



Gérer les situations sensibles et maintenir une posture managériale ajustée

Développer des compétences opérationnelles pour prévenir, réguler et gérer les situations relationnelles complexes tout en maintenant une posture managériale **sécurisante et efficace**

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

FORMATION MANAGEMENT

Objectifs pédagogiques

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

1

Identifier

Les situations relationnelles sensibles et leurs mécanismes

2

Distinguer

Tension, désaccord et conflit pour adapter leur posture

3

Analyser

Les dynamiques relationnelles au sein de leur équipe

4

Adapter

Leur posture managériale en fonction du contexte

5

Intervenir

Avec justesse pour désamorcer une situation tendue

6

Poser

Un cadre clair et sécurisant

7

Réguler

Les comportements difficiles sans détériorer la relation

8

Se préserver

Émotionnellement dans des contextes à enjeu

Public cible & prérequis

Public visé

- Managers de proximité
- Managers intermédiaires
- Responsables d'équipe

Prérequis

- Être en situation de management
- Expérience du travail en équipe recommandée





Durée et modalités

14H

Durée totale

Réparties sur 2 journées complètes de formation intensive

2J

Format

2 journées de 7 heures chacune, en présentiel ou distanciel

7H

Par journée

Un rythme soutenu alliant apports théoriques et pratique terrain

 Format disponible en **présentiel** ou **distanciel** selon les besoins de votre organisation.

◆ Comprendre les situations sensibles et ajuster sa posture

La première journée pose les fondations : comprendre les mécanismes relationnels, analyser les dynamiques d'équipe et développer une posture managériale adaptée face aux situations complexes.

1

Poser le cadre

Sécuriser les échanges

2

Comprendre

Les situations sensibles

3

Analyser

Les dynamiques d'équipe

4

Se positionner

En tant que manager

5

Intégrer

Et transférer les acquis

1. Poser le cadre et sécuriser les échanges



Cadre de fonctionnement

Établir les règles du jeu collectif pour favoriser la confiance et l'expression libre

