



C.L.A.S.S.E CONSEIL

C.L.A.S.S.E CONSEIL

Offre de prestations de formation et d'accompagnement

***« Développer les compétences, c'est créer de la valeur ajoutée,
augmenter l'efficacité, participer au développement personnel et susciter la
motivation sous-jacente »***



48, rue de la MAUGUETTE 33170 GRADIGNAN

SIRET : 38783280100022

APE : 7022Z

Tel : + 33 6 80 74 99 13

N° 72330233733

SOMMAIRE

1.	MENER UN ENTRETIEN PROFESSIONNEL POUR LES EVALUES.....	3
2..	L'ASSERTIVITE OU COMMENT OPTIMISER LA GESTION DE SES RELATIONS INTER PERSONNELLES DANS LE CADRE DE L'EXERCICE PROFESSIONNEL	5
3.	« MIEUX GERER SON QUOTIDIEN PROFESSIONNEL ET RENFORCER SES COMPETENCES DE COMMUNICATION AVEC LES RESSOURCES DE L'A.T. ET LE MODELE PCM »	7
4.	DEVELOPPER SON EMPOWERMENT : AUGMENTER SA CONFIANCE EN SOI ET SA CAPACITE A INFLUER ..	9
5.	CONDUIRE ET ANIMER UNE REUNION	11
6.	L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LA GESTION DES PRIORITES (VERSION 1).....	13
6.	ORGANISER SON TEMPS POUR GAGNER EN EFFICACITE (VERSION 2)	15
7.	PRISE DE PAROLE EN PUBLIC	17
8.	METHODOLOGIE DE LA SYNTHESE ECRITE ET ORALE.....	19
9.	PRISE DE PAROLE EN PUBLIC : ARGUMENTER ET CONVAINCRE	21
10.	DEVELOPPER UNE BONNE PRATIQUE DE L'ECRIT : TECHNIQUES REDACTIONNELLES	23
11.	LA LECTURE RAPIDE ET EFFICACE	25
12.	CONSTITUER SON DOSSIER R.A.E.P.....	27
13.	L'ENTRETIEN AVEC LE JURY	29
14.	PARCOURS PROFESSIONNEL POUR LES SECRETAIRES ASSISTANTES	31
15.	GERER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES DIFFICILES.....	33
16.	L'ACCUEIL DES PUBLICS EN DETRESSE PSYCHOLOGIQUE	35

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

1. MENER UN ENTRETIEN PROFESSIONNEL POUR LES EVALUES

DUREE : 1 jour

PUBLIC : Toute personne faisant l'objet d'un EPE

FINALITE : Permettre aux participants d'optimiser efficacement leur entretien professionnel d'évaluation et de formation avec leur responsable de service

OBJECTIFS :

1. Appréhender les enjeux de l'entretien en identifiant sa place et les rôles y afférents
2. Préparer l'entretien :
 - a. Faire le bilan de l'année écoulée au regard des objectifs fixés
 - b. Identifier les compétences mobilisées pour l'atteinte des objectifs
 - c. Identifier les compétences acquises durant l'exercice professionnel annuel
 - d. Repérer les compétences à acquérir ou à développer
3. Envisager son avenir professionnel
 - a. Dans le maintien de l'activité
 - b. Dans un projet de formation (VAE, RAEP, CIF, DIF...)
4. Se montrer actif et positif durant l'entretien en s'engageant dans un dialogue constructif
5. Argumenter sa position ainsi que ses choix

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ Les changements depuis le dispositif de 2002
- ❖ Les difficultés, les obstacles, les craintes liées à l'évaluation
- ❖ Les opportunités, les perspectives
- ❖ Les enjeux de l'évaluation pour l'évaluer
- ❖ La préparation de son entretien : « 9 questions pour bien se préparer »
 - Les documents indispensables
 - Compétences mises en œuvre

- Compétences acquises
- Compétences à acquérir
- ❖ Les objectifs sur lesquels s'engager
 - Ceux liés au service
 - Ceux liés au contexte évolutif
 - Ceux liés aux progrès
- ❖ Les perspectives professionnelles et les souhaits de formation
 - Le projet professionnel
 - Les dispositifs de formation : VAE, RAEP, CIF, DIF...
- ❖ Les attitudes indispensables au cours de l'entretien
 - L'ouverture au dialogue
 - Accepter les remarques objectives
 - Argumenter
 - Les « 9 erreurs » pour rater son évaluation

METHODES PEDAGOGIQUES :

Alternances d'apports théoriques et d'échanges avec le groupe à partir de situations vécues ou envisagées.

