FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

La résolution de conflits (e-learning)

Le 21/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Comprendre et définir les conflits ;
- Identifier les types et les phases des conflits ;
- Améliorer les compétences de communication pour résoudre les conflits ;
- Acquérir des techniques pour aider à surmonter les conflits chez les autres.

CONTENU

MODULE 1 Aperçu du cours
MODULE 2 Définir les conflits
MODULE 3 Types de conflits
MODULE 4 Conflit ouvert et conflit caché
MODULE 5 Comportement spontané et réfléchi
MODULE 6 La fenêtre Johar
MODULE 7 Les étapes du conflit
MODULE 8 Le rôle de la communication
MODULE 9 Techniques d'écoute active
MODULE 10 Compétences en paraphrases
MODULE 11 Des questions percutantes
MODULE 12 Langage corporel
MODULE 13 Les conflits et leur résolution
MODULE 14 Aider les autres à surmonter les conflits

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Tout public

- Formation individuelle en e-learning distanciel asynchrone
- Disposer d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette avec une connexion Internet et d'un navigateur web : Google Chrome, Firefox.
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap (audiodescription et sous titrage non disponibles)**

DUREE

7 heures

PEDAGOGIE

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

PROGRAMME DE LA FORMATION

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants en ligne
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Questionnaire de positionnement
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Exercices sous formes d'ateliers pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Séquences pédagogiques regroupées en différents modules,
- Remise d'un support pédagogique
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382