

Centre de formation et coaching  
4 rue des cols  
71850 Charnay-lès-Mâcon  
03 59 19 11 62 – 06 03 29 60 67  
[s2rh@casteil.net](mailto:s2rh@casteil.net)

Animé par Katia CASTEIL  
Master Coach professionnel  
Maître Praticien PNL  
Formateur

## « Gérer l'agressivité au téléphone »



quand je suis à l'accueil  
téléphonique du POLE EMPLOI

- ▶ Ce livret du stagiaire appartient à :
- ▶ Il est à compléter tout au long de la formation, par le stagiaire.

# OBJECTIFS DE LA FORMATION

1. connaître le fondamentaux d' une bonne relation par téléphone
2. Avoir et Donner une bonne image de son entreprise, de son service, de son organisation...
3. Développer son professionnalisme.
4. Savoir mieux maîtriser le téléphone pour éviter ou gérer l' agressivité.
5. Savoir gérer les situations sans se laisser déstabiliser par des interlocuteurs "difficiles".
6. Acquérir des outils adaptés pour éviter un conflit potentiel ou l' agressivité, pour transformer un conflit existant et pour se reconstruire après avoir de l' agressivité ou un conflit quelque fois traumatisant.
7. Se sentir plus à l' aise, prendre conscience de ses atouts et de ses points d' amélioration.

# LA COMMUNICATION AU TELEPHONE



R



E



C

# Au téléphone, on ne vous voit pas mais on vous imagine...

## → LES .....

- adaptez votre attitude pour donner une image positive.
- Le sourire s'entend au téléphone, donc.....
- La voix est plus accueillante si je suis décontracté
- La voix porte mieux si je me tiens droit, redressé
- Les bruits s'entendent au téléphone, donc pas d'acrobaties.
- Parler en terme de JE et pas ON

## → LA .....

- elle est le reflet de votre état d'esprit.
- Avoir un langage clair et audible, articuler !
- Adapter l'intensité de la voix au contexte sonore
- Adopter un débit de parole assez lent pour bien se faire comprendre
- Ne pas hésiter à faire varier son intonation de temps en temps
- Avoir une voix directe, les gestes et les expressions dynamisent le propos.

# LE PROFESSIONNALISME

- Quelques conseils pour réussir le contact téléphonique....
  - Prise en charge rapide (maximum 3 sonneries).
  - Identification claire et complète de l'établissement et de vous.
  - Etre courtois et poli.
  - Penser à une personnalisation permanente.
  - Dans certains cas, prévoir un argumentaire qu'il faut tester, améliorer et respecter.
  - Prévoir le nécessaire pour une prise de notes.
  - Toujours traiter la demande et répondre dès que possible.
  - Ne pas raccrocher trop tôt, laisser l'interlocuteur le faire en premier !

# SITUATIONS PROFESSIONNELLES

→ Possession d'un fichier

➤ Quelque soit la situation, le tenir régulièrement à jour et l'avoir à disposition pour suivre l'historique

<b>2 SITUATIONS</b>	
<b>Emission d'un appel: motifs</b>	<b>Réception d'un appel: motifs</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Rappel suite à message</li><li>- Comprendre la demande</li><li>- Répondre à une question</li><li>- Prise de rendez vous</li><li>- Faire un point</li><li>- Réponse à une réclamation, un mécontentement</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Demande de renseignements</li><li>- Prise de rendez vous</li><li>- Réclamation, mécontentement</li><li>- Questions, demande d'information</li></ul>

# EMISSION D'UN APPEL

## ▶ METHODE C.R.O.C.

- ▶ C..... :Se présenter, demander l'interlocuteur désiré.
- ▶ R..... : Exposer l'objet de l'appel.
- ▶ O.....: Développer ses idées pour arriver au résultat approprié.
- ▶ C.....: Récapituler, remercier et prendre congé.

## ▶ Certains utilisent le moyen mnémotechnique P.P.D.P.

- ▶ P.....
  - ▶ P.....
  - ▶ D.....
  - ▶ P.....
- 

La finalité est identique à  
la méthode C.R.O.C.

