

**PROGRAMME DE FORMATION**

# Gestion des conflits

1 mois

100% en ligne

Professionalisante

**Vous souhaitez développer des compétences en gestion des conflits ?**



Développez vos compétences en gestion des conflits, communication assertive et résolution de désaccords avec notre formation.



## SOMMAIRE

<u>Les informations pratiques</u>	3
<u>Le programme de formation</u>	4
<u>Une formation pratique</u>	6
<u>Notre accompagnement</u>	7
<u>Notre offre</u>	8
<u>Les modalités de formation et d'évaluation</u>	9



# GESTION DES CONFLITS

Cette formation professionnalisante vous offre toutes les clés essentielles pour garantir votre succès dans votre parcours professionnel.

## LES INFORMATIONS PRATIQUES

### Durée

- **Durée estimée de l'action de formation** : 14 heures en e-learning à distance
- **Temps de formation** : 1 mois  
*Vous disposez néanmoins de 2 mois pour réaliser votre action de formation*
- **Évaluation** : Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne

### Pour qui ?

- **Prérequis** : Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.
- **Motivations** : Maîtriser l'art de la gestion des conflits et devenir performant pour apaiser les tensions et favoriser un climat de travail serein et productif.

## LES OBJECTIFS DE LA FORMATION

Prêt à maîtriser les techniques les plus efficaces pour gérer et résoudre les conflits ? Découvrez les compétences clés que vous cultiverez tout au long de votre formation.

- Mettre en œuvre des stratégies pour analyser, → Communication non-violente et résoudre efficacement les conflits
- Structurer et conduire un processus de médiation → Prévention des tensions et maintien d'un environnement harmonieux
- Régulation des émotions personnelles et des autres → Optimisation du climat de travail



# PROGRAMME

**DURÉE : 3 H**

## DÉTECTER ET PRÉVENIR LES TENSIONS



- **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

**DURÉE : 3 H**

## COMPRENDRE LES CAUSES DES CONFLITS

- **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



# PROGRAMME

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisée suivant un format à distance.

**DURÉE : 3 H**

## LES CARBURANTS ET LA MONTÉE DES TENSIONS



- **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.

**OBJECTIF :**

Comprendre les facteurs qui alimentent les conflits pour anticiper, désamorcer les tensions et rétablir un dialogue constructif.

**DURÉE : 3 H**

## CHEMINS DE RÉOLUTION ET GESTION ACTIVE DES CONFLITS

- **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

**OBJECTIF :**

Maîtriser le langage non-verbal pour renforcer la crédibilité de sa communication et mieux comprendre les intentions et émotions de ses interlocuteurs



# PROGRAMME

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisée suivant un format à distance.

**DURÉE : 2H**



## APRÈS LE CONFLIT – TIRER DES LEÇONS ET ALLER DE L'AVANT

- **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 récurrences
- **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

**OBJECTIF :**

Comprendre les facteurs qui alimentent les conflits pour anticiper, désamorcer les tensions et rétablir un dialogue constructif.

# UNE FORMATION PRATIQUE

Découvrez les atouts majeurs qui font de notre formation en gestion de conflits la référence pour une carrière réussie.

## DES OUTILS ET TECHNIQUES UTILES AU QUOTIDIEN

Pour vous accompagner au mieux dans votre parcours, nous mettons l'accent sur des techniques et outils indispensables à maîtriser. Vous retrouverez ainsi au sein de votre formation :



- Résolution efficace des tensions au travail
- Méthodes de négociation et de médiation
- Formation adaptée aux besoins professionnels
- Ancrage dans la réalité professionnelle des apprenants

Maîtriser ces outils et techniques vous permettra de désamorcer les tensions, de résoudre les conflits efficacement et de maintenir un climat de travail serein et collaboratif.

## LES SUPPORTS DE FORMATION



### 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 autoévaluer et valider efficacement vos acquis.



### Études de cas

Plongez au cœur de la réalité du métier grâce à nos études de cas. Vivez des expériences concrètes qui vous permettront d'affiner et d'appliquer vos compétences.

# NOTRE 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

### MISSIONS

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



### SUPPORT

Notre support est disponible pour **répondre à vos questions** pendant toute la durée de votre formation.

Vous pouvez le joindre par mail à tout moment !

