

Public

- Agents de médiation, agents de contrôle dans les transports publics de personnes

Prérequis

- Sans objet

Modalités d'admission

- Sans objet

Durée

- 2 jours

Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

Documents remis

- Certificat de réalisation
- Attestation de fin de formation

Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation

Nous contacter

www.aftral.com
0809 908 908



AGENT DE MEDIATION : Perfectionner ses interventions

Objectifs généraux

- ◆ Appliquer le cadre légal des actions de médiation.
- ◆ Aligner ses comportements professionnels à la posture Métier.
- ◆ Adopter les techniques et méthodes de l'agent de médiation dans son cadre d'intervention.
- ◆ Utiliser les outils de résolution de problèmes pour réaliser un compte-rendu factuel

Les plus de la formation



- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques
- ◆ Remise d'une documentation complète et ciblée

Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, ...
- ◆ Evaluation finale : études de cas

Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Non inscrit
- ◆ Code Certif Info : Non éligible

Agrément

- ◆ Sans objet

PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
1	Identifier les objectifs et étapes de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> Vérification du respect des prérequis Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels Présentation de la formation Modalités pratiques - Tour de table 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
2	Eviter les écueils dans les interventions de l'agent de médiation : Rappels sur le cadre légal et les règles à respecter pour les agents de médiation	3 h 00
<ul style="list-style-type: none"> Rappels sur les fondamentaux : Cadre déontologique lié à l'activité de médiateur Principes qui garantissent le processus de médiation Conditions d'exercice de l'activité de médiateur Connaitre son cadre d'intervention professionnelle pour rester dans un rôle professionnel. Droits et obligations sur son territoire d'intervention Se préparer face aux actes de violence Principales notions techniques à prendre en compte <p><i>Mettre en place les bonnes pratiques pour contenir son intervention dans un cadre légal et sécurisé</i></p>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
3	Rester dans ses missions d'agent de médiation et aligner sa posture professionnelle avec la déontologie requise en médiation	3 h 30
<ul style="list-style-type: none"> Missions de l'Agent de Médiation Respect des droits fondamentaux des personnes : responsabilité des personnes Obligation d'assistance et de secours Notions de légitime défense pour soi-même et pour autrui Graduation et natures des actes relevant des délits et des infractions Approches et ses attitudes pour intervenir : utiliser l'écoute active et ses outils <p><i>Mises en situation</i></p>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
4	Définir les limites de ses interventions en tant qu'agent de médiation Coordonner ses actions avec ses coéquipiers	3 h 30
<ul style="list-style-type: none"> Posture de l'Agent de Médiation Réalisation du séquençage du processus de médiation : Evaluer la situation et la légitimité de son intervention, chercher à comprendre, recadrer et proposer des solutions, avertir des conséquences, neutraliser les tentatives de déstabilisation <p><i>Mises en situation</i></p>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	Evaluer les acquis de la formation Analyser des situations vécues et établir un compte rendu factuel	3 h 00
<ul style="list-style-type: none"> Les techniques de questionnements et de résolutions de problèmes : Le QQOQCCP, les 5 pourquoi, le diagramme de cause à effet ou (diagramme d'Ishikawa) ou les 5 "M" (Matériel, Matière, Méthode, Main d'œuvre, Milieu) <p><i>Etudes de cas</i></p>		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques
N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	Bilan et synthèse de la formation	/
<ul style="list-style-type: none"> Bilan - Synthèse Evaluation de satisfaction 		MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES Salle équipée d'un ensemble multimédia