

# Mener des Entretiens efficaces et Dynamisants

L'entretien individuel est **une base fondamentale des métiers de l'accompagnement...** Et pourtant, combien de professionnels se sont réellement formés à cet exercice ? Beaucoup ont appris sur le tas, avec plus ou moins de pertinence. Cette formation propose à tous les professionnels (même expérimentés) **d'asseoir leur technique et leur posture** sur des bases incontournables pour mener des **entretiens efficaces** avec tous types de publics.

## PUBLIC & PREREQUIS :

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

## COMPETENCES PROFESSIONNELLES VISEES :

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

1

## 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.

- Accueil, présentations croisées, attentes des participants, déclinaison du programme...

- Poser le cadre de l'entretien : Analyse de vidéo 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 ?

- L'expression non-verbale : mise en scène dans la communication interpersonnelle et expérimentation de son impact

- Le conseiller face au jeune face à l'emploi : découverte de 2 outils pour bien débuter un entretien d'accompagnement (Les 4 leviers de l'accompagnement à l'emploi + Objectif emploi)

- Premier modèle pour la conduite d'entretiens : la grille de Porter Les attitudes possibles dans la situation d'entretien (présentation et test individuel)

- Poser l'objectif et engager le bénéficiaire : les 5 questions du coach pour définir un objectif, mettre de la "concrétude" et engager le bénéficiaire.

**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).

- Décollage : cadre ouvert, questions/réponses sur ce qui a été vu précédemment



- 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)
- Techniques de base de la conduite d'entretien (apports théoriques, jeux de rôles & coaching des participants)
  - Calibration, synchronisation, leading
  - Reformulation... Ou pas... La reformulation n'est jamais neutre.
  - L'utilisation du silence et les mots qui relancent la discussion sans l'orienter.
  - Question ouverte, question fermée
  - Les expressions qui provoquent l'adhésion
- Projection et inférence : apprendre à repérer ce qui vient de moi dans un entretien
- Bouclage : tour de parole pour ancrer un(des) moment(s) fort(s) 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 mises en situation et jeux de rôles, des études de cas concrets en lien direct avec l'expérience des participants, 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)

### Evaluation :

Un débriefing de chaque exercice permet de vérifier que les notions ont été intégrées par les participants. En fin de formation, un retour sur les attentes de départ précède le questionnaire de satisfaction complété par chaque participant

### Animateur :

L'animation de la formation est assurée par **Franck Damée** (formateur et coach certifié Advanced Practitioner, superviseur pour les professionnels de l'accompagnement...)

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  
(vérification de l'accessibilité au personnes handicapées)

Groupe : 8 à 12 participants

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



2

## NOS REFERENCES :

Nous avons à notre actif plus de **8000 heures de formation** et avons formé et supervisé plus de 1600 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** :

ABELIA Lille, AGIRE Le Creusot, AMILaura Auvergne-Rhône-Alpes, AMILOR Grand Est, AREFIE Hauts de France, ARML Bourgogne-Franche-Comté, ARML Nouvelle Aquitaine, ARML Occitanie, AROFE Nouvelle Aquitaine, CAP-METIERS Nouvelle Aquitaine, CARIF-OREF Grand Est, CARIF-OREF Normandie, GREF-ARML de Bretagne, TEMPS DE VIE Hardighen, MISSIONS LOCALES de Béziers, Cambrai, Castres, Colmar, Haguenau, Illzach, Lure-Luxeuil, Maubeuge, Millau, Molsheim, Mulhouse, Pau, Saverne, Sélestat, Schiltigheim, Strasbourg, Sundgau, Thann, Vesoul, PRISME Limousin, REUSSIR en Sambre Avesnois...

