



L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL - E-LEARNING

AAB085E

3h15 150,00 €^{HT}

Objectifs

Savoir pratiquer l'écoute active • Reformuler pour mieux se comprendre • Développer son assertivité • Maîtriser les fondamentaux de l'entretien professionnel

Profil Stagiaire(s)

Collaborateur ou manager souhaitant se familiariser avec le sujet

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demofr

MODULES

Maîtriser les fondamentaux de l'entretien professionnel

Dans le cadre de la réforme de la formation professionnelle, la loi du 5 mars 2014 a notamment renforcé l'obligation des employeurs concernant l'employabilité et la sécurisation des parcours professionnels des salariés. L'entretien professionnel, issu de cette loi, est destiné à assurer un meilleur suivi de l'évolution professionnelle des salariés.

- **Quels sont les enjeux de l'entretien professionnel et comment bien s'y préparer ?**

Analyse des enjeux de l'entretien professionnel et comment bien s'y préparer.

- **Contenu de l'entretien et organisation du suivi post-entretien**

Présentation du contenu de l'entretien et organisation du suivi post-entretien.

L'écoute active : quand et pourquoi y recourir ?

Lorsque nous échangeons avec les autres, il y a souvent un décalage entre ce que l'un veut dire et ce que l'autre comprend. Les difficultés viennent souvent du fait que l'on n'écoute pas vraiment ce que les autres nous disent. Écouter, cela s'apprend !

- **L'écoute active : tour d'horizon**

- qu'est-ce que l'écoute active ?, - pourquoi l'utiliser ?

- **Identifier les situations dans lesquelles l'écoute active est utile**

Quand utiliser l'écoute active... et quand ne pas l'utiliser.

L'écoute active : comment la pratiquer ?

Les problèmes de communication peuvent engendrer des pertes de temps, d'efficacité, et nuire à la qualité des relations. Ils sont souvent dus au fait que l'on écoute mal nos interlocuteurs. Les techniques de l'écoute active permettent d'éviter de nombreuses incompréhensions.

- **Écouter pour comprendre**

Il est souvent nécessaire de faire silence pour recevoir ce que l'autre exprime, d'entrer dans son cadre de référence et de faire preuve d'empathie.

- **Encourager l'interlocuteur à s'exprimer**

Poser des questions, reformuler : autant de techniques simples pour que notre interlocuteur s'exprime.

Reformuler pour mieux se comprendre

Les malentendus et les quiproquos sont souvent source de difficultés relationnelles, de perte de temps... Pour les éviter, il est utile d'utiliser la reformulation. Cette technique de communication permet de s'assurer que l'on a bien compris l'autre.



L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL - E-LEARNING

AAB085E

3h15 150,00 €^{HT}

- **Reformuler, vous dites ?**

Pourquoi reformuler ? Que peut-on reformuler ?

- **Les différents types de reformulation**

Présentation des différents types de reformulation : reformulation reflet (ou écho), synthèse, recentrage et transformation.

- **Les erreurs de reformulation**

Les conséquences d'une mauvaise reformulation et les différentes erreurs de reformulation possibles.

Gagner en assertivité : valoriser son discours par la voix et le geste

Être assertif, c'est s'affirmer en respectant l'autre et en se respectant soi-même. L'assertivité se traduit dans le comportement et la façon de s'exprimer. Pour gagner en assertivité, il est capital de comprendre comment elle se manifeste afin d'adopter la bonne attitude face à ses interlocuteurs.

- **Manifester son assertivité**

Qu'est-ce que l'assertivité et comment se manifeste-t-elle ?

- **Manifester son assertivité par son attitude corporelle (ou le non-verbal)**

Manifester son assertivité par l'attitude corporelle : occupation de l'espace, gestuelle, expression du visage.

- **Poser sa voix de façon assertive (ou le para-verbal)**

Bien utiliser sa voix pour manifester son assertivité : bien poser sa voix après avoir appris à en maîtriser la force.

S'exprimer avec assertivité : féliciter et critiquer

Pour entretenir des relations constructives, il est important de savoir dire ce qui ne va pas mais aussi de déceler et d'exprimer ce qui est positif. En analyse transactionnelle, on appelle « signe de reconnaissance » toute manifestation donnée à l'autre de ce qu'on approuve ou désapprouve chez lui.

- **Pourquoi donner des signes de reconnaissance ?**

Qu'est-ce qu'un signe de reconnaissance ? Pourquoi apprendre à en donner ? Quels sont les quatre types de signes de reconnaissance ?

- **Équilibrer les signes de reconnaissance que l'on donne**

Les trois dangers des signes de reconnaissance : les signes de reconnaissance inconditionnels, les signes de reconnaissance négatifs, mais aussi l'absence de signes de reconnaissance.

- **Exprimer des signes de reconnaissance constructifs**

Utiliser des signes de reconnaissance constructifs, s'impliquer dans ce que l'on dit en utilisant la première personne du singulier.

S'exprimer avec assertivité : savoir dire non

Dans la vie professionnelle, il est important de savoir dire non, pour ne pas se retrouver submergé par des engagements que l'on n'est pas capable de tenir. Deux excès sont à éviter : dire oui à toute demande ; dire non systématiquement, auquel cas on rend impossible toute coopération.

- **Choisir de dire non**

Savoir dire non : une nécessité. On peut apprendre à désamorcer les éventuelles difficultés qu'il peut y avoir à dire non, à choisir quand le refus est opportun.



L'ENTRETIEN PROFESSIONNEL - E-LEARNING

AAB085E

3h15 150,00 €^{HT}

- **Les principes à suivre pour dire non**

Exprimer clairement son refus mais sans se justifier et tout en conservant de bonnes relations.

Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ». Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

Méthode pédagogique

Ce module se compose de séquences courtes, structurées, à faire à son rythme. Elles peuvent alternativement concerner des apports de connaissance, des tests de positionnement, des exercices, des moments réflexifs et/ou des quizz de validation.