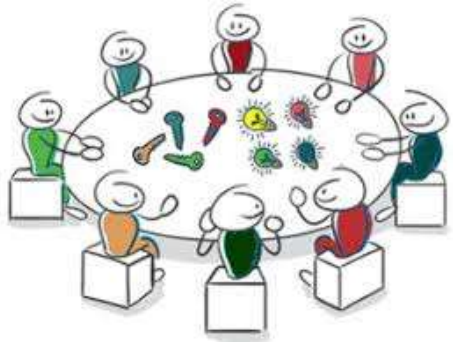
Perfectionnement aux Métiers du Secrétariat
(PEMS)



La marge de manœuvre de l'assistant/e de direction et ses axes de progression: savoir se situer, "bilan" personnel

Marie-Eve Tescari

25 janvier 2024

h e g
Haute école de gestion
Genève

REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

Hes·so GENÈVE
Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale

Perfectionnement aux Métiers du Secrétariat (PEMS)

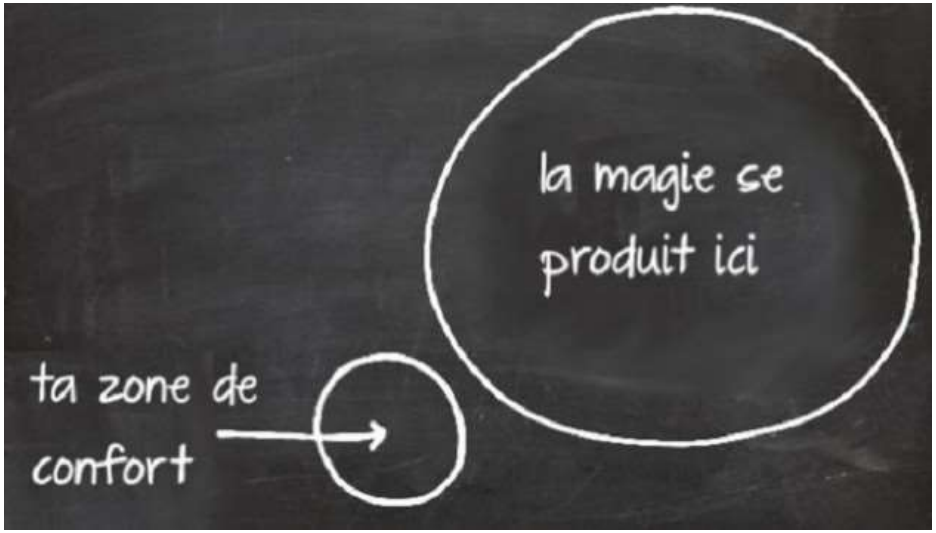
Objectifs

- Faire le bilan au 2/3 de la formation de son apprentissage et prises de conscience pour le tableau de bord
- Faire un bilan personnel sur ses attitudes et identifier ses axes de progression au travers de deux outils
- Créer des plans d'actions individuels et collectifs pour répondre aux défis identifiés au jour 1

Agenda

- 8h30: Bienvenue et check in
- 9h: Rivière de l'apprentissage et bilan personnel
- 10h25: Pause
- 10h40: La ligne et le feedback
- 12h30: Lunch
- 13h45: Objectifs SMART et priorisation des défis
- 15h: Pause
- 15h15: Plan d'action pour relever les défis
- 17h15: Check out et fin du cours

