

Fiche formateur

RECONNAÎTRE SA PROPRE RÉACTION PRIMITIVE

« SE BATTRE, S'ENFUIR OU SE CACHER/SE FIGER »

**CONTEXTE**

Déterminer quelle est la réaction primitive qu'adopte chaque participant

**PARTICIPANTS**

Variable

**MATÉRIEL**

- **Annexe 1** : Photos des 3 animaux - imprimer séparément
- **Annexe 2** : Exemples de réaction primitive - imprimer par participant
- **Annexe 3** : Conseils pour gérer sa réaction primitive - imprimer par participant

**DURÉE**

45 minutes

OBJECTIFS

- Prendre conscience de son réflexe naturel (réaction primitive) face au comportement inapproprié
- Découvrir sa propre réaction primitive
- Avoir conscience de sa réaction primitive, des sentiments et pensées qui en découlent en cas de comportements inappropriés de clients
- Être capable de citer sa propre réaction primitive
- S'extraire de la réaction primitive et opter pour une réaction professionnelle (comportement assertif, pouvoir donner un feed-back)

**DÉROULEMENT**

Le formateur :

1. Distribuez les papiers imprimés par animal (**Annexe 1**) et répartissez-les dans la pièce afin que les participants puissent se positionner à côté.

2. Demandez aux participants de se souvenir d'une situation dans laquelle le client a adopté un comportement inapproprié. Il peut s'agir d'une phrase acerbe et manquant de respect. Ou d'une demande qui n'est pas appropriée, d'une remarque qui n'est pas correcte ou d'un regard hautain... Les participants doivent choisir une situation qui a été source d'un important stress.
3. Demandez quelle a été leur réaction dans les premières secondes ayant suivi les propos ou le comportement du client et de partager cette réaction avec le groupe.
4. Donnez un exemple personnel. En donnant un exemple personnel, le formateur prouve que chacun a une réaction primitive. Il évoque brièvement la situation (sans citer de nom), sa réaction primitive, ses sentiments (négatifs) et ses pensées (négatives) à ce moment. Le formateur explique que la première réaction était une réaction naturelle. Il est important de connaître votre première réaction primitive avant de pouvoir passer à une réaction professionnelle.
5. Invitez les participants à se positionner à côté de l'animal qui adopte le même comportement qu'eux en cas de situation de stress.
6. Laissez les lions, les lièvres et les grenouilles parler de leur réaction. Ils parlent de leurs sentiments et de leurs pensées. Les sentiments peuvent être l'impuissance, le bouleversement, la crainte, l'inquiétude, ou encore la colère ou la rage. Les pensées portent généralement sur soi ou le client.
7. Faites référence aux conseils pour s'écarter de sa réaction primitive (**Annexe 2**).
Conseil !
Il est important que le formateur n'émette pas de jugement. La bonne réaction :
« C'est une réaction normale, vous vous trouviez dans une situation de stress et cela fait partie de votre réaction primitive ».
« Ce sont des réactions naturelles. »
« En exprimant ce que vous ressentez et pensez, vous pouvez y réfléchir et déterminer ce que vous pouvez en faire. »

8. **Conclusion** :

Connaissez votre réaction primitive. Il s'agit d'une réaction naturelle qui varie d'une réaction professionnelle dans laquelle vous donnez une réponse claire.

Si vous réagissez selon votre réaction primitive, la situation ne se résoudra pas. La colère suscite la colère. En s'enfuyant ou se figeant, le client ne saura pas qu'il a dépassé vos limites. Le comportement inapproprié pourra ainsi se reproduire à l'avenir. Une réaction professionnelle s'impose.