

Compétences médiatives

Formation en 11 modules indépendants et cumulables au choix

Module 02

Techniques communicatives focalisées sur les intérêts

Dates & durée

Jeudi, 25.04.2019

Vendredi, 26.04.2019

Horaires

08h30–17h30

16h (8h par jour, 1h pause de midi)

Lieu

Chambre de Commerce

Formateurs

Beate Voskamp

Mediatorin,

Mediator GmbH Berlin

Dr. Jan Kayser

Secrétaire général, Centre de Médiation

Civile et Commerciale,

Médiateur agréé par le ministre de la

Justice

Langues

Français, allemand, luxembourgeois

Prix

390 EUR (+3% TVA)/journée de 8h

Collation à midi et pauses café incluses.

Contexte formation

Formation modulable,

certification individuelle par

module ou intégrale 152h

Informations

info@cmcc.lu ou 27 85 42 1

Détails sur la formation intégrale 152h

sur www.cmcc.lu

Inscriptions

www.houseoftraining.lu > MédiationCentre de Médiation
Civile et Commerciale

Descriptif

Le Module 02 de « Compétences médiatives » vise à transmettre des compétences immédiatement utilisables en pratique pour améliorer ou rafraîchir ses compétences communicatives dans les négociations, les réunions, les entretiens téléphoniques avec l'entourage professionnel, les clients, les collaborateurs, les collègues, mais aussi dans sa vie privée. Les participants travaillent dans ce module sur la façon de communiquer axée sur les intérêts souvent cachés derrière les positions des parties à un conflit. Comme tous les modules, « Techniques communicatives focalisées sur les intérêts » intègre le principe Tell-Show-Do pour l'orienter d'un maximum vers la pratique médiative.

Module 01	Fondamentaux, Techniques & Processus de la Médiation	28.–29.03.	16h
-----------	--	------------	-----

Programme – Module 02 Techniques communicatives focalisées sur les intérêts

- Médiation en tant que processus communicatif
- Eléments d'une communication constructive
- Paraphraser, reformuler
- Communication non-violente
- Types de questions & introduction aux techniques de questionnement
- Définition situative mutuelle
- Gérer le comportement manipulatif
- Application pratique
- Importance de la langue

Module 03	Structure du processus de Médiation	09.–11.05.	24h
Module 04	Techniques de créativité	07.06.	8h
Module 05	Négocier en focalisant les intérêts	20.–22.06.	24h
Module 06	Rôle et posture de l'intermédiaire dans un conflit	27.09.	8h
Module 07	Droit, éthique & déontologie – Paysage de Médiation au Luxembourg	10.–12.10.	24h
Module 08	Visualiser	18.10.	8h
Module 09	Conflits hautement émotionnels	19.10.	8h
Module 10	Settings en Médiation	24.10.	8h
Module 11	Supervision & management de qualité	25.10.	8h

Public cible

- Employés, cadres et managers dans les **entreprises privées et les institutions publiques.**
- Secteurs des **banques, du droit, de la construction, de médicaux, du conseil économique.**
- Chargés de projet qui relèvent des défis de **restructurations, ressources humaines, entrepreneurs, professions indépendantes, avocats, architectes, médecins, ceux qui relèvent des défis communicatifs dans leur vie professionnelle.**