**Un soutien indispensable pour la réussite de votre formation.**

# 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.



99€

par mois pendant  
5 mois soit 495€

## INCLUS

- ✓ Mentorat avec un professionnel du secteur : 2 rendez-vous privés pendant 1 an
- ✓ Vidéos accessibles pendant 1 an
- ✓ Cours vidéo tournés dans nos studios pour garantir la qualité
- ✓ Exercices, quiz et cas pratiques
- ✓ Fiches pratiques et supports de cours téléchargeables
- ✓ Webinaire d'entrée en formation et conseils méthodologiques
- ✓ Service client par e-mail, tchat et téléphone

## 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

# 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 Gilbert-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.
- **Sibel Yener** : Maîtrise Commerce international, IAE Perpignan, Directrice des consultants pédagogiques de l'École Française, assistée 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 de maximum de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : [support@lecolefrancaise.fr](mailto:support@lecolefrancaise.fr)

## 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.
- À l'issue de la formation, les Stagiaires recevront une attestation de formation de la part de l'École Française. Celle-ci sera à télécharger sur la plateforme e-learning.

# 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.

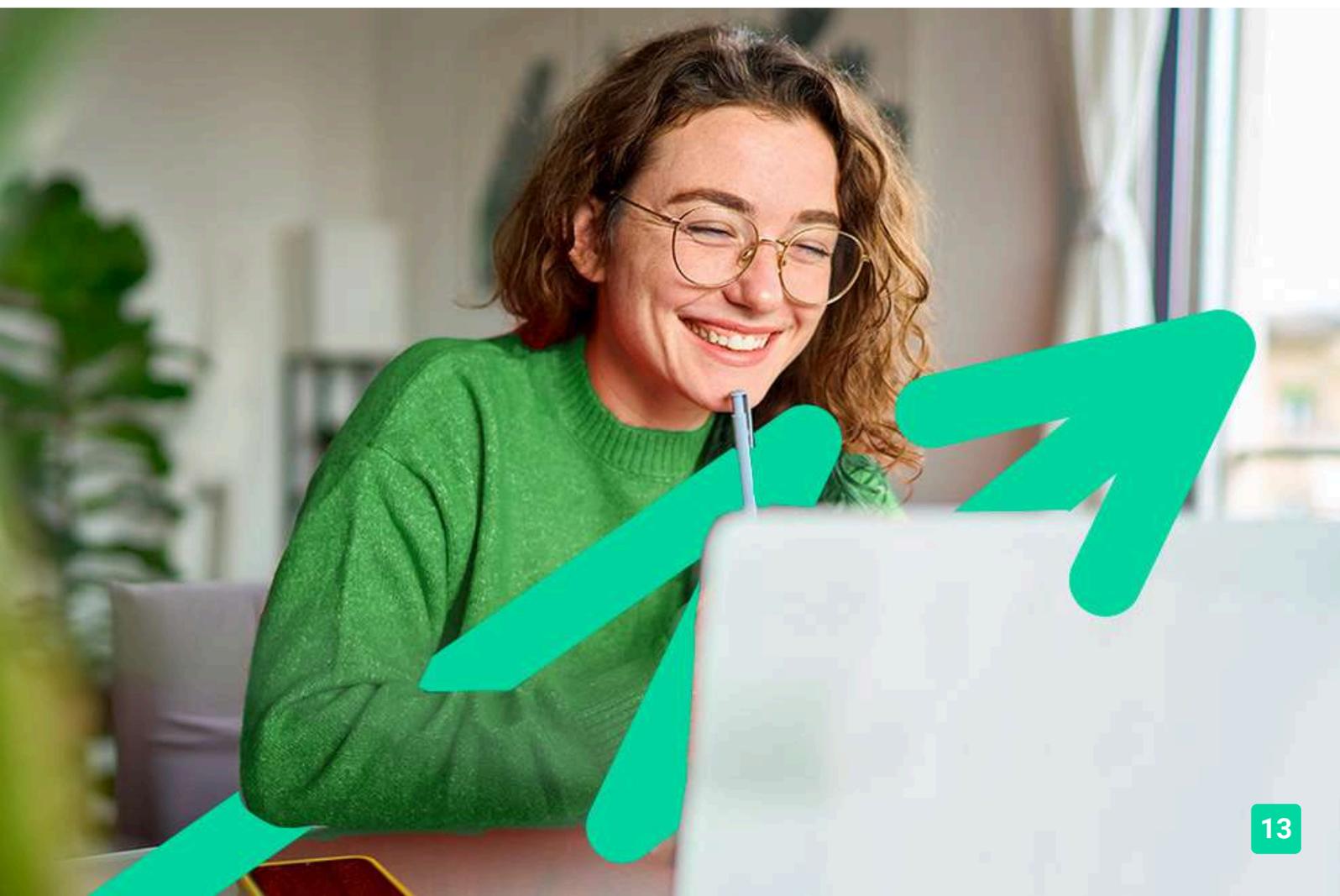
Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier, de manière autonome, de l'ensemble des services proposés :

→ 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 nécessaire à la réalisation de la formation.**

→ Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéo 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.**





# L'ÉCOLE FRANÇAISE



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

