

Date de mise à jour du programme : 06/05/2021

PUBLIC :

Tout public

PRE-REQUIS :

Aucuns pré requis

OBJECTIFS :

Participer à des ateliers avec des thématiques précises répondant à un besoin

DUREE :

Durée est à définir avec le client en fonction du nombre de soft skill

Lieu d'animation : dans nos locaux à Mérignies ou sur site client ou à distance

METHODES :

Toutes les méthodes pédagogiques sont utilisées (Affirmative, Interrogative, Démonstrative et Applicative) pour mettre en place une interaction avec les participants et favoriser l'assimilation des notions.

VALIDATION :

QCM de validation finale

TYPE D'ACTION :

Acquisition et entretien de connaissances – Formation Initiation

LISTE :

- **Le leadership/ Le management**
- **Donner satisfaction à son entreprise** : Comprendre le but de l'entreprise, Comprendre l'entreprise comme un système, Connaître l'approche processus, Comprendre la notion de performance et de qualité, Comprendre la notion d'employabilité
- **Devenir un collaborateur durable**. Savoir définir la compétence, Identifier les composantes du processus IADA, Appliquer les principes de la démarche qualité à soi, Identifier les différentes attentes dans le système entreprise, Comprendre la notion de collaborateur durable
- **La perception de la réalité** Comprendre le mécanisme de perception des informations, Identifier les principaux filtres, Comprendre ses filtres personnels, Analyser ses pratiques professionnelles
- **La construction de la réalité** Comprendre le mécanisme du traitement de l'information, Identifier les principaux filtres de traitement, Faire la différence entre la réalité et l'interprétation que l'on fait de cette réalité, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Les émotions** Découvrir les émotions essentielles, Reconnaître le rôle des émotions, Savoir les nommer, Reconnaître l'utilité des émotions et lien avec comportements
- **Les besoins humains** Identifier les différents besoins psychologiques fondamentaux, Prendre conscience de la réponse appropriée à chaque besoin, Faire le lien entre émotions et besoins, Analyser ses pratiques professionnelles
- **La communication interpersonnelle** Comprendre le processus de la communication et sa logique, Comprendre les modes de communication, Repérer les sources des dysfonctionnements, Analyser ses pratiques professionnelles

IESI

556, Rue de la Rosière – 59710 Mérignies

☎ : 03.20.84.00.27 / 07.68.16.45.41- ✉ : formation@iesi.info

Site internet : www.iesi.fr

- **Les positions relationnelles** Reconnaître les différentes positions dans la relation, Prendre conscience des impacts des différents modes de relation, Discerner les modes de relation entre compétition et coopération, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Les transactions en relation** Reconnaître et comprendre les 4 transactions fondamentales dans les relations, Reconnaître les différentes réponses aux transactions initiées, Prendre conscience des incidences des positions dans les transactions, Analyser ses pratiques professionnelles
- **L'expression de la réalité** Comprendre comment s'exprime la réalité de l'autre, Comprendre l'impact de l'expression de cette réalité sur soi et les autres, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Le questionnement** Comprendre l'intérêt des questions dans le processus IADA, Associer les questions et les types de réponses obtenues, Utiliser les questions pour obtenir l'information désirée, Analyser ses pratiques professionnelles
- **La reformulation** Découvrir le cadre de référence de l'autre et comprendre sa logique, Aider l'autre à voir clair dans sa pensée, Répondre à notre besoin de confirmation, Créer les conditions d'une relation satisfaisante, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Pratiquer l'écoute active** Identifier les attitudes inefficaces en relation interpersonnelle ▪ Prendre conscience des effets induits par ces comportements et de sa position dans la relation ▪ Comprendre l'attitude d'écoute active et sa position dans la relation ▪ Analyser ses pratiques professionnelles
- **Développer son empathie** Savoir identifier les émotions de l'autre, Comprendre l'attitude empathique, Développer le comportement empathique, Créer une relation de confiance, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Faciliter le dialogue** Se centrer sur l'autre, Se mettre sur la « même longueur d'onde » de l'autre, Utiliser toutes les techniques d'écoute active qui favorise le dialogue, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Reconnaître l'incongruence** Comprendre l'impact de l'authenticité en relation, Repérer l'incongruence et savoir y faire face, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Définir un objectif opérationnel** Faire la différence entre vision, mission et objectif, Définir sa mission personnelle, Définir un objectif opérationnel Analyser ses pratiques professionnelles
- **Gérer son temps** Prendre conscience de sa relation personnelle au temps, Prendre conscience des principes liés au temps, Identifier ses mangeurs de temps, Distinguer l'important de l'urgent, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Comprendre une situation** Comprendre l'importance de l'intelligence situationnelle, Analyser une situation professionnelle, Identifier les enjeux de la situation, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Analyser un problème Poser** le problème, Analyser le problème, Rechercher les causes, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Trouver des solutions** Adopter une attitude créative, Comprendre le processus créatif, Produire des idées, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Décider d'une stratégie comportementale** Faire la différence entre les différentes stratégies, Identifier les tendances comportementales dans chaque stratégie, La stratégie de coopération, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Choisir une solution** Décider au quotidien, Décider par la voie émotionnelle, Décider par la voie rationnelle, Choisir une solution, Analyser ses pratiques professionnelles