Exercices d'entraînement au repérage des compétences et à l'argumentation

Mises en situations professionnelles : jeux de rôles*

Travail réalisé à partir du support d'évaluation propre aux ministères sociaux dernière version

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

- Les mises en situations professionnelles requièrent une demi-journée supplémentaire afin d'en assurer une exploitation constructive

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

2. L'ASSERTIVITE OU COMMENT OPTIMISER LA GESTION DE SES RELATIONS INTER PERSONNELLES DANS LE CADRE DE L'EXERCICE PROFESSIONNEL

DUREE : 2 jours

PUBLIC : Toute personne qui dans le cadre de son exercice professionnel souhaite développer une efficacité de communication avec une posture assertive

PRE REQUIS : Aucun

FINALITE : S'affirmer dans son rôle professionnel par l'adoption de comportements adaptés aux différentes situations professionnelles : relations de travail ascendantes, descendantes, transversales.....

OBJECTIFS :

1. Identifier les intérêts de la position assertive dans la gestion de ses relations professionnelles
2. S'approprier la méthode « D.E.S.C. » (Méthode Bower) par des exercices d'entraînement recouvrant différentes situations de relations professionnelles
3. S'affirmer dans ses relations professionnelles en se respectant soi et en respectant autrui

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ Origine et fondement de l'assertivité
- ❖ Les comportements « parasites » qui altèrent la qualité des relations dans le processus de communication
 - La fuite ou la victimisation
 - L'attaque ou l'agression
 - La manipulation
- ❖ La position assertive : enjeux et bénéfices
- ❖ Développer un comportement assertif

- Différence entre processus relationnel et processus de communication
- Se comporter en « Adulte »
 - Neutralisation des affects
 - Neutralisation des valeurs et codes personnels
 - Être dans l'objectivation
- S'affirmer dans son rôle professionnel : savoir dire « Non »
- Diminuer son stress
- Gagner en sérénité
- Gagner en efficacité
- ❖ Auto diagnostic de ses capacités assertives
 - Repérer ses propres comportements parasites
 - Analyse et axes de progrès
- ❖ La méthode BOWER : « méthode D.E.S.C. »
- ❖ Exercices d'entraînement appliqués à différentes situations
 - Les situations tendues
 - Les situations chargées d'émotivité
 - La formulation des « critiques » ou remarques délicates

METHODES PEDAGOGIQUES :

Alternances d'apports théoriques et d'échanges avec le groupe à partir de situations vécues ou envisagées.

Grille d'auto diagnostic de ses capacités assertives + dépouillement + analyse

Exercices d'entraînement à l'utilisation de la méthode D.E.S.C.

Mises en situations professionnelles

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

3. « MIEUX GERER SON QUOTIDIEN PROFESSIONNEL ET RENFORCER SES COMPETENCES DE COMMUNICATION AVEC LES RESSOURCES DE L'A.T. ET LE MODELE PCM »

DUREE : 4 jours à raison de 2 + 2 avec une intersession de 2 mois minimum

PUBLIC : Action ouverte à l'ensemble des agents.

Le nombre de personnes raisonnablement acceptable pour que l'action soit profitable est de 8 à 10 participants

FINALITE : Développer ses compétences relationnelles pour mieux gérer son quotidien professionnel et gagner en efficacité

OBJECTIFS :

1. Comprendre son propre mode de fonctionnement à partir du modèle PCM ainsi que son mode de communication dans différentes situations
2. Repérer et comprendre le fonctionnement de son entourage et les modes de communication sous-jacents dans différentes situations
3. Comprendre la signification des incompréhensions, des malentendus, des mésententes et des conflits
4. Mettre à profit le modèle PCM pour mettre à distance, gérer ses émotions, réguler, développer des relations professionnelles saines et efficaces
5. Apprendre à gérer son comportement sous stress

CONTENU THEMATIQUE :

PREMIERE PARTIE

- ❖ L'origine du modèle PCM
- ❖ Présentation de sa construction
 - Les 10 critères considérés par le modèle
 - Les 6 types de personnalité et leur expression dans les comportements de communication
 - Cas pratiques
- ❖ Identification de son propre style à partir du modèle PCM

- Les situations qui pour soi sont source de stress
- Les mécanismes d'échec
- Les situations de réussite
- Réflexion individuelle et de groupe
- ❖ Se mettre en situation de réussite
- ❖ Identification des besoins de communication de son entourage : les points de repère
 - Les sources de motivation
 - Les comportements verbaux et non verbaux
 - Les comportements sous stress
- ❖ Communiquer avec son entourage

DEUXIEME PARTIE :

- ❖ La gestion de la complexité des personnalités
 - Nos propres personnalités
 - La complexité des autres
 - Cas pratiques : Harmonie et divergences
- ❖ Adopter la posture du communicant en fonction du modèle PCM
 - Observer, écouter, diagnostiquer
 - Adopter une attitude de collaboration
 - Construire une relation de confiance
 - Cas pratiques
- ❖ La « Méta communication »
 - Intérêt et processus
 - Cas pratiques

METHODES PEDAGOGIQUES :

Présentation de l'outil PCM et illustration par les exemples

Pédagogie active favorisant les échanges avec le groupe et dans le groupe destiné à favoriser l'appropriation des outils

Travaux de groupe nombreux

Inter session permettant l'application du modèle

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

4. DEVELOPPER SON EMPOWERMENT : AUGMENTER SA CONFIANCE EN SOI ET SA CAPACITE A INFLUER

PUBLIC : Cadres A, Responsables de service, Managers dont les responsabilités requièrent des compétences pour conseiller, donner des avis sur des situations difficiles, argumenter, convaincre.

