

Mener des Entretiens efficaces et Dynamisants

PUBLIC & PREREQUIS :

Tous personnels en contact avec le public, conseillers et chargés d'accueil. Pas de prérequis.

COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISEES :

Connaître les concepts de la communication interpersonnelle, travailler la posture, identifier les difficultés inhérentes à toute situation de communication. En fin de formation, les participants seront en capacité de :

- Poser un cadre propice à un engagement réciproque pour un entretien efficace
- Effectuer un diagnostic de leur propre pratique d'entretien
- Expérimenter une palette de techniques et de postures pour dynamiser un entretien
- Modéliser leur approche de la conduite d'entretien en réponse aux impératifs de la mission d'accompagnement en insertion

PROGRAMME :

1ère journée : *cette première journée a pour objectifs principaux de cerner les concepts élémentaires de la communication interpersonnelle, d'identifier les freins à la communication, de s'approprier un outil pour faciliter l'émergence de la demande, de découvrir et tester les attitudes possibles en entretien d'aide en face à face (Porter) + les principes de base.*

- Accueil des participants, déclinaison du programme, règles de confort et de confidentialité, présentations croisées des attentes...
- La fenêtre de Johari : identifier ce qui est connu et ce qui est inconnu par chaque protagoniste d'une relation interpersonnelle. Comment cela influe sur la nature des échanges (apport théorique et étude de cas)
- Poser le cadre de l'entretien :
Analyse de vidéos et apports des participants pour décliner les "bonnes pratiques" pour bien engager un entretien individuel
La proxémie : la "bonne distance" est-elle définie par le cadre de la relation ou par la culture des protagonistes ? (apport théorique et expérimentation)
- La grille de Porter : les attitudes possibles dans la situation d'entretien (visionnage d'un extrait de film de Claude Lelouch + apport théorique et exercices)
- L'importance du verbal, le pouvoir des mots : expérimentation de la séquence "l'œil et les mains" pour prendre conscience de l'importance d'utiliser un vocabulaire précis et de demander régulièrement du feedback en entretien (séquence en grand groupe + débriefing)
- L'expression non-verbale : mise en scène dans la communication interpersonnelle et expérimentation de son impact (visionnage d'un extrait de film de Claude Lelouch + séquences expérientielles et jeux de rôles issus de la formation au jeu d'acteur)
- Atterrissage : tour de table pour ancrer un moment fort de la journée.

2ème journée : *la deuxième journée est essentiellement tournée vers l'analyse de sa propre pratique de la conduite d'entretien à partir des préférences psychologiques MBTI – Diagnostic points forts et limites. L'après-midi, quelques techniques de base de la conduite d'entretien sont expérimentées de façon ludique et concrète (jeux de rôles et coaching). Cette deuxième journée débute par un cadre*



ouvert qui permet aux participants de revenir sur ce qui a été vu la veille, poser des questions... Et au formateur d'apprécier le degré de compréhension et d'intégration du groupe.

- Décollage : cadre ouvert, questions/réponses.
- Les apports de la personnalité : quelles sont mes zones de confort et mes zones d'effort dans la conduite d'entretien ? Repérage des points forts et des limites à partir de la typologie Jungienne (test de personnalité MBTI, découverte du type psychologique, mise en perspective des préférences psychologiques dans la conduite d'entretien, pistes de développement)
- Retour sur la grille de Porter (mise en correspondance avec le modèle MBTI)
- Techniques de base de la conduite d'entretien (apports théoriques, jeux de rôles & coaching des participants)
 - Reformulation... Ou pas... La reformulation n'est jamais neutre.
 - Projection et inférence : apprendre à repérer ce qui vient de moi dans un entretien
 - L'utilisation du silence.
 - Question ouverte, question fermée, les mots qui relancent la discussion sans l'orienter.
 - Questions pour définir un objectif : mettre de la "concrétude" et engager le collaborateur.
- Bouclage et remise des clés USB.

MODALITES PEDAGOGIQUES :

La formation s'adresse à des acteurs de terrain, elle se veut concrète et pragmatique : elle alterne l'expérimentation de techniques et outils, des études de cas concrets en lien direct avec l'expérience des participants, des jeux de rôles, des séquences vidéo, des apports théoriques et méthodologiques, des temps d'échanges.

Documents remis à chaque participant :

- 1 classeur avec l'ensemble des documents, textes et exercices.
- 1 clé USB avec des textes supplémentaires, des outils duplicables et libres de droits (photoprojection, typologie jungienne)

2

Animateur :

L'animation de la formation est assurée par **Franck Damée** : formateur et coach certifié Advanced Practitioner, chargé de cours à l'Université. Franck Damée est par ailleurs formé au jeu d'acteur, à l'orientation solutions, à l'analyse transactionnelle, certifié MBTI... Voir la bio > <http://www.conjueursdetalents.com/notreEquipe.htm>

ORGANISATION :

Durée : 2 journées = 14 heures

Lieu : dans vos locaux ou salle louée dans votre ville

Groupe : 8 à 14 participants

Tarif : nous consulter > <http://www.conjueursdetalents.com/nousJoindre.htm>



NOS REFERENCES :

Nous avons à notre actif plus de **7000 heures de formation** et avons formé et supervisé plus de 850 professionnels du conseil et de la formation depuis 2008. Nous intervenons régulièrement dans les **programmes de professionnalisation des ARML, du réseau des CARIF-OREF et d'associations d'insertion de nombreuses régions** :

CRAPT CARRLI-URML Alsace, ARML Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes, AMILAUURA Auvergne-Rhône-Alpes, ERREFOM Basse Normandie, ARML Bourgogne-Franche-Comté, GREF-ARML de Bretagne, GIP ARIFOR Champagne-Ardenne, CREFOR Haute Normandie, C2RP-AREFIE Hauts de France, PRISME Limousin, ARML Occitanie, Mission Locale de Castres Tarn Sud, Mission Locale Colmar Haut Rhin, Mission Locale de Maubeuge, Mission locale de Millau, Mission Locale de Pau, AGIRE Le Creusot, ABELIA Lille...

