

<h1 style="margin: 0;">Manager une situation délicate</h1>	
<p><u>Objectifs :</u> Comprendre l'agressivité Gérer les comportements négatifs Développer un comportement adapté en situation délicate Répondre efficacement en situation difficile</p>	<p><u>Code :</u> A086 <u>En présentiel :</u> <u>Durée :</u> 2 jours <u>Prix :</u> 990 € HT <u>Lieu :</u> Paris</p>
<p><u>Programme :</u> Repérer et définir les caractéristiques d'une situation inédite et difficile</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autodiagnostic de vos qualités et compétences à faire face aux situations déstabilisantes ✓ Identifier et caractériser une situation comme inédite ou difficile ✓ Comprendre comment une situation peut devenir difficile <p>Acquérir des méthodes pour analyser les situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendre les événements : description de la situation et prise en compte des différents indicateurs, matrice d'identification et d'analyse des risques ✓ Comprendre l'incidence sur les comportements ✓ Identifier les causes du dysfonctionnement ✓ Diagnostiquer son mode d'intervention : négociation, arbitrage ou médiation <p>Gérer les situations difficiles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ S'ouvrir pour rétablir la confiance ✓ Repérer et prendre en compte les impératifs ✓ Transformer la difficulté en opportunité ✓ Savoir dire « non » tout en préservant la relation ✓ Faire face aux résistances de l'interlocuteur ✓ Gérer les réclamations, les remontrances, les reproches personnels <p>S'entraîner à la méthode de résolution de problème</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ S'appuyer sur le réel et tirer les enseignements ✓ Intégrer les processus de résolution de problème <p>Communiquer sur la situation et savoir annoncer la décision</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mettre en place de nouvelles règles du jeu ✓ Construire les messages clés ✓ Choisir les vecteurs de communication <p>Anticiper les réactions de ses collaborateurs face aux situations difficiles et gérer ses propres réactions</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Prévenir des comportements inhabituels face aux situations difficiles ✓ Adapter son comportement en situation difficile : maîtriser ses émotions et savoir s'affirmer ✓ Trouver les attitudes adaptées suivant le type de situations rencontrées (formuler une demande, négocier, évaluer, dire non?) ✓ Analyser les types de comportements en période de crise, de transition, d'incertitude, de stress 	<p><u>Liste des dates :</u> 04 au 05 janvier 07 au 08 mars 13 au 14 juin 12 au 13 septembre 07 au 08 novembre</p> <p><u>En distanciel :</u> <u>Durée :</u> 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel <u>Prix :</u> 810 € HT</p> <p><u>Liste des dates :</u> Janvier : 03 matin, 05 matin et 08 matin Avril : 03 matin, 05 matin et 08 matin Mai : 16 après-midi, 22 après-midi et 24 après-midi Septembre : 05 matin, 06 matin et 09 matin Novembre : 14 après-midi, 15 après-midi et 18 après-midi</p> <p><u>Public concerné :</u> Tout manager confronté à des situations de communication difficiles, des situations d'agressivité ou à un public difficile</p> <p><u>Intervenants :</u> Spécialiste du management et de la communication</p> <p><u>Pré-requis :</u> Aucun</p> <p><u>Techniques d'animation :</u> Alternance de théorie et de pratique. Exercices individuels et collectifs. Retour d'expériences. Mises en situation. Jeux de rôles. Vidéos. Echanges.</p>

	Entraînements.
--	----------------