DUREE : 2 jours en fractionnés à raison de 1 + 1

COMPETENCES VISEES : Développer une posture permettant d'être un appui efficace lors de situation de conseil ou du discours argumentatif ; l'accent est mis sur les fondamentaux de la posture : convaincre – concerter - négocier

OBJECTIF PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Se situer dans leur propre mode de communication naturelle et spontanée
- D'utiliser des méthodes de communication, de négociation et de persuasion afin de convaincre
- D'adapter leur posture aux différentes situations rencontrées après en avoir analysé le contexte
- Favoriser l'émergence de partenariat constructif

CONTENU / THEMATIQUE :

1. Auto diagnostic de ses modes de communication, de son niveau d'assertivité, de sa posture naturelle et de ses conséquences
 - a. Repérage de son fonctionnement, bilan de ses pratiques, analyse de ses points forts et de ses points faibles
 - b. Élaboration d'un plan de progression personnelle (analyse des contraintes et des ressources dans une situation donnée, pistes d'amélioration.)
2. Identification de la posture à adopter en fonction de la situation rencontrée
 - a. Les fondamentaux de la communication, de la concertation, de la négociation dans différentes situations : réunions de travail, réunions publiques, entretiens, concertations...

- b. Apprentissage de nouveaux comportements et définition d'axes de progrès personnels correspondants
3. Jouer un rôle fédérateur
 - a. Identifier les compétences des différents services ou interlocuteurs partenaires et les valoriser dans le cadre d'une communication constructive
 - b. Susciter la motivation et l'adhésion des différents interlocuteurs favorisant l'émergence de partenariat

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Alternance d'apports théoriques et méthodologiques (50% / 50%)
- Nombreux exercices d'application
- Mises en situation
- Vidéo préconisée

INTERVENANT :

Spécialiste de la communication et de la prise de parole en public, coaching individuel ou collectif

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

5. **CONDUIRE ET ANIMER UNE REUNION**

DUREE : 2 jours

PUBLIC : Toute personne qui dans le cadre de son exercice professionnel doit conduire et animer des réunions

PRE REQUIS : Aucun

FINALITE : Renforcer l'efficacité professionnelle des agents de catégorie A et B qui dans l'exercice de leurs fonctions sont amenés à animer des groupes de travail ainsi que des réunions.

OBJECTIFS :

- 1 : Repérer les différents types de réunion
- 2 : Préparer la réunion en planifiant les différentes activités et rédiger l'ordre du jour correspondant
- 3 : Conduire la réunion en respectant le temps préalablement défini, l'ordre du jour, les règles de la conduite d'une discussion ainsi que les règles d'animation d'un groupe.
- 4 : Identifier le comportement des participants et les gérer en suivant les principes de la dynamique des groupes restreints.
- 5 : Conclure une réunion

CONTENU THEMATIQUE

A - L'intérêt de la réunion comme moyen de communication, outil de travail et outil d'animation

B - Les différents types de réunions suivant leur finalité :

- La réunion d'information / formation
- La réunion de travail, de résolution de problème, d'organisation
- La réunion de négociation

C - L'Amont de la réunion : Sa préparation

- La planification des tâches

- Le recueil et l'organisation des informations
- L'élaboration de l'ordre du jour (8 plans pour préparer une réunion)
- La convocation des participants
- La préparation matérielle et logistique

D - L'animation de la réunion :

- Les rôles de l'animateur dans les différentes réunions
- (Rôle de production, de facilitation, de régulation)

E - Les méthodes et techniques d'animation

- La phrase introductive
- Le lancement d'une discussion
- La technique du questionnement
- La technique de la reformulation
- La technique du recentrage
- Faire avancer la discussion
- Éviter les digressions

F - La gestion de la réunion

- L'accueil des participants
- Le rappel de l'ordre du jour
- La gestion du temps
- La gestion du temps de parole de chacun
- Le suivi de la production du groupe
- La conclusion et le plan d'actions
- Le compte rendu/ la traçabilité

G - L'animation du groupe :

- Éléments de dynamique de groupes restreints/ les étapes de la cohésion
- La typologie des comportements de Bales (antagonisme et coopération)
- Les attitudes de l'animateur et leurs incidences sur le groupe suivant les 12 attitudes de Gordon
- La gestion des comportements individuels
- Les attitudes corporelles et leur signification implicite
- Cas particulier des situations tendues

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports méthodologiques et discussions avec le groupe.

