

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