

Certificat Avancé

Techniques de Résolution de Conflits en Classe



Certificat Avancé

Techniques de Résolution des Conflits en Classe

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 mois
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Intensité: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne

Accès au site web: www.techtute.com/fr/psychologie/diplome-universite/diplome-universite-techniques-resolution-conflits-classe

Sommaire

01

Présentation

page 4

02

Objectifs

page 8

03

Direction de la formation

page 12

04

Structure et contenu

page 16

05

Méthodologie

page 20

06

Diplôme

page 28

01

Présentation

Il n'est pas toujours facile de résoudre les conflits qui surgissent entre enfants et adolescents. En plus de la volonté de l'adulte d'aider, des outils d'intervention sont nécessaires pour gérer les émotions et les perceptions qui découlent des situations. À ce stade, le travail du psychologue est d'une grande importance, car il peut être le moteur de la résolution de ces conflits qui peuvent survenir tant au niveau éducatif qu'avec les familles.

En ce sens, ce programme est une spécialisation qui compile ces outils de manière extensive et qui renforcera la capacité d'agir au plus haut niveau d'efficacité.



“

Connaître et savoir appliquer les outils de résolution des conflits est l'une des compétences les plus différenciantes chez un psychologue pour enfants et ce qui distingue un bon enseignant des autres"

Cette action éducative vise à former des psychologues plus compétents et préparés à travailler dans différents environnements socio-éducatifs et psychopédagogiques, en connaissant parfaitement les techniques les plus efficaces pour résoudre les conflits entre enfants et adolescents. Ainsi, à l'issue de la spécialisation, le professionnel sera parfaitement préparé à relever les défis en la matière, en prenant les mesures appropriées à tout moment.

Le corps enseignant est composé de professionnels du secteur en activité. De cette manière, nous nous assurons de vous offrir l'actualisation éducative que nous visons. Un cadre multidisciplinaire d'enseignants formés et expérimentés dans des environnements différents, qui développeront les connaissances théoriques, de manière efficace, mais, surtout, mettront au service du programme les connaissances pratiques issues de leur propre expérience: une des qualités différentielles de cette formation.

Cette maîtrise du sujet est complétée par l'efficacité de la conception méthodologique de ce Certificat Avancé Développé par une équipe multidisciplinaire d'experts en *e-Learning* il intègre les dernières avancées en matière de technologie éducative. De cette façon, vous pouvez étudier avec un assortiment d'outils multimédias confortables et polyvalents qui vous donneront l'opérativité dont vous avez besoin dans votre formation.

Le design de ce programme centre sur l'apprentissage par Problèmes: une approche qui conçoit l'apprentissage comme un processus éminemment pratique. Pour y parvenir à distance, nous utiliserons la télé-pratique: À l'aide d'un système vidéo interactif innovant, et du *Learning From an Expert* vous pourrez acquérir des connaissances comme si vous étiez confronté au scénario que vous apprenez à ce moment précis. Un concept qui vous permet d'intégrer et de fixer votre apprentissage de manière plus réaliste et permanente.

Ce **Certificat Avancé en Techniques de Résolution de Conflits en Classe** contient le programme académique le plus complet et le plus actuel du marché. Les principales caractéristiques sont les suivantes:

- ♦ Le développement de différents cas pratiques présentés par des experts en Médiation et Détection de Conflits en Classe
- ♦ Son contenu graphique, schématique et éminemment pratique fournit des informations scientifiques et pratiques sur les disciplines essentielles à la pratique professionnelle
- ♦ Actualité de la Médiation et Détection de Conflits en Classe
- ♦ Ses exercices pratiques où le processus d'auto-évaluation peut être utilisé pour améliorer l'apprentissage
- ♦ Il met l'accent sur les méthodologies innovantes en matière de médiation et de détection des conflits en consultation
- ♦ Les cours théoriques, questions à l'expert, forums de discussion sur des sujets controversés et travail de réflexion individuel
- ♦ Il est possible d'accéder aux contenus depuis tout appareil fixe ou portable doté d'une connexion internet



Apprenez à faire de votre pratique un lieu de développement et de croissance en gérant les différentes contingences avec habileté et succès"

“

Un programme pratique et réel qui vous donnera les outils dont vous avez besoin pour aider vos patients et leurs familles à sortir du conflit de manière positive et enrichissante”

Le corps enseignant du programme comprend des professionnels du domaine de la psychologie, qui apportent l'expérience de leur travail à cette formation, ainsi que des spécialistes reconnus de grandes sociétés et d'universités prestigieuses.

