Gérer ses émotions dans la relation allocataire-Caf NA-2024

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Public

1 groupe de gestionnaires conseil Caf

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 2 jours soient 14 heures de formation
Calendrier - Lieux - Modalités d'accès : Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

375.00

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction

Tarification

Coût jour maximum intra : 1 300 € TTC frais compris pour 2 jours et coût INTER Caf adhérentes : 360 €

Objectif professionnel

Adapter sa posture en situation d'accueil face aux émotions ressenties et celles de ses interlocuteurs

Contenu

Lors de cette formation, il s'agit de
Se comprendre :
=> Comprendre les émotions et le fonctionnement humain
=> Repérer ses habitudes de réaction face aux émotions (assertivité, agressivité, fuite, replis sur soi)
=> D'évaluer les conséquences de ses habitudes sur soi et les autres (bien-être et qualité des relations).

CONTENU

Gérer, Maitriser ses émotions…de quoi parle-t-on ?
Changer son regard sur l'émotion et nos réactions. L'émotion : problème ou solution ? Être en « amitié » avec ses émotions pour mieux décoder leur message. Sur quoi avons-nous le choix : nos émotions ou nos réactions ?

Comprendre l'agressivité et le fonctionnement humain en présence des émotions :
Comprendre le processus de déclenchement des émotions chez son interlocuteur et soi-même. Comprendre et identifier le chemin de l'événement déclencheur jusqu'à nos réactions et comportements Notre cerveau en action : Pilotage automatique ou Pilotage conscient ? Nos Filtres, perceptions, interprétations, pensées, générateurs d'émotions

Identifier ses réactions " de défense » quand les émotions douloureuses apparaissent
Les réactions types de défense et les comportements associés :
- Jugement vers soi (culpabilité) ou l'autre (agressivité),
- Fuite et évitement de la situation,
- Repli sur soi.

Diminuer l'intensité émotionnelle en soi (auto-empathie) et réagir

TTC / stagiaire

Tarif / Coût stagiaire

375.00

autrement en présence de l'émotion
Gérer ses pensées. Différencier ce qui est réel ou vrai de ce qui ne l'est pas, ses perceptions, interprétations de la réalité.
Prendre conscience de son pilotage automatique, ses ruminations et discours limitant, dans son quotidien Professionnel.
Le cercle vicieux des croyances négatives (croyance / comportement / résultat). Transformer nos pensées immédiates en pensées alternatives.
Transformer les pensées (perceptions, jugements, interprétations...) en observations.

Assumer la responsabilité de ses émotions
Accueillir ses émotions sans réagir pour éviter de projeter sur les autres ou l'environnement extérieur la responsabilité de nos émotions.
Prendre du recul et observer ce qui nous touche et nous "déclenche".
Associer les émotions aux besoins : Nos besoins... à la source de nos émotions.
Trouver ses besoins et ses valeurs fondamentales sources de motivation et de sens.

Oser dire les choses :
Une nouvelle façon de communiquer sous l'émotion : Se centrer sur soi,
- Éviter la pression sur l'autre.

Repères pour une expression authentique et adaptée à son interlocuteur :
- Quoi exprimer ? Comment le dire ?
- Comment formuler ses besoins et ses demandes simplement : repères pour une communication entendable et compréhensible pour son interlocuteur
- Clarifier ses limites et les accepter.
- Poser des limites, faire respecter des règles et principes avec bienveillance et affirmation.

Réagir à son interlocuteur sans agressivité :
Mettre en œuvre des réactions adaptées :
Accueillir la réaction de son interlocuteur : les 4 choix de réactions possibles.
Prendre le temps de vérifier l'impact émotionnel sur soi pour décider d'écouter ou de s'exprimer. L'écoute empathique et l'apaisement émotionnel de son interlocuteur.
L'écoute : une qualité de présence et d'attention. Les bénéfices de l'empathie.
Éviter le débordement émotionnel :
- Différencier sympathie, empathie et compassion,
- Différencier "être touché" et "déstabilisé" par la situation de son interlocuteur,
- Différencier écouter, comprendre et trouver une solution à la problématique de l'autre.
Repérer les situations de fragilité, d'état émotionne

Éviter la culpabilité et Faire face au sentiment d'impuissance
Redonner du sens à son action.
Eviter les pièges de l'idéalisation ou de l'illusion et revenir à la réalité des situations et de leurs effets sur les personnes.
Clarifier la responsabilité de chacun dans les différentes situations de l'allocataire : la Caisse, l'allocataire, l'agent dans la situation de l'allocataire.
Gagner en confort et en assurance pour annoncer une « mauvaises nouvelle » à son interlocuteur.
Déjouer les tentatives de culpabilisation ou d'accusation.
Clarifier les « tiraillements intérieurs ». Assumer les conséquences de ses choix, de ses actions.

Prendre soin de soi dans un contexte sollicitant au niveau émotionnel :
Prendre conscience et évaluer les émotions présentes et leur intensité.
Repérer le moment de bascule et d'envahissement émotionnel pour pouvoir le réguler. Se fixer des règles de conduite quand l'émotion "submerge".
Conserver sa capacité à conduire l'entretien dans une posture professionnelle, en se distanciant de l'émotion si elle trop forte.

Accepter ses limites pour solliciter une ressource
Repérer les moyens et procédures internes existantes.
Savoir solliciter l'aide et le soutien d'un pair ou de son manager, si la distanciation n'est pas possible afin d'éviter l'escalade émotionnelle et des tensions.
Comment passer le relais en cas et d'entretien difficile à gérer ou interrompre l'entretien et prendre congé, en fonction des situations.

Savoir récupérer :
développer ses capacités d'auto-empathie et d'accueil des émotions sans réagir. Occuper son « espace intérieur ». Porter son attention « au bon endroit ». Écouter les informations du corps et ses sensations sans jugement. S'apaiser : Exercices de relaxation et visualisation.
Développer des automatismes pour :
- Augmenter sa qualité de présence à soi,
- Savoir récupérer à tout moment de la journée,
- Ralentir pour accroitre son efficacité professionnelle.

Prendre de la hauteur vis à vis des situations difficiles et des incidents
- Analyser la situation vécue pour capitaliser, s'améliorer et prévenir les risques lors d'une prochaine situation.
Solliciter les échanges avec ses pairs ou avec son responsable pour évacuer la tension émotionnelle par la parole : entretien individuels débriefing collectif.

Méthodes mobilisées

Notre approche pédagogique se veut résolument orienté vers

l'opérationnalité des contenus et des acquis, l'autonomie (capacité à faire seul) et la mise en application sur le terrain.
Cette approche s'appuie sur :
La prise en compte de la réalité du terrain et des participants :
Un niveau élevé de mise en activité, de participation et d'entrainement :
La variété des différentes mise en activité proposées :

Ce sont :

- Des exercices de training pour renforcer le niveau d'acquisition des apports.
- Des études et analyse de cas
- Des mises en situation
- Des repères concrets fournis par :
- des supports synthétiques (pour une utilisation sur le terrain) et limités en nombre.
- des partages d'expériences et de situations vécues par les participants
- des contenus adaptés avec une utilité "évidente pour les participants".

Modalités d'évaluation et de validation:

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

Accessibilité:

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation:

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes ou d'une adaptation de la formation sur mesure, vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43