Mise en situation à partir de cas concrets

L'utilisation de la vidéo est recommandée.

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

6. L'ORGANISATION DU TRAVAIL ET LA GESTION DES PRIORITES (VERSION 1)

DUREE : 3 jours fractionnés (2j + 1j)

PUBLIC : Toute personne qui dans le cadre de son exercice professionnel souhaite optimiser son organisation de travail et la gestion des priorités

PRE REQUIS : Aucun

FINALITE : Donner du sens à ses missions en planifiant ses activités et en mettant en place une structure de travail

OBJECTIFS :

1. Identifier ses différentes missions, en définir le contenu, les repérer sur une période donnée
2. Établir des priorités à partir des notions « d'urgence » et « d'importance »
3. Mettre en place des outils de suivi de son activité
4. Optimiser son temps de travail en repérant les activités chronophages, celles sur lesquelles on peut gagner du temps
5. Optimiser son efficacité personnelle en repérant les activités génératrices de stress et en mettant en place des moyens de prévention

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ La fonction « planification » et la fonction « organisation »
- ❖ Définition de ses missions
- ❖ Identification de ses priorités
 - L'échéance
 - L'importance
 - L'urgence
- ❖ Définir des objectifs priorisés
 - Les qualités des « bons » objectifs
 - S.M.A.R.T.E. / M.A.L.I.N.
- ❖ Créer des tableaux de suivi de ses objectifs et de son activité
 - Faire un GANTT

- ❖ Mise en place de procédures de délégation
- ❖ Mise en place de procédures de travail
- ❖ Identification des activités chronophages
- ❖ Optimisation du temps : LES FICHES OUTILS
 - La gestion du courrier N°1
 - La gestion du classement N°2
 - La gestion des mails N°3
 - La gestion des rendez vous N°4
 - La gestion du téléphone N°5
 - La gestion du secrétariat N°6
 - La gestion des entretiens N°7
 - Le regroupement des activités de même nature N°8
 - La préservation de la concentration et la courbe de l'efficiencia N°9
- ❖ Les lois de la gestion du temps
- ❖ Savoir dire « NON »

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports méthodologiques et applications concrètes en fonction des terrains professionnels

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

6. ORGANISER SON TEMPS POUR GAGNER EN EFFICACITE (VERSION 2)

DUREE : 2 jours + 1 jour à distance

PUBLIC : Toute personne qui dans le cadre de son exercice professionnel souhaite optimiser son organisation de travail et gagner en efficacité

PRE REQUIS : Aucun

FINALITE : Optimiser son organisation personnelle de travail pour dégager du temps et le réinvestir

OBJECTIFS :

1. Avoir une vue d'ensemble de ses activités personnelles et professionnelles
2. Construire son emploi du temps à l'aide d'outils simples et personnalisés
3. Éviter les crises et les débordements
4. Maîtriser son emploi du temps et celui de son équipe

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ Analyse de ses journées
 - Identification de ses « voleurs » de temps
 - Comment les maîtriser ?
 - Vie professionnelle et vie privée : quelles sont mes priorités ? comment les définir et les gérer ?
- ❖ Les trois composantes de la gestion du temps
 - L'action, la durée, le but
- ❖ Les quatre comportements dans la gestion du temps
 - Se précipiter dans l'action
 - Distinguer l'urgent de l'important, l'essentiel et l'accessoire
 - Analyser une situation ; définir ses priorités ; élaborer un calendrier
 - Sous évaluer la durée d'une tâche
 - Les lois de la gestion du temps

- Ne pas maîtriser son temps : repousser / reporter
 - Savoir dire « NON »
- Ne pas anticiper
 - Définir des objectifs
- ❖ Outils et méthodes de gestion du temps en équipe
 - Organiser son temps en tenant compte de celui des autres
 - Définition d'objectifs communs
 - Délégation et répartition des tâches : quelle différence ?
 - Optimiser le travail collectif : organiser des réunions
 - Faire circuler l'information pour gagner en efficacité
- ❖ Outils et méthodes de gestion du temps
 - L'utilisation des outils : agendas, plannings, rétro plannings...
 - Prendre des notes
 - S'adapter aux imprévus
 - Prendre rendez-vous avec soi-même : prendre du recul
 - Gérer son stress
 - Analyser et définir ses priorités

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports méthodologiques.

Exercices individuels et en groupe. Mises en situation

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

7. PRISE DE PAROLE EN PUBLIC

DUREE : 2 jours

PUBLIC : Toute personne intéressée par une maîtrise de l'expression orale et publique.

