

MANAGER DES SITUATIONS DIFFICILES - PERFECTIONNEMENT

Ce que vous vivez

En tant que manager, vous êtes régulièrement confronté à des situations inconfortables, floues ou déstabilisantes : comportements inadaptés, refus d'obéir, surcharge dans l'équipe, réactions émotionnelles fortes, tension persistante ou urgences à gérer. Ces situations fragilisent votre équilibre, mobilisent votre énergie, mettent parfois à mal votre autorité ou votre lucidité. Elles nécessitent de poser un cadre clair, de garder votre positionnement, de rester disponible sans vous laisser submerger, et d'agir avec discernement. Cette formation vous aide à renforcer vos appuis managériaux, à adopter les bons réflexes dans la complexité et à préserver un climat de travail stable et respectueux.

Pour qui

Managers, encadrants, toute personne amenée à gérer des situations de tension, d'instabilité ou de complexité relationnelle au sein de ses équipes.

2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

1 390 € HT

Objectifs de la formation

- Identifier les différentes formes de situations difficiles rencontrées en management et leurs enjeux spécifiques
- Adopter une posture managériale stable et ajustée face à la complexité ou à la tension
- Mobiliser des outils concrets pour analyser la situation, cadrer, réguler ou accompagner
- Gérer ses propres émotions pour agir avec clarté et préserver la qualité de la relation

Méthodes pédagogiques

- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques managériales

POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER

59 Rue Claude Chappe
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€

SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034

Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378

www.excellensformation.com

Contenu de la formation

Comprendre la diversité des situations difficiles

- Panorama des situations : humaines, relationnelles, organisationnelles, émotionnelles
- Ce qui rend une situation "difficile" : perception, charge émotionnelle, flou, contrainte

Adopter la bonne posture dans l'incertitude ou la tension

- Prendre sa place sans basculer dans l'autoritarisme ou la fuite
- Mettre des limites claires tout en gardant le lien
- Gérer l'imprévu, la pression, l'inconfort
- S'ancrer dans son rôle : ne pas tout porter, ne pas tout résoudre

Analyser une situation complexe pour agir avec justesse

- Outils d'analyse : faits/ressentis/interprétations
- Identifier les enjeux en présence : explicites et implicites
- Repérer les signaux faibles ou les risques d'escalade
- Clarifier ce qui dépend de soi et ce qui relève d'un autre niveau

Cadrer, recadrer, réguler : agir avec justesse

- Structurer une intervention (recadrage, recadrage bienveillant, entretien sensible)
- Donner un message difficile : méthode et préparation

Gérer l'émotion et la pression dans la relation

- Reconnaître ses émotions et les utiliser comme indicateurs
- Ne pas se laisser contaminer par l'agressivité, la passivité ou le repli
- Techniques de régulation rapide : recentrage, respiration, distanciation
- Rester disponible sans se suradapter

Créer des repères durables face à la complexité

- Instaurer une culture de clarification et de responsabilité
- Prévenir la répétition des situations à risque
- Savoir demander de l'appui (hiérarchie, RH, médecine de prévention...)
- Maintenir un climat de travail malgré les zones d'inconfort

Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice expert en communication relationnelle, en gestion des conflits et en management de la fonction publique, spécialiste du développement des compétences comportementales et relationnelles.

Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.