

Optimalisez les
compétences de vos
équipes

Faire émerger l'ensemble des
ressources et compétences à
disposition au sein de votre
organisation

Augmenter l'efficacité
de votre organisation

Une analyse de votre contexte
et de vos enjeux permet la
construction de dispositifs
adaptés à vos besoins et à
vos spécificités
organisationnelles

Expertise RH

20 années d'expériences
dans le domaine du
management, des ressources
humaines et de la gestion de
projet dans toute la suisse
romande

Coordonnées

Fontaine 15
1073 Savigny
079/278.02.51
Info@trabelsi-consulting.ch

Pour plus d'informations,
visitez notre site Web :

www.trabelsi-consulting.ch

Présentation et domaines d'intervention

Table des matières

PRESENTATION	3
DOMAINES D'INTERVENTION ET REFERENCES	4
RELATIONS INTERPERSONNELLES	5
Coopérer et communiquer en équipe	5
Négocier gagnant - gagnant	6
Négocier dans les situations complexes.....	7
Gérer les situations relationnelles délicates.....	8
Prévenir et gérer les situations conflictuelles.....	9
Animer efficacement une séance ou un groupe de travail.....	10
EFFICACITE PERSONNELLE	11
L'accueil du public	11
Mieux gérer les incivilités.....	12
Mobiliser ses ressources pour faire face au changement.....	13
Prévenir et gérer le stress en tant que responsable	14
MANAGEMENT	15
Piloter le changement dans l'organisation	15
La gestion d'équipe opérationnelle	16
Management situationnel.....	17
L'entretien d'évaluation et de développement des compétences	18
Les stratégies pour gérer les personnalités difficiles	19
Modules de management	20
Modules de management (suite)	21

PRESENTATION

Société Trabelsi-consulting

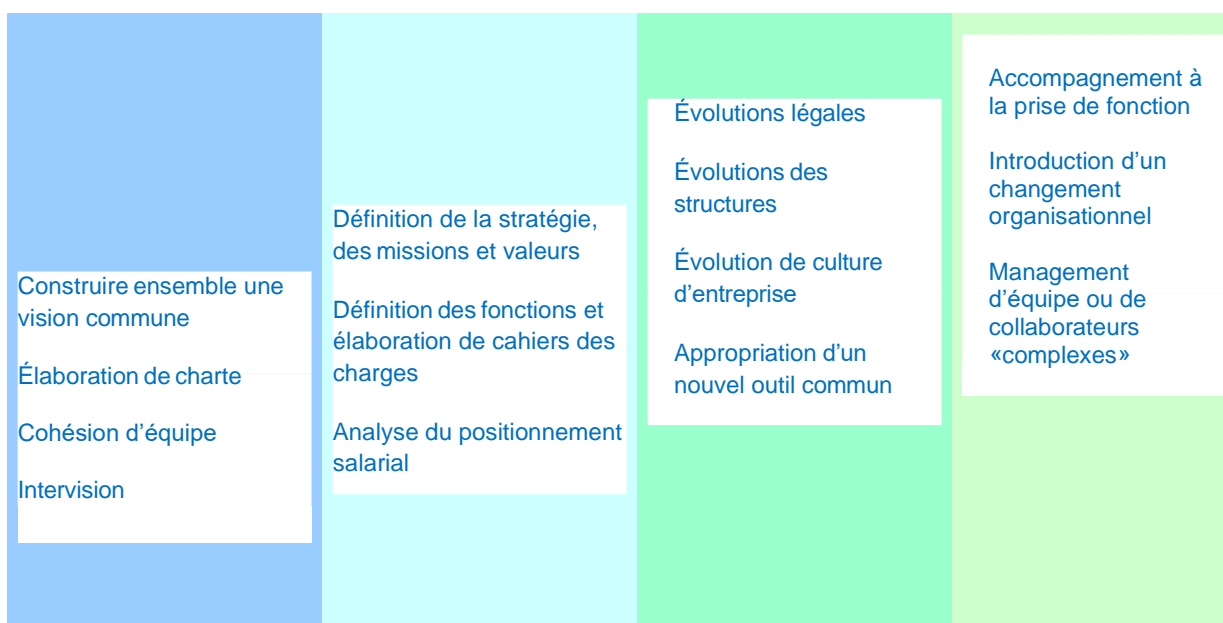
Trabelsi-consulting une société individuelle spécialisée dans le domaine du conseil, de la formation et l'accompagnement d'organisations dans le domaine des ressources humaines. Elle a été fondée en 2010 par Ariane Trabelsi, psychologue FSP, qui intervient depuis plus de 20 ans dans toute la Suisse romande, dans le domaine des ressources humaines, la formation et l'accompagnement d'organisation. Son objectif est d'accompagner les entreprises et institutions des secteurs privés, publics et parapublics dans le développement du potentiel humain de leur organisation.

