

# Oser la confrontation avec et pour nos clients



## Participants

- Des intervenants en entreprise, internes ou externes (coachs, formateurs, RH, consultants) souhaitant :
  - évoluer dans leur capacité à **se confronter** dans des situations professionnelles exigeantes et souvent conflictuelles
  - Et / ou accompagner leurs clients dans leur capacité à se confronter.
  - Aucun prérequis n'est exigé



## Objectifs

- Prendre conscience de sa manière actuelle de rechercher, d'accueillir et / ou de fuir la confrontation avec ses clients et expérimenter du nouveau, sur la base de règles du jeu garantissant le respect de chaque participant,
- Découvrir les émotions associées aux situations conflictuelles et à la confrontation grâce à des expérimentations et à des apports sur les neurosciences affectives
- Expérimenter comment accompagner les clients dans leurs propres capacités à se confronter.



## Compétences visées

- Etre en capacité de construire des éléments de diagnostic des situations conflictuelles, en apportant des éclairages sur l'agressivité, la violence, la colère ...
- Etre en capacité pour chaque participant/e de se réapproprier sa capacité à confronter et à revisiter sa manière de faire dans ces situations professionnelles, notamment à travers des expérimentations intégrant la dimension corporelle
- Etre en capacité de prendre conscience de ses forces & ressources et de ses zones d'ombres en matière de confrontation



## Pédagogie

- Expérientielle (à partir notamment des situations apportées par les participants)
- Supervision de cas amenés par les participants
- Un travail nécessitant une implication personnelle, corporelle et émotionnelle
- A partir des apports de la Gestalt et avec des expérimentations issues des arts martiaux
- Animation par un ou deux animateur(s) en fonction de la taille du groupe



## Modalités pédagogiques et organisationnelles

- Formation en présentiel
- Tour de table en début de formation
- Documents pédagogiques (support de formation en PDF) remis en fin de formation
- Feuille d'émargement à signer en début de chaque demi-journée
- Attestation de suivi de formation remis en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction à renseigner en fin de formation



## Modalités d'évaluation

- Questionnaire préalable en amont de la formation
- Des Practicums d'entraînement sont effectués tout au long de la formation
- Questionnaire d'évaluation en fin de formation



## Intervenants



### Bruno Rousseau

Coach, superviseur et Gestalt-thérapeute

20 ans d'expérience dans l'accompagnement des personnes et des équipes en entreprise (notamment Vice-President Organisation et Ressources Humaines, Directeur Développement des Talents et Coach interne au sein d'un Groupe industriel). Membre associé de la Société Française de Coaching et membre d'ICF.

Pratique le karaté-do et le zen depuis plus de 20 ans.

*Publications* : Co-écriture du chapitre Gestalt et Entreprise, in Le Grand Livre de la Gestalt 2012 ; Chapitre Coaching et Gestalt in Le Grand Livre du Coaching 2013.



### Sylvie Delarousse

Psychosociologue, coach individuel et équipes, superviseur, Gestalt-thérapeute.

15 ans d'expérience dans l'accompagnement . Direction communication Grands groupes internationaux et Associée agence Spécialisation problématiques burn-out.

Participe à la fondation du réseau IPBO (prévention du burn-out).



## Modalités pratiques

- **Durée de la formation** : 3 jours soit 21 heures

Dates : 3, 4 et 5 novembre 2021

- **Tarif**

Particuliers : 420 € TTC / jour, soit 1 260 € TTC

Entreprises et indépendants: 480 € HT / jour, soit 1 440 € HT et 576 € TTC / jour soit 1 728 € TTC

Paiement : 30 % à l'inscription, le solde au plus tard le premier jour de la formation

- **Lieu** : Paris

**Notre formation ainsi que les locaux sont accessibles aux personnes en situation d'handicap.**

**Pour plus d'informations, contactez notre Référent Handicap et RSE :**

**Bruno Rousseau – 06 84 81 82 94 – [bruno.rousseau@epoke.pro](mailto:bruno.rousseau@epoke.pro)**

**Pour toute information complémentaire, pour obtenir le programme pédagogique, ou pour vous inscrire, joindre**

**Sylvie Delarousse**

**au 06 07 16 71 43 ou par mail : [sylvie.delarousse@gmail.com](mailto:sylvie.delarousse@gmail.com)**

Dernière version mise à jour le 13/01/2021