- **Agir en gagnant/ gagnant**
Identifier les comportements gagnants à mettre en œuvre en situation, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Réagir en gagnant/ gagnant** Identifier les comportements gagnants en réponse, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Savoir faire une demande** Identifier conditions d'expression d'une demande, Se positionner dans l'expression de la demande, Exprimer une demande, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Formuler une critique positive** Désamorcer la colère, Exprimer la critique et sa demande de changement, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Entretenir des relations harmonieuses** Satisfaire les différents besoins psychologiques en relation interpersonnelle, Adresser des signes positifs à ses collègues, Construire et entretenir des relations harmonieuses, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Savoir donner** Exprimer un remerciement, Identifier les conditions efficaces de l'expression d'un remerciement, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Savoir dire non** Exprimer une non-suite à une demande, Exprimer une non-suite à un don, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Donner de l'aide Donner** son aide sans heurter son interlocuteur, Donner un conseil sans que l'on nous l'ait demandé, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Savoir accepter** Savoir dire oui en réponse à une demande, Savoir dire oui en réponse à un don, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Réagir à une critique factuelle** Ecouter la demande de changement, Répondre à la demande de changement, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Réagir à une critique personnelle** Répondre à la colère de l'autre, Présenter son point de vue, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Stopper les tentatives de manipulation** Reconnaître les comportements de manipulation, Répondre en utilisant plusieurs techniques, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Faire accepter son point de vue** Connaître les clés de l'influence, Exprimer son point de vue pour persuader, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Savoir négocier Comprendre** le comportement efficace en négociation gagnant / gagnant, Négocier un accord gagnant / gagnant, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Initier le contact** Comprendre les besoins liés à la situation, Répondre aux besoins de la situation, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Gérer les conflits Reconnaître** la situation et les émotions dans le conflit, Traiter le conflit de manière constructive, Demander pardon ▪ Pardonner, Prévenir les conflits, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Maitriser un entretien de recrutement Comprendre** la situation de recrutement, Comprendre les enjeux des parties, Maitriser les transactions et les positions, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Devenir plus responsable** Prendre conscience de l'importance de la macro-compétence « sens de la responsabilité », Prendre conscience de ses obligations, Identifier les différents types de responsabilité, Décider de devenir responsable, Comprendre l'intégrité au travail, Identifier les micro-compétences comportementales à mettre en œuvre pour développer son sens des responsabilités, Analyser ses pratiques professionnelles

- **Travailler sous pression et gérer son stress Prendre** conscience de l'importance de la macro-compétence « gérer son stress », Identifier ses stressseurs, Adopter des techniques pour contrôler ses émotions, Identifier les micro-compétences comportementales à mettre en œuvre pour gérer son stress
- **Développer son esprit d'initiative Prendre** conscience de l'importance de la macro-compétence « esprit d'initiative », Trouver des situations pour s'engager spontanément, Trouver des stratégies pour développer son initiative, Identifier les micro-compétences comportementales à mettre en œuvre pour développer son esprit d'initiative, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Développer son sens client Prendre** conscience de l'importance de la macro-compétence « sens client », Identifier les besoins de ses clients, Etablir des relations positives avec ses clients, Se concentrer sur les résultats, Identifier les micro-compétences comportementales à mettre en œuvre pour développer son sens client, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Savoir travailler en équipe Prendre** conscience de l'importance de la macro-compétence « savoir travailler en équipe », Prendre conscience et améliorer son niveau de compatibilité dans une équipe, Coopérer pour développer l'intelligence collective, Identifier les micro-compétences comportementales à mettre en œuvre pour savoir travailler en équipe
- **Développer son implication Prendre** conscience de l'importance de la macro-compétence « implication », Donner un sens à sa mission professionnelle en lien avec ses valeurs, Prendre conscience de ses motivateurs internes et externes, Trouver des stratégies pour se motiver, Identifier les micro-compétences comportementales à mettre en œuvre pour développer son implication, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Apprendre pour progresser Prendre** conscience de l'importance de la macro-compétence « apprendre pour progresser », Appliquer le processus PDCA, Reconnaître ses erreurs et apprendre de celles-ci, Accroître sa volonté de s'améliorer, Identifier les micro-compétences comportementales à mettre en œuvre pour apprendre, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Savoir s'adapter Prendre** conscience de l'importance de la macro-compétence « savoir s'adapter », Changer les croyances limitantes, Changer le processus de traitement de l'information, Accepter le changement, Identifier les micro-compétences comportementales à mettre en œuvre pour développer sa capacité à s'adapter, Analyser ses pratiques professionnelles
- **Développer la confiance en soi Prendre** conscience de l'importance de la macro-compétence « confiance en soi », Prendre conscience de sa valeur et développer l'estime de soi, Prendre conscience de ses capacités et savoir compter sur soi, Acquérir une ouverture d'esprit et une attitude positive avec soi, Identifier les micro-compétences comportementales à mettre en œuvre
- **Devenir plus autonome Prendre** conscience de l'importance de la macro-compétence « devenir plus autonome », Comprendre le processus d'autonomie et savoir situer son niveau d'autonomie, Appliquer dans son travail le processus IADA, Identifier les micro-compétences comportementales à mettre en œuvre pour devenir plus autonome, Analyser ses pratiques professionnelles

Toutes les notions seront abordées à travers des cas pratiques

QCM et Fiche de satisfaction

IESI

556, Rue de la Rosière – 59710 Mérignies

☎ : 03.20.84.00.27 / 07.68.16.45.41- ✉ : formation@iesi.info

Site internet : www.iesi.fr