

LE RETOUR AU CALME ET LA RESILIENCE EMOTIONNELLE

Action de formation réalisée selon les articles L.633.-1 et 6313-2 du Code du Travail

PUBLIC VISE : tout public et personne en situation de handicap

PRE-REQUIS : aucun

MODALITE D'EVALUATION : contrôle continu

SANCTION : certificat de réalisation

ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA FORMATION :

- ✚ Durée totale de la formation : 14 heures minimum
- ✚ Horaires : selon emploi du temps du stagiaire
- ✚ Rythme : suivant les disponibilités du stagiaire demi-journée ou journée de 7h
- ✚ Mode d'organisation pédagogique : individuel présentiel
- ✚ Lieu de formation : entreprise, domicile ou organisme de formation

Formateur intervenant :

Pour toutes informations sur votre formateur, veuillez contacter votre référente pédagogique au 02 51 24 23 41

Coût de la formation : 70€/h TTC Tarifs indiqués nets de TVA (TVA non applicable selon l'article 261-4-4 du Code Général des Impôts)

Délai d'accès : 15-30 jours (selon réception de l'accord)

Votre contact dans l'organisme de formation : Audrey Boutault – 02 51 24 23 41 – aboutault@bg2i.fr

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mis en œuvre :

- ✚ Moyens pédagogiques : présentation – analyse – restitution – échange
- ✚ Moyens techniques : accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un tableau blanc – imprimante - manuelles – vidéoprojecteur (sur demande)
- ✚ Moyens d'encadrement : formateur expérimenté dans son domaine de compétences

Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats :

- ✚ En amont de la formation ou lors du démarrage de celle-ci, entretien de positionnement individuel et d'analyse des besoins pour adapter la formation aux attentes du stagiaire bénéficiaire
- ✚ Convocation envoyée en amont de la formation précisant les modalités de déroulement et de suivi de la formation
- ✚ Suivi de l'exécution : feuille de présence signée par le stagiaire à chaque séance
- ✚ Un certificat de réalisation et une attestation de formation seront remis au stagiaire à l'issue de la formation
- ✚ Appréciation des résultats : A la fin de la formation, un questionnaire de satisfaction est adressé à chaque stagiaire
- ✚ Un certificat de réalisation est adressé sur demande au commanditaire / financeur (Caisse des Dépôts et Consignations, FAF, OPCO).

OBJECTIFS :

- ❖ Identifier le mécanisme de réponse au stress et l'impact des émotions négatives.
- ❖ Maîtriser des techniques de respiration et de relaxation rapides pour un retour au calme immédiat.
- ❖ Utiliser des outils cognitifs pour dépersonnaliser les attaques et les jugements clients.
- ❖ Mettre en place des rituels de "décompression" individuelle et collective pour prévenir l'épuisement.

PROGRAMME :

❖ Comprendre l'Impact Émotionnel

✚ Le cycle du stress en contact client :

- Le mécanisme de la *montée en charge* (système nerveux sympathique) face à l'agressivité ou l'incivilité.
- Les conséquences physiques et mentales de l'accumulation du stress ("l'effet cocotte-minute").
- Reconnaître les signes de tension chez soi et chez ses collègues (fatigue, irritabilité, perte de patience).

✚ La dépersonnalisation de l'attaque :

- Comprendre que la colère du client est dirigée contre une situation ou un service, et non contre la personne ("*It's not personal, it's business*").
- L'importance de la **distance émotionnelle** pour se protéger.

✚ La notion de "charge émotionnelle" : Mesurer son niveau d'épuisement après une interaction difficile.

❖ Les Techniques de Retour au Calme Immédiat

✚ La Maîtrise de la Respiration (Ancrage) :

- La **Cohérence Cardiaque** : technique 365 (3 fois par jour, 6 respirations par minute, pendant 5 minutes).
- L'exercice de la **respiration carrée** (4 secondes inspirer, 4 secondes bloquer, 4 secondes expirer, 4 secondes bloquer) pour ralentir le rythme.

✚ L'Ancrage sensoriel (5-4-3-2-1) :

Technique de pleine conscience pour ramener l'esprit au moment présent et couper le *flow* des pensées négatives. (Citer 5 choses que l'on voit, 4 choses que l'on touche, etc.).

✚ Le Mouvement libérateur :

L'importance de bouger physiquement après une interaction stressante (se lever, s'étirer, changer de bureau) pour évacuer l'adrénaline.

❖ Stratégies de Résilience et Rituels de Décompression

✚ Les "réponses mentales" post-interaction :

- Le **Recadrage Cognitif** : transformer les pensées négatives ("*J'ai mal géré*") en apprentissages ("*Que puis-je faire différemment la prochaine fois ?*").
- L'utilisation de **mantras** ou d'affirmations positives pour restaurer la confiance.

✚ **Les rituels de décompression individuelle :**

- Créer une *routine de transition* entre deux appels ou deux clients (ex: une minute de silence, écouter un *jingle* apaisant).
- Savoir demander une courte pause ou un *break* après un choc émotionnel.

✚ **La décompression collective (Management) :**

- Le rôle du manager dans la validation et la reconnaissance de l'émotion vécue par l'employé ("*Je vois que ça a été difficile, c'est normal d'être impacté*").
- Mettre en place des espaces d'échanges (sans jugements) pour ventiler les frustrations.

Méthodes et outils pédagogiques utilisés :

- ✚ Un accompagnement constant du formateur tout au long de la formation
- ✚ Un entretien téléphonique a lieu en amont avec le formateur pour définir les besoins du stagiaire
- ✚ Des documents visuels sont analysés et des exercices écrits et orales sont réalisés
- ✚ Une évaluation progressive des acquis se fait étape par étape avec validation par le formateur.

Suivi et évaluation à l'issue de la formation :

- ✚ Un positionnement individuel de chaque stagiaire en amont de la formation par questionnaire
- ✚ Des exercices seront réalisés en continu durant la formation
- ✚ Un questionnaire d'évaluation individuel de la satisfaction sur le stage est rédigé par le stagiaire en fin de parcours de formation.

A l'attention des personnes en situation de handicap :

- ✚ Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages sur cette formation.
- ✚ Aussi, si vous rencontrez une quelconque difficulté, nous vous remercions de contacter directement la référente handicap.

Application du RGPD par Bg2i Formations :

- ✚ Les informations fournies et saisies dans les documents contractuels de formation qui sont échangés entre nos deux structures, sont utilisés uniquement dans le cadre de notre relation commerciale.
- ✚ Par votre retour de documents vous acceptez l'utilisation de vos informations exclusivement par Bg2i Formations le temps de la formation et de son traitement amont et aval.
- ✚ Vous pouvez à tous moments exercer vos droits en lien avec la réglementation RGPD, en adressant un mail individualisé précisant vos attentes : info@bg2i.fr

Indicateur de résultats de Bg2i Formations en 2024 :

- ✚ 3.697 heures réalisées dans notre organisme de formation
- ✚ 136 stagiaires ont réalisé leur formation au sein de notre organisme

Documents contractuels fournis :

- ✚ Toutes les actions de formation dispensées par Bg2i Formations font l'objet d'une convention de formation car elles sont dispensées à des particuliers.
- ✚ Tout document contractuel est accompagné du programme descriptif de l'action de formation et du règlement intérieur.

Engagement de la qualité BG2i Formations :

L'organisme prestataire d'actions de développement des compétences satisfait aux exigences du Décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle. Les formateurs BG2i Formations appliquent la charte qualité définie par BG2i Formations. L'intervenant est spécialisé en Formation des Adultes (copie des diplômes et références clients sur simple demande).