Intervenante

- Passionnée par les relations humaines, Ariane Trabelsi, psychologue FSP, travaille depuis plus de 20 ans comme consultante et formatrice en ressources humaines, spécialiste de l'accompagnement d'organisation et dans la mise en œuvre de dispositifs de formations sur mesure.
- Formatrice puis responsable d'un institut de formation pendant 5 ans
- Elle a également travaillé 12 ans dans le domaine du management et de la gestion de projet

Domaines d'intervention

CAS en management public, Haute école de Fribourg
 CAS Management et gestion du changement, CEP, Vaud
 Cas en administration et gestion d'institutions de formation, Fordif
 Brevet fédéral de responsable d'équipe, Héviva
 Certificat leadership, ASFC, Coursus formation



Domaines d'intervention et références



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

compenswiss 

Ausgleichsfonds AHV/IV/E0
Fonds de compensation AVS/AI/APG
Fondi di compensazione AVS/AI/IPG
Fonds da cumpensaziun AVS/AI/UCG



RELATIONS INTERPERSONNELLES

COOPÉRER ET COMMUNIQUER EN ÉQUIPE

Objectifs	<p>Créer un esprit d'équipe et favoriser la coopération de tous est un défi dans une équipe de travail composée de personnalités différentes.</p> <p>Ces fonctionnements différents peuvent également être source de tension et impacter sur le résultat du travail du groupe.</p> <p>Cette formation a pour objectif de donner aux participants des outils pour favoriser la compréhension des personnalités différentes et optimiser la communication et les synergies dans l'équipe.</p> <p>Elle doit également leur permettre de développer leur esprit d'ouverture et leur flexibilité en sachant prendre en compte les différentes contraintes organisationnelles (image auprès du public, priorités modifiées etc...) et informer la hiérarchie de manière ciblée et pertinente.</p>
Contenu	<p>Mieux se connaître pour mieux communiquer</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mieux se connaître pour mieux comprendre les autres et affirmer son point de vue sans blesser son interlocuteur <input type="checkbox"/> Valoriser les différences et les complémentarités dans une équipe de travail. <p>Le fonctionnement d'un groupe</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Comprendre les phénomènes de dynamique de groupe et identifier les obstacles au bon fonctionnement d'une équipe de travail. <input type="checkbox"/> Donner à chacun les moyens de mieux cerner sa place et son rôle dans le travail d'équipe <p>Contribuer à résoudre des problèmes en équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prévenir les problèmes relationnels inhérents au travail en équipe. <input type="checkbox"/> Connaître les outils visant à identifier, résoudre des problèmes et améliorer les résultats du travail en équipe
Méthode	Atelier interactif basés sur les situations concrètes des participants et prenant en compte leurs expériences et leurs ressources. Apport théorique, discussion, travaux de groupe et individuels
Durée	2 jours
Public	Tout public

RELATIONS INTERPERSONNELLES

NÉGOCIER GAGNANT - GAGNANT

Objectifs	<p>La négociation est un outil qui s'utilise au quotidien dans la vie professionnelle et privée.</p> <p>L'objectif de cette formation est de passer d'une pratique intuitive à une pratique réfléchie de la négociation raisonnée.</p> <p>La négociation raisonnée analyse et prend en compte les besoins des deux parties et privilégie une stratégie basée sur les gains mutuels. Par conséquent, elle permet de construire des collaborations à long terme et de dépasser la notion de gagnant/ perdant.</p> <p>Ce séminaire donnera aux participants des outils pour préparer et construire leurs négociations, connaître les différents styles possibles et faire face aux tactiques fréquemment utilisées.</p> <p>L'objectif est que les participants puissent développer leurs compétences et leur assurance dans les négociations que ce soit au sein d'équipe de travail pluridisciplinaires ou avec les partenaires.</p>
Contenu	<p>Connaître les préalables à la négociation raisonnée</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les principes de la négociation raisonnée <input type="checkbox"/> L'analyse du contexte <input type="checkbox"/> Les compétences du négociateur <p>Structurer une négociation raisonnée</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La stratégie de négociation basée sur les gains mutuels <input type="checkbox"/> Les étapes de la négociation <input type="checkbox"/> Les points d'attention à chaque étape <p>Faire face aux styles et tactiques les plus fréquemment utilisés</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les différents styles de négociation <input type="checkbox"/> Les tactiques possibles <input type="checkbox"/> Les erreurs à éviter dans les négociations
Méthode	<p>Apports théoriques</p> <p>Questionnaires d'autodiagnostic.</p> <p>Etudes de cas.</p> <p>Présentations et analyse en groupe de situations apportées par les participants</p>
Durée	2 jours
Public	Tout public

