

Compétences médiatives

Formation en 11 modules indépendants et cumulables au choix

Module 11

Supervision & management de qualité

Dates & durée

Vendredi, 26.11.2021

Horaires

08h30–17h30

8h (1h pause de midi)

Lieu

Chambre de Commerce

Formateurs**Beate Voskamp**

Mediator GmbH Berlin

Médiateure agréée CMCC

Dr. Jan KayserSecrétaire Général, Centre de Médiation
Civile et CommercialeMédiateur 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 formationFormation modulable,
certification individuelle par module
ou intégrale 160h**Informations**

info@cmcc.lu ou 27 85 42-1

Détails sur la formation intégrale 160h
sur www.cmcc.lu**Inscriptions**

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.+29.01.	16h
Module 02	Techniques communicatives focalisées sur les intérêts	25.+26.02.	16h
Module 03	Structure du processus de Médiation	17.-19.03.	24h
Module 04	Rôle et posture de l'intermédiaire dans un conflit	22.04.	8h
Module 05	Techniques de créativité	23.04.	8h
Module 06	Négocier en focalisant les intérêts	02.-04.06.	24h
Module 07	Découvrir le paysage de Médiation au Luxembourg: cadre réglementaire, acteurs, questions éthiques et déontologiques	22.-24.09.	24h
Module 08	Visualiser	21.10.	8h
Module 09	Conflits hautement émotionnels	22.10.	8h
Module 10	Settings en Médiation	24.+25.11.	8h
			160h

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.