

# FORMATION GESTION DE CONFLITS

APPRENEZ À PRÉVENIR ET DÉSAMORCER LES TENSIONS GRÂCE À UNE COMMUNICATION ADAPTÉE ET BIENVEILLANTE

#### Public concerné:

Managers, responsables RH, chefs d'équipe, formateurs, responsables de service, consultants et tout professionnel amené à <u>aérer des désaccords, tensions ou conflits dans un environnement multilingue</u> et multiculturel

# Prérequis:

Aucun niveau minimum requis.

Un test de positionnement et/ou un entretien oral permet d'évaluer les connaissances initiales et d'adapter le parcours à chaque participant.

# Objectifs généraux:

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Identifier les sources et typologies de conflits au travail.
- Comprendre les différences culturelles et interpersonnelles qui influencent les échanges.
- Développer une communication constructive, assertive et apaisée.
- Désamorcer les tensions avec diplomatie et empathie.
- Transformer les conflits en opportunités de coopération et d'amélioration.
- Maintenir un climat de travail positif et productif dans un environnement multiculturel.

# THÉMATIQUES ABORDÉES

Le contenu est personnalisé selon la langue choisie (anglais, espagnol, italien, allemand, etc.) et le contexte professionnel (management, RH, service client, etc.).

# Analyse et typologie des conflits

- Identification des causes et des dynamiques de conflit au travail.
- Compréhension des enjeux personnels, hiérarchiques ou culturels.
- Impact des différences culturelles sur la perception des tensions.

#### Communication constructive

- Outils de communication non violente (CNV).
- Techniques d'écoute active, reformulation et empathie.
- Expressions et vocabulaire pour apaiser et clarifier les échanges.

# Stratégies de médiation et de résolution

- Méthodes de négociation et de médiation en contexte professionnel.
- Postures de neutralité et de bienveillance.
- Gestion des émotions et maintien du contrôle dans les situations tendues.

#### Pratique et mise en situation

- Jeux de rôle : gestion de conflits interculturels et interpersonnels.
- Études de cas réels : désaccords hiérarchiques, conflits d'équipe, incompréhensions culturelles.
- Élaboration de plans d'action et de suivi post-conflit.

#### PERSONNALISATION DU PARCOURS

Chaque programme est personnalisé à partir du test de positionnement et du questionnaire d'analyse des besoins. Le formateur élabore un plan de formation adapté au profil, au rythme et aux objectifs de l'apprenant.

#### **ORGANISATION DE LA FORMATION**

#### • Équipe pédagogique

Formateurs expérimentés, natifs ou bilingues, spécialisés dans le domaine professionnel. Ils suivent une formation continue et sont sélectionnés pour leur pédagogie et capacité d'adaptation. Le nom et la biographie du formateur sont communiqués à l'apprenant avant le début du parcours.

#### • Durée et format

- Formation dispensée en présentiel ou en visioconférence.
- Cours individuels ou en petits groupes homogènes (maximum 6 participants).
- Volume horaire : de 10 à 60 heures selon les besoins.
- Rythme adaptable: intensif, semi-intensif ou extensif.

#### Exemple de parcours type - 20 heures :

- 10 séances de 2h ou 20 séances d'1h, en centre ou à distance.
- Progression linguistique centrée sur les besoins du poste.

Tarif: Sur devis

#### **MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- Documents authentiques (vidéos, articles, supports audio)
- Exercices de compréhension, jeux de rôle, simulations professionnelles
- Plateforme e-learning avec contenus scénarisés et autocorrigés
- Ressources complémentaires envoyées par mail ou distribuées après chaque session

#### DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

#### Suivi de l'exécution

- Feuilles de présence signées (papier ou numérique)
- Emargement par demi-journée

# Évaluations tout au long du parcours

- Évaluation initiale (orale + écrite)
- Appel téléphonique de suivi après le 3e cours
- Évaluation intermédiaire : questionnaire à mi-parcours, analyse pédagogique et ajustements si besoin
- Évaluation continue des progrès dans chaque thématique

# Fin de formation

- Questionnaire de satisfaction
- Entretien bilan avec la responsable pédagogique
- Rapport de progression individualisé
- Attestation de fin de formation
- Certification au choix (Toeic, Lilate, Cloe, Bright...)

# MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Inscriptions toute l'année (sous réserve de disponibilité)

- Test de niveau + analyse des objectifs en ligne
- Intégration sous 10 jours après validation du devis et résultats du test de niveau (14 jours pour le financement CPF)

#### **ACCESSIBILITÉ**

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

- Des aménagements pédagogiques sont possibles pour les personnes avec troubles sensoriels, moteurs, cognitifs, ou psychiques
- Entretien possible avec la référente handicap pour identifier les besoins spécifiques

# ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE

- Assistance pédagogique assurée par le formateur tout au long du parcours
- Assistance technique (connexion, plateforme, documents) :
- Tél.: 02 51 95 21 05
- Email: admin.ew@centre-formation-langues.fr
- Disponibilité : du lundi au vendredi, 9h00 12h00 / 13h30 17h30

V2 (Dernière version : 16/10/25 conforme aux exigences réglementaires en vigueur)