RELATIONS INTERPERSONNELLES

NÉGOCIER DANS LES SITUATIONS COMPLEXES

Objectifs	<p>Il est important lors de négociations délicates ou complexes de savoir définir sa stratégie et anticiper les tactiques utilisées par l'autre partie et gérer les relations de pouvoirs.</p> <p>L'objectif de cette formation est de savoir mener des négociations complexes, avec plusieurs partenaires et prendre en compte les éléments périphériques de la négociation avec une approche systémique et globale. Les participants s'exerceront à faire face aux tentatives de déstabilisation et maîtriser les transactions psychologiques.</p> <p>Ils sauront utiliser le non-verbal et les attitudes clés pour se positionner dans la négociation et surmonter les différends en préservant une relation constructive.</p> <p>Cette formation donne des outils concrets et pratiques pour maîtriser les stratégies, méthodes et outils pour mener des négociations difficiles</p>
Contenu	<p>Agir efficacement dans les situations "difficiles".</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les techniques de négociation en situations difficiles <input type="checkbox"/> Intégrer les logiques de négociation différentes <input type="checkbox"/> Mesurer les éléments "périphériques" de la négociation <p>Les situations difficiles dans une négociation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> L'autre partie ne veut pas jouer le jeu <input type="checkbox"/> L'autre a manifestement plus de pouvoir <input type="checkbox"/> Les guerres de position <p>Les facteurs essentiels dans la négociation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La complexité de l'environnement <input type="checkbox"/> L'anticipation des stratégies des différents acteurs <input type="checkbox"/> Les stratégies adaptées en mobilisant ses qualités personnelles <p>Gérer les rapports de pouvoir dans la négociation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La valeur des alternatives <input type="checkbox"/> L'analyse du pouvoir de l'autre <input type="checkbox"/> Les leviers du rapport de pouvoir
Méthode	<p>Apports théoriques</p> <p>Questionnaires d'autodiagnostic.</p> <p>Etudes de cas.</p> <p>Présentations et analyse en groupe de situations apportées par les participants</p>
Durée	2 jours
Public	Tout public

RELATIONS INTERPERSONNELLES

GÉRER LES SITUATIONS RELATIONNELLES DÉLICATES

Objectifs	<p>Essayer de changer l'autre est souvent la première réaction face à une situation relationnelle difficile. Traiter les facteurs souterrains qui enveniment la situation est le premier pas décisif pour savoir à quoi s'en tenir quand on vit une situation délicate.</p> <p>Le but de ce séminaire est d'acquérir des outils pour se positionner dans les situations relationnelles délicates et prévenir les situations difficiles que ce soit dans le fonctionnement en équipe ou dans les rapports hiérarchiques. Il permet de comprendre comment faire face et désamorcer de manière adéquate une agression ou une manipulation sans porter atteinte à la qualité des relations.</p>
Contenu	<p>Les comportements difficiles et leurs manifestations</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les tactiques les plus fréquemment utilisées <input type="checkbox"/> L'acceptable et l'inacceptable en fonction du contexte et des "normes" en vigueur <input type="checkbox"/> Les erreurs à éviter dans les relations difficiles <p>Faire face aux relations difficiles avec des techniques appropriées</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les bons leviers pour instaurer une relation efficace <input type="checkbox"/> Comment se protéger lors d'un entretien, d'une communication téléphonique, d'une réunion. <input type="checkbox"/> La gestion de l'émotionnel face aux situations relationnelles difficiles <p>Réagir face à une situation relationnelle délicate</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prévenir les situations gâchettes (qui renforcent les comportements négatifs). <input type="checkbox"/> Anticiper des situations de blocage qui peuvent avoir de grandes répercussions dans une équipe de travail. <input type="checkbox"/> Choisir la meilleure stratégie à adopter.
Méthode	<p>Apports théoriques</p> <p>Questionnaires d'autodiagnostic.</p> <p>Etudes de cas.</p> <p>Présentations et analyse en groupe de situations apportées par les participants</p>
Durée	2 jours
Public	Tout public

