

# GESTION DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

SÉMINAIRE DE FORMATION EN ENTREPRISE



## Une 'trousse premiers secours' pour savoir que répondre à ceux qui nous importunent !

Se retrouver dans son environnement professionnel face à un interlocuteur agressif, manipulateur ou passif peut faire perdre ses moyens et affecter considérablement la motivation au travail !

Le séminaire transmet **une trentaine de techniques pour répondre de façon appropriée à un collègue, client, patient, prestataire, etc. qui dérange !**

Il permet de mieux comprendre les différents comportements (à commencer par le sien !), de retrouver la juste distance avec la situation et d'adopter la meilleure attitude pour agir efficacement, au bon niveau.

Vous apprendrez à:

- . appliquer les techniques les plus adaptées à la situation
- . désamorcer les tensions et calmer votre interlocuteur
- . stopper les abus et poser les limites nécessaires
- . relancer une communication constructive
- . vous préserver et vous respecter

## RÉFÉRENCES

HUG, Fédération des Entreprises romandes, Services Industriels de Genève, Université de Genève, Etat de Genève, Ville de Genève, Aéroport de Genève, Coop, Migros, Swica Assurance Maladie, Clinique Générale Beaulieu, Fondation Verdeil, Clinique romande de Réadaptation, Baxter, Céligné, MCI, ONU, OMC, OMS, etc.

*“ Bravo pour l'animation du cours, je suis repartie avec de nouvelles idées à mettre en application sur mon lieu de travail ; vous nous avez beaucoup apporté et vous avez su prendre le temps pour adapter le cours à des situations particulièrement difficiles pour certains. ”*

Valérie, assistante administrative, HUG

CENTRE DE SANTÉ **KINECHI**

**Virginie Bucheler**

Bvd de la Tour 4  
1205 Genève

022 700 01 93  
[info@kinechi.ch](mailto:info@kinechi.ch)  
[www.kinechi.ch](http://www.kinechi.ch)

Thérapeute spécialisée en techniques de gestion du stress. Praticienne reconnue par les assurances complémentaires (agrée RME, ASCA, APSRK) et formatrice certifiée FSEA.