

Les outils de la médiation professionnelle au service de la qualité des entretiens formels ou informels en entreprise

Retour d'expérience



Ce programme complète et fait suite au module de deux journées « module de base » sur le même thème.

Cette journée a pour objectif de permettre aux participants d'échanger sur les difficultés ou pas rencontrées dans la mise en pratique des outils découverts durant les deux premiers jours, de comprendre pourquoi ils ont pu rencontrer ces difficultés, de trouver ensemble les solutions adéquates et de s'entraîner intensivement.

Journée très interactive.

Programme

Repérer les difficultés rencontrées dans la mise en place des outils et trouver les solutions

- Repérer ce qui a bien fonctionné et pourquoi lors de la mise en situation de travail
- Comprendre les difficultés rencontrées en termes de compréhension et de repérage des leviers
- Repérer ce qui a pu faire obstacle à la qualité relationnelle
- Rechercher et trouver les solutions adaptées

Rappel des outils et définition de pistes d'améliorations

- Les outils pour les émotions
- Les outils pour comprendre
- Les outils pour s'exprimer

Entraînement intensif

- Jeux de rôles préparés par l'animateur
- Jeux de rôles basés sur les situations vécues par les participants
- Entraînement à la dialectique

Intervenant

Isabelle Dupont

Médiatrice professionnelle, titulaire du CAP'M et membre de la Chambre professionnelle de la médiation et la négociation



Objectif de la formation

Apporter aux participants un complément d'entraînement qui permettra une mise en pratique optimale des outils découverts dans le module de base.

Objectifs pédagogiques

Comprendre ce qui a fait obstacle à la mise en pratique des outils permettant d'instaurer et préserver la qualité relationnelle

Maîtriser les outils

S'entraîner intensivement

Public et prérequis

Dirigeant et toute personne en situation d'encadrement.

Aucun prérequis.

Méthodes pédagogiques

participative et active

Exercices pratiques à partir de situations concrètes.

Moyens pédagogiques

Jeux de rôles

Types et modalités d'évaluation

Evaluations sommatives aux cours des différentes séquences du module, au moyen d'exercices.

Questionnaire d'évaluation de la formation rempli par chaque participant à la fin du module.

Durée

1 jour (7 heures)

Formation labellisée par

