



AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES (AMIS) // DIPLÔME DE NIVEAU III DURÉE : 300H

AGENT DE MÉDIATION, INFORMATION, SERVICES
// TITRE PROFESSIONNEL

Diplôme visé	Titre professionnel agent de médiation, information, services délivré par le Ministère du Travail, diplôme de niveau III
Sélection	sur dossier, évaluation & entretien de motivation
Pré-requis	aisance relationnelle, sens du service, stabilité émotionnelle
Durée	300 heures

CONTENU DE LA FORMATION

PREVENIR LES SITUATIONS DE TENSION, DE CONFLIT ET DE DYSFONCTIONNEMENT, PAR UNE DEMARCHE DE VEILLE ACTIVE

- Détecter les signes révélateurs de dysfonctionnements techniques.
- Discerner les signes révélateurs de besoins, d'attentes, de détresse, ou les comportements pouvant générer des situations problématiques.
- Aller à la rencontre des personnes, se faire connaître et entretenir au quotidien un climat relationnel positif.
- Informer et orienter le public sur son territoire d'intervention.
- Transmettre les observations et les informations recueillies dans le cadre de la veille technique et sociale.

REGULER PAR LA MEDIATION DES SITUATIONS DE TENSION ET DE CONFLIT

- Désamorcer et calmer les situations d'incompréhension ou de tension en coordination avec ses coéquipiers.
- Veiller au respect des règles en adaptant son argumentation à la situation.
- Assurer la sécurité des personnes et celle de l'équipe en attendant l'intervention du service compétent.
- Respecter les limites de ses responsabilités et passer le relais aux autres intervenants.
- Rendre compte et analyser des situations vécues

PARTICIPER A DES PROJETS PARTENARIAUX OU ACTIONS PONCTUELLES

- S'intégrer dans un travail collectif partenarial.
- Préparer la diffusion d'une information ciblée et structurée.
- S'adresser à un groupe de personnes dans le cadre d'un projet partenarial.

GESTION DES CONFLITS

- Différencier crise et conflit
 - Identifier s'il s'agit d'une crise ou d'un conflit
 - Distinguer les différents types de conflits, caractériser la nature du conflit
- Méthodes d'analyse et d'anticipation des conflits
 - Déceler les indicateurs de naissance d'un conflit et les causes de dysfonctionnement
 - Repérer les motivations de l'Autre (causes psychologiques du conflit)
 - Comprendre les mécanismes de détérioration d'un climat
- Développer les bonnes attitudes en situation de conflit
 - Connaître les différents moyens de réagir au conflit
 - Faire face à la pression et prendre du recul
 - Développer des comportements positifs pour répondre au conflit
 - Convaincre les autres avec leur langage, en procédant par étapes
 - Aboutir à une solution gagnant - gagnant (solutions réalistes et acceptables)
- Gérer l'après - conflit
 - Savoir dégager la valeur positive ou négative attachée au conflit
 - Faire du conflit une opportunité d'apprentissage
 - Pouvoir reproduire ou adapter les réflexes acquis et se définir des axes de progrès