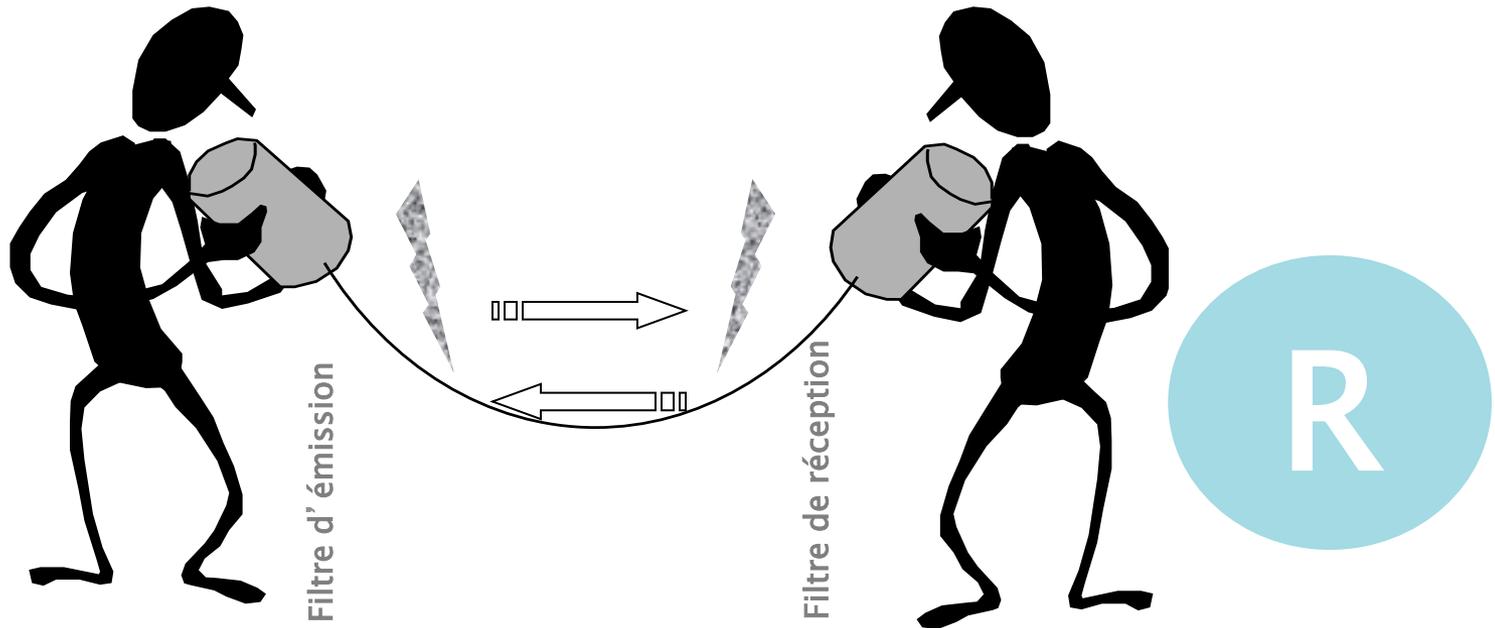
# RECEPTION D'UN APPEL

## ▶ METHODE P.E.R.P.

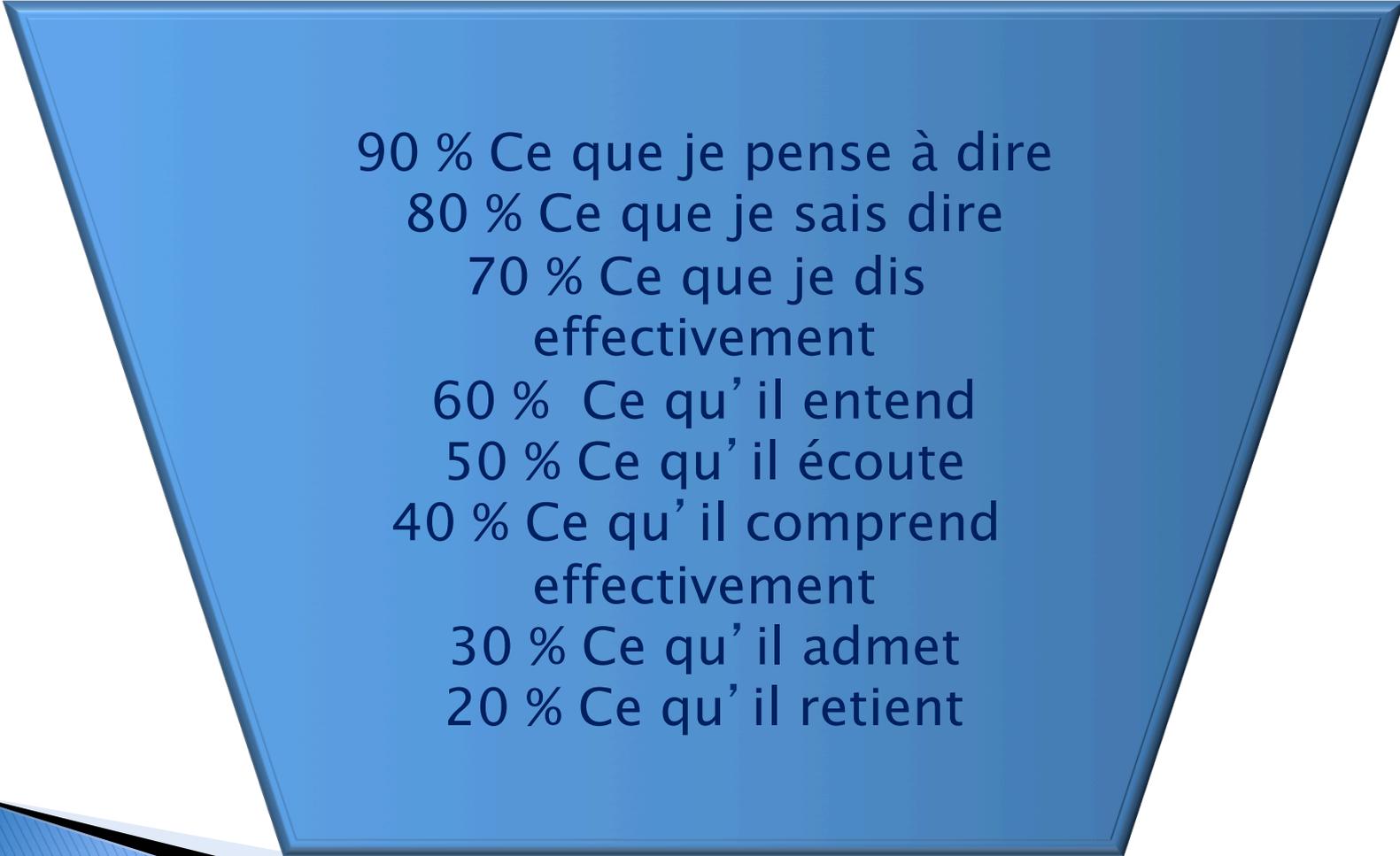
- ▶ P.....: Se présenter, phrase d'accueil.
- ▶ E.....: Ecoute active, prise en compte du besoin exprimé, prise de notes.
- ▶ R.....: Proposer une solution adaptée à la demande.
- ▶ P.....: Récapituler, s'inquiéter de sa satisfaction et prendre congé.

# Les basiques de la communication

Un **EMETTEUR**,  
Un **RECEPTEUR**,  
Un **MESSAGE**,  
Des **FILTRES**,  
... et le **FEED-BACK** !



# Les pertes de charge en communication



90 % Ce que je pense à dire  
80 % Ce que je sais dire  
70 % Ce que je dis  
effectivement  
60 % Ce qu' il entend  
50 % Ce qu' il écoute  
40 % Ce qu' il comprend  
effectivement  
30 % Ce qu' il admet  
20 % Ce qu' il retient



COMMUNICATION



COMMUNICATION

SACHANT QUE NOTRE INTERLOCUTEUR REÇOIT :

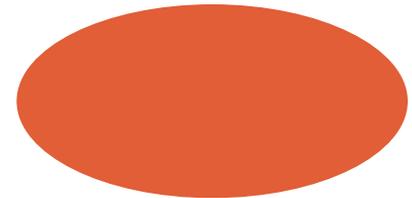
Les mots



La voix



L' attitude



- *L'essence de la communication : se rencontrer dans la différence (Accéder à l'expérience de l'autre et partager la sienne)*
- *Sous tout comportement, il y a une intention positive.*
- *Influencer avec intégrité : « Gagnant – Gagnant »*
- *Influencer par l'exemple plus que par le propos*
- *La qualité de notre communication se mesure au Feed Back*
- *La qualité d'une relation est plus fonction de la forme (Processus) que du fond (Contenu)*
- *Le mode de communication est fonction du contexte*
- *Choisir de ne plus « subir » la relation, mais de la générer*

# Différence entre besoin et demande

= ce qui est exprimé

= ce qui est implicite dessous

Pour bien communiquer :

« ..... »  
..... »

# L'IMPORTANCE DE L'ECOUTE ACTIVE

Il s'agit de créer un climat de confiance et de respect mutuel, propre à recueillir des informations, sans jugement, ni interprétation

## 3 FORMES

1

- ▶ Deux raisons seulement d'intervenir :
- ✓ Pour montrer que vous suivez :  
(« Hum ! », « C'est ça », « d'accord » etc.)
- ✓ Pour montrer que vous ne suivez plus, en partant de ce que vous avez saisi :  
(« Ce que je comprends c'est..., par contre, je n'ai pas compris.. »)

2

Pour obtenir des compléments d'information :

- ▶
  - ✓ Reprise de la dernière phrase sous la forme interrogative
  - ✓ «Cliquer» sur un mot important pour chercher l'expérience qui lui est associée
    - Exemple :
    - - « Et là, je me suis senti bien dans ce travail ! »
    - - « Quand vous dites « bien », vous voulez dire ? » ... silence

③ \_\_\_\_\_

:

Synthèse de ce qui a été dit et ressenti, sans ajouter d'information :

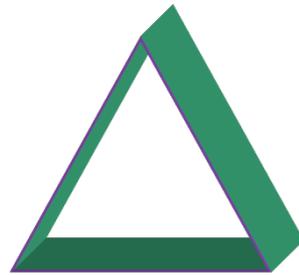
- ✓ Arrêter votre interlocuteur en lui montrant que vous l'avez entendu
- ✓ Accuser réception de l'information donnée.

*L'objectif est d'obtenir un « Oui » : « Oui, c'est ça ! »*

**PRINCIPE FONDAMENTAL**

# L'usage du téléphone chez POLE EMPLOI

- la permanence téléphonique POLE EMPLOI
- La réception des appels
- Prendre en charge l'interlocuteur
- L'interlocuteur peut être soit demandeur d'emploi soit une entreprise



Premier contact avec l'interlocuteur, la réception d'appel sera la 1er image véhiculée par vous, vous-même devez disposer d'outils efficaces pour mettre en confiance.

Vous êtes en tout premier lieu la représentation de votre organisme et en défendez l'image.

# Réception d'appel

## ▶ Prise de contact

- Etre à l'écoute
- Clarifier la demande de votre interlocuteur  
(demande renseignement,)
- ▶
- Identifier le but de son appel
- Apporter une solution
- Gérer une insatisfaction, un mécontentement

# La prise de contact : les pièges à éviter

- Evitez de décrochez trop tardivement (3 sonneries maximum)
- Evitez de rester anonyme
- Evitez de mettre votre interlocuteur en attente (parfois parait trop long)
- Évitez les apartés lorsque vous parlez au téléphone, votre interlocuteur a droit à toute votre attention. Ne pas tenir 2 conversations à la fois
- Évitez dès lors d'atteindre un seuil d'irritation de votre interlocuteur avant même que l'entretien ait démarré. L'interlocuteur doit être immédiatement pris en charge et rassuré par un accueil chaleureux et personnalisé
- Evitez d'attendre avant d'ouvrir son dossier (au moment de l'appel)
- Evitez de commencer la conversation avant de connaître l'identification de votre interlocuteur. S'il ne le fait pas de lui-même, procédez à son identification afin de vous permettre d'ouvrir son dossier et de visualiser rapidement les premiers éléments essentiels

# L'accueil / Appel entrant

## ▶ Les 4 premiers temps de la courtoises au téléphone

- ▶
- 1. Se présenter : POLE EMPLOI, Jean LARUE, à votre écoute
- 2. Demander à la personne de s'identifier : Pouvez vous m'indiquer, .....
- 3. Saluer celui qui appelle : Bonjour Monsieur,
- 4. Le motif de l'appel : Que puis-je pour vous ?
- ▶ Comment puis-je vous aider ?

