

OBJECTIUS

- **Comprendre la gestió del canvi i com conduir-ho dins d'un context organitzatiu canviant.**
- **Desenvolupar el rol professional dels referents de qualitat i donar-los eines per exercir les seves tasques en equips i amb individus.**
- **Entrenar habilitats de lideratge basades en el coaching i en l'aplicació de la intel·ligència emocional.**
- **Gestionar reunions de forma productiva.**

PROGRAMA

1. Mòdul primer: Els fonaments de la gestió del canvi

- Realitats i paradigmes en el context organitzatiu actual.
- Comprensió de la gestió dels canvis i la resposta humana.
- Presentació del cas pràctic i les eines: la corba del canvi, model de Lewin i Kotter. (Cas pràctic: la introducció d'un call center, o d'un nou programa informàtic).
- Com planificar els canvis i gestionar les conseqüències: eines d'anàlisi de riscos i d'impacte (Les 7 S, el mètode organitzatiu i la matriu d'anàlisi de riscos). Cas pràctic: la introducció de noves polítiques de prevenció de riscos laborals.

2. Mòdul segon: Implementant els canvis

Implementació dels canvis: per què el canvi pot fracassar i com generar suports interns. Cas pràctic: redacció d'una estratègia.

Gestionar grups d'interès i equips multidisciplinaris. Eina: matriu d'anàlisi dels grups d'interès i dels tipus d'usuaris. Eina: matriu de les fases de l'aprenentatge. Cas pràctic. "Els nous indicadors".

Gestió de la comunicació pel canvi. Presentar en públic per guanyar suports: dinàmiques de grup.

3. Mòdul tercer: desenvolupar habilitats de coaching

Què és el coaching i què no és el coaching. Presentació i exercici

L'art de preguntar amb intenció. Pràctiques.

- Escoltar activament. Pràctiques i role-plays
- Autoconsciència i auto-gestió. Exercici individual.
- Dissenyar una aliança amb un equip multidisciplinari. Pràctiques en equips reduïts.
- Aprendre a llegir el camp emocional d'un grup. Cas pràctic.
- Les toxines de la comunicació i els seus antídots.
- Comunicació assertiva en conflictes de grup i individuals. Casos pràctics

4. Estils de coaching per liderar grups

Prendre decisions en grups per implicar als participants: l'eina de coaching grow.

Eines per treure profit dels brain-stormings en un grup de treball. Matriu de decisió en grups.

- Coaching de procés: el repte d'acompanyar col·laboradors en moments delicats. Pràctiques i role-plays.
- Identificar i gestionar creences reactives en les persones. Exercici de grup i pràctiques.
- Conduir el canvi cap a la proactivitat. Pla d'acció individual, presentació al grup i tancament del curs.
-

DURADA: 20 Hores