**Gérez les émotions**
Identifiez les émotions
Gardez votre sang-froid et respirez
Si possible, amenez le client à l’écart
Laissez le client vider son trop-plein
Démontrez votre attention
Prenez une voix calme et posée
Invitez le client à clarifier la situation
**Exercice :** Haute pression

**Clarifiez la situation**
Questionnez le client pour connaître sa position
Écoutez activement
Mettez l’accent sur les faits
**Exercice :** Les opinions et les faits

**Présentez la position de l’entreprise**
Expliquez la position de l’entreprise
Évitez le jargon technique
Parlez au pluriel
Soyez solidaire
**Exercice :** Les phrases-clés pour clarifier la situation

**Solution :**
Convenez d’une entente
Présentez une solution gagnant-gagnant
Vérifiez la satisfaction du client
Au besoin, référez le cas à un autre intervenant
Si nécessaire, convenez d’un suivi
**Exercice :** Les phrases-clés pour convenir d'une entente

**GÉRER SON STRESS AU TRAVAIL**
 La respiration consciente
 La technique de relaxation
 La visualisation

**La sophrologie au service du travail**

Des exercices pour aborder sereinement votre journée de travail

INTER A LA DEMANDE : demander la planification d'une session

Au cours d'une journée de travail, nous vivons de nombreux moments : transports, réunions, entretiens, travail

sur ordinateur, réflexion, téléphone ... . Nous alternons les positions (debout ou assis) sur des durées plus ou

moins longues. Comment préserver notre énergie, donner le meilleur et nous ressourcer dans la même journée

? Nous vous proposons, en une seule journée, d'expérimenter et d'acquérir des exercices réalisables tout au

long de votre journée de travail.

Objectifs

Acquérir des réflexes pour mieux

vivre sa journée de travail.

S'approprier des exercices pour

chaque activité de travail et

moment de la journée.

Profils

Toute personne souhaitant une

meilleure qualité de vie au travail

Prérequis

Aucun

Durée

1 jour

Prix

700 €

Les + pédagogiques

• Adaptation aux situations de

chaque stagiaire.

• Entraînement individuel.

• PAIP : Plan d'Action Individuel

de Progrès.

Programme

**La sophrologie et le monde du travail**

• Définir ce qu'est et n'est pas la sophrologie.

• Clarifier les situations de travail génératrices de tensions.

En route pour le bureau

• En voiture : des exercices pour se détendre.

• En transport en commun : des exercices pour se ressourcer.

• A pied : des exercices pour se libérer.

En situations `normales` de travail

• A mon arrivée : des exercices pour se dépasser.

• En réunion : des exercices adaptés à la conduite de réunion ou à la participation à une réunion.

• En entretien : des exercices adaptés à l'enjeu de la rencontre.

• Pour la prise de parole en public : des exercices pour surmonter le stress.

• Dans un environnement difficile : des exercices adaptés au bruit, aux nuisances physiques (chaleur, humidité ...),

à la lecture sur écran et clavier informatique, à des gestes répétitifs.

• Pour un travail qui nécessite de la concentration : des exercices pour augmenter son efficacité.

• A la photocopieuse : des exercices pour se détendre.

• La pause café : des exercices pour se relancer.

En situations difficiles de travail

• Avant le travail, dans les embouteillages : des exercices pour gérer les tensions.

• Dans un environnement difficile : des exercices pour gérer le bruit, les conditions physiques difficiles (chaleur,

poussières ...), travail prolongé sur ordinateur, des gestes répétitifs.

• Dans un contexte difficile : des exercices pour mieux appréhender des relations tendues avec la clientèle, de

rivalité professionnelle, de mauvaises relations de travail entre collègues et/ou hiérarchique, de désaccord, de

conflit, de pression hiérarchique.

• Dans des situations difficiles : des exercices pour mieux vivre des échéances en retard, des urgences à traiter,

une surcharge de travail permanente, une question ou une remarque qui me déstabilise, des incertitudes sur mon

avenir professionnel.

En route vers la maison

• Sur le chemin du retour: des exercices pour décompresser et des exercices pour positiver.

• A la porte de la maison : des exercices pour se `décontaminer`.

• Bien dormir

• Des exercices pour une nuit idéale : endormissement, réveils nocturnes et réveils précoces.

