

## 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, ...