- ▶ Accueil = qualité de l'établissement,
  - ▶ disponibilité et assistance

# Prise de contact / Appel sortant

- ★ "Bonjour" et non "Allo" cela donne à votre interlocuteur un délai de réponse pour se mettre en situation d'écoute. Cela est beaucoup plus accrocheur qu'un simple "allo"
- ★ Rester toujours souriant il n'en sera que plus réceptif
- ★ Citez votre prénom et nom et POLE EMPLOI
- ★ Demander à parler surtout au bon interlocuteur
- ★ Donner le but de votre appel
- ★ Soyez claire et précis

# L'accueil / Appel sortant

- ▶ Bonjour Madame,
- ▶ Je suis Jean LARUE, de chez POLE EMPLOI
- ▶ Etes vous Madame ....
- ▶ Je me permets de vous contacter suite à votre demande, (++) êtes-vous disponible ?)
- ▶ Pourriez-vous m'indiquer vos identifiants, et le sujet de votre appel, pour que je puisse y répondre ?

# Votre voix

- ▶ Votre voix est déterminée par 4 facteurs maîtrisables :
  - ★ Énergie, elle reflète votre attitude et votre enthousiasme
  - ★ Débit d'élocution, un débit normal compte 125 mots / minute
  - ★ Ton : il peut être monocorde, bas ou élevé. Idéalement, il doit être varié
  - ★ Qualité : la réunion des 3 facteurs précédents donne la qualité de votre voix.

# L'écoute

▶ Il y a 3 types d'expressions du demandeur d'emploi :

→

→

→

▶ De la même façon si pas d'écoute:

→ Vous entendrez ce que vous voulez entendre

→ Vous entendrez ce que vous vous attendez à attendre

→ Vous ne ferez pas la différence entre une déclaration, une objection et une question

▶

« L'art d'écouter est un processus permanent. Bien écouter est un facteur déterminant pour éviter l'agressivité. »



## ▶ ECOUTE ACTIVE



- ▶ L'écoute, active et efficace, est une habitude à acquérir.
  - ▶ C'est la base d'une communication constructive

# Les 4 fondamentaux de l'écoute active

## ▶ 1. Préparez-vous

---

- Mettez de côté vos préjugés, vos opinions
- Adopter une attitude physique et mentale de disponibilité
- Laisser autrui s'exprimer sans l'interrompre
  - L'inciter à préciser le cours de sa pensée, lorsqu'elle est imprécise ou trop générale
- Lui donner de nombreux signes verbaux d'intérêt :  
« oui, d'accord, je vois, bien, en effet, je comprends... »
  - Rester neutre et bienveillant.

# Les 4 fondamentaux de l'écoute active (suite)

## ▶ 2. L'écoutant

---

- respectée, comprise et acceptée telle qu'elle est dans son vécu
  - reconnue dans sa valeur humaine
- soutenue face aux changements et à ses difficultés personnelles
  - en confiance pour exprimer ses pensées et ses émotions.

# Les 4 fondamentaux de l'écoute active (suite)

## 3. l' échange

---

- Une meilleure compréhension et appréciation d'elle-même
  - Une plus grande autonomie
- Une plus grande prise en charge et sa capacité de découvrir par elle-même ses propres solutions et ressources.

# Les 4 fondamentaux de l'écoute active (suite)

- ▶4. Vérifiez si vous avez compris les propos de votre interlocuteur
  - Reformulez les points clefs pour confirmer votre compréhension et continuer votre entretien
  - Synthétiser les points clefs pour confirmer votre compréhension et continuer votre entretien
  - Questionner pour établir la compréhension mutuelle (de manière non menaçante)

# Clarifier la demande et l'objet de son appel

- ▶ La prise de note en temps réel est un moyen de concentration pour capter l'essentiel de l'entretien.

# Apport de réponse

- ▶ Donner une solution à l'interlocuteur avec une échéance dans le temps Elles peuvent être immédiates
  - ▶ Elles peuvent être différées (Prise de RDV, envoi d'un document, demande de pièce...)
  - ▶ Si cet apport de réponse demande des recherches supplémentaires,
  - ▶ **il est important que l'interlocuteur le sache.** Ainsi le conseiller précise son engagement à une date précise en se réservant, si nécessaire, un temps de traitement supplémentaire, lié à un possible imprévu.
- ▶ TENIR LES ENGAGEMENTS = GARDER NOTRE CRÉDIBILITÉ**
- ▶ **C'est une responsabilité partagée par les équipes**

# L'ENGAGEMENT DE REPONSE

## préciser par quel biais

▶.....

▶est utilisé dans le cadre d'une prise de rendez-vous, Il est également important de valider les moments de disponibilité de votre interlocuteur. A quel moment le conseiller sur son site aura le plus de chance de le joindre ?

▶.....

▶concerne une confirmation rapide, simple et non confidentielle et le plus souvent pour les sociétés.

## (SUITE)

- ▶.....
- ▶ permet une formalisation rapide et directe et offre la possibilité de joindre des pièces attachées.
  
- ▶.....
- ▶ montre la volonté et l'intérêt que porte l'interlocuteur à votre demande ou proposition. Ce sont les indices d'un premier engagement psychologique. Elle permet également de mieux personnaliser et consolider la relation de Pôle emploi.
  
- ▶.....
- ▶ permet de formaliser un entretien, informer, présenter, résoudre ou expliquer une position.

# Les cas traités sont choisis par le groupe. Par exemple :

- Savoir faire patienter.
- Savoir gérer l' interruption d' un appel
- Faire face aux réclamations.
- Les demandes de renseignements.
- Les prises de rendez-vous
- L' écoute des besoins.
- Le transfert.
- rappel suite à un message ...

# Les 8 différentes typologies de demandeurs d'emploi

- ❖ Le mauvaise foi
- ❖ L' exigeant, le directif

- ❖ L' agressif / l' hostile

- ❖ Le bavard

- ❖ Le sympathique

- ❖ Le stressé

- Le timide, l' indécis



- ❖ Le grossier, le vulgaire





# Gestion des personnalités

- ▶ -----
- ▶ **ATTITUDE**
  - Débit lent et sournois
  - Articulation faible
  - Se justifie tout le temps
  - Manque de cohérence dans ses propos

- ▶ **QUESTIONNEMENT**
  - Questions ouvertes dans la découverte
  - Puis alternatives dans le cadre de la proposition
  - Bien justifier dans l'argumentaire
  - Fermée dans la prise d'accord

- ▶ **REFORMULATION**
  - Synthèse à plusieurs reprises

- ▶ -----
- ▶ **ATTITUDE**
  - Débit normal, articulation directe et précise
  - volume sonore fort
  - sait ce qu'il veut
  - n'aime pas perdre son temps
  - aime la reconnaissance

- ▶ **QUESTIONNEMENT**
  - Questions fermées et alternatives dans la découverte
  - Puis alternatives dans le cadre de la proposition
  - Fermée dans la prise d'accord

- ▶ **REFORMULATION**
  - Synthèse claire et rapide

# Gestion des personnalités



## ▶ ATTITUDE

- Débit lent et hésitant
- Articulation faible et voix douce
- En retrait
- Effacé

## ▶ QUESTIONNEMENT

- Questions fermées et alternatives dans la découverte
- Puis alternatives dans le cadre de la proposition
- Fermée dans la prise d'accord et revalider une dernière fois son accord

