



ANTICIPER ET GÉRER LES CONFLITS INTERPERSONNELS - LES PRÉVENIR, LES GÉRER, LES DÉPASSER

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les différents types de conflits en situation professionnelle
- Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit dans l'équipe
- Prévenir les conflits en pratiquant les stratégies de communication adaptées

CONTENU

Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes

- Cerner les causes potentielles des conflits
- Détecter les étapes du conflit : de la divergence à l'affrontement
- Reconnaître un conflit quand il apparaît : typologie des désaccords et facteurs aggravants
- Comprendre le fonctionnement psychologique de l'individu pour mieux gérer le conflit

Partage d'expériences : les situations conflictuelles le plus fréquemment rencontrées au sein d'une équipe

Autodiagnostic : son comportement face à un conflit

Situer le rôle du manager

- Définir le rôle de la hiérarchie : arbitre ou médiateur
- Prendre du recul pour analyser avec lucidité et gérer ses émotions
- Le manager au cœur du conflit : définir un plan d'action de sortie "crise"
- Gérer l'après-conflit pour restaurer un climat de confiance dans l'équipe

Mise en situation : à partir de situations types, recherche et expérimentation du meilleur scénario de résolution du conflit

Anticiper et prévenir les conflits

- Repérer les signaux d'alerte : physiques, verbaux, comportementaux
- Comprendre ce qui sous-tend le conflit : causes organisationnelles, interpersonnelles...
- Comprendre la nature des conflits : intérêts, valeurs, personnalités, quiproquos...
- Minimiser le risque d'apparition des différends : bonnes pratiques managériales et attitudes à proscrire
- Maîtriser les techniques de communication pour prévenir les conflits

Mise en situation : expérimentation des attitudes favorisant un bon climat dans l'équipe

Décoder le conflit grâce à l'écoute et au questionnement

- Pratiquer l'écoute active pour délimiter les enjeux du conflit
- Décrypter les propos de son interlocuteur avec le métamodèle
- Repérer les émotions en présence et identifier les besoins, les attentes

Exercice d'application : décodage des émotions et des besoins liés sur des cas apportés par les participants et sur des vidéos d'entraînement

Résoudre un conflit

- Bien analyser la situation pour choisir la meilleure stratégie
- Prendre en compte les aspects émotionnels pour apaiser un interlocuteur réactif
- Désamorcer les attitudes "manipulatrices"
- Gérer les comportements de violence
- Privilégier une négociation gagnant/gagnant

Mise en situation : expérimentation des comportements et stratégies les mieux adaptés en cas d'agressivité, de manipulation, d'évitement

Utiliser les outils de la médiation

- Définir et cadrer le périmètre de la médiation

PUBLIC

Responsables d'équipe, managers
Toute personne souhaitant prévenir et gérer au mieux les situations conflictuelles

PRÉREQUIS

- Manager une équipe au quotidien

SESSIONS

Paris : Du 27/01/20 au 29/01/20

Paris : Du 27/04/20 au 29/04/20

Paris : Du 28/09/20 au 30/09/20

Paris : Du 17/11/20 au 19/11/20

DURÉE

3 jours (21 heures)

FRAIS INDIVIDUELS

Frais pédagogiques : 1840 € H.T.

Déjeuners inclus

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formateurs en management des changements et communication

PARTENAIRES



RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

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

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

mail : formation@insavalor.fr

Préinscription sur formation.insavalor.fr

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

- Comprendre l'intérêt des entretiens individuels
- Ouvrir la séance de médiation
- Accompagner les parties dans la recherche d'une solution gagnant-gagnant
- Conclure la médiation et gérer l'après conflit

Exercice d'application : accompagnement dans la recherche d'un accord et d'un plan d'action

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Au cours de cette formation, les participants sont mis en situation et s'entraînent à la gestion d'un conflit. Des jeux de rôle leur permettent de diagnostiquer leurs aptitudes relationnelles, d'arriver à un consensus et de prendre du recul.

ÉVALUATION ET RÉSULTATS

Évaluation des acquis de la formation

Évaluation des acquis des apprenants par auto-examen

Évaluation de la formation

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



TRAINING INTELLIGENCE RELATIONNELLE

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.

CONTENU

Training 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

Training 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 ?

Training 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

Training 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

Training 5 : Coopérer sous tension

- 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

Training 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

PUBLIC

Managers, Chefs de services, Dirigeants

PRÉREQUIS

- Aucun

SESSIONS

Villeurbanne : Du 29/06/20 au 29/06/20

DURÉE

1 jour (7 heures)

FRAIS INDIVIDUELS

Frais pédagogiques : 650 € H.T.

Frais repas : 15 € H.T.

