

PRÉSENTATION

La fonction de secrétaire/assistant(e) d'un service de Médiation Familiale ou d'un Espace de Rencontre expose dans le temps à la difficulté de contenir et de faire face à l'accueil d'un public souvent en grande difficulté qui peut mettre à mal le cadre même de l'accueil lors de ses contacts avec le service.

En tant que premier interlocuteur des familles, vous gérez votre activité tout en étant à l'écoute de la souffrance ou de la violence qui peut s'exprimer. Il apparaît important de ne pas rester isolé dans cette fonction et de pouvoir prendre du recul sur votre posture professionnelle.

Nous vous proposerons, d'approfondir vos connaissances liées à la fonction d'accueil et de prendre en compte la dimension personnelle de vos acquis, savoir-faire et expérience. Ceci vous permettra d'apprendre à mieux gérer l'agressivité et la violence auxquelles vous pouvez être confrontés.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Accueillir un public en souffrance et en difficulté
- Identifier les conduites à tenir face à la violence et l'agressivité
- Expérimenter une posture d'accueil qui protège sans couper le lien

PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à des professionnels installés dans cette fonction, confirmés ou non, déjà à l'aise avec les fondamentaux de leur fonction, et qui désirent acquérir des outils et/ou se perfectionner dans leur pratique d'accueil afin de répondre aux spécificités particulières du public accueilli.

PUBLICS CONCERNÉS

Les secrétaires ou assistant(e)s de services de Médiation Familiale et Espace de Rencontre

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Expositive, formative et participative.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Questionnaire avant et après la formation avec validation des acquis ;
- Bilan par les stagiaires et le formateur à la fin du stage.

ACCUEIL DU PUBLIC EN MÉDIATION FAMILIALE ET EN ESPACE DE RENCONTRE

[S'INSCRIRE](#)



DURÉE :

14 heures (soit 2 jours)



TARIFS INTER :

- Adhérents: 590 €
- Non-adhérents : 650 €

TARIFS INTRA (SUR DEVIS)

[Voir les conditions de financement](#)



DATES :

- 7 et 8 novembre 2024 **OU**
- 16 et 17 octobre 2025



Paris



8,3/10

moyenne de satisfaction



9,2/10

nouvelles compétences applicables au travail

RÉFÉRENTE FORMATION

ELODIE COUPAU

02 31 46 87 87

formation@fenamef.asso.fr



PROGRAMME DE LA FORMATION

MODULE 1 : ACCUEILLIR UN PUBLIC EN DIFFICULTE ET EN SOUFFRANCE

Contenu

- Le cycle du contact et l'importance de l'accueil
- Le rapport de force initial accueilli/accueillant
- Le cadre de références de l'accueilli
- Les conflits entre personnes et le triangle dramatique
- Les 20 premières secondes de l'accueil : non-verbal, voix et mots
- Gestion des situations difficiles : 15 techniques d'assertivité en situation d'accueil

Compétences professionnelles visées

- Savoir accueillir le public dans les meilleures conditions
- Savoir mieux prendre en compte ses émotions face à un public potentiellement agressif ou violent
- Professionnaliser sa posture d'accueil
- Savoir comment gérer des situations d'accueils difficiles

Supports pédagogiques

- Fiches pratiques : Guide pour l'accueil des publics
- Tests, mutualisation et analyse des pratiques, courts jeux de communication.

Formateurs

Formateur consultant

MODULE 2 : SAVOIR REPÉRER ET PRENDRE EN COMPTE LES CONDUITES PATHOLOGIQUES

Contenu

- La fonction d'accueil vu du côté des personnes accueillies ; Reconnaître et accepter la dissymétrie des places ; Comprendre les enjeux et les effets du cadre professionnel ; La notion de posture professionnelle ;
- La notion d'interaction, de système relationnel ; Les fonctions de l'écoute dans le travail social ; Comprendre les mécanismes de l'agressivité ; Distinguer violence et agressivité ;
- S'écouter, repérer sur soi les émotions que les autres nous font vivre ; Savoir parler de soi, de ses limites, de ses ressentis ;
- L'escalade symétrique : fonctionnement, conséquences, comment éviter ?

Compétences professionnelles visées

- Savoir distinguer violence et agressivité ;
- Savoir identifier les conduites à tenir face à l'agressivité ;
- Savoir à poser un cadre dans sa posture d'accueil ;
- Savoir mettre en place une posture qui protège sans couper le lien .

Supports pédagogiques

- Choix de situations vécues à analyser/jouer ; Analyse de quelques situations vécues ;
- Mises en situation à partir du vécu des participants.

Formateurs

Médiateur familial, formateur en analyse de la pratique