Développer sa voix pour s’affirmer à l’oral

Votre potentiel vocal comme outil de communication

INTER A LA DEMANDE : demander la planification d'une session

Seul ou en complément des stages cités ci-dessous, nous vous proposons de travailler votre voix. La voix est

un puissant outil de communication. Si votre voix se fatigue, s'altère, si elle est monocorde, si votre ton ne

soutient pas le discours, c'est autant de barrières que vous dressez entre vous et les autres. En travaillant votre

voix vous serez plus convaincant, plus authentique et plus à même de défendre vos opinions.

Objectifs

Découvrir et prendre conscience

de sa voix. Sentir sa respiration et

ses résonances. Affirmer sa

présence. Développer son

expression. Gérer son trac.

S'exprimer avec aisance et clarté.

Profils

Tout public.

Prérequis

Aucun.

Durée

2 jours

Prix

1275 €

Les + pédagogiques

• Lien avec les situations

professionnelles.

• Bilan vocal et postural

personnalisé.

• Enregistrement audio sur clef

USB.

Programme

Découvrir et prendre conscience de sa voix

• Diagnostic vocal personnalisé.

• Repérer les zones d'effort et de confort.

• Apprivoiser sa voix, son empreinte vocale.

Prendre conscience de sa respiration et de ses résonances

• Libérer ses tensions.

• Respirer librement.

• Adopter une posture naturelle.

• Se préparer à une intervention orale.

Apprivoiser le trac

• Qu'est-ce que le trac ?

• Les règles de base de la maîtrise du trac.

• Repérage des messages contraignants.

• Technique de l'ancrage.

Acquérir les techniques vocales qui font un bon orateur

• Découvrir l'ampleur de sa voix.

• Enrichir son timbre.

• Projeter sa voix.

• Affiner sa diction.

• S'engager dynamiquement dans une phrase.

Jouer avec sa voix

• S'exprimer pleinement à travers sa voix.

• Développer son expressivité.

• Mesurer l'impact de sa prise de parole.

Renforcer la synchronisation entre la voix, le regard et la gestuelle pour une

communication efficace

• Affiner son écoute.

• Respecter son tempérament.

• Travailler son `entrée en scène`.

**Travail et bien-être : un challenge réalisable**

Des techniques pour éliminer tensions physiques, mentales et émotionnelles

INTER A LA DEMANDE : demander la planification d'une session

C'est aujourd'hui démontré : le stress coûte cher à l'entreprise et un salarié épanoui, dans son environnement

professionnel, est plus performant ! Il existe des méthodes et des techniques éprouvées pour développer la

capacité à lâcher-prise et à éliminer les tensions à la fois physiques, mentales et émotionnelles. En une

journée, nous vous proposons de construire votre plan d'action bien-être.

Objectifs

Savoir réagir face aux tensions

quotidiennes. Identifier et

mobiliser ses ressources lors des

phases clefs de son activité.

Acquérir, durablement, des

techniques pour gagner en

sérénité dans son environnement

professionnel.

Profils

Toute personne à la recherche de

sérénité dans son travail.

Prérequis

Aucun.

Durée

2 jours

Prix

1275 €

Les + pédagogiques

• Situations et exercices

s'appuyant sur le métier du

stagiaire.

• Animateur possédant une triple

compétence : salarié, consultant

et sophrologue.

• Construction d'un plan de mise

en oeuvre individuelle.

• Maximun 8 participants.

Programme

Repérer et comprendre les processus de tension

• Identifier les situations et événements générateurs de tension.

• Définir la notion de stress : perception personnelle, prévention.

• Tests individuels et diagnostic de stress versus bien-être : indicateurs et symptômes.

Maîtriser les techniques pour se détendre intellectuellement, physiquement et

émotionnellement

• Découvrir les outils et méthodes adaptés à son métier.

• Expérimenter la respiration, la détente musculaire et posturale, la visualisation, la multi sensorialité.

• Choisir et s'approprier les techniques adaptées à sa personnalité et à son contexte professionnel.

Faire face, dans la durée, aux tensions quotidiennes

• Apprendre à se ressourcer et récupérer facilement.

• Doper sa mémoire et sa concentration pour être plus efficace.

• Expérimenter le lâcher prise (déconnexion du quotidien, prise de recul spatio-temporelle).

Anticiper et réagir positivement dans les situations extrèmes : pics d'activité, urgences,

conflits ...

• Apprendre à mobiliser son énergie et dynamiser son potentiel.