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

Préinscription sur formation.insavalor.fr

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

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Méthode innovante Rol'n train® sur le mode « Pratique à priori, apports à postériori » : Entraînement en situation tendue avec des comédiens-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

ÉVALUATION ET RÉSULTATS

Évaluation des acquis de la formation

Évaluation des acquis des apprenants par auto-examen

Évaluation de la formation



AGILITÉ MANAGÉRIALE ET INTELLIGENCE SITUATIONNELLE

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Développer sa capacité à comprendre et prévoir les comportements des différents acteurs d'une situation
- Comprendre les compétences attendues d'un manager en situation incertaine
- Adapter son mode d'intervention managérial aux situations incertaines et aux enjeux de la situation
- Développer son leadership et travailler sa posture managériale en situation incertaine

CONTENU

Introduction

- Différencier incertitude, crise et chaos
- Situer la mission et enjeux
- Où agir : contenu, processus et sens

Processus adapté à une situation incertaine

- Connaître les caractéristiques d'une situation incertaine
- Développer le processus IPEX d'approche de gestion de la situation
- Etablir un diagnostic de la situation et aborder la phase d'investigation

Principes de management

- Décrire le management situationnel
- Envisager le management de l'incertain
- Développer de nouvelles compétences
- Savoir donner du feedback - détailler le feedback de mission
- Définir la carte relationnelle de la situation

Phases de préparation

- S'appuyer sur les méthodes de résolution de problèmes
- Elaborer les intentions, les options et les critères de sélection
- Présenter le feedback de décision

Décider

- Décider en situation d'incertitude, d'urgence
- Responsabiliser et déléguer
- Distinguer les processus décisionnels

Phase d'exécution

- Dérouler le plan et piloter en mode IPEX+
- Ecouter, adapter, communiquer, récurser le plan
- Aborder la phase finale et réaliser le REX

Se préparer à changer

- Statut d'avancement : avoir conscience du changement à apporter
- Se bâtir un plan d'engagement incertain

PUBLIC

Manager ou chef de projet devant faire face aux situations d'aujourd'hui de plus en plus incertaines

PRÉREQUIS

- Disposer d'expérience en management d'équipe

SESSIONS

Villeurbanne : Du 18/06/20 au 19/06/20

DURÉE

2 jours (14 heures)

FRAIS INDIVIDUELS

Frais pédagogiques : 1090 € H.T.
Frais repas : 36 € H.T.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Consultants en management de projets

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

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

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

mail : formation@insavalor.fr

Préinscription sur formation.insavalor.fr

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

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Apports méthodologiques et échanges d'expériences. La progression se fera dans un environnement incertain afin que chacun puisse repartir avec, dans sa boîte d'incertitude, un ensemble de pistes de réflexion et d'action orienté changement

ÉVALUATION ET RÉSULTATS

Évaluation des acquis de la formation

Evaluation des acquis des apprenants par auto-examen

Évaluation de la formation

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



DEVENIR MANAGER COACH - LES OUTILS DU COACHING POUR RENDRE SES COLLABORATEURS PLUS AUTONOMES ET PERFORMANTS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les spécificités de la posture de coach pour mieux se positionner comme manager coach
- Intégrer les outils du coaching dans son management
- Professionnaliser sa démarche d'accompagnement et de fixation d'objectifs pour renforcer la performance de ses collaborateurs

CONTENU

Prendre conscience des spécificités de la posture de manager coach

- Définir les qualités d'un bon manager coach
- Positionner le coaching parmi les différents actes de management
- Définir quand adopter une posture de coach : intervenir à bon escient, quand coacher et quand ne pas coacher
- Utiliser la grille de lecture du management situationnel

Études de cas : analyse de différentes situations managériales et des apports du coaching

Adopter les méthodes et les outils du coaching

- Découvrir les caractéristiques d'une relation de coaching
- Mettre en place le contrat de coaching : objectifs et cadre de l'intervention
- Connaître les pièges à éviter
- Comprendre les jeux psychologiques et savoir les gérer

Exercice d'application : élaboration d'un contrat d'intervention en entretien avec son collaborateur

Mise en situation : ajustement selon le positionnement du collaborateur par rapport au problème rencontré

- Intégrer la dimension émotionnelle dans le processus de coaching
- Aider le collaborateur à dépasser ses freins personnels

Mise en situation : gestion des résistances au changement avec les outils du coaching

Conduire un entretien de coaching

- Mettre en place l'alliance avec le collaborateur
- Explorer la situation-problème avec l'outil SCORE
- Maîtriser les outils du manager coach : questionnement en rebond, feedback, recadrages de contexte et de sens
- Développer une lecture systémique des situations de coaching

Exercice d'application : entraînements à la synchronisation, à la reformulation et à la conduite d'entretiens de coaching

Mise en situation : clarification d'une situation-problème et définition d'un objectif bien formulé, préparation de ses futures actions de coaching

Plan d'action personnel : identification de ses points forts et formalisation de son plan de progrès en tant que manager coach

PUBLIC

Managers, responsables d'équipes et de projets

Toute personne ayant des responsabilités d'encadrement

PRÉREQUIS

- Avoir une expérience du management d'équipe ou avoir suivi "Manager une équipe - Niveau 2" (Code 51012)

SESSIONS

Paris : Du 16/03/20 au 17/03/20

Paris : Du 16/09/20 au 17/09/20

Paris : Du 19/11/20 au 20/11/20

DURÉE

2 jours (14 heures)

FRAIS INDIVIDUELS

Frais pédagogiques : 1415 € H.T.

Déjeuners inclus

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Spécialistes du domaine

PARTENAIRES



RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

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

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

mail : formation@insavalor.fr

Préinscription sur formation.insavalor.fr

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

MÉTHODE PÉDAGOGIQUE

Alternance d'exposés, de partage d'expérience et d'exercices d'application.

ÉVALUATION ET RÉSULTATS

Évaluation des acquis de la formation

Évaluation des acquis des apprenants par auto-examen

Évaluation de la formation

