Intra CL

Public

1 groupe d'agents CAF

Pré-requis

Aucun pré-requis

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

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

JOUBERT Dominique

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

CSU ACCUEIL TELEPHONIQUE : gérer ses émotions dans la relation allocataire et au travail - Agents nouvellement recrutés

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

Pour les nouveaux recrutés l'action, intégrée à leur formation initiale, permettra aux nouveaux agents :

- De mieux appréhender la réalité des difficultés du terrain (comportements des allocataires, situation d'agressivité et de fragilité) et de s'y préparer.
- Mettre en œuvre dès la prise de poste les postures et comportements adaptés afin d'éviter de déclencher de l'agressivité chez l'allocataire ou de se retrouver dans des situations difficiles.
- D'acquérir les moyens de réagir à leurs propres émotions et celles de leurs interlocuteurs (génératrices d'agressivité) afin de maintenir la qualité relationnelle et sa posture professionnelle, de manière :
- à maintenir ou améliorer son niveau de sérénité et de bien-être.(auto empathie)
- à contribuer au sentiment de compréhension et à l'apaisement de l'allocataire (empathie)
- Avoir les moyens de mieux vivre un quotidien sollicitant au niveau émotionnel

Cette action, pour tous les agents CSU, pourra ainsi contribuer :
- à la valorisation du rôle et la mission de l'agent, à donner de sens à son action.
- à la fidélisation et la motivation à exercer ce métier afin de limiter un turn over important constaté sur les derniers recrutements d'agents à ce poste.
- A consolider les liens et la solidarité entre agents, au travers du partage des situations, des difficultés et des ressentis de chacun dans un climat d'écoute et d'entraide.

Points abordés :
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.

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 ?

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

Éviter la culpabilité
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

- Ecoute et Observation de situations vécues issues du terrain
Travaux de sous-groupe, échanges et analyse de situations

- Partage d'expériences avec le formateur.

- Apports et repères théoriques

- Exercices d'application

- Mises en situation
- Test d'auto-évaluation
- Élaboration d'un plan d'action personnalisé

Normal
0

21

false
false
false

FR
X-NONE
X-NONE

/* Style Definitions */
table.MsoNormalTable
{mso-style-name:"Tableau Normal";
mso-tstyle-rowband-size:0;
mso-tstyle-colband-size:0;
mso-style-noshow:yes;
mso-style-priority:99;
mso-style-parent:"";
mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt;
mso-para-margin:0cm;
mso-pagination:widow-orphan;
font-size:10.0pt;
font-family:"Calibri",sans-serif;
mso-bidi-font-family:"Times New Roman";}

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**
