

# FORMATION GESTION DES CONFLITS

5 à 9 mois

100% en ligne

Professionalisante



# Formation Gestion des conflits

Apprenez à gérer des conflits pour désamorcer les tensions et instaurer un climat de travail serein et propice à la productivité grâce à notre formation Gestion des conflits en distanciel.

**FORMATION PROFESSIONNALISANTE**

**5 à 9 mois**



## **DURÉE**

Durée estimée de l'action de formation : 14 heures en e-learning à distance



## **ÉVALUATION**

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne durant la formation



## **PRÉREQUIS**

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation

## **OBJECTIF DE LA FORMATION**

- Mettre en œuvre des stratégies pour **analyser, et résoudre efficacement les conflits**
- Structurer et conduire un **processus de médiation**
- Réguler ses émotions personnelles** et celles des autres
- Prévenir les tensions** et maintenir un **environnement harmonieux**
- Améliorer le climat de travail**

# PROGRAMME DE FORMATION

## MODULE 1 - Détecter et prévenir les tensions

3 heures

- ✓ Détecter les signes avant-coureurs : Identifier les comportements annonçant un conflit
- ✓ Comprendre les types de conflits : Analyser les causes et impacts des tensions
- ✓ Repérer les biais de perception : Identifier les décalages qui alimentent les conflits
- ✓ Prévenir et désamorcer : Utiliser des outils pour anticiper et gérer les conflits
- ✓ Objectif : Anticiper, comprendre et désamorcer les conflits pour maintenir un climat de travail serein et productif

## MODULE 2 - Comprendre les causes des conflits

3 heures

- ✓ Identifier les causes des conflits : Analyser les origines techniques, économiques et relationnelles des tensions
- ✓ Comprendre les impacts des décalages : Détecter les erreurs d'interprétation et les manques d'information qui alimentent les conflits
- ✓ Reconnaître les facteurs internes et externes : Utiliser des outils d'analyse pour prévenir et gérer efficacement les sources de conflit)
- ✓ Objectif : Identifier et analyser les causes des conflits pour mieux les prévenir et les résoudre efficacement

## MODULE 3 - Les carburants et la montée des tensions

3 heures

- ✓ Identifier les causes internes et externes : Reconnaître les émotions et facteurs contextuels qui alimentent les conflits
- ✓ Comprendre l'escalade des tensions : Analyser les réactions qui intensifient les désaccords
- ✓ Évaluer l'impact des témoins : Mesurer l'influence de l'opinion publique sur les conflits
- ✓ Lever les barrières de communication : Dépasser les obstacles qui bloquent le dialogue
- ✓ Prévenir et désamorcer les tensions : Appliquer des techniques pour éviter l'aggravation des conflits.
- ✓ Objectifs : Comprendre les facteurs qui alimentent les conflits pour anticiper, désamorcer les tensions et rétablir un dialogue constructif.

## MODULE 4 - Chemins de résolution et gestion active des conflits

3 heures

# PROGRAMME DE FORMATION

- ✔ Identifier les approches : Comprendre négociation, médiation et arbitrage
- ✔ Communiquer avec assertivité : Exprimer clairement ses besoins et positions
- ✔ Reconnaître les responsabilités : Assumer sa part pour un dialogue constructif
- ✔ Gérer les conflits collectifs : Favoriser un échange ouvert et productif
- ✔ Proposer des solutions durables : Élaborer un plan d'action efficace
- ✔ Objectifs : Maîtriser le langage non-verbal pour renforcer la crédibilité de sa communication et mieux comprendre les intentions et émotions de ses interlocuteurs

## MODULE 5 - Après le conflit – Tirer des leçons et aller de l'avant

2 heures

- ✔ Clôturer de manière constructive : Appliquer un processus de résolution pour garantir une fin apaisée et productive
- ✔ Rétablir la confiance : Renforcer les relations entre les parties pour éviter des récives
- ✔ Tirer des apprentissages : Identifier les leçons du conflit pour mieux anticiper les situations futures
- ✔ Prévenir les conflits futurs : Mettre en place un plan d'action pour gérer efficacement les tensions à venir
- ✔ Objectifs : Comprendre les facteurs qui alimentent les conflits pour anticiper, désamorcer les tensions et rétablir un dialogue constructif.

# VOTRE EXPÉRIENCE



Notre plateforme d'apprentissage en ligne a été conçue pour vous offrir une formation fluide et interactive. Avec des supports variés et un accès simplifié, vous progressez à votre rythme et dans les meilleures conditions.

