

CENTRE

Axe 3 : Ressources humaines et conseil aux agents

Module n°2 : 1B - Conduite d'entretien

Objectifs

Conduire un entretien de manière adaptée dans le cadre d'un accompagnement en évolution professionnelle sur les dimensions relationnelles et techniques

- Définir ce qu'est un entretien de CEP :
- les enjeux et les objectifs, identifier les différentes étapes de l'entretien et acquérir une méthodologie.
- Mobiliser les techniques d'écoute active : questionnement, reformulation, explicitation...
- Adapter sa posture dans le cadre d'un accompagnement individualisé, définir les limites d'un entretien.
- Élaborer un compte rendu, une grille d'entretien, définir les modalités de suivi avec le bénéficiaire.

Renseignements complémentaires

Prérequis : Avoir suivi le tronc commun obligatoire de 4 jours

Financement : ANFH pour les adhérents au plan de formation

Programme

JOUR 1 : Les outils de l'entretien dans le cadre du CEP

- Les différentes étapes de l'entretien : au moment de la prise de RDV, au début de l'entretien, pendant l'entretien, fin d'entretien et retranscription sur le compte-rendu et validation du contenu par l'agent,

Travail en atelier : Elaboration de compte-rendu d'entretien (grille d'entretien) à partir d'une trame. Poursuite du travail en atelier : finalisation du support,

- L'écoute active comme technique d'accompagnement : l'interlocuteur se sent compris et utilise son énergie à échanger, réfléchir et à trouver des solutions. Ecouter la personne, accepter ce qu'elle nous dit, ne pas chercher à trouver une solution à sa place.

JOUR 2 : Les techniques d'entretien

- Comment utiliser la reformulation : technique qui consiste pour l'écouter à redire en d'autres mots ce que la personne a dit afin de lui prouver qu'il a bien compris,
- Les différentes formes de reformulation : la reformulation écho, la reformulation miroir, la reformulation-résumé,
- Exercices de reformulation à partir d'exemples,
- Les questions ouvertes : elles incitent à la réflexion et à la mobilisation des idées sur un thème,

- Adapter sa posture : communication appropriée, disponibilité...

Mises en situations des stagiaires : simulation d'un entretien en utilisant les techniques d'entretien travaillées en formation.

Public

Tout agent identifié pour réaliser un accompagnement personnalisé aux demandeurs

Exercice

2022

Code de formation

A180

Nature

AFR

Organisé par

SYNERGIES

Durée

14 heures

Typologie

Formation continue ou Développement des connaissances et des compétences