RELATIONS INTERPERSONNELLES

PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

Objectifs	<p>Plusieurs personnes voient le conflit comme une aberration qui n'a pas sa raison d'être. La réaction la plus souvent observée en contexte organisationnel est de considérer le conflit comme un élément dysfonctionnel, attribuable à un ensemble de circonstances ou de causes regrettables.</p> <p>Sortir de cette position et accepter qu'il existera toujours, au sein des organisations, des conflits sur lesquels, par ailleurs, on peut agir constitue un premier pas dans la prévention des conflits malsains.</p> <p>En effet, le conflit peut être soit destructeur et paralysant, soit générateur de changement. Le conflit est souvent la première étape pour sortir de procédures désuètes, pour revoir des modes de fonctionnement inefficaces et pour favoriser l'innovation et la créativité. En passant en revue les différents facteurs en jeu, il est possible de mener une réflexion sur ce qu'il est réaliste de faire et de mettre en œuvre des solutions appropriées.</p>
Contenu	<p>Aux sources du conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Repérer à la fois l'opportunité et le danger que recèle un conflit. <input type="checkbox"/> Comprendre les origines des conflits. <input type="checkbox"/> Analyser les enjeux cachés. <p>Evaluer les situations conflictuelles à l'aide de grilles d'analyse</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Repérer quelles sont les logiques et les composantes d'un conflit. <input type="checkbox"/> Adopter une stratégie de résolution pertinente selon le conflit. <input type="checkbox"/> Connaître les différentes méthodes d'intervention. <p>Agir sur les conflits</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Découvrir les techniques de communication en cas de conflits. <input type="checkbox"/> Analyser les styles de négociation et leur impact sur le partenaire. <input type="checkbox"/> Se positionner si l'autre partie ne veut pas jouer le jeu. <p>Que faire si le conflit persiste ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Eviter que la situation ne se détériore. <input type="checkbox"/> Déterminer l'attitude à adopter et ses moyens d'action. <input type="checkbox"/> Choisir des solutions alternatives.
Méthode	<p>Apports théoriques Questionnaires d'autodiagnostic. Etudes de cas. Présentations et analyse en groupe de situations apportées par les participants</p>
Durée	2 jours
Public	Tout public

RELATIONS INTERPERSONNELLES

ANIMER EFFICACEMENT UNE SÉANCE OU UN GROUPE DE TRAVAIL

Objectifs	<p>Cette formation donne les outils afin d'organiser des réunions efficaces pour informer, communiquer les objectifs, résoudre les problèmes.</p> <p>Elle permet de maîtriser la méthodologie de conduite de réunion, de gagner du temps, présenter clairement l'information, réguler les prises de paroles, anticiper les éventuels conflits qui peuvent naître de divergence de vue ou d'opinion.</p> <p>Cette formation, basée principalement sur des mises en situations pratiques permet une véritable prise de conscience de ses points forts et de ses points faibles face à un participant ou à un groupe.</p> <p>Au sortir du séminaire, les participants disposeront des outils nécessaires pour mener à bien les différents types de réunion et pour résoudre les difficultés liées à la communication dans un groupe. Ils sauront comment structurer et synthétiser les échanges et renforcer la synergie au sein du groupe</p>
Contenu	<p>Définir les stratégies d'animation adaptées au contexte et aux objectifs des réunions (réunions d'information, réunions de résolution de problèmes, réunions de négociation)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> S'organiser et structurer la réunion en fonction de sa complexité et des enjeux. <input type="checkbox"/> Tenir compte de la logique des différents acteurs. <p>Maîtriser les techniques et outils d'animation afin d'optimiser l'efficacité d'une réunion ou d'un groupe de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Veiller à l'implication des participants et faciliter les échanges et la production d'idées. <input type="checkbox"/> S'appuyer sur les spécificités de la dynamique des groupes. <p>Gérer efficacement les interactions pour orienter les débats vers les objectifs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Faire converger la discussion vers l'objectif <input type="checkbox"/> Favoriser l'adhésion des participants à la prise de décisions. <p>Maîtriser les situations délicates dans une réunion (objections, conflit d'intérêt, groupe multimétiers...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Connaître comment faire face aux "participants difficiles". <input type="checkbox"/> Gérer les situations délicates et les tensions
Méthode	Séminaire interactif basés sur les situations concrètes des participants et prenant en compte leurs expériences et leur ressource. Apport théorique, discussion, travaux de groupe et individuels
Durée	2 jours
Public	Cadre ou collaborateur/trice amené/e à animer des séances ou des groupes de travail

EFFICACITE PERSONNELLE

L'ACCUEIL DU PUBLIC

Objectifs	<p>Certaines études montrent qu'un client satisfait parle à quatre personnes de la qualité du service rendu, alors qu'un client insatisfait en parle à onze personnes.</p> <p>Cette journée de formation a pour but de donner des <i>outils concrets</i> pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réussir le premier contact avec le public. • Développer une attitude et un comportement orientés client. • Chercher les améliorations à apporter tant au téléphone qu'au guichet pour développer une image de marque positive de l'organisation.
Contenu	<p>Accueillir le public : le premier contact</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les facteurs qui influencent la première impression <input type="checkbox"/> Attitudes et expressions <input type="checkbox"/> Les moyens d'extériorisation et d'expression de la personnalité <p>Traiter la demande</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le savoir être : l'attitude positive <input type="checkbox"/> Les conditions facilitantes <input type="checkbox"/> Les moyens d'identification de la demande <input type="checkbox"/> Les obstacles de l'écoute <input type="checkbox"/> Le traitement de la demande <input type="checkbox"/> L'écoute active : schéma <p>Les outils à disposition</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La technique de la reformulation <input type="checkbox"/> La technique du questionnaire <input type="checkbox"/> Utiliser un vocabulaire approprié <input type="checkbox"/> Optimiser les outils à disposition <p>Gérer les situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Traiter les réclamations et les objections <input type="checkbox"/> Le client furieux <input type="checkbox"/> Gérer les conflits <input type="checkbox"/> Comment conclure positivement
Méthode	Atelier interactif basés sur les situations concrètes des participants et prenant en compte leurs expériences et leurs ressources. Apport théorique, discussion, travaux de groupe et individuels
Durée	2 jours
Public	Tout public