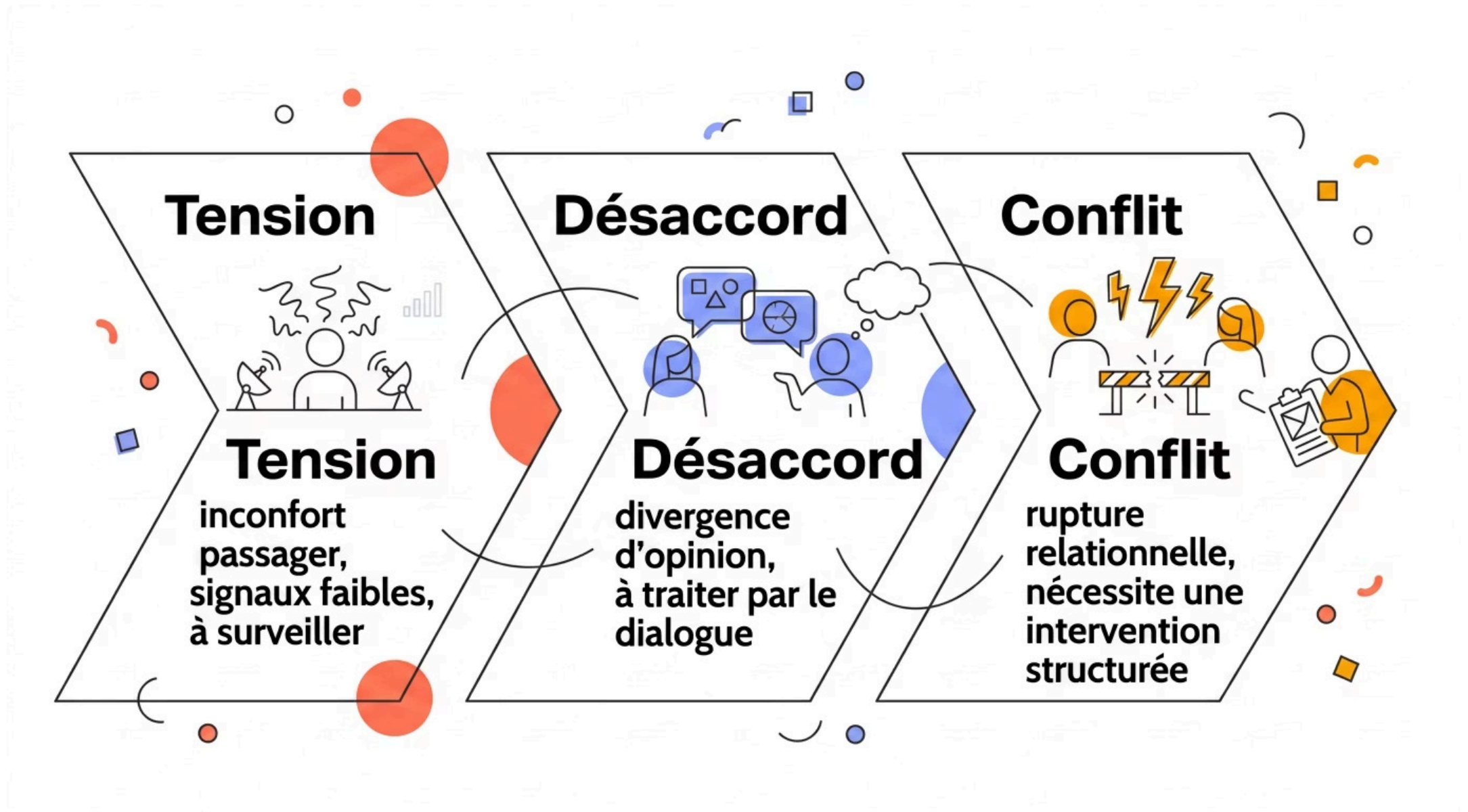
Identification des situations

Recenser les situations rencontrées par les participants dans leur quotidien managérial

Expression des attentes

Clarifier les besoins individuels et les objectifs de chacun pour la formation

2. Comprendre les situations sensibles



Mécanismes relationnels

Comprendre comment les situations s'installent et s'amplifient dans les équipes, les biais cognitifs et les réactions automatiques qui alimentent les tensions.

Facteurs déclencheurs

Identifier les éléments contextuels, organisationnels et interpersonnels qui fragilisent les relations et créent des points de rupture.

✔️ 🎯 **Objectif terrain** : Mieux lire les situations pour éviter les escalades



3. Analyser les dynamiques d'équipe



Interactions et jeux relationnels

Décrypter les patterns d'interaction au sein du groupe, les alliances, les tensions sous-jacentes et les dynamiques informelles qui influencent le collectif.



Positions dans le groupe

Identifier les rôles occupés par chaque membre : leader informel, médiateur, isolé, perturbateur – et comprendre comment ces positions évoluent.



Effets sur le collectif

Mesurer l'impact des comportements individuels sur la cohésion d'équipe, la performance collective et le climat de travail au quotidien.

4. Se positionner en tant que manager

Posture vs réaction

Distinguer une posture managériale choisie et réfléchie d'une réaction émotionnelle automatique face aux situations difficiles.

Autorité et légitimité

Comprendre les fondements de l'autorité managériale et comment la construire sur la durée sans recourir à la contrainte.

Zones d'influence

Cartographier ce qui est dans son périmètre d'action et ce qui ne l'est pas, pour agir avec efficacité et sans s'épuiser.

Outil : Cercle d'influence

Un outil visuel puissant pour distinguer :

- Ce que je **contrôle** directement
- Ce sur quoi j'ai de **l'influence**
- Ce qui est **hors de ma portée**

Permet de recentrer l'énergie managériale là où elle est réellement efficace.

5. Intégration et transfert — Jour 1

Analyse de situations réelles

Travail en sous-groupes sur des cas concrets apportés par les participants, pour ancrer les apprentissages dans la réalité du terrain.

Quiz de validation

Évaluation formative pour vérifier l'assimilation des concepts et identifier les points à approfondir en jour 2.

Débrief collectif

Mise en commun des analyses, partage des points de vue et consolidation des apprentissages clés de la journée.



◆ Intervenir, réguler et maintenir un cadre sécurisant

La deuxième journée passe à l'action : apprendre à intervenir au bon moment, communiquer sous pression, poser un cadre solide et se préserver émotionnellement.