Le nombre de personnes raisonnablement acceptable pour que l'action soit profitable est de 10 à 12 participants

FINALITE : Développer une efficacité personnelle dans le domaine de l'expression orale et publique et intéresser le public auquel on s'adresse

OBJECTIFS :

1. Comprendre et mettre en œuvre une parole intelligible
2. Comprendre et mettre en œuvre une parole expressive
3. Vaincre et dépasser les situations de stress de l'oral
4. S'adapter à différentes situations de prise de parole en public

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ La parole intelligible
 - L'expression orale organisée et préparée : Les règles de structuration d'un message à l'oral
 - L'expression orale spontanée et improvisée : la structuration de la coulée verbale
- ❖ La parole expressive
 - La parole connivente
 - La parole persuasive
 - Le langage du corps
- ❖ Le stress dans la prise de parole en public
 - Les règles à appliquer pour vaincre l'anxiété
- ❖ La communication verbale à l'occasion d'une réunion
 - Rédaction d'un plan et construction d'un « discours » : le respect des règles de la communication « externe »

- ❖ La communication verbale à l'occasion d'une information/formation
 - Les qualités du discours didactique
- ❖ Les 10 règles fondamentales de l'orateur à l'occasion d'une prise de parole devant un public

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports théoriques et méthodologiques ; mises en situations suivies d'analyse
Utilisation de la vidéo

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H et coach.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

8. METHODOLOGIE DE LA SYNTHÈSE ÉCRITE ET ORALE

DUREE : 1 + ½ j

PUBLIC : Toute personne souhaitant optimiser son efficacité lors de synthèse écrite ou orale.

FINALITE : Faire des comptes rendu rapides et construits des réunions suivies à sa hiérarchie ou à son équipe, rédiger des notes techniques ou encore réaliser une présentation orale synthétique.

OBJECTIFS :

A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Extraire les éléments essentiels d'un oral ou d'un écrit par la prise de notes
- Organiser ces éléments essentiels dans une synthèse écrite ou orale en respectant les règles et la méthodologie appropriée
- Retransmettre les informations utiles

CONTENU THEMATIQUE :

- 1) Aller à l'essentiel :
 - a. Distinction entre fait, opinion et sentiment,
 - b. Repérage des distorsions en jeu dans la communication (généralisation abusive, omission, distorsion langagière...)
- 2) Les règles de la synthèse et méthodologie :
 - a. Neutralité : ni jugement, ni interprétation
 - b. Cohérence : faire preuve de logique
 - c. Efficacité : rechercher l'utilité
 - d. L'écémage : ne conserver que l'essentiel
- 3) Plans efficaces pour élaborer une synthèse écrite et / ou orale :
 - a. 7 plans efficaces à l'écrit comme à l'oral suivant les situations
- 4) Utiliser la méthode DESC dans ses écrits et dans sa communication orale :
 - a. Les mails
 - b. Les face à face délicats

Ce programme requière des mises en situations professionnelles et des exercices d'entraînement.

METHODES PEDAGOGIQUES :

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques avec des mises en situations apportées par les participants ou proposées par l'animateur

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H et coach.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

9. PRISE DE PAROLE EN PUBLIC : ARGUMENTER ET CONVAINCRE

PUBLIC : Cadres, Responsables de service, Managers dont les responsabilités requièrent des compétences dans la prise de parole en public afin de susciter l'intérêt et convaincre son auditoire

DUREE : 2 jours en continu

FINALITE : Acquérir une méthodologie du discours argumentatif et développer son aisance verbale afin de faire valoir sa position

OBJECTIF PEDAGOGIQUES :

A l'issue de la formation, les participants seront en capacité de :

- Différencier les techniques pour convaincre de celles de la persuasion et utiliser ces techniques
- Construire son argumentation et maîtriser les tactiques de l'argumentation
- Réfuter efficacement les objections
- Emporter l'adhésion de son auditoire et développer son charisme d'orateur

CONTENU / PROGRAMME :

1. Les pré requis pour convaincre et persuader :

Un état d'esprit : conviction, enthousiasme, rigueur

2. Les techniques du raisonnement pour convaincre ou les différents types d'arguments :

L'induction, la déduction, l'explication, l'analogie, la métaphore, le paradoxe

3. Les procédés de la persuasion :

Les arguments d'autorité, l'appel aux émotions, le renversement de position

4. La construction de l'argumentaire

- a. Analyser la situation et définir un objectif en tant qu'orateur
- b. Construire une stratégie d'argumentation
- c. Choisir les arguments appropriés
- d. Évaluer les forces et les faiblesses de ses arguments
- e. Construire son plan : les différents plans pour exposer
- f. Anticiper les objections
- g. Modifier son plan si besoin

5. La réponse aux objections

- a. Repérer l'explicite de l'implicite dans les arguments de son interlocuteur
- b. Réfuter : approche directe, contournement, compromis, contre-attaque..
- c. Éliminer les arguments fallacieux : l'abus, la mauvaise foi, l'équivoque, le faux syllogisme

