Gagner en aisance dans le management des situations complexes

Domaine : Management/RSE/Interculturel

Réf. : 1721M

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Identifier les situations managériales complexes et leurs principaux facteurs de tension.
- Adapter leur posture managériale en fonction de la situation et des collaborateurs.
- Communiquer avec assertivité dans les situations sensibles.
- Prévenir et désamorcer les tensions et conflits.
- Conduire un entretien managérial difficile de manière structurée.
- Recadrer un collaborateur tout en préservant la relation professionnelle.
- Prendre du recul et gérer leurs propres émotions face aux situations délicates.
- Mettre en place des actions concrètes pour prévenir la répétition des difficultés.

PRÉ-REQUIS

Exercer ou être amené à exercer des responsabilités managériales.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...)et aux preuves de suivi (émargements, évaluation,opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

Jour 1 ??? Comprendre les situations complexes et adopter la posture adaptée

Identifier les situations managériales complexes

- Définir ce qui caractérise une situation managériale complexe.
- Identifier les principales situations rencontrées :
  - tensions entre collaborateurs ;
  - baisse de motivation ;
  - résistance au changement ;
  - comportements inadaptés ;
  - non-respect des consignes ou engagements ;
  - difficultés relationnelles ;
  - désaccords avec un collaborateur ;
  - conflits au sein de l'équipe.
- Repérer les signaux faibles avant que la situation ne se dégrade.
- Différencier faits, ressentis, interprétations et jugements.

PUBLIC CONCERNÉ

Managers, responsables d'équipe, chefs de service, responsables de proximité ou toute personne amenée à encadrer une équipe et à gérer des situations managériales sensibles ou complexes.
L accessibilité à la formation pour les personnes

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 journées consécutives soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?
02 32 74 56 94 Numéro unique d'appel

Mise en pratique : analyse de situations rencontrées par les participants.

Adapter sa posture managériale

- Identifier son propre fonctionnement face aux situations difficiles.
- Trouver le juste équilibre entre écoute, exigence et responsabilisation.
- Adapter son management au niveau d'autonomie et à la situation du collaborateur.
- Èviter les comportements managériaux susceptibles d'amplifier les tensions.
- Maintenir une posture professionnelle face à une réaction émotionnelle ou agressive.

Exercice : autodiagnostic de sa posture face aux situations complexes.

Développer une communication assertive

- Comprendre les principes de l'assertivité.
- S'affirmer sans agressivité ni passivité.
- Exprimer clairement une attente, une limite ou un désaccord.
- S'appuyer sur des faits objectifs.
- Pratiquer l'écoute active et le questionnement.
- Reformuler pour éviter les incompréhensions.
- Savoir dire non et poser un cadre.

Mises en situation : formuler une demande, exprimer un désaccord et poser une limite.

Prévenir et désamorcer les tensions

- Identifier les mécanismes de montée en tension.
- Repérer les besoins et attentes derrière les comportements.
- Adopter les bons réflexes face à un interlocuteur tendu.
- Èviter l'escalade émotionnelle.
- Restaurer un dialogue constructif.

Jour 2 ??? Gérer les situations difficiles et sécuriser son action managériale

Conduire un entretien managérial difficile

- Préparer son entretien et clarifier son objectif.
- Choisir le bon moment et le bon cadre.
- Présenter les faits de manière objective.
- Ècouter le point de vue du collaborateur.
- Identifier les causes de la difficulté.
- Définir ensemble les actions correctives.
- Formaliser les engagements et assurer le suivi.

Mise en situation : conduite d'un entretien difficile à partir d'un cas concret.

Recadrer un collaborateur avec efficacité

- Différencier recadrage, remarque, sanction et feedback.
- Intervenir rapidement face à un comportement inadapté.
- Rappeler les règles, responsabilités et attentes.
- Expliquer les conséquences d'une situation sans entrer dans le rapport de force.
- Obtenir l'engagement du collaborateur.
- Préserver une relation professionnelle constructive.

Jeu de rôle : entretien de recadrage.

Gérer les conflits et désaccords

- Identifier la nature et l'origine d'un conflit.
- Distinguer conflit relationnel, organisationnel et professionnel.
- Comprendre les positions et intérêts des différents interlocuteurs.
- Faciliter le dialogue entre les parties.
- Rechercher une solution acceptable et réaliste.
- Savoir quand arbitrer et quand laisser les collaborateurs construire leur solution.

Cas pratique : gestion d'un conflit entre deux membres d'une équipe.

Gérer ses émotions et prendre du recul

- Identifier ses propres déclencheurs émotionnels.
- Comprendre l'impact du stress sur la communication et la prise de décision.
- Développer des techniques simples de prise de recul.
- Garder une posture professionnelle face aux critiques ou comportements difficiles.
- Séparer la personne du problème à traiter.

Construire son plan d'action managérial

- Identifier ses situations managériales prioritaires.
- Déterminer les comportements à renforcer ou à faire évoluer.
- Choisir les outils adaptés à son contexte.
- Définir des actions concrètes à mettre en oeuvre à l'issue de la formation.

Travail individuel : construction d'un plan d'action personnalisé.

Fiche mise à jour le 16/09/2026

NOS CERTIFICATIONS

© FORCE 7 Formation / Conseil / Coaching - Tous droits de reproduction réservés - contact@force7-formation.fr