

Gérer les situations sensibles

Garder le cap managérial face aux situations sensibles

Durée : 2 jours – 14 heures

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les situations professionnelles susceptibles de les mettre en difficulté.
- Distinguer une situation difficile d'un conflit ou d'un désaccord.
- Repérer les facteurs pouvant déclencher ou aggraver une situation difficile.
- Identifier leurs propres réactions émotionnelles face aux situations sensibles.
- Adapter leur communication en fonction du contexte et de leur interlocuteur.
- Conduire un échange difficile tout en maintenant une posture professionnelle.
- Utiliser l'écoute active et la reformulation pour clarifier une situation.
- Gérer leurs émotions et prendre du recul avant d'agir.
- Recadrer un échange et maintenir le cap sur l'objectif professionnel.
- Développer une posture managériale adaptée face aux situations sensibles.

Compétences visées

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Analyser une situation difficile en distinguant faits, interprétations et émotions.
 - Identifier les éléments déclencheurs d'une situation sensible.
 - Repérer l'influence de leur propre cadre de référence.
 - Prévenir les incompréhensions liées à la communication.
 - Écouter et questionner sans jugement.
 - Reformuler pour clarifier les besoins et les attentes.
 - Adapter leur communication au contexte.
 - Réguler leurs réactions émotionnelles.
 - Maintenir une posture professionnelle dans une situation déstabilisante.
 - Recadrer un échange lorsque cela est nécessaire.
 - Conduire un échange difficile avec maîtrise et discernement.
-

Programme

Comprendre les situations difficiles

- Différencier conflit, désaccord et situation difficile.
- Identifier les situations susceptibles de mettre le manager en difficulté.
- Comprendre l'influence du cadre de référence et des perceptions.
- Identifier les facteurs objectifs, subjectifs et environnementaux.

Maîtriser sa communication dans les situations sensibles

- Identifier les sources d'incompréhension dans la communication.
- Clarifier son message et limiter les interprétations.
- Développer l'écoute active et la reformulation.
- Adapter sa communication au contexte et à l'interlocuteur.

Gérer la dimension émotionnelle

- Identifier ses réactions émotionnelles face aux situations difficiles.
- Prendre du recul et réguler ses réactions.
- Développer une posture d'empathie adaptée au contexte professionnel.
- Maintenir une relation professionnelle dans les situations sensibles.

Maintenir sa posture managériale

- Garder son rôle et son objectif professionnel.
- Poser un cadre et recadrer un échange.
- Trouver l'équilibre entre écoute, fermeté et respect.
- Prendre des décisions adaptées dans les situations difficiles.

Mise en pratique

- Analyse de situations professionnelles.
- Mises en situation managériales.
- Identification des axes de progression et des actions à mettre en œuvre.

Prérequis

Aucun prérequis technique ou diplôme spécifique n'est nécessaire.

Une expérience professionnelle et/ou managériale permettant de travailler à partir de situations concrètes est recommandée.



Public

Managers de proximité, chefs d'équipe, responsables de secteur et encadrants souhaitant consolider leurs pratiques.

Méthodes pédagogiques

- Apports méthodologiques.
- Approche participative et expérientielle.
- Analyse de situations professionnelles.
- Échanges d'expériences.
- Exercices pratiques et mises en situation.
- Débriefings collectifs.
- Construction d'actions opérationnelles.