## ▶ REFORMULATION

- Synthèse à plusieurs reprises pour être certain qu'il a bien compris



## ▶ ATTITUDE

- Débit rapide
- Articulation faible
- voix forte et vulgaire
- vocabulaire agressif

## ▶ QUESTIONNEMENT

- fermées et alternatives dans la découverte
- alternatives dans le cadre de la proposition
- Fermée dans la prise d'accord

## ▶ REFORMULATION

- Synthèse à plusieurs reprises puisqu'il n'est pas en écoute

# Les 10 règles comportementales

- Ne pas interpréter :
  - ▶ je ne comprends que ce que je veux comprendre
- Je ne prends pas les attaques comme une atteinte personnelle
- Ne pas déformer les propos, par manque d'écoute, d'attention
- Comprendre et s'adapter à son interlocuteur
- Ma voix est calme (ton en dessous de celle de mon interlocuteur)
- Je suis disponible et me rend disponible
- je suis en écoute active permanente
- Je reformule
- Je suis directif
- Je reste courtois et souriant

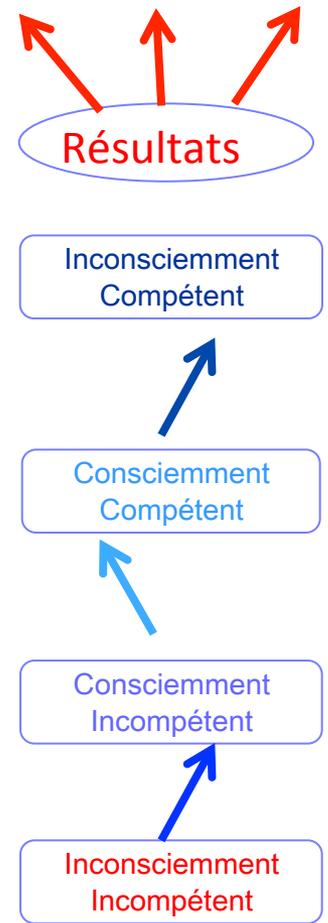
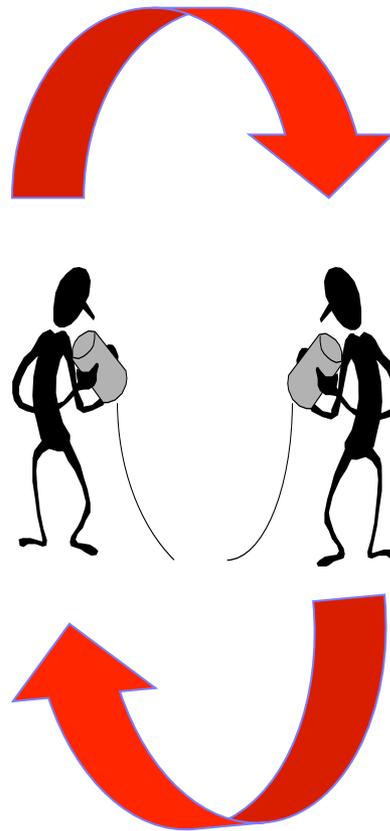
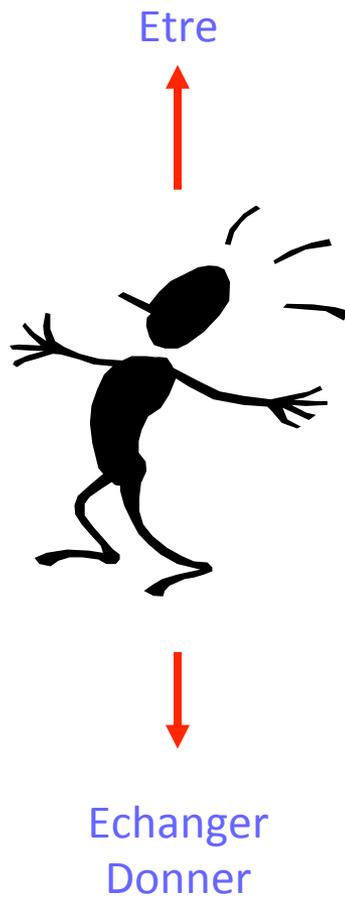
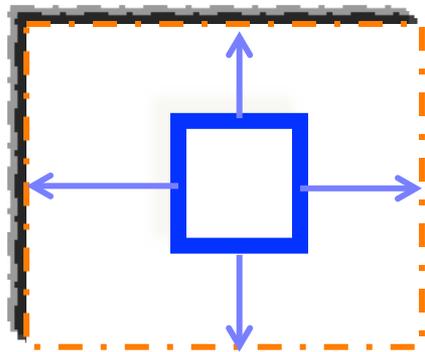
# POUR ATTEINDRE LE RESULTAT VOULU, IL EST NECESSAIRE DE :

1. Le .....
2. Le .....
3. Et se ..... :
  - Techniquement
  - Physiquement
  - Mentalement et Emotionnellement



# Acteur de sa vie

- ▶ *Nos ressources sont*
  - ▶ *10 fois supérieures*
- ▶ *à ce dont nous avons besoin pour*
  - ▶ *atteindre nos objectifs.*



# Les marques d'attention

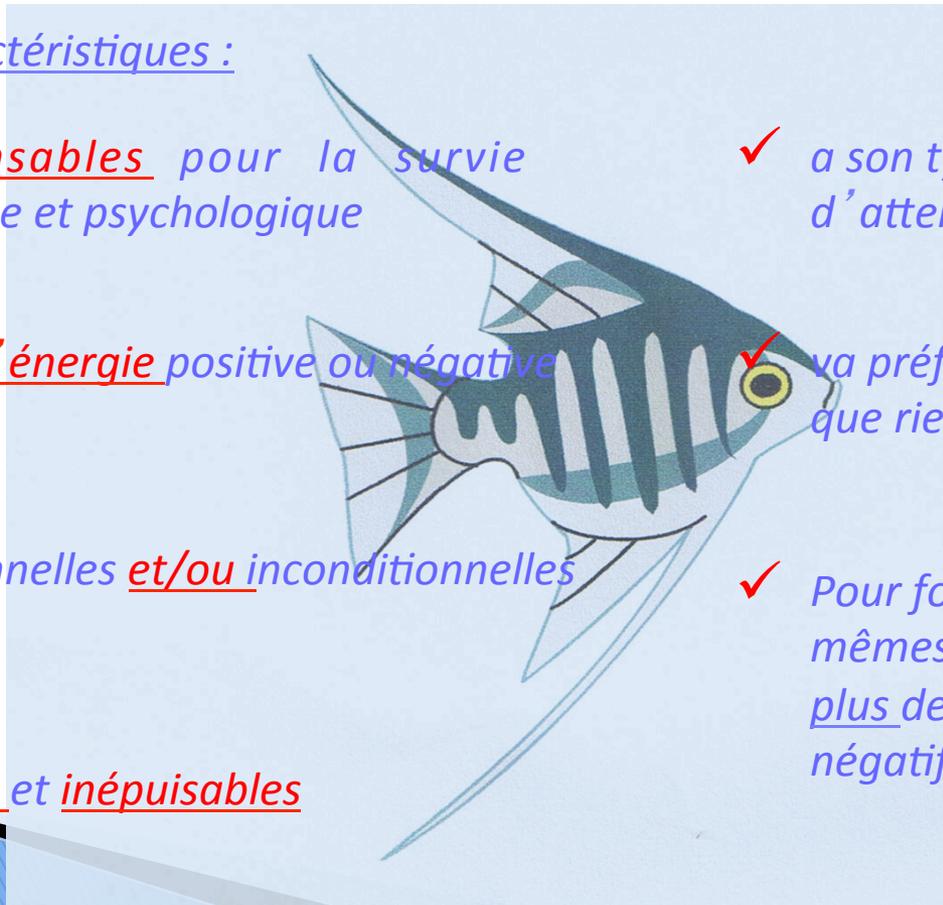
*Il s'agit de toute communication verbale ou non-verbale qui envoie à autrui des signes de reconnaissance)*

## Les caractéristiques :

- ❖ Indispensables pour la survie biologique et psychologique
- ❖ Source d'énergie positive ou négative
- ❖ Conditionnelles et/ou inconditionnelles
- ❖ Gratuites et inépuisables

## Chacun de nous :

- ✓ a son type préféré de marques d'attention
- ✓ va préférer des signes négatifs plutôt que rien du tout
- ✓ Pour fonctionner au meilleur de nous-mêmes, nous avons besoin de 10 fois plus de signes positifs que signes de négatifs.

