

A group of six diverse people (three men and three women) are sitting around a wooden table in a bright, modern office setting. They are engaged in a meeting, looking at documents and a laptop. The background shows large windows with blinds and a cityscape. The overall atmosphere is professional and collaborative.

# PARLEZ LA LANGUE DE VOS AMBITIONS

## PROGRAMME GESTION DE CONFLITS

Apprenez à prévenir et désamorcer les tensions grâce à une communication adaptée

# PUBLIC CONCERNÉ

Managers, responsables RH, chefs d'équipe et toute personne amenée à gérer des désaccords professionnels.

## PRÉ REQUIS

Aucun pour les financements privés ou entreprise. Pour un financement via le CPF : Un niveau A2 minimum est requis.

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX :

Cette formation vise à renforcer la communication professionnelle  
À l'issue du parcours, le participant sera capable de :

- ✓ Identifier les sources de conflit au travail
- ✓ Comprendre les différences culturelles et interpersonnelles
- ✓ Développer une communication constructive
- ✓ Désamorcer les tensions avec diplomatie
- ✓ Transformer un conflit en opportunité d'amélioration
- ✓ Maintenir un climat de travail positif et productif

Les objectifs opérationnels seront identifiés suite à l'analyse des besoins et du niveau



# THÉMATIQUES ABORDÉES

Le contenu est adapté à la langue choisie (anglais, espagnol, allemand, italien, etc...) et au niveau du participant

- ✔ **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

Un programme détaillé et personnalisé est établi après l'analyse du niveau et des besoins de chaque participant. Cette personnalisation permet d'adapter le vocabulaire, les activités et le rythme aux objectifs spécifiques de l'entreprise et de ses collaborateurs.

## 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.

Notre force : une équipe de formateurs passionnés par la transmission, ancrés dans la réalité du terrain et capables de créer une atmosphère d'apprentissage dynamique, bienveillante et efficace.

## MOYENS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Documents authentiques (vidéos, articles, supports audio)
- ✓ Exercices de compréhension, jeux de rôle, simulations professionnelles
- ✓ Ressources complémentaires envoyées par mail ou distribuées après chaque session

# 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.

# MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCES

- 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)

**TARIFS :** Sur devis

# DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

## SUIVI DE L'EXÉCUTION

- Feuilles de présence signées (papier ou numérique)

## ÉVALUATIONS TOUT AU LONG DU PARCOURS

- Évaluation initiale (orale + écrite)
- Appel téléphonique de suivi après le 4<sup>e</sup> 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 proposé avec le référent formation
- Attestation de fin de formation
- Certification au choix ( Lilate, Toeic, Cloe...)

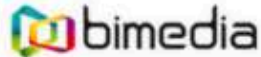
# ACCESSIBILITÉ

- 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. : 09.77.54.13.88
  - Email : [admin.ew@centre-formation-langues.fr](mailto:admin.ew@centre-formation-langues.fr)
  - Disponibilité : du lundi au vendredi, 9h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30

# ILS NOUS FONT CONFIANCE



*Parce que chaque projet  
est unique*

## Contactez-nous



Siège social  
73 Rue des Plesses  
85180 Les Sables d'Olonne

---



02.51.95.21.05

---



[contact@centre-formation-langues.fr](mailto:contact@centre-formation-langues.fr)

---



[www.centre-formation-langues.fr](http://www.centre-formation-langues.fr)

---



V2 (Dernière version : 08/04/26  
conforme aux exigences  
réglementaires en vigueur)