Grâce à son contenu multimédia développé avec les dernières technologies éducatives, les spécialistes bénéficieront d'un apprentissage situé et contextuel. Ainsi, ils se formeront dans un environnement simulé qui leur permettra d'apprendre en immersion et de s'entraîner dans des situations réelles.

La conception de ce programme est axée sur l'Apprentissage Par les Problèmes, grâce auquel le spécialiste doit essayer de résoudre les différentes situations de pratique professionnelle qui se présentent au cours de l'année universitaire. Pour ce faire, le professionnel sera assisté d'un système vidéo interactif innovant créé par des experts reconnus et expérimentés en Techniques de Résolution de Conflits.

Cette formation dispose du meilleur support didactique, ce qui vous permettra d'étudier d'une manière contextuelle qui facilitera votre apprentissage.

Ce Certificat Avancé 100% en ligne vous permettra de combiner vos études avec votre travail professionnel tout en améliorant vos connaissances dans ce domaine.



02 Objectifs

Au cours de ce Certificat Avancé, vous pourrez suivre un parcours complet qui vous conduira à atteindre vos objectifs de manière progressive et régulière. Cette spécialisation a été créée pour rendre les objectifs réalisables tout en maintenant un niveau de motivation qui vous pousse à vous développer et à vous améliorer du début à la fin. Tout cela vous aidera à être capable d'utiliser avec succès les techniques les plus efficaces de résolution des conflits dans les contextes socio-éducatifs et à tirer le meilleur parti de vos séances avec les patients à l'issue de la formation.



“

Au cours de ce Certificat Avancé, vous acquerez la capacité d'identifier les situations problématiques et d'agir sur elles de manière professionnelle, devenant ainsi un générateur d'opportunités de croissance pour tout centre socio-éducatif"



Objectifs généraux

- ♦ Détecter les patients présentant des caractéristiques compatibles avec des difficultés comportementales et/ou familiales pouvant prédisposer à un besoin de médiation
- ♦ Utiliser les principaux instruments d'évaluation, ainsi que les critères pour compléter le processus d'identification des besoins éducatifs spécifiques qui découlent de cette variabilité éducative et peuvent présenter des problèmes de comportement
- ♦ Gérer les techniques et les stratégies d'intervention éducative, ainsi que l'orientation de la réponse dans les différents domaines où il y a des problèmes de comportement dans la classe
- ♦ Gérer les situations de conflit et les comportements inadaptés en classe, ainsi que collaborer ou promouvoir des programmes intégraux dans le cadre du projet éducatif et du plan de médiation dans un centre
- ♦ Valoriser le rôle actif du psychologue dans la résolution des conflits et la médiation dans le contexte éducatif
- ♦ Encourager les habitudes et les comportements qui favorisent la coexistence à l'école
- ♦ Sensibiliser les élèves à leur rôle actif et à leur implication dans la reconnaissance, l'évitement et le contrôle des conflits de coexistence à l'école
- ♦ Détecter et affronter les problèmes qui conduisent à l'intolérance et à la violence





Objectifs spécifiques

Module 1. Modes d'enseignement de l'enseignant

- ♦ Apprendre à établir des accords gagnant-gagnant
- ♦ Apprendre à concrétiser les exigences minimales à respecter
- ♦ Apprendre à restaurer la douleur de la partie offensée

Module 2. La communication en situation de conflit

- ♦ Apprendre à communiquer de manière assertive
- ♦ Apprendre à me connecter avec mes minimums pour être respecté
- ♦ Apprendre à fixer des limites de manière non agressive

Module 3. Façons d'exprimer l'accord obtenu

- ♦ Apprendre les techniques d'expression des accords
- ♦ Développer la créativité
- ♦ Apprendre à apprécier la fin du conflit de manière active



Renforcez vos outils personnels dans les situations de conflit jusqu'à un niveau de sécurité qui vous permettra d'évoluer en tant que psychologue"

03

Direction de la formation

Dans le cadre du concept de qualité totale de toutes les formations de TECH, cette institution est fière de vous proposer un corps enseignant de très haut niveau, choisi pour son expérience avérée dans le domaine de l'éducation. Des professionnels de différents domaines et compétences qui composent un ensemble multidisciplinaire complet. Une occasion unique d'apprendre des meilleurs. Ainsi, à la fin de la spécialisation, le psychologue sera pleinement préparé à relever les défis de la résolution des conflits et à manier avec succès les techniques de résolution des conflits.