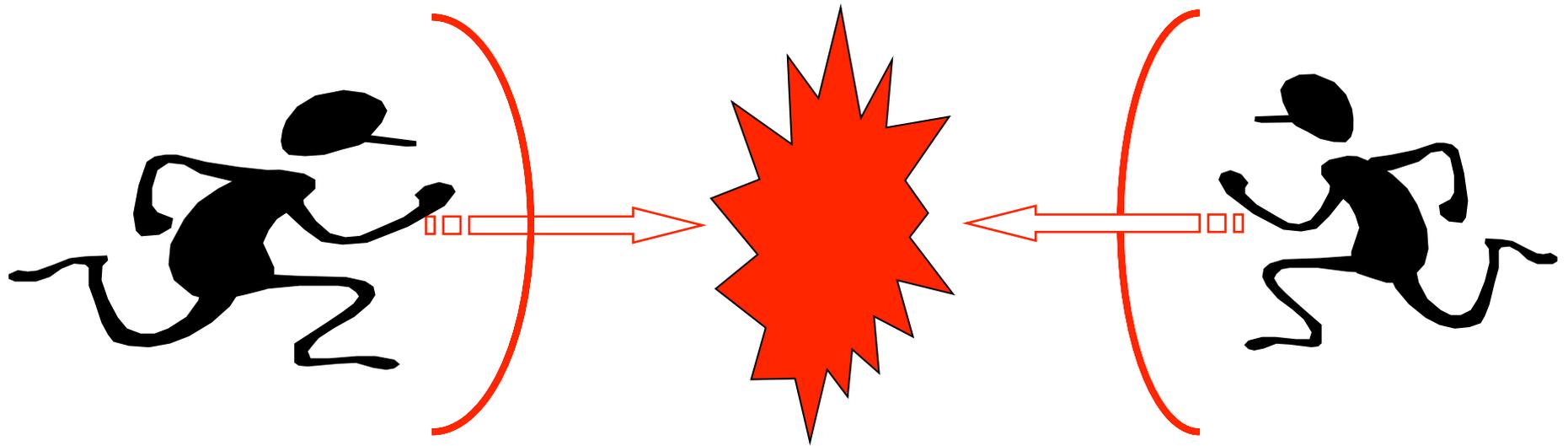


# Faire un compliment

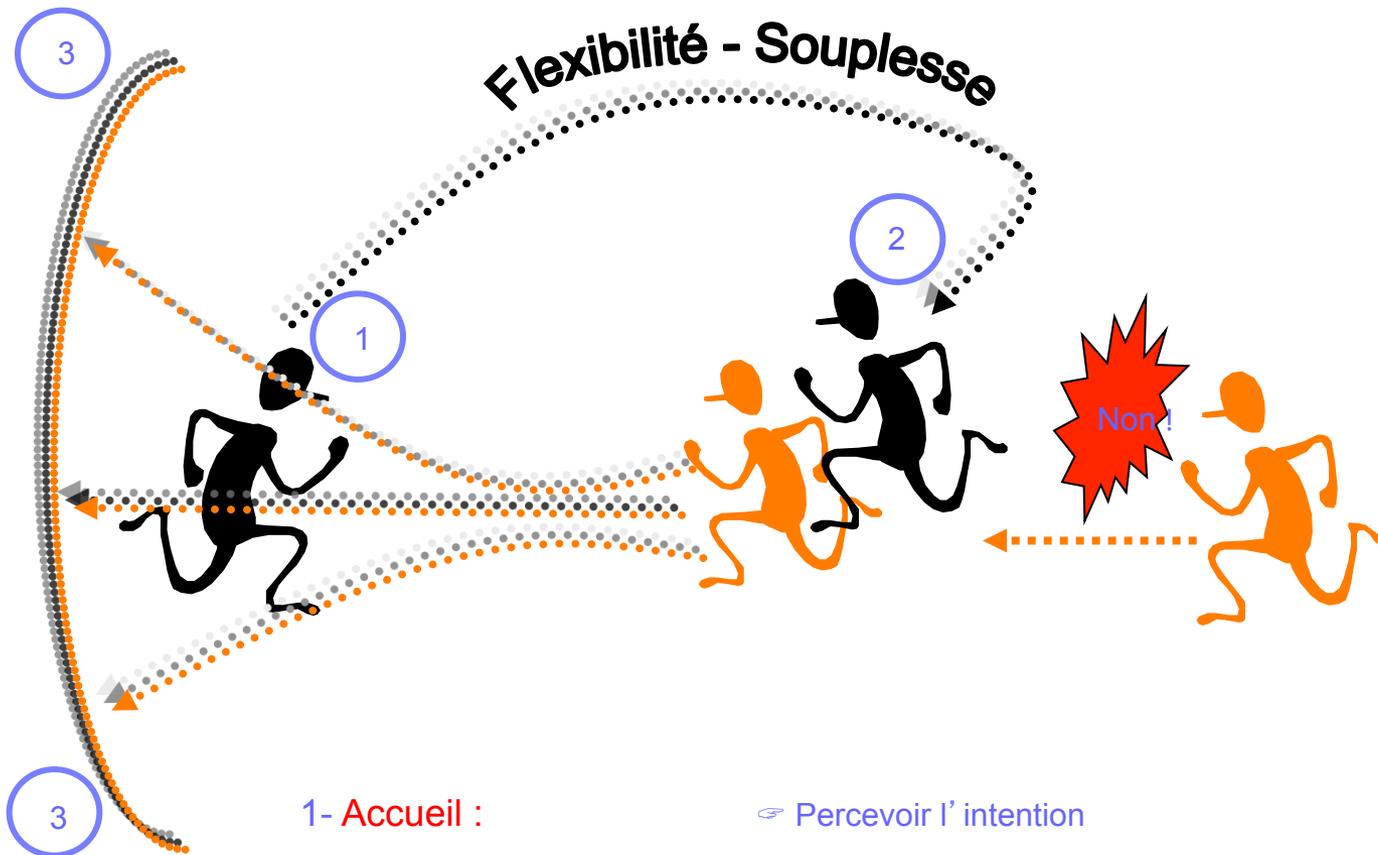
- *Il faut le faire le plus rapidement possible*
- *Il renforce tout résultat positif ou négatif*

*Une marque positive est :*





# LA BOUCLE RELATIONNELLE



Comment élargir sa vision du monde ?



La clé :

.....  
.....

- 1- **Accueil** :
  - ☞ Percevoir l'intention
- 2- **Alliance** :
  - ☞ Adhérer à sa forme, son processus
- 3- **Accompagnement** :
  - ☞ Accompagner dans la découverte

