

# GÉRER LES COMPORTEMENTS AGRESSIFS

Identifier les besoins et ressentis permet de cibler la source potentielle d'une tension, d'y répondre de façon adaptée et de lever les potentielles objections.

## Objectif et programme de la formation

Apaiser – Obtenir le résultat attendu de sa communication

- Avoir présent ce à quoi on touche - Pyramide des besoins
- Les émotions de colère, de peur, de tristesse, leur besoin correspondant et comment y répondre
- Faire comme si ... pour appréhender les réactions
- La posture COACH (en opposition à la posture CRASH)
- Calibrer - se synchroniser - Reformuler
- Verbal / non verbal / paraverbal et congruence
- Le positivisme - sa formulation
- L'état d'esprit favorable : toute intention est bonne pour soi-même - détermination de la posture authentique adaptée à sa fonction de recouvrement

**Méthode** : ateliers utilisant la scénarisation

**Formation en ateliers animée par** : Cathy VANHOORDE – consultant-coach en communication interpersonnelle, Maître-praticien en PNL certifié NLPNL, dirigeant d'entreprise

**Durée** : 2 jours (12 heures)

**Lieu** : en vos locaux

**Public** : groupe de 6 à 10 personnes

**Prérequis** : aucun

**Prix** : sur devis