• Programmer positivement son écran mental.

Rentrer serein à la maison

• Débrancher après le travail et retrouver l'harmonie.

• Apprivoiser et déjouer les mécanismes du sommeil.

Construire un plan bien être personnel

• Définir son objectif bien-être.

• Choisir ses outils.

• Formaliser son plan d'action.

**Travailler et transmettre sa motivation**

Se motiver et motiver ses collaborateurs

INTER A LA DEMANDE : demander la planification d'une session

Difficile de motiver ses collaborateurs si on ne l'est pas soi-même ! En période de pression et de stress,

comment maintenir et développer sa propre motivation ? Cette formation vous propose d'analyser l'état de

votre motivation et décider des actions à poser pour l'améliorer.

Objectifs

Découvrir toutes les théories

actuelles sur la motivation.

Connaître son niveau actuel de

motivation. Construire un plan

d'action pour soi et son équipe.

Profils

Cadres confirmés.

Prérequis

Aucun.

Durée

2 jours

Prix

1275 €

Les + pédagogiques

• Bilan Interqualia par

questionnaire préalable à la

formation sur le niveau de

motivation de chaque participant.

• Différents diagnostics portant sur

sa propre motivation.

• L'apport des connaissances les

plus récentes en matière de

motivation.

• Un formateur certifié en analyse

de bilan Interqualia.

Programme

Ce qu'on sait de la motivation : apport des principales théories.

• Exposé.

Distinguer satisfaction et motivation.

• Exercice et apport sur les principaux facteurs de motivation (Théorie de F. Herberg).

Quels sont nos principaux besoins psychologiques ?

• Apport sur la Process Communication de Taibi Kahler.

• Exercice sur les besoins psychologiques.

Les 9 états émotionnels.

• Etre dans le « Flow ». La pensée positive selon Mihaly Csikszentmihalyi.

• Restitution du bilan Interqualia de chaque participant et commentaires sur les apports de C.H. Amherdt.

Relativiser les situations difficiles et conserver sa motivation en état de stress

• Voir la réalité autrement : exercices de P.N.L. : ancrage, rêve éveillé.

Intervenir positivement sur la motivation de ses collaborateurs

• Transférer les apports du stage vers ses collaborateurs.

Comment déjouer un manipulateur grâce à la technique de l’édredon

*23 août, 2012*[*Comportement*](http://www.3hcoaching.com/category/comportement/)*,*[*Relationnel*](http://www.3hcoaching.com/category/relationnel/)[*17 Commentaires*](http://www.3hcoaching.com/relationnel/comment-dejouer-un-manipulateur-grace-a-la-technique-de-ledredon/#comments)



Cet article fait suite à mon premier billet sur [comment reconnaître un manipulateur avec la grille SALMEC](http://www.3hcoaching.com/relationnel/comment-reperer-un-manipulateur/).

A présent que vous savez repérer les agissements d’un manipulateur, l’enjeu est de savoir **comment le déjouer**. Comment sortir de ses griffes ?

Je vais vous présenter la **technique de l’édredon**, en 4 étapes simples, à mettre en œuvre **pour déjouer un manipulateur**.

Mais avant cela, peut-être vous demandez-vous :

Pourquoi ce nom « édredon » ?

L’édredon est un couvre-pied composé de duvet. Il peut être doux et moelleux. On peut donc s’en servir comme **amortisseur de chocs**.

La technique de l’édredon ne sert pas à résoudre un conflit, mais bien à **éviter d’y entrer**, de l’entretenir ou de l’aggraver.

Face à une manipulation, l’intention de cette technique est donc **d’amortir le choc ou de limiter l’attaque du manipulateur**. Voire de **l’éviter** purement et simplement, avec de l’entrainement !

La technique Edredon pour déjouer un manipulateur

Elle est composée de **4 étapes**, d’intensité **graduelle**. Cela veut dire qu’il faut d’abord utiliser la première étape. Si elle n’est pas suffisante pour arrêter la manipulation, passez alors à la deuxième. Et ainsi de suite.

Ces 4 étapes devraient **venir à bout de la majorité des manipulateurs** que vous rencontrez.

Si ce n’est pas le cas, cela veut probablement dire que vous êtes face à un manipulateur mal intentionné et chevronné. Oui, il y en a qui s’entraînent tous les jours !

