

### Objectifs

- Développer le professionnalisme de son équipe, de ses collègues en adoptant l'effet miroir
- Identifier les différentes postures de professionnalisation et les étapes de l'accompagnement
- Conduire un entretien d'explicitation
- Acquérir les méthodes efficaces

### Méthodes

- Exercices individuels
- Jeux de rôle
- Mises en situation d'entretien
- Apports théoriques et échanges

#### L'accompagnement

→ Comprendre la structure d'un accompagnement et ses outils

- Les différentes postures de professionnalisation
- Les étapes de l'accompagnement et leur objectif
- Les outils de l'accompagnement

#### Le rendez-vous

→ Rassurer et démystifier la démarche

- Informer le collaborateur, présenter la démarche et les outils
- Sélectionner son thème et préparer son observation

#### L'observation

→ Construire et utiliser une fiche d'observation

- Les éléments observables, les outils de l'observation
- Le comportement à adopter en situation d'observation

#### La préparation de l'entretien

→ Choisir les points observés

- Équilibrer points forts et points à améliorer
- Se remémorer les actions menées

#### L'entretien

→ Savoir mener un entretien d'explicitation

- La préparation et le début de l'entretien, les facteurs émotionnels
- Distinguer, faits, opinions et sentiments pour mieux maîtriser son entretien.
- Comment exploiter l'écoute
- Les questions d'explicitation.
- Faire prendre conscience des points forts et points à améliorer

#### Le plan d'action

→ Formaliser l'entretien et préparer le suivi

- Formaliser les points exprimés
- Faire exprimer des solutions et des actions concrètes à mener.
- Informer sur le suivi.



3 jours