6. De l'argumentation à l'adhésion

- a. Utiliser les « 10 techniques » du bon orateur pour convaincre
- b. Utiliser les effets persuasifs
- c. Choisir un vocabulaire juste et percutant
- d. Se positionner de manière ferme et ouverte
- e. Éviter les attitudes didactiques et contre-productives
- f. Développer son non verbal

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Alternance d'apports théoriques et méthodologiques (50% / 50%)
- Nombreux exercices d'application
- Mises en situation
- Vidéos préconisées

INTERVENANT : Spécialiste de la communication et de la prise de parole en public en groupe restreint et en grand groupe

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

10. DEVELOPPER UNE BONNE PRATIQUE DE L'ECRIT : TECHNIQUES REDACTIONNELLES

DUREE : 3 jours

PUBLIC : Toute personne désireuse d'optimiser ses écrits professionnels.

Action ouverte à l'ensemble des agents.

FINALITE : Rédiger avec confiance, aisance et efficacité en respectant les règles de l'écriture et des différents écrits professionnels

OBJECTIFS :

1. Se réconcilier avec l'orthographe
2. Maîtriser l'écrit et ses règles essentielles
3. Retrouver les bons réflexes
4. Rédiger avec confiance et aisance

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ Maîtriser les règles de base
 - Conjugaison et différents types d'accord
 - Les homophones grammaticaux
 - L'orthographe d'usage
 - La ponctuation
- ❖ Utiliser le mot juste
 - Les homonymes
 - Les paronymes
 - Les synonymes
 - Distinguer langue écrite et langue parlée
- ❖ Rédiger avec aisance
 - Construire des phrases courtes
 - Articuler les phrases entre elles
 - Rédiger par paragraphe
- ❖ Les différents écrits professionnels
 - Identifier le destinataire et l'objectif

- La lettre
- Le compte rendu
- Le rapport
- La note

METHODES PEDAGOGIQUES :

Apports méthodologiques et exercices d'entraînement

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

11.LA LECTURE RAPIDE ET EFFICACE

DUREE : 4 jours

PUBLIC : Action ouverte à l'ensemble des agents.

Le nombre de personnes raisonnablement acceptable pour que l'action soit profitable est de 10 à 12 participants

FINALITE : Lire mieux et vite : lire efficacement pour mieux traiter l'information écrite

OBJECTIFS :

1. S'identifier en tant que lecteur
2. Acquérir des méthodes et des stratégies de lecture en fonction de son besoin de lecteur
3. S'entraîner à la lecture active et efficace
4. Retrouver le plaisir de lire

CONTENU THEMATIQUE :

❖ Comment lisons-nous ?

- Évaluer sa vitesse de lecture : test de départ
- Le fonctionnement de l'œil du lecteur et de sa mémoire
- Les freins à la vitesse de lecture et à la mémorisation : la subvocalisation (labialisation et lecture sonore)
 - Autodiagnostic de sa manière de lire

❖ Les objectifs de la lecture active

- Anticiper
- Augmenter sa vitesse pour augmenter sa compréhension et sa mémorisation

❖ Les différentes techniques de lecture

- La lecture intégrale
- Le repérage : les clés visuelles
- L'écrémage : conserver l'essentiel du texte en respectant son architecture
- La lecture sélective
- La lecture d'approfondissement

- La lecture de la presse, des magazines, des courriers, des rapports
- ❖ Devenir un lecteur actif
 - Évaluer le texte :
 - Identification du texte : sujet, auteur, date, organisation du texte
 - Définir un objectif de lecture
 - Choisir une stratégie de lecture
 - Sélectionner les informations selon leur degré d'importance
- ❖ Faire une synthèse écrite ou orale
 - Respecter les règles de l'écriture : « écrire pour être lu »

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Travail individualisé : nombreux exercices d'entraînement pour développer une habileté visuelle : les participants suivent leur rythme et respectent celui des autres
- Travail en groupe : mise en commun à la fin de chaque exercice
- Exercices sur des textes différents choisis en fonction de l'activité professionnelle des participants

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

12. CONSTITUER SON DOSSIER R.A.E.P.

DUREE : 2 jours

PUBLIC : Action ouverte à l'ensemble des agents.