# Aïkido relationnel et nœud relationnel : Sortir d'un conflit

## Protocole en 7 étapes

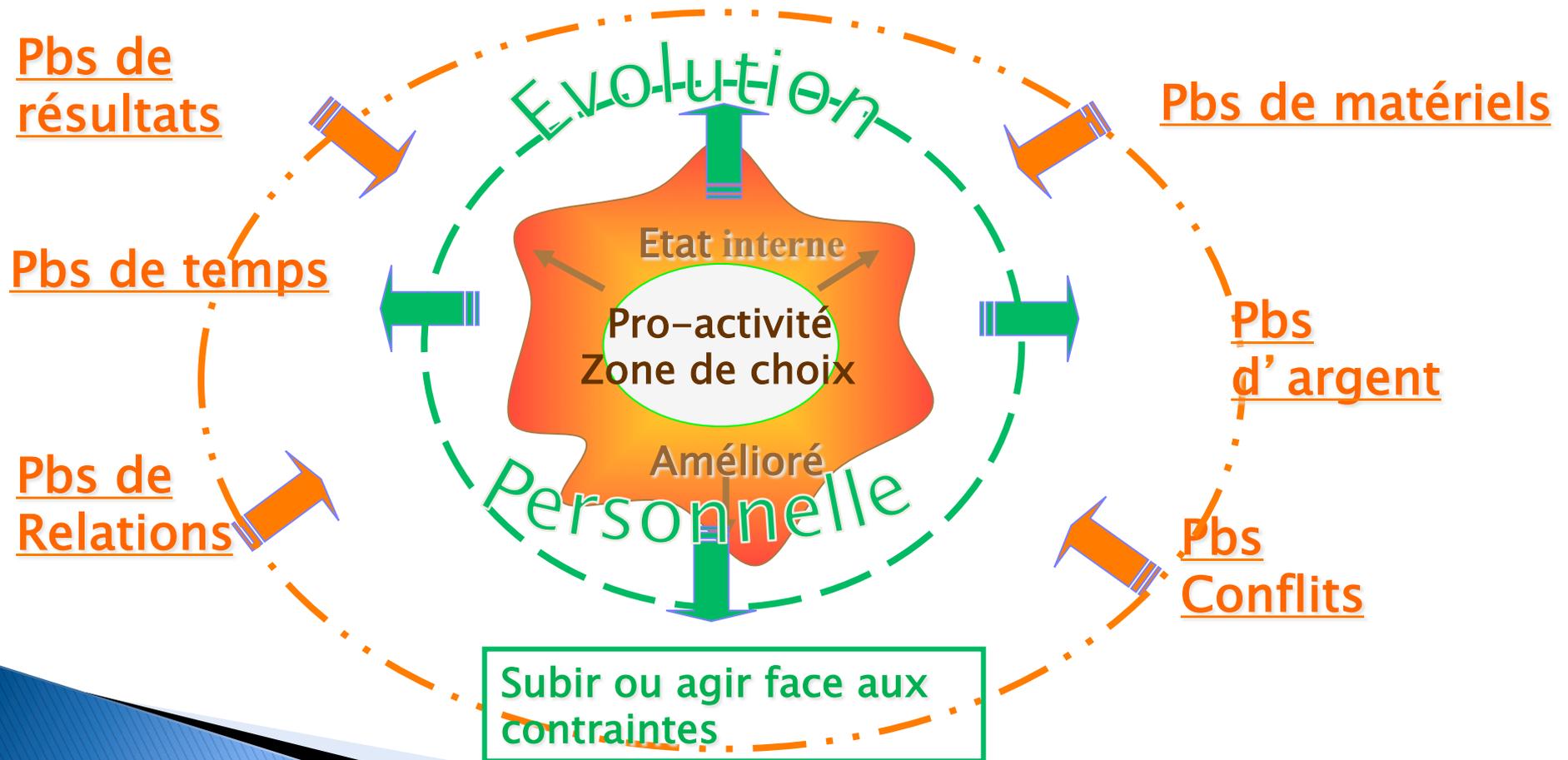
1. Accueil de l'émotion de la personne → écoute active et reformulation sous forme de résumé
2. Perception du besoin de la personne → écoute active
3. Reformulation de son besoin → reformulation et validation de la compréhension par un « oui physiologique »
4. Demande EXPLICITE de l'intention de rechercher et trouver une solution ensemble → validation de la compréhension par un « oui physiologique »
5. Proposition de solutions → 2 alternatives quand c'est possible
6. Négociation des solutions si nécessaire → validation par un « oui physiologique »
7. Reformulation de l'accord trouvé, demande de satisfaction
  1. Si ok → validation par un « oui physiologique »
  2. Si pas ok → apport de compléments de solutions et retour en point 5

# Créer une relation de confiance et de qualité

- Poser un cadre clair de la relation : faire une demande claire
- Reconnaître l' autre sur les deux dimensions « Avoir et Être »
- Prendre en compte le besoin de l' autre à travers sa demande : l' écoute active
- Valider un bon accord : le oui physiologique et la stratégie d' objectif
- Sortir d' un conflit : aikido relationnel et nœud relationnel

# Les mécanismes de la relation interpersonnelle

Zone des contraintes



# Je suis responsable de mes résultats

REACTIVITE  
Dérresponsabilisation



Pas moi → Les autres

Culpabilisation de moi et des autres

Automatismes

Blameur

Sous pression extérieure

Réactions « Pousse bouton »

AUTOMATISMES

PROACTIVITE  
Responsabilité



Je → 1<sup>er</sup> responsable de ma vie

Anticipation

Prise d'initiative

Cohérences → Valeurs / Choix de vie

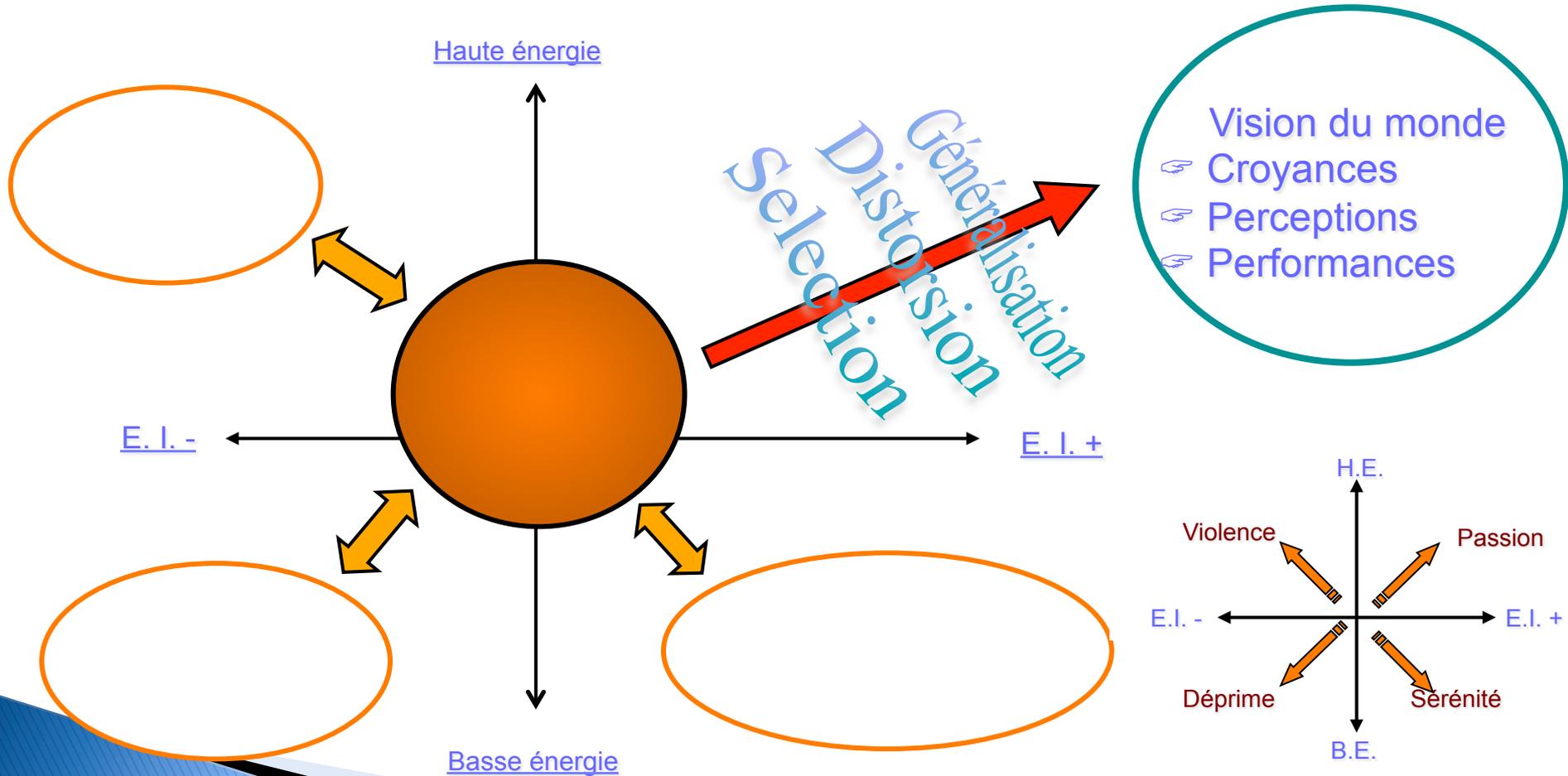
Flexibilité → Plus de choix

Maîtrise du temps

CHOIX

# Les États Internes

- ↳ Etat d'esprit, émotionnel, de conscience, d'humeur, etc.
- ↳ L'état interne conditionne notre perception et notre vision du monde



▶ JE SUIS LE SEUL RESPONSABLE DES ETATS EMOTIONNELS DANS LEQUEL JE SUIS, LORS DE CHAQUE EVENEMENT.

