

## Compétences médiatives

Formation en 11 modules indépendants et cumulables au choix

## Module 02

## Techniques communicatives focalisées sur les intérêts

## Dates &amp; durée

Lundi, 21.02.2022

Mardi, 22.02.2022

## Horaires

08h30–17h30

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

## Lieu

Chambre de Commerce

## Formateurs

Beate Voskamp

Mediator GmbH Berlin

Médiateure agréée CMCC

Dr. Jan Kayser

Secrétaire 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 formation

Formation 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 &gt; Médiation

Centre 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	27.+28.01.	16h
Module 02	Techniques communicatives focalisées sur les intérêts	21.+22.02.	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	16.-18.03.	24h
Module 04	Rôle et posture de l'intermédiaire dans un conflit	28.04.	8h
Module 05	Techniques de créativité	29.04.	8h
Module 06	Négocier en focalisant les intérêts	13.-15.06.	24h
Module 07	Découvrir le paysage de Médiation au Luxembourg: cadre règlementaire, acteurs, questions éthiques et déontologiques	21.-23.09.	24h
Module 08	Visualiser	18.10.	8h
Module 09	Conflits hautement émotionnels	19.10.	8h
Module 10	Settings en Médiation	23.+24.11.	16h
Module 11	Supervision & management de qualité	25.11.	8h
			160h

## 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.