Ma méthode

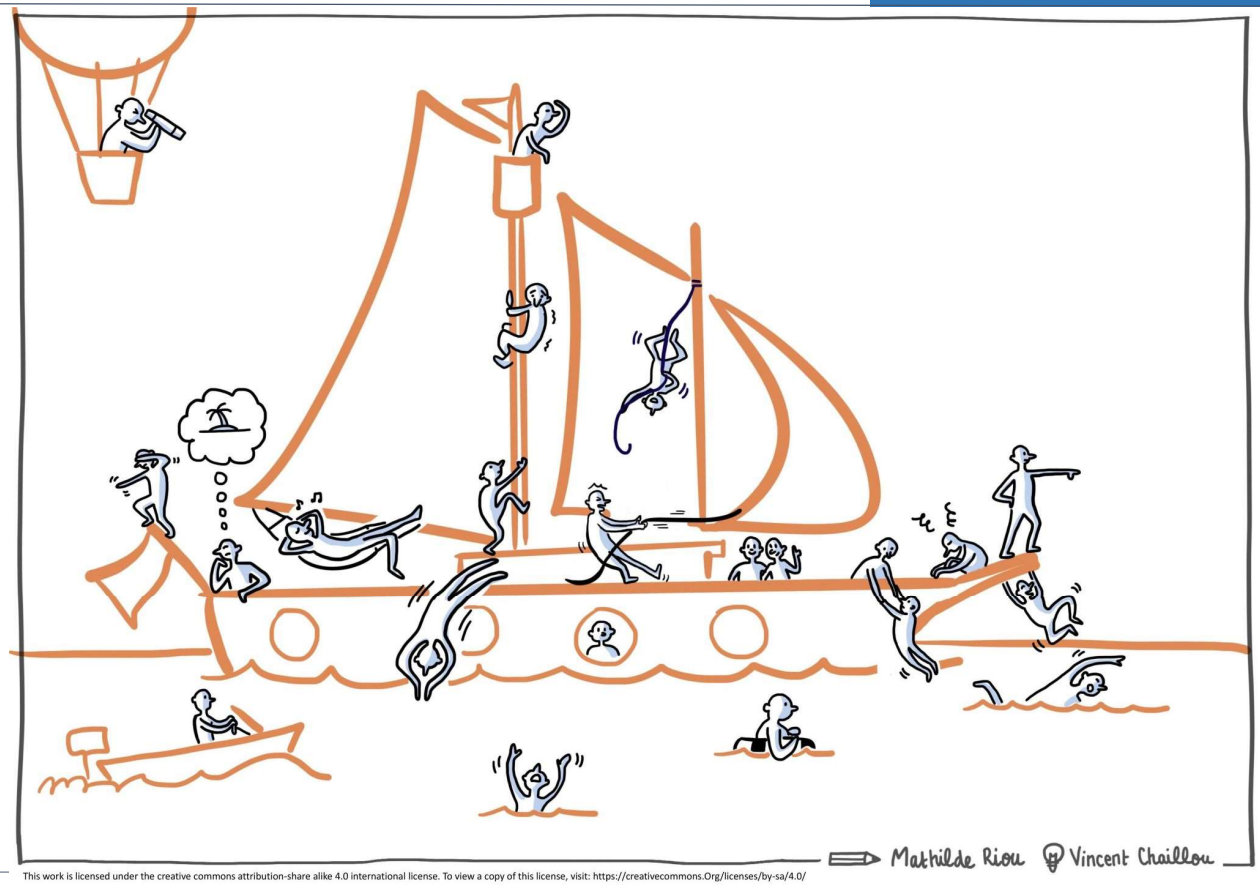


Les principes

- Être présent
- Se sentir dans un espace sûr et bienveillant
- Plus tu donnes, plus tu reçois
- Tutoiement
- Soutien et entraide

Perfectionnement aux Métiers du Secrétariat (PEMS)

Check in



This work is licensed under the creative commons attribution-share alike 4.0 international license. To view a copy of this license, visit: https://creativecommons.Org/licenses/by-sa/4.0/

Rivière de l'apprentissage

But: prendre du recul sur le chemin parcouru depuis le début de la formation

Consignes: Dessinez quels ont été les blocages, apprentissages, prises de conscience durant cette formation au travers de la métaphore de la rivière (15min),

Puis par groupe de 3: une qui parle, une qui écoute, une qui observe : chacun présente sa rivière à tour de rôle (20 min) Celui qui observe donne le fruit de ses notes à celui qui parle. Chacun prend quelques minutes pour recevoir les notes et les compléter pour son tableau de bord (5min)

