

Établir des relations positives, sortir des conflits quotidiens et recruter à distance

NIVEAU : Débutant

POSITIONNEMENT : Fondamentaux

PRE-REQUIS : Cette formation nécessite aucun prérequis particulier.

PROFILS STAGIAIRES : Toute personne exerçant une fonction d'encadrement de premier niveau, quel que soit le secteur d'activité.

DUREE : 35 heures – 5 jours

DATE : Voir convention

TARIF : A partir de 700 € la journée

LIEU DE FORMATION : En entreprise ou en salle proposée par l'organisme de formation, accessible aux personnes à mobilité réduite

FORMATION DISPONIBLE EN : Présentiel – Distanciel (face-à-face et partage d'écran avec un formateur) – Sur-mesure

*Vous êtes en situation de Handicap, merci de nous contacter pour l'analyse de l'adaptation des modalités de l'action de formation.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES : En moyenne votre demande est prise en charge dans un délai de 48 heures, une fois le devis validé nous pouvons mettre en place la formation entre 1 semaine à 3 semaines

SUIVI DE FORMATION : feuille de présence

OBJECTIF :

A l'issue de la formation le stagiaire aura acquis les outils permettant de développer son assertivité, de gérer les comportements difficiles et les conflits quotidiens, puis de maîtriser les principales techniques du recrutement à distance.

METHODE PEDAGOGIQUE :

Alternance entre théorie et pratique

Mise en situation

MODALITÉS D'ÉVALUATIONS :

Tests, Exercices Pratiques

Evaluation en début et fin de formation.

Tests formels et informels tout au long de la formation permettant de suivre l'évolution et valider les acquis en fin de formation.

FORMALISATION A L'ISSUE DE LA FORMATION : Remise d'une attestation de formation

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES :

- Identifier son style relationnel.
- Faire face aux comportements passifs, agressifs ou manipulateurs.
- Formuler des demandes et des critiques de manière constructive.
- Renforcer sa confiance et son assertivité.
- Clarifier les malentendus et résoudre les conflits.
- Préparer un entretien de recrutement à distance.
- Évaluer les compétences et la motivation d'un candidat.
- Identifier les points de vigilance d'un entretien à distance.

* Ce programme peut évoluer selon vos besoins

JOUR 1 :

Développer son assertivité

- Réaliser un autodiagnostic d'assertivité.
- Identifier son style relationnel.
- Repérer les trois conduites inefficaces : passivité, agressivité et manipulation.
- Mettre en œuvre les clés pratiques renforçant une attitude assertive.
- Développer sa proactivité.
- Dire non lorsque cela est nécessaire.

JOUR 2 :

Répondre aux comportements déstabilisants

- Identifier les comportements passifs, agressifs et manipulateurs.
- Créer les conditions permettant de préserver les liens.
- Comprendre les quatre dragons de la passivité et appliquer les parades appropriées.
- Faire face à l'agressivité avec des techniques comportementales et corporelles.
- Repérer et désamorcer les manipulations de la vie quotidienne.

JOUR 3 :

Formuler une critique et une demande

- Préparer une critique constructive avec les niveaux d'ouverture et des techniques corporelles.
- S'entraîner à formuler une critique de manière assertive.
- Se préparer mentalement et physiquement à formuler une demande.
- Oser demander et appliquer les différentes étapes méthodologiques.
- Développer et renforcer sa confiance en soi.
- Transformer les difficultés en éléments constructifs.
- Neutraliser l'impact des pensées négatives.
- Nourrir l'estime de soi.

JOUR 4 :

Clarifier et résoudre les conflits

- Gérer les sous-entendus et les critiques.
- Identifier ses domaines de susceptibilité.
- Transformer les critiques en informations utiles.
- Comprendre et désamorcer les mécanismes créant les malentendus.
- Utiliser des outils favorisant la clarification et la transparence.
- Repérer les sources de conflits.
- Identifier et lever les zones de blocage.
- S'entraîner à sortir des conflits.

JOUR 5 :

Situer l'entretien à distance dans la politique de recrutement

- Mesurer les avantages et les inconvénients d'un entretien à distance.
- Préparer l'entretien à distance et rappeler les fondamentaux.
- Identifier les différentes étapes de l'entretien de recrutement à distance.
- Élaborer les outils nécessaires : grille d'évaluation, discours et script.
- Renforcer la marque employeur.

Atelier : partager les retours d'expérience et élaborer un script d'appel de préqualification à partir d'un profil de poste.

Appréhender les spécificités des différents types d'entretiens à distance

- Conduire un entretien de préqualification.
- Conduire un entretien téléphonique ou en visioconférence.
- Identifier les différents outils de visioconférence disponibles.

Mise en situation : conduire un entretien téléphonique de préqualification et un entretien à distance ; analyser les phases de démarrage et de conclusion.

Communiquer à distance

- Utiliser les vecteurs de communication au téléphone et en visioconférence.
- Repérer les filtres de communication et les sources de déperdition de l'information.
- Utiliser les techniques de questionnement.
- Pratiquer l'écoute active, l'empathie et la reformulation.



- Éviter les pièges et respecter les principes de non-discrimination à l'embauche.
- Évaluer son mode de communication.

Exercices : préparer une mise en situation du candidat et simuler un entretien en visioconférence ou par téléphone.

COMPÉTENCES VISÉES :

Cette formation permet de :

- Adopter une posture assertive.
- Répondre aux comportements difficiles.
- Formuler une critique ou une demande constructive.
- Clarifier les malentendus.
- Résoudre les conflits quotidiens.
- Préparer et conduire un recrutement à distance.
- Construire une grille d'évaluation.
- Identifier les risques et les points de vigilance.

MATÉRIEL REQUIS :

Outil de prise de notes, ordinateur, internet.

NOMBRE DE STAGIAIRE : 1 à 8

Modifié le 21/06/2022