Le nombre de personnes raisonnablement acceptable pour que l'action soit profitable est de 10 à 12 participants

FINALITE : Constituer son dossier R.A.E.P. à partir de l'acquisition d'une méthodologie favorisant l'analyse et la synthèse de l'expérience professionnelle

OBJECTIFS :

1. Appréhender le dispositif R.A.E.P. dans sa globalité
2. Acquérir une méthodologie pour constituer le dossier
3. Appliquer la méthodologie à son parcours professionnel
4. Changer de regard pour passer d'une logique de carrière à une logique de métier et de construction des compétences

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ La mobilité professionnelle
 - Définition de la RAEP
 - Objectifs de la RAEP
 - Contexte professionnel
- ❖ Identification et analyse du poste souhaité
 - Quelles connaissances ?
 - Quelles compétences ?
 - Quel profil ?
- ❖ Étude du dossier
 - Son objectif
 - Sa composition
 - Comprendre le sens des différentes rubriques et des questions afférentes
- ❖ Analyse du parcours professionnel
 - Méthodologie de l'analyse de ses activités, tâches

- Identification des compétences acquises
 - Savoir Faire : utilisation, application...
 - Savoir Être : adaptation, organisation, relationnel...
- Identification des Savoirs : les connaissances acquises
- L'inventaire des formations suivies

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Travail à partir de dossiers types.
- Le formateur favorise l'inter activité et l'expression de chacun dans la bienveillance.

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

13.L'ENTRETIEN AVEC LE JURY

DUREE : 2 jours

PUBLIC : Action ouverte à l'ensemble des agents.

Le nombre de personnes raisonnablement acceptable pour que l'action soit profitable est de 10 à 12 participants

PRE REQUIS : Avoir constituer son dossier RAEP

FINALITE : Mener un entretien constructif avec le jury

OBJECTIFS :

1. Se présenter devant le jury avec confiance
2. Savoir maîtriser ses émotions
3. Susciter l'intérêt du jury

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ L'oral du concours
 - Les enjeux
 - Les attentes du jury
 - Les objectifs
- ❖ La prise de parole devant une ou plusieurs personnes
 - Le verbal et le non verbal
 - La gestion des émotions
 - L'écoute et la reformulation
- ❖ La préparation de la prestation orale
 - Classer et organiser ses idées
 - Les hiérarchiser
 - Mettre ses idées en valeurs
 - Introduire et conclure
 - Répondre aux questions : argumenter
- ❖ Mise en situation

- Faire son intervention devant les autres participants
- Répondre à leurs questions

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Exercices d'entraînement permettant aux participants de prendre confiance en eux, de s'exprimer et de prendre la parole dans un temps donné.
- Travail au caméscope : enregistrement court des temps de paroles individuelles
- Analyse de la séquence de façon constructive : l'objectif n'est pas de constater ses défauts, mais, d'abord, d'identifier ses atouts.

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

14. PARCOURS PROFESSIONNEL POUR LES SECRETAIRES ASSISTANTES

DUREE : 2 à 3 jours (2 + 1)

PUBLIC : Action ouverte à un public de secrétaires.

FINALITE : Monter en compétences les secrétaires afin d'évoluer vers la fonction d'assistante

OBJECTIFS :

1. Se situer dans son environnement professionnel à partir de la connaissance des services, leurs missions, leurs rôles
2. Identifier son rôle ainsi que ses responsabilités en tant que secrétaire assistante dans un collectif de travail
3. Identifier ses activités inhérentes au poste occupé
4. Identifier les situations professionnelles clés
5. Gérer les impacts du changement le cas échéant

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ Notion de mission, fonction, activité, tâche, responsabilité collective, individuelle, d'organigramme hiérarchique, organigramme fonctionnel
- ❖ L'organisation d'un service :
 - La structuration de l'activité
 - La notion de complémentarité
- ❖ Le fonctionnement d'un service
 - La continuité des activités
 - Les règles de fonctionnement
 - Les processus et les procédures
- ❖ L'auto-évaluation
 - L'intérêt de l'auto-évaluation
- ❖ Présenter son service et se présenter
- ❖ Prendre en charge ses interlocuteurs

- Physiquement
- Téléphoniquement
- Par voie de messagerie électronique
- ❖ L'organisation du travail à partir des notions d'urgence et d'importance
- ❖ L'utilisation de la micro-informatique pour optimiser les livrables
 - La gestion de la messagerie
 - La rédaction de mail efficace
- ❖ L'utilisation des différents écrits :
 - Compte rendu
 - Synthèse
 - Note,
 - Courrier
 - Circulaires.....
- ❖ Organiser les réunions et les déplacements
- ❖ Mise en œuvre des « principes de prise d'initiative » et de « prise de décision » circonscrit à son champ de responsabilité
- ❖ Faire la différence entre le travail « prescrit » et le « travail réel »
 - La valeur ajoutée dans le travail

METHODES PEDAGOGIQUES :

Pédagogie active destinée à rendre les participants acteurs de leur formation et à développer leur capacité créative.

Les interactions entre les participants seront privilégiées ; elles doivent favoriser les évolutions des points de vue individuels et faire émerger des actions, des outils ou méthodes novatrices adaptées aux problématiques individuelles ou collectives inhérentes au fonctionnement et besoin des Directions.

