

# SITUATIONS ÉMOTIONNELLEMENT ÉPROUVANTES SPÉCIFIQUE ASSURANCES



## Objectifs :

- S'adapter à une situation émotionnellement forte en lien avec un sinistre client.

## Programme :

### 1. Focus sur les émotions vécues par les clients suite à un sinistre important

- Rappel essentiel sur les émotions : les émotions de base, la différence entre émotions et sentiments, l'importance des émotions dans notre quotidien
- Mécanisme de construction d'une émotion. Les paramètres psychologiques et biologiques - leur interaction en situation quotidienne
- La puissance des émotions chez l'être humain. Comment canaliser en partie la charge émotionnelle vécue à l'instant T ?
- L'incidence des émotions chez les personnes en souffrance. Le cas particulier de la peur. Salvatrice ou destructrice ? Comment la gérer ?

### 2. Protection émotionnelle et outils de prise en charge post-action

- Comment s'adresser à un client qui vient de tout perdre ? Connaître les signes indicateurs d'une souffrance individuelle chez une personne qui ne s'exprime pas.
- Connaître les pièges à éviter afin de ne pas se faire impacter émotionnellement (la compassion - le jugement - la fascination morbide - l'identification), tout en ayant une attitude d'écoute et de soutien du client en souffrance
- Savoir se protéger individuellement de toute transmission d'une émotion de la part d'un client en souffrance. Recentrer le cadre d'action de l'inspecteur. Pour cette thématique très sensible, l'idée maîtresse réside sur la mise en place d'une technique : la technique du posage de question, technique qui permet de maîtriser toute tentative d'allié de la part du client
- Adopter l'attitude juste qui permet de reprendre le contrôle d'une situation déséquilibrée
- Les outils de gestion post action. L'incidence des situations difficiles sur la continuité de l'activité professionnelle. Les différents types de soutien possibles. Les dangers du silence émotionnel et de ses conséquences

### 3. Jeux de rôle en lien avec les thèmes abordés précédemment

- Chaque stagiaire passe obligatoirement sur un thème
- Les thèmes seront mis en situation immédiate et traiterons de cas réels ou potentiels
- Les situations peuvent être filmées (optionnel) - cet outil pédagogique permet une analyse objective du jeu de rôle, et permet d'en tirer des enseignements précis
- Tous les jeux de rôle sont effectués en salle

## Durée :

- 1 jour (7 heures)

## Public :

Inspecteurs

## Nombre de participants :

- 10 participants maximum.

## Organisation :

Méthode interactive, dynamique et participative avec des exercices pratiques en autoscopie, issue de la réalité professionnelle sur la base de situations rencontrées et typiques.