



L'EXERCICE DU RÔLE-CONSEIL

215

Cette formation présente divers outils qui permettant de comprendre des situations délicates ou difficiles pour ensuite concevoir des stratégies à appliquer à l'avenir. Cette formation vise à amener les personnes à consolider ou développer des compétences de « professionnel » en rôle-conseil. Certaines stratégies consistent, entre autres, à bien maîtriser le processus de rôle-conseil, faire l'analyse d'incident critique, etc. Cette approche, à la fois structurée et flexible, vous permettront de développer votre capacité à poser un regard critique sur votre pratique du rôle-conseil, dans une perspective d'amélioration de vos interventions.

DURÉE 2 jours

OBJECTIFS

Développer la capacité à expliquer et à appliquer les fondements du processus de rôle conseil dont :
Livrer une appréciation
Guider le client au travers les étapes du processus
Distinguer la demande du besoin
Créer le contexte pour rendre le client proactif dans la démarche
Identifier le rôle le plus pertinent à jouer en fonction de la situation (expert vs facilitateur et autres)
Clarifier les notions de client/fournisseur
Expérimenter l'analyse d'incident critique dans une perspective de réflexion sur l'action professionnelle

CONTENU

Attentes et motivations
Les compétences du conseiller/consultant
L'identité professionnelle
Le processus de consultation
Les rôles : expert vs facilitateur (et autres rôles)
Les notions de client / fournisseur dans le rôle conseil
La différence entre un besoin, une demande et un intérêt
Analyse d'un incident critique
Plan d'action

MÉTHODE

PÉDAGOGIQUE

Multi Aspects Groupe Inc. expédie avant la session un document de travail.

Le déroulement de la rencontre comporte un retour sur les lectures du document. La mise en pratique de la théorie s'effectue au moyen de mises en situation suivies de périodes d'échanges liées au vécu sur le milieu de travail.

Une évaluation est faite à l'issue de la session.

Chaque participant reçoit une attestation de sa participation comportant le titre de la session et son contenu.