EFFICACITE PERSONNELLE

MIEUX GÉRER LES INCIVILITÉS

Objectifs	L'expression de critiques, d'insultes et de menaces, la manifestation d'incivilités envers les professionnels en contact avec les clients ou le public se multiplient. Cette formation à la gestion des incivilités permet aux participants de prendre du recul et d'acquérir des outils pour aider à mieux contrôler leur émotion, désamorcer l'escalade de la violence, rétablir une communication positive. Ils s'entraînent à identifier les signaux avant-coureurs de l'incivilité afin de mieux la prévenir et la maîtriser.
Contenu	<p>Mieux comprendre l'origine des situations d'agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Distinguer la situation, la personne et son comportement. <input type="checkbox"/> Observer et écouter pour engager la désescalade. <input type="checkbox"/> Rétablir le lien de personne à personne : l'expression de l'écoute empathique. <input type="checkbox"/> Maîtriser ses émotions face à la critique : exprimer ses propres ressentis. <input type="checkbox"/> Reformuler ce qui pose problème pour "calmer le jeu" <input type="checkbox"/> Comment éviter et clarifier les malentendus ? <input type="checkbox"/> Prendre conscience de ses ressources en termes de compétences et de personnalité. <p>Les techniques pour réagir aux situations d'incivilités</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le traitement des objections et des réclamations. <input type="checkbox"/> Poser le cadre, faire passer des messages et prendre position sans provoquer la fermeture ou l'agressivité. <input type="checkbox"/> Comment éviter la provocation ? <input type="checkbox"/> Comment garder son assurance face à une question à laquelle on ne peut pas répondre clairement ? <input type="checkbox"/> Comment parler avec une personne qui campe sur ses positions ? <p>Faire face aux situations d'agressivité et d'incivilité</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Affronter ou désamorcer une attitude agressive. <input type="checkbox"/> Comment répondre à une personne qui profère des menaces ou qui insulte ? <input type="checkbox"/> Que faire lorsque le dialogue devient impossible ? <input type="checkbox"/> Comment éviter de devenir agressif à son tour ? <input type="checkbox"/> Comment ne pas prendre personnellement les insultes ? <input type="checkbox"/> Prendre de la distance face aux situations difficiles
Méthode	Atelier interactif basés sur les situations concrètes des participants et prenant en compte leurs expériences et leurs ressources. Apport théorique, discussion, travaux de groupe et individuels
Durée	2 jours
Public	Tout public

EFFICACITE PERSONNELLE

MOBILISER SES RESSOURCES POUR FAIRE FACE AU CHANGEMENT

Objectifs	<p>Notre vie change à un rythme beaucoup plus rapide que dans toute l'histoire de l'humanité.</p> <p>Nous cherchons tous à <i>comprendre</i> et à <i>réagir</i> aux changements qui se produisent dans notre vie professionnelle et privée.</p> <p>Le but de ce séminaire est, d'une part, de comprendre le processus du changement tant sur le plan de l'organisation que sur le plan individuel et, d'autre part, de percevoir le changement comme une opportunité, une chance à saisir.</p> <p>Ce séminaire permet de mobiliser chez chaque participant leurs ressources personnelles et développer des aptitudes à s'adapter à un environnement changeant.</p>
Contenu	<p>Le changement dans les organisations</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les mécanismes individuels face au changement : résistance, résignation, angoisse, sabotage. <input type="checkbox"/> Le coût émotionnel du changement : perte de confiance, doute sur ses compétences, perte de repères, appréhension face à l'inconnu. <p>Les ressources personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Le concept de résilience <input type="checkbox"/> Prendre conscience de ses ressources en termes de compétences et de personnalité. <p>Faire face au changement</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identifier les avantages de la nouvelle situation, transformer les menaces en opportunités. <input type="checkbox"/> Acquérir des outils pour développer sa capacité à s'adapter à l'environnement changeant.
Méthode	<p>Apports théoriques</p> <p>Questionnaires d'autodiagnostic.</p> <p>Etudes de cas.</p> <p>Présentations et analyse en groupe de situations apportées par les participants</p>
Durée	2 jours
Public	Tout public