1

Ancrage

Retour sur le jour 1

2

Intervenir

En situation sensible

3

Communiquer

En situation tendue

4

Cadrer

Et réguler

5

Se préserver

Et agir

Intervenir et communiquer en situation tendue

Continuité pédagogique et ancrage

Retour sur le jour 1 : Consolidation des apprentissages et réponses aux questions émergentes

Clarification des situations vécues : Retour d'expérience sur la nuit écoulée et les prises de conscience

Intervenir en situation sensible

- Identifier les **signaux faibles** avant l'escalade
- Intervenir au **bon moment** avec le bon niveau
- Ajuster sa posture selon le contexte

✔️ 🎯 **Objectif** : Agir sans aggraver

Communiquer en situation tendue

- Comprendre son **fonctionnement sous stress**
- Adapter son discours au niveau de tension
- Éviter les pièges : justification, confrontation, fuite

- 📄 🖱️ **Outil : Niveaux de tension**
 - 🟢 **Vert** — Situation calme, dialogue ouvert
 - 🟡 **Orange** — Tension montante, vigilance requise
 - 🔴 **Rouge** — Conflit déclaré, intervention structurée

Poser un cadre managérial sécurisant & Réguler

Poser un cadre managérial sécurisant

Clarifier les règles

Définir et communiquer des règles claires, comprises et acceptées par tous les membres de l'équipe

Poser des limites

Établir des limites professionnelles fermes et bienveillantes, sans ambiguïté ni rigidité excessive

Gérer les comportements

Traiter les comportements inadaptés avec méthode, sans escalade ni évitement

Réguler et désamorcer

Désescalade

Techniques concrètes pour faire baisser la tension et ramener le dialogue dans un espace constructif

Recadrage constructif

Recadrer un comportement ou une situation sans blesser, en préservant la dignité et la motivation

Maintien de la relation

Garder le lien managérial intact après une intervention difficile, pour préserver la confiance à long terme



Se préserver, intégrer et passer à l'action

Se préserver et prendre du recul

Impact émotionnel

Reconnaître et nommer l'impact des situations difficiles sur soi pour mieux le réguler

Ajustement et recul

Développer des stratégies personnelles pour prendre de la distance sans se désengager

Outil : Débrief en 4 questions

1. Qu'est-ce qui s'est passé ?
2. Qu'ai-je ressenti ?
3. Qu'ai-je fait / dit ?
4. Que ferais-je différemment ?

Intégration et mise en pratique

O1

Mises en situation

Jeux de rôle et simulations sur des cas complexes issus du terrain des participants

O2

Débrief et ajustements

Analyse collective des pratiques, identification des points forts et axes d'amélioration

O3

Plan d'action individuel

Chaque participant repart avec un plan d'action concret et personnalisé à mettre en œuvre dès le lendemain



Moyens pédagogiques & Évaluation

Moyens pédagogiques et techniques



Apports théoriques ciblés

Études de cas réels et analyse de pratiques professionnelles



Mises en situation

Outils d'auto-coaching opérationnels et supports pédagogiques remis aux participants



Alternance forte : apports / expérimentation / débrief

Modalités d'évaluation

Quiz de validation

Évaluation formative des connaissances acquises

Exercices pratiques

Mise en application des outils et méthodes

Mises en situation

Simulation de cas réels avec débrief





Validation si : participation active, mise en pratique des outils, atteinte des objectifs pédagogiques

Suivi, accessibilité et les + de la formation

Modalités de suivi et de validation

- Feuilles d'émargement et suivi de la participation
- Attestation de fin de formation
- Certificat de réalisation remis à chaque participant

  **Accessibilité** : Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Des adaptations peuvent être proposées en fonction des besoins (modalités, supports, rythme).

Modalités d'ancrage

- Mise en pratique immédiate dès le retour en poste
- Plan d'action individuel personnalisé
- Possibilité de suivi post-formation

Les + de la formation

- 100 % terrain**
Approche basée sur des situations réelles de management vécues par les participants
- Outils applicables**
Des outils directement utilisables dès le lendemain de la formation
- Posture managériale**
Travail approfondi sur la posture et la capacité à réguler sans s'épuiser
- Impact direct**
Impact mesurable sur le climat d'équipe et la qualité des relations professionnelles

Une formation qui permet aux managers d'agir avec justesse... même dans les situations les plus délicates.