

Réaliser des interventions de médiation sociale

RS3377 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	335, 330t, 332t
Formacode(s)	44035
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

FRANCE MEDIATION RESEAU D'ACTEURS DE LA MEDIATION SOCIALE · SIRET : 50809381200024

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification concerne les professionnels qui mènent des actions de médiation sociale et qui exercent dans les secteurs du social, de l'enseignement, de l'animation et du logement, au sein d'une association, d'une collectivité ou d'un service de l'Etat. Elle permet de :

- être reconnus par leur employeur, leurs commanditaires et leurs partenaires
- s'inscrire dans un projet de mobilité interne ou externe sur la base de compétences attestées.
- respecter les exigences de la norme AFNOR XP X60-600 "médiation sociale"

La certification permet aux professionnels de conduire différentes interventions de médiation sociale auprès de publics variés (jeunes, personnes isolées, en insertion, habitants de quartiers en difficulté, professionnels de l'éducation, de la santé, de la justice...) dans le but de prévenir et résoudre les tensions ou les conflits entre les parties prenantes, en mobilisant les outils, techniques et méthodes adaptées à la situation et en respectant la posture et la déontologie de la médiation sociale,

COMPÉTENCES ATTESTÉES

La certification est structurée autour de 6 grands ensembles de compétences :

1. Adopter la posture professionnelle spécifique de la médiation sociale :

Dans le respect des règles déontologiques de la médiation sociale, aller vers les personnes, se présenter, expliciter son cadre d'intervention et les limites de l'intervention en médiation sociale. Adopter une posture de tiers afin de permettre à ses différents interlocuteurs (particuliers, partenaires, représentants institutionnels...) d'identifier la spécificité de l'intervention de médiation sociale au regard de leurs attentes et de leurs besoins.

2. Identifier les problématiques rencontrées afin d'apporter une réponse par la médiation sociale :

En s'appuyant sur sa connaissance des principales problématiques des publics rencontrés (précarité, incivilités, conduites à risques) et en réalisant une veille sociale et technique, repérer les difficultés, poser un diagnostic et rechercher les ressources adaptées (professionnels, partenaires, dispositifs...) afin de les mobiliser et de contribuer à construire des réponses individuelles ou collectives.

3. Adapter sa communication orale et écrite à ses différents interlocuteurs et à ses missions de médiation sociale :

Ecouter activement son interlocuteur, prendre en compte ses propres émotions et reconnaître celles de l'autre, utiliser un langage adapté afin d'établir une relation de confiance et d'aider la personne à clarifier sa demande, Analyser sa pratique pour pouvoir prendre du recul dans ses interventions, les transmettre, les évaluer et rendre compte de son activité, oralement ou par écrit, à son employeur ou à des interlocuteurs externe.

4. Travailler en partenariat sur un territoire d'intervention défini pour garantir un relais efficace :

A partir de sa connaissance du territoire d'activités et dans le cadre des limites de la médiation sociale, mettre en relation les partenaires et les publics selon les problématiques rencontrées, et activer le maillage partenarial pour garantir un relais efficace.

5. Gérer des conflits en temps réel dans le cadre d'une médiation sociale :

Dans le respect des règles déontologiques de la médiation sociale et dans le cadre de ses missions, à son initiative ou à partir de la sollicitation d'une personne ou d'un groupe de personnes, prendre en compte les enjeux et les besoins des protagonistes

d'une agression verbale ou physique, se positionner dans le conflit, contribuer à établir et faciliter le dialogue entre les parties en conflit afin de créer ou recréer un lien social entre elles.

6. Apaiser durablement des tensions ou des conflits par un accompagnement des parties prenantes dans un processus de médiation sociale :

En mettant en oeuvre le processus en 5 étapes de la médiation sociale, prendre en compte les enjeux, les besoins et les valeurs des médiés et contribuer à faciliter leurs échanges. Au moyen d'entretiens successifs menés séparément ou ensemble, les amener à modifier leur perception de la situation et à formuler des solutions pour leur permettre de se reconnaître et d'apaiser durablement les situations.

1. Adopter la posture professionnelle spécifique de la médiation sociale :

- Présenter le cadre d'intervention et les limites de la médiation sociale
- Respecter une posture de tiers impartial et sans pouvoir de décision dans toute son intervention de médiation sociale
- Analyser sa pratique pour pouvoir prendre du recul dans ses interventions, les transmettre et les évaluer

2. Identifier les problématiques des publics rencontrés afin d'apporter une réponse par la médiation sociale :

- Observer et repérer les besoins du public rencontré
- Identifier les principales problématiques du public
- Poser un diagnostic en appréciant la situation

3. Adapter sa communication orale et écrite à ses différents interlocuteurs et à ses missions de médiation sociale :

- Ecouter activement son interlocuteur pour établir une relation de confiance
- Aider la personne à clarifier sa demande
- Rendre compte de son activité oralement et par écrit, à son employeur ou à des interlocuteurs externes

4. Travailler en partenariat sur un territoire d'intervention défini pour garantir un relais efficace :

- Identifier les acteurs et dispositifs du territoire selon les problématiques rencontrées en médiation sociale
- Orienter et mettre en relation les publics et les partenaires

5. Gérer des conflits en temps réel dans le cadre d'une médiation sociale :

- Repérer les composantes d'un conflit de face à face : les enjeux et les besoins des protagonistes d'une agression verbale ou physique
- Se positionner dans un conflit : comprendre ce que le conflit renvoie sur soi et progresser dans la maîtrise de soi et la gestion de ses émotions
- Contribuer à établir et faciliter le dialogue entre les parties en conflit
- Intervenir comme médiateur social en veillant à créer ou recréer un lien social entre les parties en conflit

6. Apaiser durablement des tensions ou des conflits par un accompagnement des parties prenantes dans un processus de médiation sociale :

- Mettre en oeuvre

les 5 étapes du processus de médiation sociale : invitation à la médiation, recueil et analyse de besoins, compréhension mutuelle, formulation de solutions, finalisation et mise en oeuvre

- Utiliser des méthodes adaptées pour conduire le processus de médiation sociale et suivre les accords trouvés.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Tout professionnel menant ou ayant mené des actions de médiation sociale

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/12/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RS5879

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site internet de France Médiation : <http://www.francemediation.fr/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3377/>