

## OBJECTIFS DU MODULE

### À l'issue de la formation les stagiaires seront capables de :

- Savoir se protéger émotionnellement de la situation avec le client
- Comprendre comment son positionnement personnel peut déterminer ce qui va se produire et améliorer celui-ci si nécessaire
- Apprendre les rouages classiques de la relation humaine qui permettent de créer et maintenir un contexte plus favorable
- Prendre du recul sur la situation vécue, sur la façon de l'appréhender afin d'être en mesure d'élargir son angle de perception
- Bénéficier du partage d'expérience et des solutions efficaces mises en place par d'autres

PUBLIC CONCERNÉ : tout public

PRÉREQUIS : la formation ne nécessite pas de prérequis

Effectif Maximum : 8

## MODALITÉS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

### Moyens techniques

Salle équipée d'un tableau blanc et d'un vidéo projecteur

### Méthode et outils pédagogiques

Alternance d'apports (outils, méthodes, comportements), d'analyses et de débats. Une pédagogie dynamique, riche en implication pour les participants qui trouveront des ressources pour mieux faire face au quotidien. 60% du temps est consacré à des cas pratiques et à des échanges.

Notre approche de la formation vise des objectifs simples :

- Le pragmatisme, en utilisant des cas concrets de situations professionnelles
- L'efficacité, en permettant une mise en pratique immédiate des techniques
- La satisfaction de nos stagiaires

Nos formations ont lieu dans le contexte « métier » du client et s'appuient sur des situations issues de son activité. Les mises en situation filmées (après accord) et/ou jeux de rôle, permettent une analyse des pratiques, des propositions d'attitudes à adopter et des techniques à mettre en œuvre. Chaque stagiaire participe activement, et s'engage sur un plan d'actions.

**Document remis :** support de formation

## SUIVI ET ÉVALUATION

### Modalité de suivi

Une feuille d'émargement signée par le(s) stagiaire(s) et le formateur, par demi-journée de formation, permettra de justifier de la réalisation de la prestation

**Modalité d'évaluation :** évaluation formative pour s'assurer de l'acquisition des compétences tout au long de la formation

### Suivi administratif

- Document d'évaluation de satisfaction
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation

## MODALITÉS DE DÉROULEMENT

**Durée :** 2 jour(s) (14heures)

**Délai d'accès :** 1 mois

**Lieu :** site de l'entreprise

## CONTENU DÉTAILLÉ ET SÉQUENCE DE L'ACTION

### FAIRE FACE À L'AGRESSIVITÉ

- Analyse des interactions et des réactions dans des situations où l'agression est présente
- Mieux comprendre l'agressivité réelle ou ressentie pour mieux la contrôler
- Travailler sur ses propres attitudes pour modifier les attitudes de l'interlocuteur
- Éviter les mécanismes qui se développent en réaction
- Connaitre son seuil de tolérance (celui de l'autre) et ses limites
- Comment dépasser ses limites pour ne pas rentrer dans le conflits
- Repérer ses propres embrayeurs émotionnels
- Savoir gérer une succession d'interventions difficiles
- Travail sur la notion d'évitement, notions de distance de sécurité

### FAIRE FACE À UNE SITUATION ÉMOTIONNELLEMENT DIFFICILE

- Travail sur les situations émotionnellement difficiles
- Comment mieux gérer une situation émotionnellement difficile ?
- Comment se préserver en passant d'une vision négative à une vision plus positive de son activité ?
- Comment faire face à l'émotion de l'autre ?
- Moyens pour se ressourcer après une séquence professionnelle fatigante
- Technique de respiration pour garder son self control

### LA COMMUNICATION DANS LES SITUATIONS DIFFICILES

- Les mots qui prédisposent au rapport de force
- Ce qui parle plus fort que les mots : gestuelle et postures, regards, soupirs, mimiques
- Utiliser la communication non violente et la PNL
- Développer les techniques d'affirmation de soi
- Dissocier le « Je » professionnel du « Je » personnel