



## TRAINING INTELLIGENCE RELATIONNELLE

### COMPÉTENCE PRINCIPALE VISÉE

- Créer une dynamique de coopération en sachant prendre en compte le cadre de référence de son interlocuteur pour convaincre et faire évoluer

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Les tensions, liées à des enjeux et objectifs différents, parfois contradictoires font partie intégrante de la vie des entreprises et des équipes. Dans ces conditions, il devient indispensable de renforcer ses capacités à :

- S'adapter aux situations/comportements même les plus inattendus et réguler les relations au fur et à mesure
- Intervenir à bon escient pour dénouer les blocages et sortir par le haut de situations tendues
- Créer une dynamique de coopération en sachant prendre en compte le cadre de référence de son interlocuteur pour convaincre et faire évoluer

### PUBLIC

- Managers
- Chefs de services
- Dirigeants

### PRÉREQUIS

- Avoir une expérience managériale et/ou de pilotage de projet

### CONTENU

#### PARTIE 1 - MIEUX SE CONNAÎTRE SOUS L'ANGLE DE L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE

- Intelligence des relations : de quoi parle-t-on ? Définition
- Faire le point sur ses atouts et points de progrès

#### PARTIE 2 - INTERVENIR POUR RECADRER DANS UNE SITUATION D'URGENCE

- Recadrer un interlocuteur qui a dérivé par rapport aux objectifs
- Comment réagir face à un quelqu'un qui n'entend pas les choses ?

#### PARTIE 3 - GÉRER UN INTERLOCUTEUR EN COLÈRE

- Savoir gérer un face-à-face musclé avec un interlocuteur en colère
- Transformer le grief en information utile
- Dénouer le malentendu et négocier de nouvelles bases relationnelles

#### PARTIE 4 - ARBITRER FACE À UN DÉSACCORD

- Savoir arbitrer sur un désaccord (méthode, vision...)
- Intervenir à bon escient en tant qu'arbitre ou médiateur selon les situations
- Sortir du blocage par le haut ; avancer pas à pas vers un compromis réaliste

#### PARTIE 5 - COOPÉRER SOUS TENSION

### SESSIONS

**VILLEURBANNE** : du 14/11/2024 au 14/11/2024  
**Frais pédagogiques individuels** : 726 € H.T.

**VILLEURBANNE** : du 13/11/2025 au 13/11/2025  
**Frais pédagogiques individuels** : 755 € H.T.

\* Repas inclus

L'ouverture de la session est conditionnée par un nombre minimum de participants.

### DURÉE

1 jour (7 heures)

### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Spécialistes du domaine

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

Tel : +33 (0)4 72 43 83 93

Fax : +33 (0)4 72 44 34 24

mail : [formation@insavalor.fr](mailto:formation@insavalor.fr)

Préinscription sur [formation.insavalor.fr](http://formation.insavalor.fr)

 Accueil des personnes en situation de handicap nécessitant un besoin spécifique d'accompagnement : nous contacter à l'inscription



- Faire travailler ensemble des experts aux enjeux/cultures opposés
- Mettre à plat les contraintes et attentes respectives
- Identifier les conditions d'une coopération efficace ; faire valider le plan d'action et les engagements respectifs

#### **PARTIE 6 - RENFORCER SA CAPACITÉ À CONVAINCRE ET INFLUENCER**

- Savoir être confrontant sans être brutal
- Formuler des feedbacks négatifs comme positifs
- Identifier et renforcer ses leviers d'influence et de conviction

### **MOYENS ET MÉTHODE PÉDAGOGIQUE**

Méthode innovante Rol'n train® sur le mode « Pratique à priori, apports à postériori » :

Entraînement en situation tendue avec des comédien-formateurs

Illustrations, saynètes pour faire réagir et interpeller. Quiz vivants (Live quiz®,...) pour découvrir les techniques pertinentes dans les situations présentées et les comportements à éviter. Appropriation par petits groupes des outils et techniques présentés. Chacun s'entraîne plusieurs fois à mettre en pratique chaque outil

Un support de cours sera remis à chacun des participants.

### **ÉVALUATION ET RÉSULTATS**

#### **Évaluation des acquis de la formation**

Évaluation des acquis des apprenants réalisée en fin de formation par un questionnaire ouvert contextualisé.

#### **Taux de réussite**

91% des apprenants ont acquis la compétence principale visée

Résultat obtenu pour 33 participants évalués ayant suivi une formation dans la thématique sur les 5 dernières années

#### **Évaluation de la satisfaction**

Évaluation du ressenti des participants en fin de formation (Niveau 1 KIRKPATRICK)

#### **Résultats de l'évaluation**

Le niveau de satisfaction globale est évalué à 4.4/5 par les participants.

Évaluations réalisées auprès des 200 participants ayant suivi une formation dans la thématique sur les 5 dernières années

