



Formation initiale Médiation Administrative : Module 4

Description :

Les objectifs de la formation initiale sont de :

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

Objectifs :

- Approfondir sa maîtrise de la préparation de ses interventions
- Reconnaître les émotions pour mieux les appréhender en situation
- Pratiquer la médiation pure et administrative, la négociation, la présentation de la réunion
- Connaître les différents jeux psychologiques qui peuvent se créer dans la relation
- Maîtriser les notions nécessaires au rôle du médiateur (écoute - empathie - communication bienveillante - processus de médiation - gestion du stress - modes de management - assertivité - négociation)

Programme :

Séquence 1 - Construire un argumentaire

Séquence 2 - Les émotions

Séquence 3 - Médiation, négociation, réunions et animations

Séquence 4 - Le triangle de Karpman

Séquence 5 - Révisions et approfondissement des notions abordées durant le parcours

Séquence 6 - Cas de médiations

Séquence 7 - Clôture du parcours de formation

Méthode pédagogique :

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Évaluation 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
- **Évaluation 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
- **Évaluation 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
- **Évaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf



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



- **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 Naima Ouari référent handicap naima.ouari@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 25 / 06 09 28 97 89 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :

Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.

Pré-requis :

Avoir participé aux modules précédents de la formation initiale Médiation Administrative.

Programmation :

Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr

Catégorie :

Formation initiale

Modalités animation :

Formateur :

Prestataire externe

Effectif :

6 à 12 stagiaires

Durée en jours :

2 jours

Durée en heures :

14 heures