EFFICACITE PERSONNELLE

PRÉVENIR ET GÉRER LE STRESS EN TANT QUE RESPONSABLE

Objectifs	<p>Le stress en milieu professionnel est un des principaux problème de notre société. Le stress bloque l'utilisation des ressources naturelles des gens. Il diminue aussi de façon significative les performances des individus concernés et, partant, de l'organisation pour laquelle ils travaillent.</p> <p>C'est un défi et un enjeu important pour les responsables d'être attentifs(ves) aux signaux de stress chez eux et chez les membres de leurs équipe.</p> <p>Ce séminaire a pour objectif de permettre aux responsables de reconnaître les causes de stress par une observation adéquate et des questions pertinentes et leur donner des pistes pour prendre les mesures nécessaires et ainsi favoriser la motivation et l'implication de leur équipe.</p>
Contenu	<p>Comprendre le stress et ses conséquences sur l'organisation</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Connaître les facteurs de stress personnels, relationnels et professionnels. <input type="checkbox"/> Réaliser l'impact du stress professionnel et ses conséquences sur l'organisation <p>Mieux se connaître pour mieux gérer le stress</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réaliser son autodiagnostic des facteurs déclencheurs de stress. <input type="checkbox"/> Identifier les causes de stress et leurs conséquences sur les autres et sur le fonctionnement de l'organisation à l'aide d'outils appropriés (check-lists) <p>Agir pour mieux gérer son stress et le prévenir au sein de son équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Acquérir des outils pour gérer son propre stress et celui de l'équipe. <input type="checkbox"/> Prendre des mesures pour diminuer ou anticiper le stress lié au fonctionnement de l'organisation.
Méthode	<p>Apports théoriques Questionnaires d'autodiagnostic. Etudes de cas. Présentations et analyse en groupe de situations apportées par les participants</p>
Durée	2 jours
Public	Responsables hiérarchiques et fonctionnels

PILOTER LE CHANGEMENT DANS L'ORGANISATION

Objectifs	<p>A l'ère du changement permanent, les organisations doivent relever le défi qui consiste à améliorer leur fonctionnement actuel tout en façonnant leur avenir.</p> <p>Maintenir un sain équilibre entre continuité et innovation, développer la capacité à voir à la fois de près et au loin est un exercice difficile à pratiquer.</p> <p>Ce séminaire a pour objectif de mettre à disposition des participants des <i>outils concrets</i> pour comprendre le changement, l'introduire, le gérer et en assurer le suivi en accompagnant les collaborateurs dans les étapes du changement.</p>
Contenu	<p>Comprendre le changement</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les mécanismes individuels et de groupe face aux changements <input type="checkbox"/> Le coût émotionnel du changement et ses impacts sur l'organisation <p>Introduire le changement</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mettre en place les facteurs nécessaires pour introduire le changement <input type="checkbox"/> Identifier les stratégies d'acteurs et les mesures à mettre en place <p>Assurer le suivi du changement</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Désamorcer les résistances au changement <input type="checkbox"/> Le maintien de la motivation en période de changement
Méthode	<p>Apports théoriques</p> <p>Questionnaires d'autodiagnostic.</p> <p>Etudes de cas.</p> <p>Présentations et analyse en groupe de situations apportées par les participants</p>
Durée	2 jours
Public	Responsables hiérarchiques et fonctionnels

MANAGEMENT

LA GESTION D'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE

Objectifs	<p>Les chefs d'équipes doivent gérer de manière quotidienne des groupes. Fréquemment, les responsables sont issus de l'équipe et effectuent une part de prestations.</p> <p>Leur rôle est de motiver au quotidien leurs collaborateurs et de connaître ce qu'implique la gestion relationnelle d'une équipe. Ils doivent assurer un relai d'information ciblée et pertinente à la hiérarchie et transmettre l'information de manière appropriée aux collaborateurs.</p> <p>L'objectif de ce séminaire est de leur donner des outils pour comprendre les responsabilités d'un chef d'équipe et choisir la bonne méthode et les bons outils en fonction du travail à réaliser.</p> <p>Un des buts de cette formation est également de développer la connaissance des services et des activités de chacun et favoriser un échange d'expérience et de ressources entre les participants.</p>
Contenu	<p>Le rôle de chef d'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Se positionner comme responsable et identifier les conditions nécessaires à une gestion d'équipe efficace. <input type="checkbox"/> Mieux se connaître pour mieux gérer une équipe. <input type="checkbox"/> Donner un sens, de la valeur au travail fourni par chaque collaborateur. <input type="checkbox"/> Faire prendre conscience à chacun de son rôle et de ses responsabilités. <p>La motivation et le travail en équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Connaître les critères de réussite d'une équipe performante. <input type="checkbox"/> Valoriser les différences et les complémentarités dans une équipe de travail. <input type="checkbox"/> Identifier les facteurs de motivation dans son équipe. <input type="checkbox"/> Développer l'esprit de coopération, le travail d'équipe et la confiance. <p>La communication au sein d'une équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Savoir clarifier le message en expérimentant les outils de communication. <input type="checkbox"/> Gérer les messages et transmettre l'information de manière appropriée aux collaborateurs <input type="checkbox"/> Informer la hiérarchie de manière ciblée et pertinente <input type="checkbox"/> Savoir analyser une situation et adopter un comportement assertif. <input type="checkbox"/> Conduire un entretien en distinguant quand imposer, convaincre ou négocier. <p>Gérer les problématiques et contrôler le travail des collaborateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Savoir déléguer et contrôler de manière motivante <input type="checkbox"/> Savoir confronter constructivement un dysfonctionnement <input type="checkbox"/> Choisir la méthode appropriée pour résoudre un problème. <input type="checkbox"/> Elaborer des solutions prenant en compte les besoins organisationnels et la motivation de l'équipe.
Méthode	Atelier interactif basés sur les situations concrètes des participants et prenant en compte leurs expériences et leur ressource. Apport théorique, discussion, travaux de groupe et individuels
Durée	2 jours
Public	Chefs/fes d'équipe dans le domaine technique (conciergerie, espace verts, voirie, logistique et intendance)

