

Situations humaines et relationnelles complexes pour les managers

Cette liste de 61 situations offre une vue d'ensemble complète et structurée des défis auxquels les managers sont couramment confrontés.

Les solutions, méthodes et techniques abordées vous fourniront une "boîte à outils relationnelle" pour aborder et traiter ces situations sensibles.

Elles exigent de la part du manager de faire preuve de tact, d'assertivité, de fermeté, de bienveillance, d'empathie, de justesse et d'impartialité.

Un accent particulier est mis sur les postures managériales et l'agilité comportementale. Certaines situations peuvent être abordées avec des postures différentes et il est nécessaire de faire preuve de discernement et de bon sens pour adopter la posture la plus adaptée.

1. Difficultés liées à la performance et au travail

Cette thématique englobe les défis directement liés à la productivité, aux méthodes de travail et à la gestion des objectifs individuels et collectifs.

1. Gérer les performances insuffisantes d'un collaborateur, y compris l'annonce des baisses de performance, le refus de changer de méthodes, ou la sous-performance chronique malgré le feedback.
2. Recadrer les problèmes de respect des horaires, des absences injustifiées ou des échéances.
3. Gérer un employé qui prend du retard récurrent sur ses missions et en fait porter la responsabilité aux autres.
4. Gérer les plaintes liées à la charge de travail perçue (surcharge ou sous-implication) et les désaccords sur la répartition des tâches.
5. Gérer un employé trop perfectionniste, qui s'épuise et ralentit les projets.
6. Déléguer des missions lorsque le collaborateur estime qu'elles ne correspondent pas à son niveau ou ses compétences.

7. Résoudre le manque d'autonomie, d'esprit d'initiative, procrastination ou mauvaise priorisation des tâches chez les employés.
8. Gérer les employés surqualifiés qui se sentent sous-utilisés ou insatisfaits dans leur rôle.
9. Instaurer un véritable esprit d'équipe et de collaboration active suite à un travail en équipe déficient, un manque de collaboration ou de coordination dans les activités.

2. Difficultés liées à la motivation et à l'engagement

Cette section aborde les enjeux autour de l'implication des collaborateurs, de leur satisfaction au travail et de leur adhésion aux objectifs de l'entreprise.

10. Remotiver un collaborateur démotivé, désengagé, qui a « baissé les bras » ou est en situation de burn-out.
11. Gérer des collaborateurs en manque de reconnaissance ou d'appréciation des efforts et contributions.
12. Trouver les leviers pour résoudre le manque d'engagement ou de loyauté envers l'entreprise.
13. Faire adhérer aux valeurs de l'entreprise suite à un manque d'adhésion à la culture de l'entreprise ; rappeler la responsabilité comportementale de chacun face à des comportements individualistes délétères pour le climat et l'ambiance.

3. Difficultés liées à la communication et aux relations interpersonnelles

Cette catégorie couvre les difficultés de communication, de feedback et les dynamiques de groupe non conflictuelles.

14. Gérer l'annonce de mauvaises nouvelles (réorganisation, suppression de poste, résultats décevants, fin de contrat, refus de demandes spécifiques comme le télétravail).
15. Donner et recevoir des feedbacks négatifs ou critiques sans heurter les collaborateurs ni se braquer soi-même.
16. Gérer les plaintes d'un salarié se sentant exclu par le reste de l'équipe, le favoritisme perçu, ou les dynamiques de groupe négatives (clans).
17. Faire face à des critiques récurrentes « en coulisses » ou des comportements passifs-agressifs.

18. Recadrer un collaborateur qui parle mal du management ou de l'entreprise devant l'équipe.
19. Gérer les rumeurs et les ragots au sein de l'équipe.
20. Pallier le manque de communication claire sur les attentes, les responsabilités ou les objectifs.
21. Maintenir l'équilibre entre proximité et autorité avec l'équipe.
22. Gérer le manque de confiance dans le management ou un climat de méfiance/paranoïa.
23. Revisiter le processus d'intégration de nouveaux collaborateurs suite à l'absence de performance dans les premiers mois des nouveaux recrutés.
24. Enrayer les fuites de confidentialité concernant des informations sensibles (plaintes, évaluations, décisions stratégiques).
25. Gérer les tensions lors de feedbacks de groupe.

