocité.

1. Médiation

- ▶ Définition de concept tel que la négociation, la remédiation, la médiation
- ▶ Les critères de médiation
- ▶ Les valeurs liées à la médiation
- ▶ Place et statut du médiateur et de la personne médiatisée

2. Bienveillance

- ▶ Discussion et définition
- ▶ Développer la pensée positive
- ▶ Dépasser sa propre histoire pour comprendre l'autre
- ▶ Permettre aux personnes de se défendre des effets négatifs d'une journée, d'un comportement, d'une phrase en améliorant la résistance et en renforçant les potentialités mentales

Les stagiaires doivent avoir compris les concepts et, s'ils le désirent, utiliser une des méthodes proposées pour l'utiliser au quotidien.