## LES SUPPORTS PÉDAGOGIQUES



### COURS VIDÉO DE HAUTE QUALITÉ

Plongez dans nos cours vidéo de haute qualité, disponibles 24h/24 pour un apprentissage efficace et une expérience d'apprentissage enrichissante.



### EXERCICES ET CAS PRATIQUES

Mettez en pratique ce que vous avez appris avec nos exercices et cas pratiques conçus pour renforcer votre compréhension et affiner vos compétences.



### SUPPORTS ÉCRITS TÉLÉCHARGEABLES

Accédez à un condensé des informations des vidéos grâce à nos supports écrits téléchargeables, permettant une révision efficace où que vous soyez.



### QUIZ EN FIN DE MODULE

Mesurez votre compréhension avec nos quiz en fin de module, conçus pour vous auto-évaluer et valider efficacement vos acquis.



### WEBINAIRES DE FORMATION

Enrichissez votre expérience d'apprentissage avec nos webinaires interactifs ! Profitez de discussions et de conseils enrichissants pour élargir vos connaissances.



### SYNTHÈSES ET MISES EN SITUATION

Découvrez la réalité du métier à travers nos saynètes et mises en situation, et plongez dans des expériences concrètes pour affiner vos compétences.

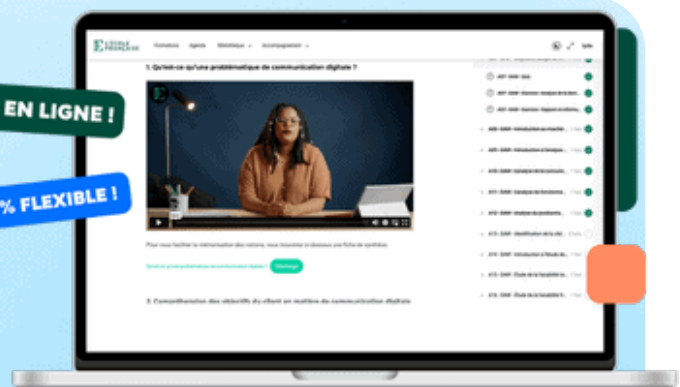
## LA PLATEFORME DE FORMATION

- Accessible 24h/24 et 7j/7
- Facile à prendre en main
- Suivi de la progression
- Possibilité de replay
- Prise de rendez-vous intégrée

**VOTRE RÉUSSITE COMMENCE ICI !**

100% EN LIGNE !

100% FLEXIBLE !



# L'ACCOMPAGNEMENT



Découvrez l'accompagnement sur mesure de L'École Française conçu pour garantir votre réussite et faciliter votre parcours de formation.

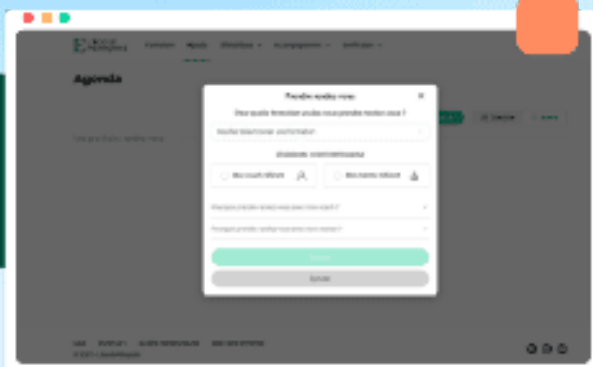
## VOTRE MENTOR DÉDIÉ : UN PROFESSIONNEL DU SECTEUR

- **Conseils pro** : Vous partage des conseils et astuces basés sur une riche expérience dans le domaine
- **Évolution des compétences** : Revient sur les notions clés et donne des explications détaillées
- **Boost de motivation** : Écoute et encourage pour surmonter les moments de doute et de challenge
- **Orientation carrière** : Informe et conseille pour aider à définir et à réaliser les objectifs professionnels
- **Retours continus** : Vous fait des retours réguliers et constructifs pour optimiser l'apprentissage



### SES MISSIONS :

Vous projeter dans la réalité du secteur et partager des conseils clés pour réussir professionnellement.



## VOTRE RENDEZ-VOUS EN 1 CLIC

- Depuis l'onglet Agenda
- Sur le créneau qui vous convient
- Avec le mentor de votre choix
- Pour répondre à toutes vos questions
- Et bien plus encore !

**VOTRE SÉANCE INDIVIDUELLE VOUS ATTEND**

# NOTRE OFFRE

Découvrez notre offre, élaborée pour répondre précisément à vos besoins et vous offrir une expérience d'apprentissage unique et de qualité, adaptée à votre projet.

