

## Compétences médiatives

Formation en 11 modules indépendants et cumulables au choix

# Module 11

## Supervision & management de qualité

### Dates & durée

Vendredi, 25.10.2019

### Horaires

08h30–17h30

8h (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](http://www.cmcc.lu)

### Inscriptions

[www.houseoftraining.lu](http://www.houseoftraining.lu) > Médiation



Centre de Médiation  
Civile et Commerciale

### Descriptif

Toutes les prestations de service et activités professionnelles évoluent et nécessitent une vérification continue de leur qualité. La médiation en tant qu'outil proche de l'être humain et très reliée au fonctionnement économique et juridique de la société en est également et particulièrement concernée. Le Module 11 introduit au concept de la supervision en tant qu'instrument de réflexion sur l'activité professionnelle du médiateur et thématise des méthodes pour contrôler la qualité du travail. Comme tous les modules, « Supervision & management de qualité » 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
Module 02	Techniques communicatives focalisées sur les intérêts	25.–26.04.	16h
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

### Programme – Module 11 Supervision & management de qualité

- Rôle & importance pour l'activité médiative
- Nature & structure de la supervision
- Pratique du management de qualité dans la Médiation

### 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.**