“

Placez-vous entre les mains des meilleurs experts en médiation et détection du conflit en classe et faites un saut en première ligne dans votre profession”

Direction



M. Guardia, Enrique Alonso

- Enseignant Avemarian
- Coach Educatif
- Spécialiste de la Jeunesse
- Formateur de formateurs en Enseignement Actif et Humour, au CEP et à la Diputation de Grenade
- Clown d'hôpital
- Conférencier
- Entrepreneur Social
- Community Manager
- Chercheur Université de Grenade - Hum727

Professeurs

Mme Alonso Guardia, Maria Isabel

- Enseignante en Éducation de la Jeunesse au Collège
- Enseignante en Éducation Primaire et en Pédagogie Thérapeutique
- Spécialiste de la Jeunesse
- Collaboratrice internationale

Mme Alvarez Jiménez, Maria Concepcion

- Pédagogue
- Enseignante
- Spécialiste de la Jeunesse dans le Programme des Jeunes d'Aldeas Infantiles
- Formatrice de formateurs en Enseignement Actif et Humour et à la Diputation de Grenade



04

Structure et contenu

Les contenus de cette formation ont été élaborés sur la base de deux mots d'ordre principaux: d'une part, leur actualité et leur efficacité, et d'autre part, la capacité d'intégration rapide et efficace des apprentissages par les étudiants. Cette combinaison permet aux patients d'apprendre de manière progressive et constante, évoluant dès le premier instant vers le plus haut niveau de compétence dans ce domaine de travail.



“

Un programme éducatif de haut niveau qui vous permettra d'appliquer les nouveaux concepts et stratégies dès les premiers instants grâce à son approche pratique et contextuelle"

Module 1. Modes d'enseignement de l'enseignant

- 1.1. Prendre conscience de mon style éducatif
 - 1.1.1. Commencez par apprendre à vous connaître
 - 1.1.2. Nous éduquons tous à partir du sac à dos
 - 1.1.3. Sur le concept d'autorité
 - 1.1.4. Quatre types de styles éducatifs
- 1.2. Le style permissif
 - 1.2.1. Caractéristiques du style permissif
 - 1.2.2. Caractéristiques des adultes
 - 1.2.3. Quelques idées si vous vous trouvez dans ce style
 - 1.2.4. Conséquences de ce style sur les enfants
- 1.3. Le style surprotecteur
 - 1.3.1. Caractéristiques du style permissif
 - 1.3.2. Caractéristiques des adultes
 - 1.3.3. Quelques idées si vous vous trouvez dans ce style
 - 1.3.4. Conséquences de ce style sur les enfants
- 1.4. Le style autoritaire
 - 1.4.1. Caractéristiques du style permissif caractéristique des adultes
 - 1.4.2. Quelques idées si vous vous trouvez dans ce style
 - 1.4.3. Conséquences de ce style sur les enfants
- 1.5. Le style coopératif
 - 1.5.1. Caractéristiques du style permissif
 - 1.5.2. Caractéristiques des adultes
 - 1.5.3. Quelques idées si vous vous trouvez dans ce style
 - 1.5.4. Conséquences de ce style sur les enfants
- 1.6. Comment parler pour que les enfants écoutent?
 - 1.6.1. Mécanismes pour faire écouter les enfants
- 1.7. Comment écouter pour que les enfants parlent?
 - 1.7.1. Mécanismes permettant aux enfants de parler

- 1.8. Une écoute active basée sur la validation de l'autre
 - 1.8.1. L'écoute par le comportement
 - 1.8.2. Nommer les sentiments
 - 1.8.3. Découvrir les besoins fondamentaux
 - 1.8.4. Le temps d'écouter
 - 1.8.5. Établir un contact visuel
- 1.9. Mesures à prendre pour modifier le comportement de mes élèves
 - 1.9.1. Définir le problème
 - 1.9.2. Aborder les problèmes un par un
 - 1.9.3. Être cohérent et constant
 - 1.9.4. Être positif
 - 1.9.5. Faire savoir à l'enfant ce que l'on attend de lui
- 1.10. Techniques de discipline de base
 - 1.10.1. Comment faire l'éloge?
 - 1.10.2. Comment l'ignorer?
 - 1.10.3. Comment récompenser?
 - 1.10.4. Comment punir?
 - 1.10.5. Technique du temps mort
 - 1.10.6. Chaises à problèmes
 - 1.10.7. Comment utiliser la surcorrection?

