



**2 jour  
soit 14h**



**Accessible  
à tous**

## POUR QUI ?

Secrétaires de l'ADMR et de l'Aide Aux Familles à Domicile

## FINALITÉS

Permettre de désamorcer les situations d'agressivité au téléphone tout en maîtrisant son stress et ses émotions.

### Objectifs pédagogiques

- ▶ Savoir reconnaître les mécanismes du stress et les gérer
- ▶ Identifier les différents types de personnalités difficiles au téléphone
- ▶ Adapter sa communication et sa voix pour désamorcer le conflit
- ▶ Gérer l'impact sur soi
- ▶ Acquérir des méthodes réflexes pour réguler le stress

### Prérequis

- ▶ Sans prérequis

### Conditions d'intervention

- ▶ Modalités de formation : Présentiel ou Distanciel
- ▶ Rythme : continu ou séquentiel
- ▶ Effectif mini - maxi : inter (entreprise) 3 à 12 / intra (entreprise) 3 à 12

### Équivalences et passerelles

- ▶ Sans équivalence et passerelle

## NOS FORMATEURS

- ▶ Formation animée par un consultant bénéficiant d'une expérience conséquente au sein de différents groupes. Nos consultants sont formés aux techniques d'animation et de formation et interviennent dans tous types de structures.
- ▶ Pendant 6 mois le stagiaire a la possibilité de contacter le formateur sur la mise en applications des acquis de formation dans son milieu professionnel.

## PROGRAMME DE LA FORMATION

**ACCUEIL** 1h

**1 LES MÉCANISMES DU STRESS** 1h30

- ▶ Identifier et comprendre ses propres réactions et attitudes face au stress
- ▶ Identifier ses propres facteurs de stress et ses propres signaux d'alerte
- ▶ Identifier son état mental sous stress

**2 LA GESTION DE L'AGRESSIVITÉ AU TÉLÉPHONE** 2h

- ▶ Comprendre le mécanisme
- ▶ La posture et les techniques à adopter
- ▶ Les méthodes pour éviter l'escalade.

**3 LA COMMUNICATION VERBALE** 2h

- ▶ L'importance de la voix
- ▶ L'écoute active
- ▶ La reformulation

**4 LA GESTION DE SES PROPRES ÉMOTIONS** 2h

- ▶ Reconnaître ses émotions pour les réguler
- ▶ L'effet miroir
- ▶ Expérimenter des outils simples pour évacuer les tensions physiques

**5 LES DIFFÉRENTS PROFILS D'INTERLOCUTEURS / D'AGRESSEURS** 2h15

- ▶ Analyse des différents profils
- ▶ Mise en avant des avantages et des inconvénients

**6 LES TECHNIQUES CLÉS POUR RÉGULER SON STRESS** 1h30

- ▶ Acquérir des techniques de relaxation physique et mentale
- ▶ Expérimenter des techniques pour garder le contrôle de soi et se ressourcer rapidement

**CONCLUSION** 45min

### Modalités pédagogiques

- ▶ Exposé théorique et pratique par le formateur
- ▶ Échanges et analyses des expériences vécues par les participants avec les pistes de solutions
- ▶ Mises en situation pour une parfaite intégration de nos méthodes

### Nature de la validation

- ▶ La formation dispensée sera récompensée par la remise d'un certificat de réalisation (nature, dates, durée, objectifs de la formation suivie)

### Outils pédagogiques et techniques

- ▶ Locaux respectant les critères d'Établissements recevant du Public (ERP) en terme de taille, disposition et équipement de la salle
- ▶ Paper board, vidéoprojecteur, prise de branchement pour matériel informatique (PC, enceintes, ...)
- ▶ Remise d'un support pédagogique à la fin du stage
- ▶ Assistance technique

### Modalités du suivi de formation

- ▶ Auto-évaluation proposée en fin de formation pour mesurer le niveau de connaissances, la satisfaction et l'utilité perçue de la formation. Dans ce cadre, le participant donne son appréciation sur :
  - ▶ Le contenu (respect du programme et des objectifs, intérêt des contenus, ...)
  - ▶ L'animation (expertise du consultant sur le sujet, relations avec le groupe...)
  - ▶ La pédagogie (équilibre entre les apports théoriques et pratiques...)
  - ▶ La logistique (état des salles, qualité des supports pédagogiques...)
  - ▶ La mise en œuvre envisagée (plan d'actions...)

## RÉFÉRENTS

- ▶ Responsable Formation : **Dominique VALADON** - dvaladon@artus-rh.com - Tél : 06 69 15 99 70
- ▶ Référent administratif, handicap et technique : **Coralie MOYER** - cmoyer@artus-rh.com  
Tél : 06 69 04 38 82
- ▶ Référent pédagogique : **Nathalie MAUJOIN** - nmaujoin@artus-rh.com - Tél : 07 61 99 43 10

## ACCESSIBILITÉ

- ▶ Processus précis et concret : identification d'un potentiel handicap – détermination de la typologie du handicap (moteur, auditif, visuel, intellectuel, psychique ou visuel) – mise en place des compensations possibles et personnalisables en adéquation avec le besoin du stagiaire. L'ensemble des étapes est réalisé par le chef de projet avec l'assistance de la référente pédagogique handicap : **Coralie MOYER** – cmoyer@artus-rh.com – Tél : 06 69 04 38 82

- ▶ Respect de la réglementation concernant l'accessibilité aux personnes en situation de handicap et application des conditions d'accueil et d'accès des publics en situation de handicap.
- ▶ Vous trouverez via le QR code toutes les conditions d'accès d'Artus RH



Toutes nos salles de formation sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.