# Ms03 Maîtriser les techniques de communication indispensables en médiation sociale

## Fiche technique

**Secteur**
Social

**Public**
Adultes relais

**Durée**
3 jours

**Organisme de formation**
➔ FRANCE MEDIATION

## Lieux & dates

➔ **Groupe 1**
**paris**
Du 23 au 25 oct. 2018

## Interlocuteur OF

**Thérese BOUVIER**
therese.bouvier@francemediation.fr
01.55.03.00.85

## Contexte

La Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale d'Île-de-France (DRJSCS), en lien avec les Préfectures de département et les Directions départementales de la cohésion sociale (DDCS) et le soutien du Commissariat général à légalité des territoires, propose un **plan de professionnalisation à destination des médiateurs sociaux en « contrat Adulte-Relais »**qui exercent sur le territoire francilien.
Le plan régional contribue à la réalisation de cette mission et vise à permettre aux bénéficiaires de ces postes d'envisager un emploi durable hors dispositif spécifique. Pour cela, il propose des **modules de formation dispensés par France Médiation** pour leur assurer une réinsertion efficace en saisissant l'opportunité de développer de nouvelles compétences transférables à d'autres métiers ou d'autres structures.
Cette offre de formations est composée de modules fondamentaux, portant sur les compétences clés nécessaires à l'exercice du métier, et de modules de spécialisation dans les différents champs d'intervention de la médiation sociale ou d'approfondissement, pour aller plus loin dans sa pratique.

## Objectifs

➔ S'approprier les **outils** et les **méthodes** de communication pour **gérer des relations interpersonnelles** en médiation sociale
➔ Établir une **relation professionnelle de confiance**
➔ **Rendre compte** de son activité avec clarté

## Prérequis

Aucun prérequis n'est demandé

## Contenu

**Comprendre les bases de la communication interpersonnelle**

➔ Les mécanismes de la communication verbale et visuelle
➔ La gestion du temps et des espaces en situation de médiation sociale : les phases d'approche, la présentation et la structuration du message selon les situations
➔ La gestion des transactions entre tiers : naturelles, croisées et dramatiques**Développer une relation de qualité avec l'usager**
➔ L'écoute active en 10 points
➔ L'empathie, l'assertivité et la congruence
➔ Le traitement des objections et l'argumentation
➔ Les signes de reconnaissance

➔ La compréhension des codes sociaux et culturels des personnes et des institutions**Présenter un document professionnel**

➔ Les règles de la lisibilité des écrits professionnels (support visuel, lettre, note, compte rendu, rapport, email, sms…)

➔ La description d'une situation dans un compte rendu ou un rapport.**Conclusions, bilan de la formation**