Module 2. La communication en situation de conflit

- 2.1. Communication
 - 2.1.1. Expéditeur
 - 2.1.2. Récepteurs
 - 2.1.3. Message
 - 2.1.4. Canaux de communication
- 2.2. Communication verbale, non verbale et paraverbale
 - 2.2.1. Communication verbale
 - 2.2.2. Communication non verbale
 - 2.2.3. Communication para-verbale

- 2.3. Communication invalidante
 - 2.3.1. Je gagne/tu perds
 - 2.3.2. Tu gagnes/je perds
- 2.4. La communication validée
 - 2.4.1. Je gagne/vous gagnez
 - 2.4.2. Je gagne et je vous aide à gagner
- 2.5. Le choix de la communication assertive dans les conflits
 - 2.5.1. Communication assertive dans les conflits
- 2.6. Comment faire des choix sains?
 - 2.6.1. La prise de décisions saines
- 2.7. Il y a trois doigts pointés vers moi: moi parce que tu es moi...
 - 2.7.1. Trois doigts pointant vers moi
- 2.8. Le choix de la non-violence: la communication non violente. Quatre contre un
 - 2.8.1. La communication non violente
- 2.9. La technologie au service de la communication
 - 2.9.1. Technologie et communication
- 2.10. Écouter et entendre
 - 2.10.1. Écouter
 - 2.10.2. Entendre

Module 3. Façons d'exprimer l'accord obtenu

- 3.1. Parvenir à des accords
 - 3.1.1. Consensus
 - 3.1.2. Compromis
 - 3.1.3. Le vote
 - 3.1.4. Report de la décision
 - 3.1.5. Solution paramétrable
 - 3.1.6. Arbitrage
 - 3.1.7. La pensée latérale
 - 3.1.8. *Plus Minus Interesting* (PMI)
 - 3.1.9. Matrice de décision
 - 3.1.10. Négociation

- 3.2. Souvenez-vous de votre objectif
 - 3.2.1. L'objectif et comment s'en souvenir
- 3.3. Écoutez ce que l'autre personne vous dit
 - 3.3.1. Apprendre à écouter les autres
- 3.4. Parlez de vous, pas de l'autre personne
 - 3.4.1. Comment parler de soi?
- 3.5. N'ouvrez pas un autre melon avant d'avoir terminé celui que vous mangez
 - 3.5.1. Comment terminer une entreprise avant d'en lancer une autre?
- 3.6. Mettez-vous à la place de l'autre
 - 3.6.1. Comment se mettre à la place de l'autre?
- 3.7. Choisissez le bon moment pour le lui dire
 - 3.7.1. Comment trouver le bon moment pour entamer une conversation?
- 3.8. Ne le prenez pas personnellement
 - 3.8.1. Ne prenez pas les choses en privé
- 3.9. Utilisez la technique du sandwich (positif, critique, positif)
 - 3.9.1. Définition de la technique du sandwich
- 3.10. Exprimez-vous en termes: Je suis très heureux que vous ayez...
 - 3.10.1. Connaissance des termes positifs



Une expérience de formation unique, clé et décisive pour stimuler votre développement professionnel

05

Méthodologie

Ce programme de formation offre une manière différente d'apprendre. Notre méthodologie est développée à travers un mode d'apprentissage cyclique: ***el Relearning***.

Ce système d'enseignement est utilisé, par exemple, dans les écoles de médecine les plus prestigieuses du monde et a été considéré comme l'un des plus efficaces par des publications de premier plan telles que le ***New England Journal of Medicine***.