Bilan personnel - MPA

- Test psychométrique reposant sur le modèle des "Big Five"*
- Etalonné sur une population de référence "Suisse"
- 3 types de dispositions "personnelles", "relationnelles" et "professionnelles"
- Variabilité du comportement s'exprime par une ellipse

*Source: Costa & McCrae, 1992

Bilan personnel – exercice de la ligne

But: Expérimenter au travers de la modélisation dans l'espace ce que les résultats du test MPA signifient en termes de comportements au niveau individuel, interpersonnel et collectif

Consignes: Pour chaque trait de personnalité, positionnez-vous sur la ligne selon le résultat de votre test.

Puis, prenez quelques minutes pour noter qu'est ce que cela vous apprend sur vous, votre manière de fonctionner et d'interagir, les difficultés que vous avez pu vivre par le passé.

Qu'est ce que le Feedback?

C'est une **information** que l'on donne à une personne concernant son **comportement** que **l'on a observé** à un moment donné, dans une **situation précise** (ce que la personne dit ou fait)

A quoi sert le Feedback?

Contribuer à l'autre

Elever la conscience de l'autre

Développer sa confiance en soi et celle de l'autre

Motiver et encourager

A quoi sert le Feedback?

Exercice de peer-coaching

But: Expérimenter les différents types de feedbacks entre pairs

Consignes: mettez-vous en sous groupe de 4 à 5, une personne choisit une problématique auxquelles elle fait face actuellement et répartition des types de feedbacks (5min). A tour de rôle, donnez les feedbacks selon les consignes présentes sur les cartes. (20min)

Comment vous êtes-vous sentie avec chacun des feedbacks? (5min)

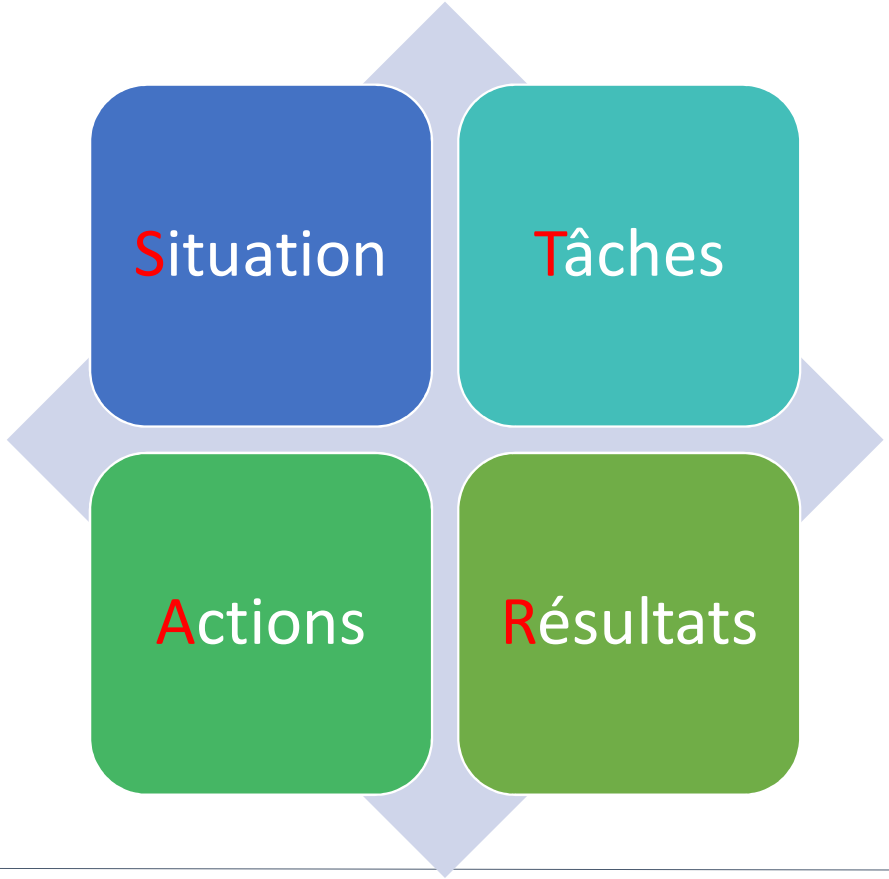
Débriefing en plénière (15min)

Comment et quand donner du Feedback?

