Soft skills

Assumir a liderança em situação difícil

Um dia para manter o seu papel de gestor quando a situação se degrada: perda de um cliente importante, incidente grave numa linha, reorganização, tensão social, atraso crítico numa entrega. Aprende a ler a situação, a fixar um rumo curto e claro, a falar à equipa sem esconder a realidade e a manter o empenho ao longo do tempo. As simulações são construídas a partir das suas próprias experiências.

Duração : 1 dia

Objetivos

1. Analisar uma situação difícil: factos, desafios, atores, margem de manobra
2. Adotar uma postura de líder: presença, coerência, calma visível para a equipa
3. Fixar um rumo de curto prazo e prioridades claras quando o horizonte é incerto
4. Anunciar uma má notícia ou uma decisão impopular com honestidade
5. Manter a coesão e o empenho da equipa até à saída da crise

Programa

Dia 1 — manhã

• O que torna uma situação difícil para um gestor: incerteza, pressão, emoções, desafios

• Analisar a situação: factos estabelecidos, incógnitas, atores, o que depende de si

• O que espera uma equipa em dificuldade: um rumo, informação, consideração

• Exercício: releitura de uma situação difícil vivida por cada participante

Dia 1 — tarde (oficina)

• Fixar um rumo curto: três prioridades, papéis claros, um ritmo de pontos de equipa

• Anunciar uma má notícia: preparação, mensagem, perguntas, seguimento dado

• Aguentar a longo prazo: sinais de desgaste da equipa, reconhecimento, rotatividade

• Oficina: simulações sobre casos trazidos pelos participantes, depois teste de conhecimentos

Metodologia

• Casos vividos trazidos pelos participantes, analisados em subgrupos

• Simulações de anúncio e de reunião de crise, observadas e analisadas

• Caso de um local industrial confrontado com a retirada de um lote e de uma agência de distribuição após a perda de um cliente

• Grelha de análise de situação reutilizável

• Comentários individuais do formador sobre a postura de cada um

Avaliação e documentos

Teste de conhecimentos e simulação de anúncio avaliada em grelha de observação. Avaliação a quente em D+1; certificado numerado verificável online para cada participante, relatório de formação para a empresa.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Para a decisão na urgência, ver «Decidir depressa sob pressão» (meio dia). O domínio das próprias emoções é aprofundado em «Manter a calma sob pressão: emoções e stresse».

Informações práticas

Duração	1 dia
Público	Gestores, responsáveis de local ou de serviço, membros de comité de direção
Pré-requisitos	Experiência de chefia recomendada
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

Qual a diferença para «Decidir depressa sob pressão»?
«Decidir depressa sob pressão» incide sobre a decisão tomada em alguns minutos ou algumas horas. Este dia incide sobre a condução de uma equipa durante um período difícil de vários dias ou várias semanas.

É preciso já ter vivido uma crise?
Não, mas cada participante é convidado a trazer uma situação tensa que tenha vivido ou que receie. Casos preparados pelo formador completam os do grupo.

A comunicação de crise externa é tratada?
Não. O dia incide sobre a liderança interna: a equipa, os colegas, a hierarquia. As relações com a imprensa ou as autoridades são matéria de um dispositivo de comunicação de crise próprio da empresa.

Um comité de direção pode frequentá-la em conjunto?
Sim. Reunir os membros de um mesmo comité permite trabalhar sobre cenários próprios da empresa e clarificar previamente o papel de cada um.