Les dégâts d’un tel manipulateur peuvent être considérables. La seule solution, comme décrit dans[mon précédent article sur les manipulateurs](http://www.3hcoaching.com/relationnel/comment-reperer-un-manipulateur/), c’est la**fuite** !



Osez le silence face au manipulateur !

**Etape n°1 : Faire silence**

Face aux phrases ou comportements manipulatoires, faites le **silence** ! Retenez ce que vous alliez dire ou faire.

Cela laisse le temps à l’impact émotionnel de s’atténuer.

Il se peut alors que le manipulateur soit **déstabilisé par votre silence**et arrête sa manipulation.

**Etape n°2 : Poser des questions de contexte**

Ne rentrez pas dans son jeu. Ne répondez pas non plus à ses sollicitations.

En échange, posez une **question miroir**.

Exemple : « - Les relations avec cette personne sont vraiment compliquées…

- Compliquées ? »

Posez aussi une **question factuelle** pour contextualiser la situation, et éviter de revenir sur le contenu.

Faire préciser le contexte permet de sortir de l’émotionnel, et d’en **rester aux faits**. Ne dit-on pas que les faits sont têtus ?

Cela va apporter de la **clarté**, une **pensée constructive** et rétablir un **contact positif**. Dans 85% des cas, la manipulation s’arrêtera là.

**Etape n°3 : Métacommuniquer**

**Métacommuniquer**, c’est sortir du contenu de la conversation et évoquer le processus en train de se dérouler.

Pour cela, **parlez de ce qui se passe entre vous**, et non pas du sujet de la discussion. Exprimez la tournure que prend votre relation. Vous pouvez également faire part de vos **sentiments** et de vos**émotions**.

Pour que cela fonctionne, il est important que vous restiez dans **une posture bienveillante** et constructive.

Vous décrivez ainsi l’événement vu du dessus. Vous êtes alors en position « méta » et vous métacommuniquez.

Le fait d’échanger sur la situation permet souvent une **prise de recul** suffisante pour que le manipulateur arrête son office.

**Etape n°4 : Donner un rendez-vous ultérieur**



Si le manipulateur continue, sortez alors votre agenda et donnez-lui un RDV ultérieur, pour gagner du temps

Arrivé à cette étape, c’est que les 3 premières n’ont pas fonctionné ! Vous êtes face à un **manipulateur coriace**, qui peut-être n’a même pas conscience qu’il manipule…

C’est alors le moment de **s’éclipser** pour mieux revenir ensuite.

Indiquez votre besoin de prendre du recul pour pouvoir aller plus loin. Proposez alors de **poursuivre à un autre moment.**

Prenez l’initiative des **conditions** : quand, où et avec qui.

Pour terminer, **validez** avec votre interlocuteur.

Il ne s’agit pas ici de se dégonfler, mais d’un **choix tactique délibéré**. L’objectif est de prendre le temps de réfléchir à ce qui se passe et de revenir avec de **meilleurs atouts**.
A vous d’agir maintenant !

* Si ce n’est pas déjà fait, **relisez** mon premier article pour apprendre à [reconnaître un manipulateur](http://www.3hcoaching.com/relationnel/comment-reperer-un-manipulateur/)
* **Notez les 4 étapes** de la technique de l’édredon sur un papier ou sur votre smartphone. Ce sera votre pense-bête.
* **Entraînez-vous** à déjouer un manipulateur, dès que l’occasion se présente : au travail, dans la rue, au magasin, à la maison… La maîtrise n’arrive que par l’expérience.
* **Partagez votre expérience** avec les autres lecteurs dans les commentaires
* Pour en savoir plus, **je vous recommande la lecture de ces ouvrages :**
[La manipulation affective dans le couple : Faire face à un pervers narcissique](https://www.amazon.fr/dp/2226195130/ref%3Das_li_ss_til?tag=3hcoa00-21&camp=2910&creative=19482&linkCode=as4&creativeASIN=2226195130&adid=1HXC5QXA8AGXDQQKHMWM&) de Pascale Chapaux-Morelli et Pascal Couderc
[Échapper aux manipulateurs : Les solutions existent !](https://www.amazon.fr/dp/2844458467/ref%3Das_li_ss_til?tag=3hcoa00-21&camp=2910&creative=19482&linkCode=as4&creativeASIN=2844458467&adid=1C28JGMAG6S06979TJ5A&) de Christel Petitcollin