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

15. GERER LES SITUATIONS PROFESSIONNELLES DIFFICILES

DUREE : 2 à 3 jours (2 + 1)

PUBLIC : Toutes personnes exerçant un métier, une profession, des fonctions à dimension relationnelle

FINALITE : Appréhender les situations relationnelles difficiles afin de les désamorcer par des attitudes et comportements adaptés ou bien « lâcher prise » dans les situations de menace avec risque de passage à l'agression physique

OBJECTIFS :

1. Connaître et identifier les situations relationnelles difficiles
2. Comprendre les émotions et les sentiments à l'œuvre dans l'agressivité
3. Dissocier les attitudes (psychologiques) des comportements et en repérer le sens
4. Repérer les différents niveaux de risques suivant le « processus de l'escalade »
5. Identifier et dissocier les conflits de type cognitif des conflits de type relationnel qui font intervenir les enjeux de pouvoir et de rapport de force
6. Connaître et éprouver les techniques d'affirmation de soi qui optimisent le positionnement professionnel
7. Comprendre les obstacles à la gestion des situations potentiellement difficiles
8. Connaître et s'approprier les réponses possibles de gestion des situations difficiles

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ Les différences de perception d'une même réalité à partir des apports de l'école de Palo Alto et de la Gestalt théorie
- ❖ La notion de cadre de référence et de « conception de soi au travail »
 - « Jusqu'où je peux aller dans une situation difficile ? »
- ❖ L'éclairage et l'explication des comportements à partir des outils de l'Analyse Transactionnelle : l'A.T.
- ❖ L'identification de son propre comportement face à des situations conflictuelles sous forme d'autodiagnostic

- L'impact sur soi
- L'impact sur autrui (binôme, collectif de travail, entourage...)
- ❖ Identifier les comportements « parasites »
 - La fuite, la victimisation
 - L'attaque, l'agression
 - La manipulation
- ❖ La technique d'assertivité suivant la méthode « Bower » : D.E.S.C. ou comment neutraliser les comportements parasites ?
- ❖ La savoir « lâcher prise » ou la maturité professionnelle

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Élaboration d'un contrat pédagogique entre chaque participant et le formateur basé sur l'implication personnelle et la discrétion
- Pédagogie active basée sur l'alternance entre apports théoriques et exercices d'entraînement individuels et de groupe
- Les échanges avec les stagiaires et les mises en situations sont favorisés.

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H.

EFFICIENCE PERSONNELLE AU POSTE DE TRAVAIL

16.L'ACCUEIL DES PUBLICS EN DETRESSE PSYCHOLOGIQUE

DUREE : 2 à 3 jours (2 + 1)

PUBLIC : Tout personne devant accueillir, renseigner, prendre en charge du public en détresse psychologique.

FINALITE : Assurer une prise en charge efficace des publics en difficulté sans implication émotive

OBJECTIFS :

1. Recenser l'ensemble des situations difficiles en lien avec la détresse psychologique des publics accueillis
2. Identifier et comprendre les mécanismes de l'implication émotive dans ces situations
3. Identifier l'impact sur soi des difficultés d'autrui et son mode de réponse « habituel »
4. Redéfinir son rôle dans la fonction d'accueil, de réception, de renseignement ou de prise en charge plus globale du public en détresse psychologique
5. Adopter une posture de distanciation par rapports aux affects mis en jeu
6. Neutraliser sa relation à l'autre par une technique de questionnement orientée sur les faits
7. Neutraliser les affects au moyen de technique d'assertivité

CONTENU THEMATIQUE :

- ❖ Les différents aspects de la détresse psychique :
 - Épuisement professionnel, souffrance au travail, harcèlement moral, sexuel, suicide de collègue, difficultés sociales et / ou de santé, etc...
- ❖ Les mécanismes psychiques à l'œuvre dans l'implication émotive
 - L'identification de soi à l'autre (vivre la situation de l'autre)
 - La projection de soi sur l'autre (donner à l'autre sa vision personnelle de sa situation)
 - Le transfert (non psychanalytique ; donner du sens à la situation de l'autre à partir de ses valeurs personnelles)

- ❖ Les conséquences de l'implication émotionnelle
 - La surenchère ou le processus de l'escalade émotionnelle
 - La frustration
 - Le sentiment d'impuissance et d'inefficacité
 - La culpabilité, la mésestime de soi
- ❖ Les enjeux d'une prise en charge relationnelle de qualité
 - Rester professionnel
 - Écouter, orienter, rassurer si besoin, émettre un message de manière pédagogique et sereine
- ❖ La posture de distanciation dans l'entretien
 - Différence entre sympathie et empathie
 - Comprendre une situation sans chercher à la vivre
- ❖ La neutralisation de l'entretien
 - La « recette empathique »
 - Différencier les « faits », du « vécu », de « l'opinion »

METHODES PEDAGOGIQUES :

Pédagogie active basée sur une alternance entre apports théoriques et exercice d'entraînement.

Les interactions dans le groupe et avec le formateur ainsi que les mises en situation sont privilégiées.

INTERVENANT : Consultant en Management des R.H. / Psychologue clinicien