▶ CHOISIR DE ME METTRE EN ETAT EMOTIONNEL POSITIF POUR GERER DU MIEUX POSSIBLE LES CONSEQUENCES DES ETATS EMOTIONNELS NEGATIFS DES DEMANDEURS D'EMPLOI



# L'échelle des états internes



EI+



EI-

Plus de choix, plus d'option  
Plus de plaisir, plus de sécurité  
Plus d'autonomie, plus de sens  
Plus de réussite

Vivre !  
Vivre bien  
ma fonction

Intérêt

Stress – Irritation

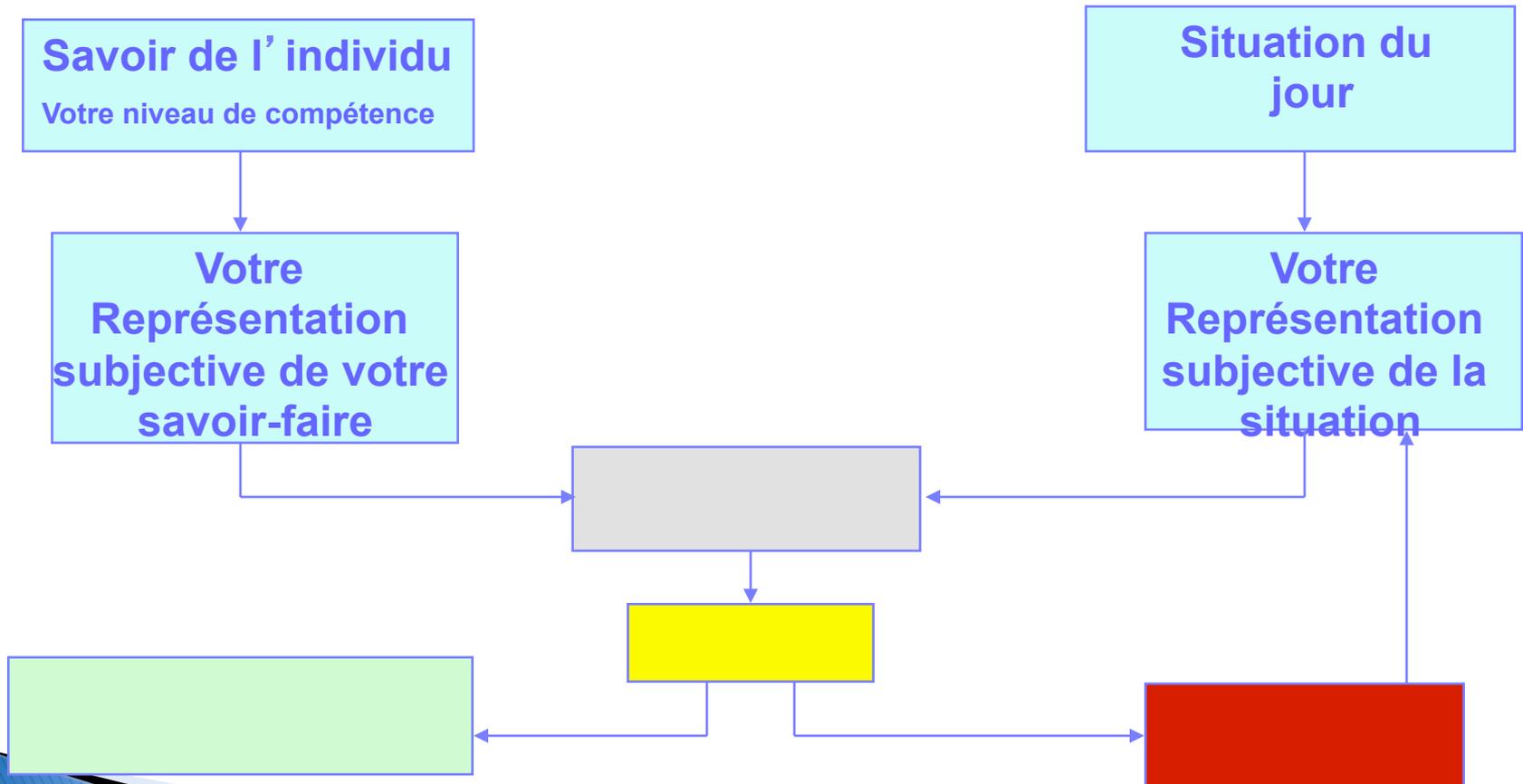
Stimulation

Moins de choix, moins d'option  
Plus de souffrance, plus de doute  
Dépendance, Non-sens, échec  
Plus d'effort pour moins de résultat

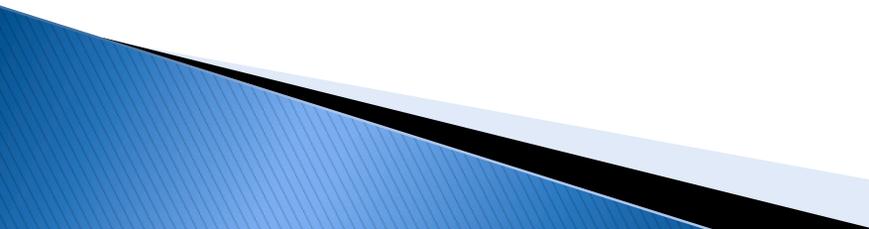
# Des Idées pour Mieux Vivre

- ★ Donner la priorité à la joie de vivre, en toutes circonstances
  - ★ Etre en état émotionnel haut ou bas fait partie de la nature humaine (C' est OK pour moi et OK pour les autres)
  - ★ Privilégier la prise de votre fonction (journalière) en état émotionnel positif
  - ★ Développer des moyens pratiques pour amorcer mes états positifs et stopper mes états négatifs
  - ★ Accompagner mes interlocuteurs vers des états plus positifs
- 

# Mécanisme d'entrée dans le Stress



## 5 conseils pour que le stress ne devienne pas, un handicap dans la relation téléphonique

1. Faire simple et revenir à l'essentiel
  2. Accepter la réalité telle qu'elle est, ne pas masquer les faits et dangers
  3. Utiliser les ressources de Pôle emploi et les procédures
  4. Il y a un chef, c'est lui qui décide, qui donne le ton
  5. Ne jamais baisser les bras, se persuader qu'il y a toujours une réponse adaptée
- 

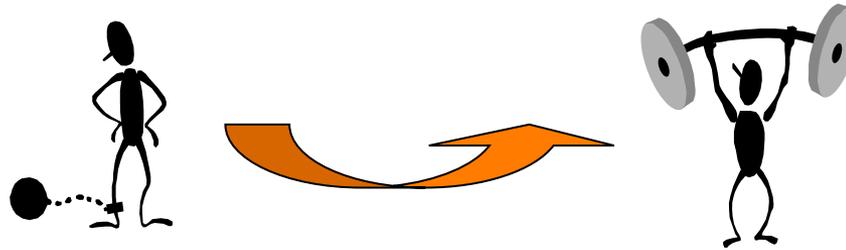
# L'ancrage de ressource

➤ **Objectif** : Se placer automatiquement dans un état émotionnel positif

➤ **Moyen** : Evocation multi-sensorielle avec « ancrage »

