

TÉMOIGNAGE

Gérer des situations problématiques



Développer ses compétences transversales



Jérémie Defontaine

Chargé d'accompagnement
socio-professionnel



« Une expérience m'a particulièrement marqué lors de mon accompagnement à l'E2C. J'accompagnais un stagiaire qui avait une très faible estime de lui-même, en grande partie à cause d'un bégaiement dont il avait souffert enfant et adolescent. Il évitait autant que possible les situations où il devait parler en public. Un jour, une entreprise partenaire nous a sollicités pour un séminaire réunissant 500 salariés, et nos stagiaires étaient chargés de l'accueil et du service. Pour lui, c'était un véritable défi, et l'idée même de cette mission le plongeait dans une grande anxiété.

Le travail de préparation a été essentiel. Le contexte et le déroulement de l'évènement lui ont été expliqués en détail afin qu'il puisse se projeter et réduire son anxiété. Nous avons travaillé étape par étape : il a commencé par observer, puis il a engagé de petites interactions individuelles avant de se sentir prêt à gérer des échanges avec plusieurs personnes à la fois.

Pour surmonter cette situation, plusieurs éléments ont été déterminants : adopter une posture ouverte et utiliser un langage corporel positif, notamment le sourire, afin d'influencer la perception des autres et renforcer sa confiance en lui-même. Nous avons également souligné l'importance d'accepter l'imperfection, c'est-à-dire comprendre que des erreurs peuvent survenir et qu'elles font partie du processus d'apprentissage.

Gérer une situation problématique ne signifie pas tout contrôler immédiatement, mais plutôt savoir analyser, prioriser et avancer intelligemment. Dans un contexte professionnel, cette aptitude est essentielle : elle prouve qu'on est capable de prendre du recul et de trouver des solutions face aux défis. Finalement, ce stagiaire a terminé la mission avec une fierté qu'il n'aurait pas imaginée au départ, et cette expérience lui a montré qu'il était bien plus capable qu'il ne le pensait.