

Gestion des conflits – Agilité comportementale

Mis à jour le 28 mai 2025

Conditions d'entrée et prérequis

Pas de prérequis

Niveau d'entrée

Sans diplôme

Public visé

Personnels de direction et d'encadrement, managers et responsables d'équipe, agents et salariés, personnels d'accompagnement, formateurs. Toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses relations avec les autres.

Rythme

Temps plein

Durée en centre

16 heures

Validation

Certificat de réalisation de la formation

Certification

Non

Modalités d'évaluation

Evaluation des acquis en cours de formation, auto-évaluation, questionnaire de satisfaction

Entrée et sortie permanente

Non

Objectifs professionnels

Objectifs de l'action :

- Bien gérer l'expression de ses émotions et la réponse que l'on donne à celles des autres, rester aux commandes de ses comportements relationnels
- Optimiser l'harmonie et l'efficacité de sa communication interpersonnelle
- Sortir de situations relationnelles dégradées et rétablir la qualité des échanges
- Aider une personne sous stress à en sortir
- Optimiser la coopération, la cohésion d'une équipe

Compétences cible :

- Identifier et analyser la communication verbale et non verbale de son interlocuteur afin de déterminer ses préférences comportementales et opérer un diagnostic de sa gestion du stress
- Gérer l'expression dysfonctionnelle des émotions de son interlocuteur causée par le stress en s'adaptant à son mécanisme émotionnel et afin de favoriser une expression émotionnelle appropriée et authentique

Contenu

- Lancement de la formation
 - Présentation de l'objectif pédagogique, du programme et des outils
 - Présentation de l'esprit et de l'approche de « l'Agilité comportementale » qui définit la formation
- Module 1 : Notions fondamentales
 - Ouverture et fermeture à l'autre
 - Besoins relationnels, stress et comportements
 - Comment aider l'autre à gérer son stress
 - L'intelligence émotionnelle en action
- Module 2 : Modélisation comportementale
 - Illustration : jeux de rôles passivité et agressivité
 - Construction des profils psychologiques et des préférences comportementales : caractéristiques des différents registres de communication ; besoins, dynamique principale, qualités, défauts
 - Profil de communication, profil de principes directeurs : débriefing
- Module 3 : Agilité comportementale en pratique
 - Mode d'intervention/d'adaptation face à une personne sous stress :
 - Nourrir ses besoins psychologiques
 - Gérer l'expression inappropriée de ses émotions
 - L'accompagner pour qu'elle retrouve ses qualités et compétences
 - Les dimensions-clés du leadership pour favoriser :
 - La prise de responsabilité et l'autonomie
 - Le développement des compétences
 - L'efficacité et les performances
 - Conception et mise en pratique de la stratégie de communication

Modalités pédagogiques

Exposés, jeux de rôle, exercices

supports de cours, quizz, outils ComProfiles®

Gestion des conflits – Agilité comportementale

Profil des intervenants

Claudie SELIG, formatrice cap Intelligence Emotionnelle



**cap Intelligence
Émotionnelle**

Vos besoins deviennent nos objectifs

Durée

14h réparties sur 2 journées, consécutives ou non + 2h de suivi à distance à 1 puis 3 mois

Délais et modalités d'accès

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Néanmoins, veuillez nous contacter pour une étude personnalisée et définir un projet adapté à vos besoins.

Référent handicap

Toutes nos formations sont accessibles à la candidature de personnes en situation de handicap. Nos référents handicap sont à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques et l'adaptation de votre formation. handicap@strasbourg.greta.fr

Réseau

- GRETA STRASBOURG EUROPE (GSE)
- 22 rue du Lixenbuhl
67402 ILLKIRCH - GRAFFENSTADEN
- contact@strasbourg.greta.fr
- 03 88 40 77 00
- www.greta-alsace.fr
- SIRET : 19672198900040
- Numéro d'activité : 4267P000867