MANAGEMENT SITUATIONNEL

Objectifs	<p>Le manager devient l'accompagnateur de chacun dans sa capacité à s'adapter à des situations nouvelles, à acquérir des savoir-faire, à donner des réponses face aux besoins des clients ou des bénéficiaires. Cela passe par une bonne connaissance des ressources et des freins de chacun des membres de son équipe et par l'engagement dans un véritable projet d'évolution professionnelle. Cet état d'esprit vise à stimuler les énergies individuelles et à favoriser le développement de l'autonomie au sein d'équipes performantes.</p>
Contenu	<p>.</p> <p>Identifier le niveau d'autonomie des membres de son équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les quatre niveaux d'autonomie individuelle. <input type="checkbox"/> Situer ses collaborateurs par rapport aux performances attendues. <input type="checkbox"/> Mesurer les évolutions en termes d'autonomie pour chacun de ses collaborateurs. <p>Adapter son management au degré d'autonomie du collaborateur</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les quatre modes d'intervention en fonction du niveau d'autonomie. <input type="checkbox"/> Adapter sa communication au niveau d'autonomie identifié. <input type="checkbox"/> Conduire des entretiens de coaching. <p>Bâtir une équipe performante</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Aider le collaborateur à augmenter son niveau d'autonomie. <input type="checkbox"/> Promouvoir l'autonomie de son équipe : construire l'équipe. <input type="checkbox"/> Adopter un management efficace pour bâtir une équipe performante.
Méthode	<p>Apports théoriques</p> <p>Questionnaires d'autodiagnostic.</p> <p>Etudes de cas.</p> <p>Présentations et analyse en groupe de situations apportées par les participants</p>
Durée	2 jours
Public	Responsables hiérarchiques et fonctionnels

MANAGEMENT

L'ENTRETIEN D'ÉVALUATION ET DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Objectifs	Cette formation a pour but d'élaborer un langage commun et de fournir des outils concrets aux responsables hiérarchiques de l'institution concernée pour identifier et comprendre les enjeux de l'entretien d'évaluation pour l'institution, le manager et le collaborateur. Il s'agit de comprendre comment utiliser l'entretien d'évaluation et le formulaire institutionnel comme un outil de management, être plus à l'aise dans la gestion des situations difficiles et fixer des objectifs partagés.
Contenu	<p>Comment faire du questionnaire d'évaluation un outil motivant et l'utiliser de manière optimale ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Introduction par les Responsables ressources humaines (RRH) : quel est le sens du formulaire, à quoi sert-il, notamment pour les RRH ? <input type="checkbox"/> Quel est son lien avec les autres outils de management ? <p>Analyse d'exemples d'entretiens d'évaluations rendus anonyme et remis par les RRH</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Comment retranscrire les observations de manière factuelle et motivante ? <input type="checkbox"/> Comment rédiger des objectifs en lien avec la mission du service et en assurer le suivi ? <p>Comment gérer les situations délicates dans l'entretien d'évaluation ? (Mises en situations sur la base de vignettes préparées avec les RRH)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Les points d'attention de l'entretien d'évaluation <input type="checkbox"/> Les techniques utiles pour mener l'entretien d'évaluation <input type="checkbox"/> Gérer les situations délicates par exemple : le collaborateur qui se surestime et ne reconnaît pas les faits, le collaborateur qui a momentanément des problèmes d'ordre personnel et démontre beaucoup d'émotion ou le collaborateur qui menace de faire appel aux syndicats.
Méthode	<p>Apports théoriques</p> <p>Mises en situation</p> <p>Présentations et analyse en groupe de situations apportées par les participants</p>
Durée	1 jour ou 2 X ½ journée avec un intervalle
Public	Responsables hiérarchiques