**75€**

**par mois pendant 9  
mois soit 675€**

## CONTENUS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Cours vidéo animés par des formateurs experts produits dans nos studios
- ✓ Fiches synthèse et supports PDF téléchargeables
- ✓ Approche pratique : quiz, exercices et mises en situation
- ✓ Accès illimité aux contenus à vie\*

## ACCOMPAGNEMENT EXPERT

- ✓ Masterclass interactives animées en direct par un professionnel du secteur
- ✓ Séances de mentorat avec un expert de votre filière pendant 9 mois
- ✓ Accompagnement personnalisé par nos coaches jusqu'à la certification

\* Sous réserve de terminer votre formation dans les délais impartis

## LES FINANCEMENTS

Pour faciliter l'accès à nos formations, plusieurs financements sont à votre disposition. Vous pouvez choisir de financer votre formation :



Avec votre carte bancaire au comptant ou en mensualités



Par votre entreprise grâce à son Plan de Formation ou son Opérateur de compétences

# LES AVIS DE NOS APPRENANTS

Charlotte — ★★★★★

”

*Formation très complète et suivi réactif. Un grand merci à mon coach et mon mentor*

## Le projet

Après avoir suivi plusieurs formations en management, gestion des conflits et prise de parole en public avec L'École Française, Charlotte a franchi une nouvelle étape dans sa carrière. Forte des compétences acquises et de la confiance développée au fil de son parcours, elle a décroché un poste de directrice adjointe Groupes & Événements dans un hôtel parisien renommé, où elle encadre aujourd'hui une équipe de quatre personnes aux côtés de la direction.

” — Nicolas — ★★★★★

*Très bonne école avec des cours très complets et un suivi sérieux de la part de l'équipe pédagogique. Je recommande...*

” — Christophe — ★★★★★

*Interlocuteur accessible par téléphone Réactive professionnel Merci a l'équipe*

” — Alix G — ★★★★★

*J'ai beaucoup apprécié l'Ecole Française par son savoir faire et par la disponibilité de son personnel.*

# LES POINTS CLÉS



## ACCOMPAGNEMENT

**Coaching personnalisé**  
Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

**Mentorat illimité**  
Profitez de séances privées avec un expert du secteur. Corrections d'exercices, révisions, projet professionnel, il vous guide vers la réussite.

**Service client prioritaire**  
Un problème ? Une question ? Un besoin ? Obtenez une réponse dans les plus brefs délais par mail ou par téléphone.



## COMPÉTENCES

**Cours vidéo accessibles à vie**  
Accédez à vos contenus de formation en illimité et l'ensemble de leurs mises à jour à vie.

**Préparation aux examens**  
Annales, examens blancs, conseils, obtenez votre diplôme dans les meilleures conditions.

**Approche pratique**  
Entraînez-vous grâce aux nombreux exercices, quiz et cas pratiques disponibles.



## EXPERTISE

**Conférence spécialisées**  
Profitez de l'accompagnement 100% sur mesure pour avancer sereinement dans votre formation.

**Masterclass interactives**  
Vivez des moments d'échanges avec un professionnel du secteur autour de thématiques clés en lien avec votre formation.



# Modalités

Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance

1- Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation :

**Florence Tersiguel :**

Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de L'École Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

**Alexandre Tirman :**

Directeur des consultants pédagogiques de L'École Française, assisté d'une équipe de conseillers experts métiers dédiés par parcours de formation.

**2- Les modalités techniques selon lesquelles le stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes**

Pendant toute la durée de la formation, le stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de L'École Française.

Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse :

**[support@lecolefrancaise.fr](mailto:support@lecolefrancaise.fr)**. Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via la plateforme Calendly intégrée dans la plateforme e-learning.

Les professionnels experts disposent des qualités suivantes : fibre pédagogique, aisance orale, écrite et relationnelle, expertise métier.

3- Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai maximal de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante :

**[support@lecolefrancaise.fr](mailto:support@lecolefrancaise.fr)**



# Modalités



## **ÉVALUATION DES RÉSULTATS ET MODALITÉS DE SUIVI DE L'ACTION DE FORMATION**

Chaque complétion d'un chapitre (ex. : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aura pas exécuté la totalité de l'action de formation.

# ACCESSIBILITÉ HANDICAP

**Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone. Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier de manière autonome de l'ensemble des services proposés :**

Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus vidéo et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéos, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80 % des contenus vidéo) et la réalisation des quiz en ligne nécessaires à la réalisation de la formation.

Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéos et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quiz en ligne sans être accompagnées.

Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.



**E** L'ÉCOLE  
FRANÇAISE



[lecolefrancaise.fr](https://lecolefrancaise.fr)