1. Le plus rapidement possible et en privé
2. Reconnaissez les points positifs
3. Viser l'acte et non la personne
4. Laisser l'autre s'exprimer
5. Adaptez votre style de communication

Comment donner du Feedback?

La méthode STAR



Comment recevoir du Feedback?

- Ecoutez attentivement l'autre, sans lui couper la parole, en veillant à rester ouvert
- Posez des questions factuelles pour clarifier les informations transmises par la personne qui vous adresse ce feedback
- Exprimez-vous si vous jugez que la forme du feedback n'est pas adéquate ou avez l'impression que les intentions de la personne ne sont pas bienveillantes
- Remerciez pour le feedback reçu et indiquez ce que vous allez en faire
- Evitez de quitter l'échange de manière intempestive, s'il génère une charge émotionnelle trop forte.

Feedback constructif

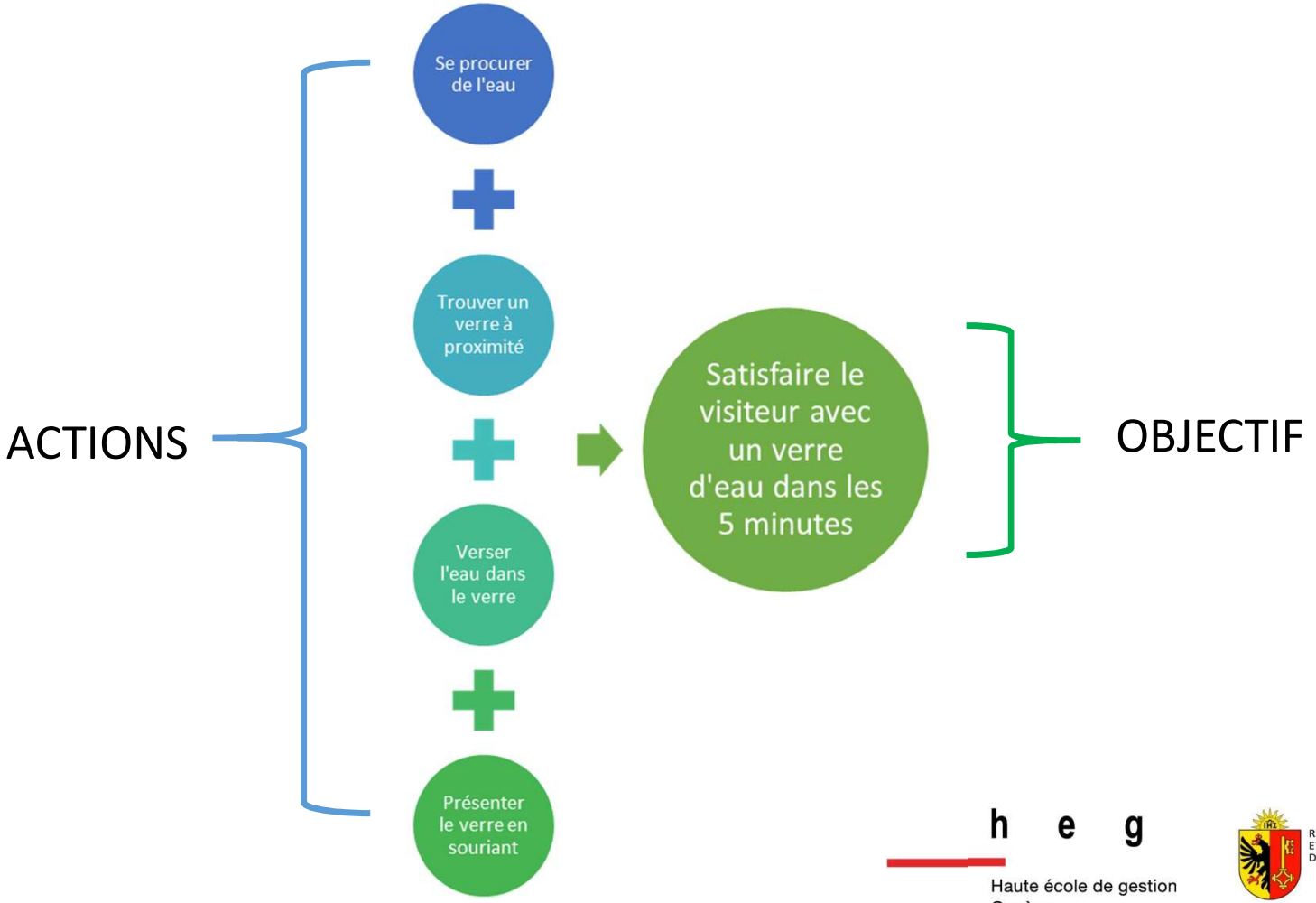
But: Pratiquer le feedback constructif

Consignes: A titre individuel, remémorez vous une situation dans laquelle vous avez observé le comportement d'un-e collègue et assurez-vous de la qualité du feedback en vous servant de la méthode STAR (10min)

Mettez-vous par 3, et donner le feedback à une des deux personnes puis restitution des ressentis: celle qui donne le feedback, celle qui le reçoit, celle qui observe. (20min)

Plénière (5min)

Différence entre objectifs et actions



Les objectifs SMART

S	**Spécifique**	Défini précisément ce qui doit être fait par qui et comment
M	**Mesurable**	Dont la quantité et la qualité doivent pouvoir être évaluées précisément
A	**Atteignable**	Ambitieux mais réaliste, accessible et accepté
R	**Réalisable**	Envisageable en tenant compte des contraintes
T	**Temporel**	Échéance clairement définie dans le temps