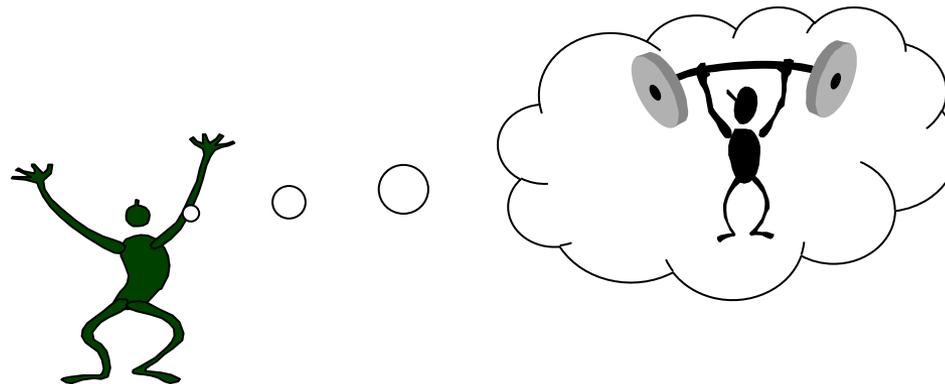
## 1. Choix d'un état « ressource » :

Contextuel : en fonction de l'objectif



## 2. Entrer dans l'état « ressource » :

Evocation « VAKO »/ Attitude (Corporel)



### 3 / Ancrer :

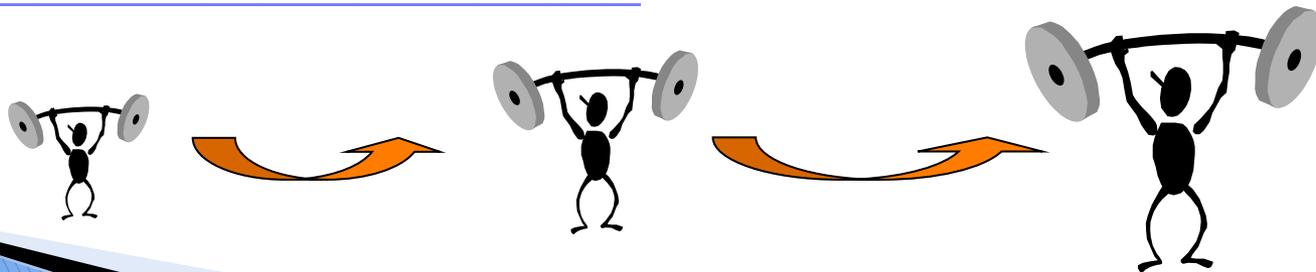
VAKOg (Vérifier l' ancrage)



### 4 / Associer la ressource à l' objectif :



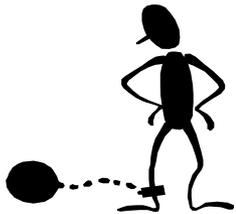
### 5 / L' associer à d' autres événements futurs :



# La Méthode d'ancrage

## Description des 5 étapes

1<sup>ère</sup> étape : Choix d' un état « ressource »



NON

*« De quel état voulez-vous disposer plus souvent ? »*

*« Quelles en sont les caractéristiques ? »*

*« Dans quel genre de situation voulez-vous être dans cet état ? »*



OUI

:

*Deux possibilités pour amorcer un état ressource :*

### Niveau mental : Le « VAKO interne »

- ✓ *Retrouvez le souvenir d'un moment dans lequel vous étiez dans cet état interne.*
- ✓ *Faites une évocation mentale de cette situation en vous plaçant dedans en imagination, comme lorsque vous y étiez.*
- ✓ *Veillez à être pleinement en contact avec l'état d'esprit, les sensations et les émotions qui caractérisent cet état.*



### Niveau corporel : Faites « Comme si.. »

- ✓ *Si vous étiez dans cet état maintenant, comment vous tiendriez-vous ?*  
*Adoptez la même posture maintenant.*
- ✓ *Quels seraient vos gestes, votre tonus musculaire ?*  
*Adoptez les mêmes maintenant.*
- ✓ *Comment respireriez-vous ?*  
*Respirez de la même façon maintenant.*
- ✓ *Quelle serait l'expression de votre visage ?*  
*Adoptez la même maintenant.*
- ✓ *Si vous parliez, quel serait le ton de votre voix ?*



*Prenez un instant pour rester dans cet état et en faire l'expérience.  
Amplifiez-le autant que vous le souhaitez*



*Vous disposerez d'un déclencheur qui vous permettra d'avoir accès à votre état ressource, chaque fois que vous en avez envie*

### Ancrage classique :

- 1 Choisissez une image, un mot ou un geste (fermez le poing ou croisez les mains, etc.) qui symbolise votre ressource.
- 2 Entrez de nouveau dans cet état et lorsque vous êtes dedans
- 3 Faites venir l'image ou le mot à votre esprit, ou faites le geste pour associer l'état interne à son déclencheur.
- 4 Répétez l'expérience au moins 3 fois pour renforcer l'association. Au besoin amplifiez chaque fois l'état positif dans lequel vous vous trouvez.
- 5 Vérifiez que lorsque vous utilisez votre ancre, l'état positif revient facilement, sinon répétez les étapes précédentes.



### Cercle d'Excellence :

- 1 Choisissez votre couleur préférée ou celle qui pour vous est associée à l'état que vous voulez ancrer.
- 2 Visualisez le cercle de cette couleur sur le bureau, le sol devant vous.
- 3 Chaque fois que vous entrez dans ce cercle ou posez la main sur le cercle, vous entrez en même temps dans votre état ressource.
- 4 Répétez l'expérience plusieurs fois pour renforcer l'association.



## Associer la ressource à l'objectif

### Faites un test séparateur :

Pensez à autre chose.

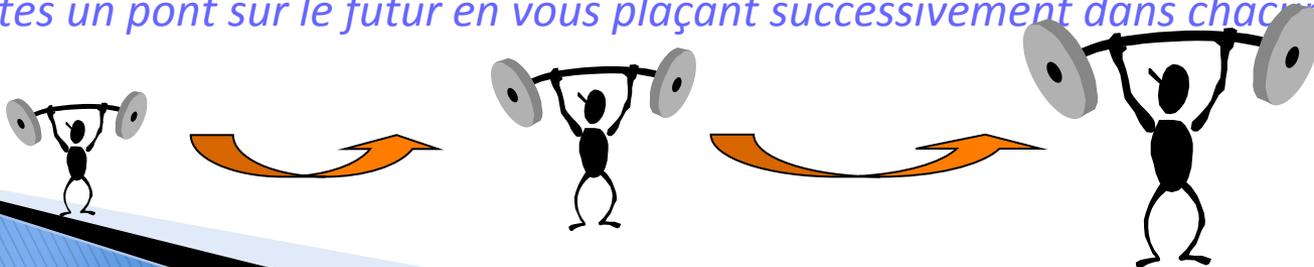
### Testez votre ancre :

- ✓ Vous ramène-t-elle au “VAKO” ressource ?
- ✓ Tout en stimulant et maintenant votre ancre, visualisez, évoquez, ressentez le contexte problématique.
- ✓ Assurez-vous que vous restez bien dans votre état interne ressource pendant tout le temps de l'évocation.
- ✓ Vivez cette situation par anticipation, tout en restant en état ressource.

### 5<sup>ème</sup> étape : Faire un pont sur le futur

L'associer à d'autres événements futurs

- ✓ Y a-t-il d'autres situations du même type dans lesquelles cette ressource vous serait utile ? »
- ✓ Si oui, faites un pont sur le futur en vous plaçant successivement dans chacune de ces situations.



# Mes engagements

Pour être en parfaite condition de réussite, je m'engage à définir 1 à 2 « incontournables » personnels

Qui dépendent de moi, est facilement réalisable avec mes moyens, peut se faire dans les 3 semaines

1

Mon auto-évaluation sur une échelle de réussite de 1 à 9

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---

2

Mon auto-évaluation sur une échelle de réussite de 1 à 9

1	2	3	4	5	6	7	8	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---