

# Manager une situation délicate

## Objectifs :

Comprendre l'agressivité  
Gérer les comportements négatifs  
Développer un comportement adapté en situation délicate  
Répondre efficacement en situation difficile

## Programme :

### **Repérer et définir les caractéristiques d'une situation inédite et difficile**

- ✓ 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

### **Acquérir des méthodes pour analyser les situations difficiles**

- ✓ 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

### **Gérer les situations difficiles**

- ✓ 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

### **S'entraîner à la méthode de résolution de problème**

- ✓ S'appuyer sur le réel et tirer les enseignements
- ✓ Intégrer les processus de résolution de problème

### **Communiquer sur la situation et savoir annoncer la décision**

- ✓ Mettre en place de nouvelles règles du jeu
- ✓ Construire les messages clés
- ✓ Choisir les vecteurs de communication

### **Anticiper les réactions de ses collaborateurs face aux situations difficiles et gérer ses propres réactions**

- ✓ 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

**Code :** A086

**En présentiel :**

**Durée :** 2 jours

**Prix :** 990 € HT

**Lieu :** Paris

## **Liste des dates :**

04 au 05 janvier

07 au 08 mars

13 au 14 juin

12 au 13 septembre

07 au 08 novembre

**En distanciel :**

**Durée :** 3 sessions de 0,5 jour et 1 heure de coaching individuel

**Prix :** 810 € HT

## **Liste des dates :**

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

**Public concerné :**

Tout manager confronté à des situations de communication difficiles, des situations d'agressivité ou à un public difficile

**Intervenants :**

Spécialiste du management et de la communication

**Pré-requis :**

Aucun

**Techniques d'animation :**

Alternance de théorie et de pratique.  
Exercices individuels et collectifs.  
Retour d'expériences.  
Mises en situation.  
Jeux de rôles.  
Vidéos.  
Echanges.

	Entraînements.
--	----------------