

# Gérer les émotions de mon interlocuteur



## *La trousse de premiers soins*

Que dire, que faire avec une personne énervée, effrayée ou démotivée ? Quels sont les signes avant-coureurs de l'agressivité ? Comment la désamorcer ? Comment amener mon interlocuteur à prendre du recul ?

Exemple : Luc est rentré dans mon bureau énervé parce que le projet n'avance pas. En tant que manager, je désire que Luc gère ce projet et retrouve son calme et sa lucidité. Je ne veux pas que notre entretien s'éternise et je ne suis pas psychologue de métier. Pour gagner du temps, je sais qu'une personne énervée a un intense désir d'avoir raison, à besoin de précision, de clarté. Il y a quelques mots à dire pour désamorcer l'attitude de Luc et rendre notre entretien efficace.

Il y a des attitudes clés, sorte de trousse de premiers soins, pour gérer rapidement les émotions de mon interlocuteur, le ramener à plus d'ouverture et de sérénité et préserver la confiance.

Cette formation vous les fera découvrir.

## OBJECTIFS

---

- Acquérir des outils efficaces pour gérer les attitudes d'énervement, de peur ou de démotivation.
- Identifier les signes de ces états émotionnels.
- Comprendre ces comportements.
- Intégrer les outils pour les utiliser dans le quotidien.

## PROGRAMME

---

- Repérer les signes fiables de stress traduisant l'énervement, la peur ou le découragement chez son interlocuteur.
- Calmer rapidement et efficacement son interlocuteur :
  - Les mots à dire, l'attitude à avoir ;
  - Les faux-pas à éviter ;
  - Exercices pratiques.

## PEDAGOGIE

---

- 60% de pratique et d'exercices.
- Pédagogie de la découverte.
- Un modèle innovant et concret.
- Les découvertes les plus récentes en neurosciences et en sciences du comportement.
- L'appui d'un centre de recherche.
- Une pédagogie interactive.
- La pérennisation des acquis.

## PUBLIC CIBLE

---

- Toute personne soucieuse d'optimiser son efficacité personnelle et ses relations avec les autres.
- Qui veut mettre à jour ses connaissances en comportements humains et acquérir des outils applicatifs concrets et efficaces, pour soi et pour les autres.

## FORMATEURS

---

Les animateurs des formations, diplômés de l'INC, utilisent au quotidien les outils de l'approche neurocognitive et comportementale (ANC) à travers des missions de coaching, de conseil et de formation.

## EN PRATIQUE

---

- Durée : 2 jours (formation) + 1 jour.
- Lieu Intra entreprise ou interentreprises (cfr agenda sur le site).
- Horaires : 9h-17h00.



**NeuroLead SPRL**

[www.neurolead.net](http://www.neurolead.net)

[info@neurolead.net](mailto:info@neurolead.net)