

Management et Communication

INFORMATIONS

CODE PRODUIT
CEI203A

PUBLIC CONCERNÉ
Notaires et collaborateurs

NIVEAU
■ Pratique courante

DURÉE
🕒 2 jour(s) (14,0 heures)

PRÉREQUIS

Aucun prérequis exigé. Toutefois des connaissances comptabilité office et client vous permettront de suivre cette formation plus confortablement. Nous vous invitons à réaliser le quiz de positionnement pour tester vos connaissances.

MODALITÉS D'EXÉCUTION

Formation en présentiel ou Visioformation

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Type de formation : inter, intra ou commandé

L'animation pédagogique permet de susciter l'engagement des stagiaires et de favoriser l'interactivité avec le formateur

Animation pédagogique ponctuée de questions/réponses entre les stagiaires et le formateur

Mise en œuvre pédagogique par des exemples pratiques et des mises en situation professionnelles illustrant la théorie

Un support de formation est mis à disposition de chaque stagiaire préalablement à la formation de manière dématérialisée

MODALITÉS TECHNIQUES

En présentiel : salle de formation adaptée avec tableaux et vidéoprojecteur ; respect des règles sanitaires et de sécurité d'accueil du public

En visioformation : plateforme de visioconférence adaptée à l'animation pédagogique (interactions orales ou écrites, partage d'écrans et de documents en direct) ; accompagnement technique possible par assistance téléphonique pour la première connexion et la découverte environnementale de la plateforme

MODALITÉS D'ENCADREMENT

Inaфон s'assure préalablement à la formation que le formateur dispose des qualités pédagogiques et des compétences techniques d'expertise nécessaires pour dispenser la formation

MODALITÉS DE SUIVI ET APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Émargement par les stagiaires participants et l'intervenant

Feuille d'émargement signée en présentiel ou électroniquement (régularisée par l'édition du rapport des connexions à la plateforme de visioconférence)

Évaluation à chaud à l'issue de la formation :

- Un quiz en ligne est adressé à chaque stagiaire afin de lui permettre d'évaluer ses connaissances et compétences acquises au cours de la formation. Les résultats de l'évaluation restent confidentiels pour chaque stagiaire ;
- Un questionnaire en ligne de satisfaction de fin de formation est adressé à chaque stagiaire (enquête mesurant la qualité organisationnelle et pédagogique de la formation).

REMISE D'UNE ATTESTATION

Une attestation de présence et un certificat de réalisation de formation sont remis à chaque stagiaire à l'issue de la formation

Inscrire les outils de la médiation dans sa fonction de Notaire

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À la fin de la formation le bénéficiaire sera capable de :

- Utiliser les principaux outils de la médiation en entretien
- Maîtriser les 5 étapes de process de mode d'intervention de la médiation
- Se positionner comme facilitateur, adapter sa posture lors d'un désaccord
- Mieux diagnostiquer, gérer et prévenir les conflits et tensions

CONTENU

S'INITIER ET METTRE EN PRATIQUE L'APPROCHE DE LA MÉDIATION POUR RÉGULER, PRÉVENIR ET DÉSAMORCER LES TENSIONS INTERPERSONNELLES AU SEIN DE SON OFFICE

- Maîtriser les outils de la médiation et comprendre les processus
- Identifier les postulats utiles et constructifs du médiateur
- Diagnostiquer les conflits, origines et choisir le mode d'intervention adapté

PRÉVENIR LES INCIVILITÉS ET RENFORCER LA RELATION DE CONFIANCE

- Prise en compte de situations collectives ou individuelles : Identifier rapidement les troubles et les traiter de façon constructive
- Mieux diagnostiquer les conflits et prendre les bonnes décisions au bon moment
- Favoriser le dialogue pour débloquer des situations et ouvrir le champ des possibilités

DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES RELATIONNELLES ET FAVORISER DES ÉCHANGES PROFESSIONNELS CONSTRUCTIFS

- Expérimenter les règles de l'écoute et de l'observation utilisées en médiation et restaurer le dialogue
- Savoir décoder la posture et les Non-dits
- Stimuler la recherche de solutions en toute neutralité : "La spirale dynamique"
- Manier l'art du questionnement : aller au-delà de ce qui est dit, questionner utilement et amener à modifier les représentations
- Développer ses qualités d'intelligence situationnelle et instaurer la bienveillance avec ses clients, collaborateurs, collègues, associés, ...