4. Difficultés liées aux relations conflictuelles

Cette thématique se concentre sur les situations de désaccord ouvert, de tensions interpersonnelles prononcées ou de rivalités.

26. Gérer un conflit ouvert entre deux membres de l'équipe.
27. Intervenir lorsqu'un collaborateur adopte un ton agressif ou irrespectueux envers un collègue.
28. Arbitrer une situation de rivalité entre deux personnes qui veulent occuper le même poste ou projet.
29. Gérer les conflits d'ego entre collaborateurs.
30. Gérer un conflit personnel ou des tensions interpersonnelles qui impactent l'équipe.
31. Gérer une situation de harcèlement moral ou sexuel présumé.
32. Gérer les relations personnelles (amicales ou amoureuses) au sein de l'équipe pouvant engendrer des conflits d'intérêts.
33. Gérer une compétition malsaine au sein de l'équipe.
34. Gérer des tensions avec les clients ou partenaires externes.
35. Gérer les conflits d'objectifs ou de priorités entre les attentes de la direction et les besoins de l'équipe.

5. Difficultés liées aux émotions et situations individuelles

Cette catégorie aborde la gestion des émotions fortes des employés et le soutien face à des situations personnelles difficiles ou des besoins spécifiques.

36. Soutenir un collaborateur en difficulté personnelle (maladie, divorce, deuil) sans empiéter sur sa vie privée, et gérer son absence prolongée ou son retour.
37. Gérer l'énervement, la colère ou les émotions fortes d'un salarié mécontent d'une décision.
38. Accompagner un salarié qui se sent injustement traité ou incompris.
39. Gérer les demandes difficiles des employés (heures supplémentaires, travail le week-end, congés problématiques).
40. Gérer un employé en situation de handicap ou qui a besoin d'aménagements spécifiques.
41. Gérer un collaborateur à forte personnalité, dominant, ou intimidant.
42. S'assurer que les employés plus réservés ou introvertis trouvent leur place et s'expriment.
43. Faire face à des employés surmenés ou qui peinent à concilier vie professionnelle et personnelle.
44. Gérer la mauvaise gestion du stress collectif ou individuel dans l'équipe.

6. Difficultés liées à la vie en équipe, aux rôles de chacun et aux règles

Cette section concerne les dynamiques d'équipe, le respect des règles et des décisions, ainsi que la gestion des diversités et des changements au sein de l'organisation.

45. Gérer un collaborateur ou une équipe qui conteste systématiquement les décisions de la hiérarchie ou les décisions stratégiques.
46. Gérer les tensions liées à des différences de culture, de génération, ou de style de communication, y compris les stéréotypes ou préjugés.
47. Annoncer et accompagner le changement (nouveaux outils, méthodes, restructuration, réductions d'effectifs).
48. Faire respecter une décision impopulaire auprès de l'équipe.
49. Faire preuve d'impartialité en cas de plainte ou de conflit impliquant un collaborateur ami.

- 50. Gérer le départ d'un collaborateur clé et la transmission de ses connaissances.
- 51. Gérer les problèmes liés à la gestion à distance (télétravail, équipes réparties).
- 52. Faire face à la frustration des employés face à des directives ou objectifs stratégiques changeants.
- 53. Gérer des problèmes d'éthique ou d'intégrité (comportements contraires aux valeurs/règles) ou le manque de respect des procédures internes.
- 54. Trouver l'équilibre entre pression des résultats et bien-être de l'équipe.

7. Difficultés liées à la reconnaissance et l'évolution des carrières

Cette dernière thématique regroupe les situations touchant aux aspirations professionnelles des collaborateurs, à leur rémunération et à leur développement de carrière.

- 55. Gérer la jalousie ou les tensions après une promotion interne.
- 56. Expliquer pourquoi un collaborateur n'a pas obtenu la promotion espérée ou gérer des attentes non justifiées en matière d'évolution.
- 57. Gérer la frustration d'un salarié estimant que sa rémunération est injuste.
- 58. Annoncer qu'un collaborateur sera remplacé ou que ses missions seront transférées.
- 59. Attribuer une promotion ou une augmentation de salaire de manière juste et transparente.
- 60. Gérer les perceptions d'injustice ou de manque d'équité concernant les opportunités (formation, évolution).
- 61. Gérer le développement des talents pour maximiser le potentiel sans créer de jalousie ou d'injustice perçue.