



Christelle
DANGLA
Consultante-Formatrice

ICPF
Certification **PRO**
Consultant formateur Confirmé

Savoir gérer des conflits

Objectif professionnel	Savoir gérer les conflits au quotidien
Objectif de développement des compétences professionnelles	Communiquer efficacement. Instaurer un climat propice à la communication. Appréhender la gestion des conflits. Mettre en œuvre une démarche de prévention des conflits. Savoir gérer les conflits.
Public concerné	Toute personne, dans le cadre de son activité professionnelle
Prérequis	Aucun prérequis nécessaire pour suivre la formation.
Méthode pédagogique	Approche Par Compétences : apprentissage par l'expérience et sur la pratique réflexive avec accompagnement de la formatrice
Moyens mis en œuvre	Élaboration de supports pédagogiques et techniques.
Techniques pédagogiques	Sketch, films, mises en situation, exercices, études de cas.
Modalités d'évaluation	Évaluation pédagogique diagnostique en début de formation. Évaluation formative/acquisition de compétences au fur et à mesure de la formation. Questionnaire d'évaluation de la formation par le participant, à chaud à la fin de la formation. Questionnaire d'évaluation de la mise en œuvre des compétences développées, à froid environs 6 mois après la fin de la formation. Remise d'un certificat de réalisation/Attestation de présence, assiduité et fin de formation, qui précise le niveau d'atteinte des objectifs de développement des compétences professionnelles.
Durée	Présentiel - 2 jours (14 heures)
Horaires	9 h 00 - 12 h 30 et 13 h 30 - 17 h 00
Lieu	À définir – Possibilité en visio.
Répartition du temps	Théorie : 30 % Pratique : 70 %
Participants	Format groupe : liste à fournir. Nombre maxi : 16 personnes.
Intervenante	Christelle DANGLA - Consultante formatrice certifiée ICPF & PSI

TFS LC - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06.61.22.53.21 – www.christelledangla.fr – E.mail : christelle.dangla@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS LC.

Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

Programme de formation et de développement des compétences professionnelles

La communication

- Les principes de base de la communication
- Les différents canaux de communication
- Les différents modes de fonctionnement des individus
- La précision du langage
- Savoir tirer parti de ses compétences
- Comment optimiser la relation avec l'autre ?
- Comment créer et maintenir un objectif de communication ?
- Comment développer vos potentialités et devenir plus performant(e) ?
- Comment apprendre à gérer une situation émotionnellement forte ?

Les signes de reconnaissance (strokes)

- Les différents signes
- Les règles des différents signes
- Le langage des signes

Les scénarios possibles

- Les positions : la façon dont on se voit et dont on voit les autres
- Les injonctions : les messages d'interdit
- Les permissions : les autorisations

Les jeux psychologiques

- Définir un jeu
- Repérer le jeu
- Décrypter les processus

Les conflits et les groupes

- Définition du conflit
- Les différents types de conflits
- Les sources de conflits
- Les attitudes dans les conflits

La résolution des conflits

- Le recours à la hiérarchie
- L'arbitrage
- La médiation
- La négociation
- La prévention

Mise à jour le 02/01/2024

TFS LC - Christelle DANGLA

15 rue la ronde des charmes – 33460 MACAU – Mobile : 06.61.22.53.21 – www.christelledangla.fr – E.mail : christelle.dangla@orange.fr

N° Siret : 510 936 065 00026 - Code APE : 8559A

Déclaration d'activité enregistrée sous le n°72 33 07699 33 auprès du Préfet de la région Nouvelle Aquitaine. Ce numéro d'enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Membre d'une association agréée par l'administration fiscale acceptant à ce titre le règlement des honoraires par carte bancaire ou par chèque libellé à TFS LC.

Titulaire d'un contrat d'assurance Responsabilité Civile Professionnelle.