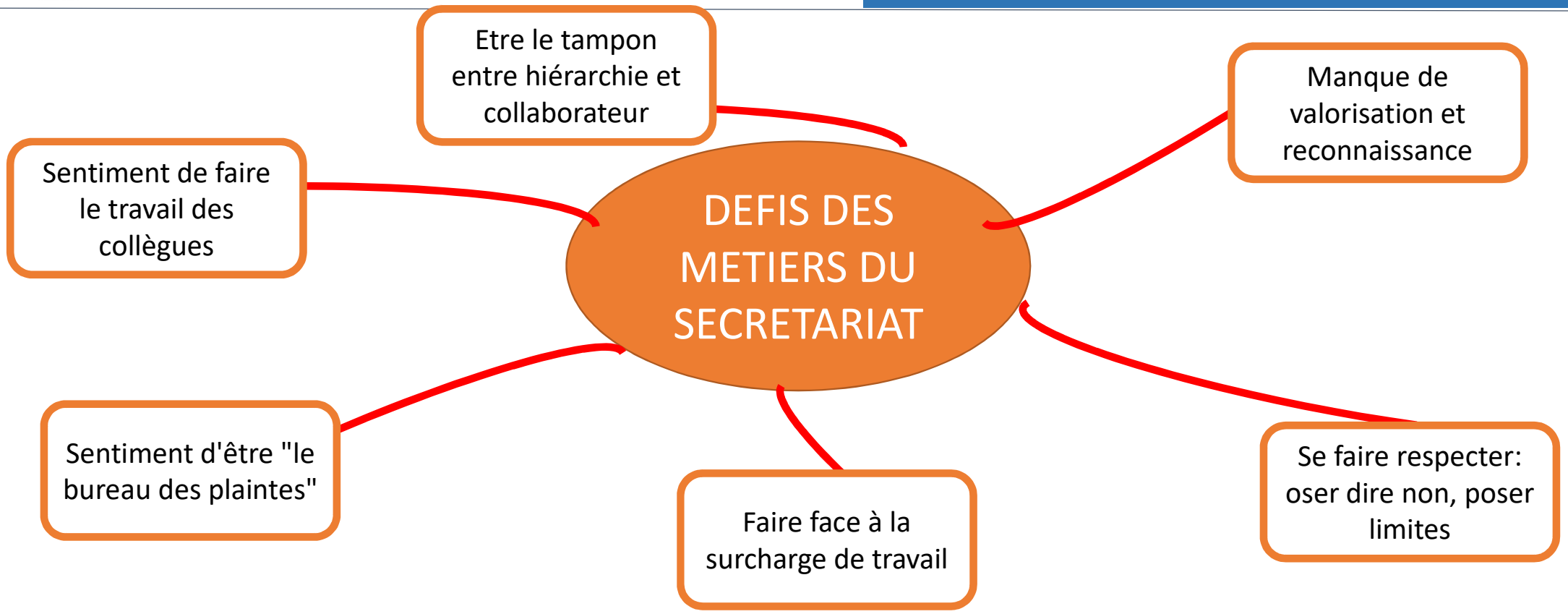
Exemple objectifs

Apprendre l'allemand

D'ici fin juin, je forme 2 personnes (X et Y) sur Excel pour que je puisse leur déléguer l'établissement des rapports mensuels dès la rentrée

Devenir autonome

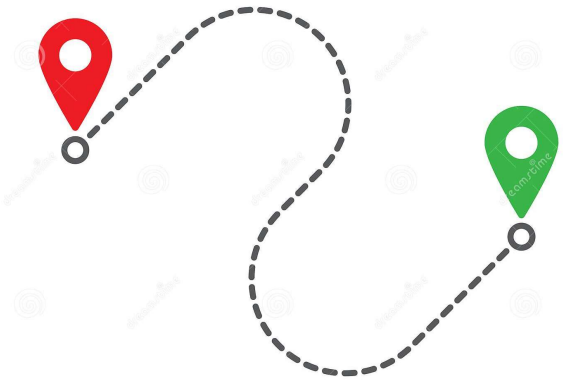
Rappel des défis jour 1



Perfectionnement aux Métiers du Secrétariat (PEMS)

Modélisation du chemin pour relever le défi

Sentiment de solitude



Méthode de questionnement: concrètement, dans quelles situations ressentez-vous cela?

Définir un objectif: Comment cela devrait-il se passer dans un monde idéal?

Nommer les peurs et obstacles: qu'est ce qui empêche que cela se passe ainsi?

Définir un objectif

Consignes: par groupe de 3 à 4, choisissez un défi et suivez le chemin modélisé en:

1. donnant des exemples concrets illustrant le défi choisi
2. déterminant la situation idéale, vers quoi on veut aller? (=objectif)
3. nommant les peurs, les obstacles, les ressources et soutien

(30min)

Plan d'actions collectif

Consignes: Par groupe de 3 à 4, travailler sur un plan d'actions permettant de répondre au défi relevé (20 min) en répondant à la question suivante:

- Qu'est ce que je peux faire de différent ou de nouveau pour tendre vers ma situation idéale/objectif?

puis débat sur la réalisation/faisabilité des actions (10min)

Restitution en plénière (10min)

Plan d'actions individuel

A titre individuel par rapport aux défis énoncés et aux plans d'action présentés, je réfléchis à ce que je prends ou non.

Puis, je complète la phrase suivante:

" Parce que c'est important pour moi, je vais… " en indiquant ce sur quoi je veux travailler. (15min)

Stretch

But: S'engager et se responsabiliser sur une action

Consignes: Créer un binôme. Définir ensuite comment vous allez lui donner des nouvelles et montrer que vous avez réalisé l'action convenue.

Demander l'accord de la personne qui suit le "stretch". Se challenger sur le côte réaliste en terme de délai notamment (15min)

Check out
la pelote de laine