LES STRATÉGIES POUR GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

Objectifs	<p>Gérer les personnalités difficiles, que ce soit dans leur mode de fonctionnement en équipe ou dans les rapports hiérarchiques.</p> <p>Développer une compréhension du fonctionnement des personnalités difficiles selon le concept de François Lelord, psychiatre, en sachant anticiper les situations conflictuelles et gérer les tensions provoquées par ces personnalités.</p>
Contenu	<p>Comprendre ce qu'est une personne difficile</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Quelles sont les personnes difficiles et comment s'y prendre ? <input type="checkbox"/> Connaître les différentes constellations de croyances qui rendent ces personnes difficiles. <input type="checkbox"/> Comprendre les règles personnelles qui créent des difficultés interrelationnelles. <p>Les problématiques posées par les personnes difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Acquérir des repères pour faire face à ces personnes. <input type="checkbox"/> Les réactions stéréotypées, sources de conflits et de tensions. <input type="checkbox"/> Les répercussions dans les équipes. <p>Réagir face à une personne difficile</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prévenir les situations gâchettes (qui renforcent les comportements négatifs). <input type="checkbox"/> Anticiper des situations de blocage qui peuvent avoir de grandes répercussions dans une équipe de travail. <input type="checkbox"/> Choisir la meilleure stratégie à adopter.
Méthode	<p>Apports théoriques</p> <p>Questionnaires d'autodiagnostic.</p> <p>Etudes de cas.</p> <p>Présentations et analyse en groupe de situations apportées par les participants</p>
Durée	2 jours
Public	Responsables hiérarchiques et fonctionnels

MODULES DE MANAGEMENT**1. Le rôle du responsable.**

- ☐ Se positionner comme responsable et identifier les conditions nécessaires à une gestion d'équipe efficace.
- ☐ Mieux se connaître pour mieux gérer une équipe.
- ☐ Donner un sens, une valeur au travail fourni par chaque collaborateur.
- ☐ Faire prendre conscience à chacun de son rôle et de ses responsabilités.

2. La motivation et le travail en équipe

- ☐ Connaître les critères de réussite d'une équipe performante.
- ☐ Valoriser les différences et les complémentarités dans une équipe de travail.
- ☐ Identifier les facteurs de motivation dans son équipe.
- ☐ Développer l'esprit de coopération, le travail d'équipe et la confiance.

3. La communication au sein d'une équipe

- ☐ Savoir clarifier le message en expérimentant les outils de communication.
- ☐ Harmoniser la communication verbale et non verbale.
- ☐ Savoir analyser une situation et adopter un comportement assertif.
- ☐ Conduire un entretien en distinguant quand imposer, convaincre ou négocier.

4. L'entretien d'appréciation

- ☐ Connaître les principes à respecter pour faire de cet entretien un véritable outil de management.
- ☐ Se préparer à l'entretien et établir le bilan de la période écoulée.
- ☐ Présenter son point de vue d'une manière claire et convaincante.
- ☐ Définir des objectifs.

5. La résolution de problèmes humains et organisationnels

- ☐ Le processus de résolution de problèmes.
- ☐ Comment obtenir l'information pertinente et analyser un problème ?
- ☐ Choisir la méthode appropriée pour résoudre un problème.
- ☐ Elaborer des solutions prenant en compte les besoins organisationnels et la motivation de l'équipe.

MODULES DE MANAGEMENT (SUITE)**6. La prévention et la gestion des conflits**

- ☐ Gérer les problèmes relationnels inhérents au travail en équipe.
- ☐ Savoir confronter constructivement un dysfonctionnement.
- ☐ Gérer les situations conflictuelles, sans porter atteinte à la qualité des relations.
- ☐ Favoriser les notions de respect et d'équité de traitement.

7. La conduite de réunion

- ☐ Organiser et préparer une réunion.
- ☐ Intervenir efficacement devant et dans un groupe.
- ☐ Faire passer un message, une idée.
- ☐ Favoriser la participation de tous.

8. La délégation et l'intégration d'un nouveau collaborateur

- ☐ Préparer un entretien de délégation.
- ☐ Mener un entretien de délégation.
- ☐ Organiser le suivi de la délégation.
- ☐ Intégrer un nouveau collaborateur dans le service et veiller à ce qu'il s'y sente à l'aise.

9. Les styles de direction

- ☐ Les facteurs qui déterminent le style à adopter pour augmenter la performance et la cohésion d'une équipe.
- ☐ Evaluer le niveau de maturité et d'autonomie de chaque collaborateur.
- ☐ Connaître les différents rôles d'un responsable : le chef hiérarchique, le formateur, le coach, le mobilisateur.
- ☐ L'utilisation judicieuse du pouvoir hiérarchique et du pouvoir personnel pour gérer une équipe.

10. La gestion du changement

- ☐ Comprendre le changement et son impact sur une équipe.
- ☐ Connaître les résistances au changement et comment les anticiper
- ☐ Suivre et accompagner les collaborateurs dans les étapes du changement.
- ☐ Favoriser l'implication de chaque collaborateur comme acteur dans l'évolution de l'organisation.