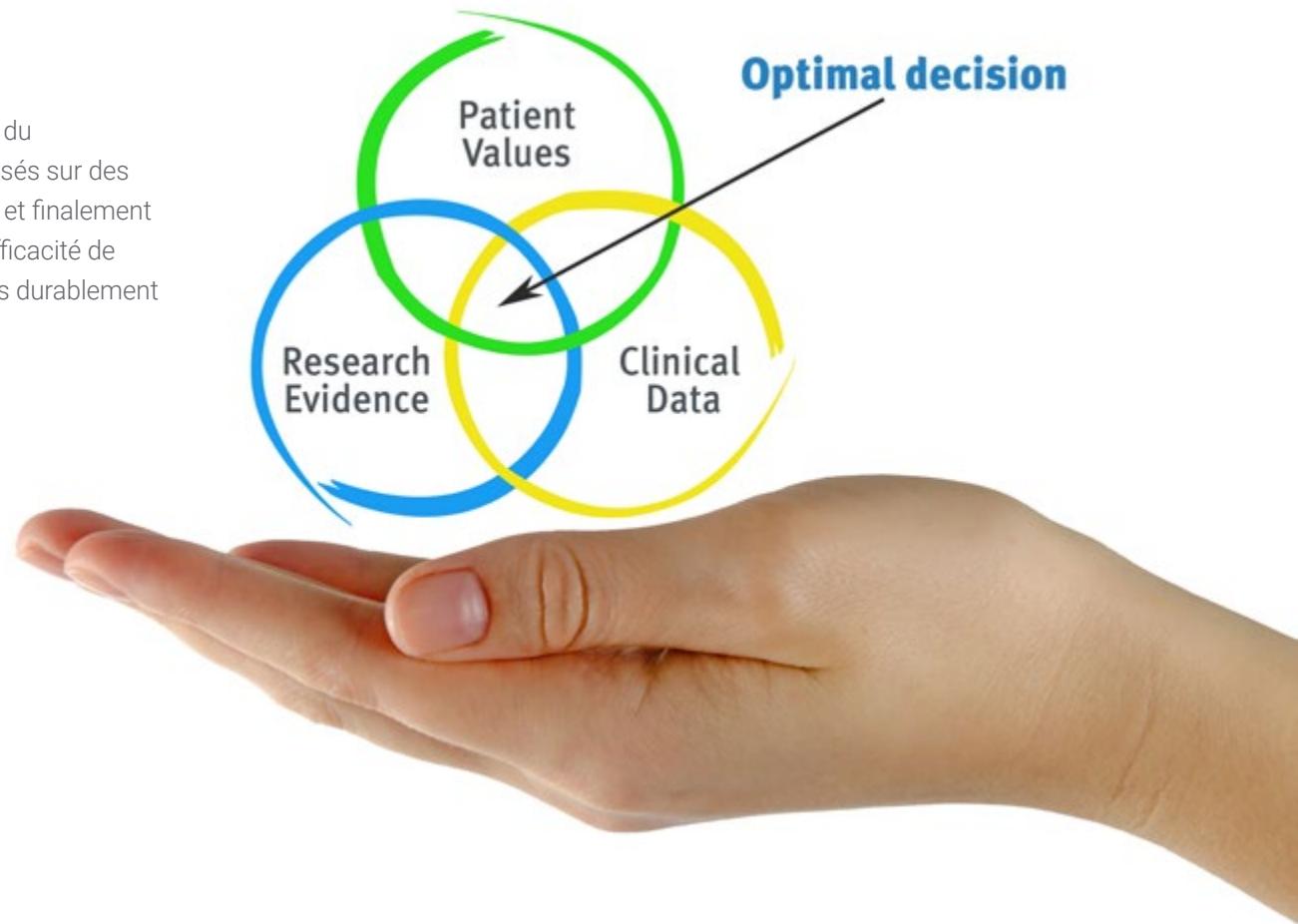
“

Découvrez Relearning, un système qui abandonne l'apprentissage linéaire conventionnel pour vous emmener à travers des systèmes d'enseignement cycliques: une façon d'apprendre qui s'est avérée extrêmement efficace, en particulier dans les matières qui nécessitent une mémorisation"

À TECH, nous utilisons la méthode des cas

Face à une situation donnée, que doit faire un professionnel? Tout au long du programme, vous serez confronté à de multiples cas cliniques simulés, basés sur des patients réels, dans lesquels vous devrez enquêter, établir des hypothèses et finalement résoudre la situation. Il existe de nombreux faits scientifiques prouvant l'efficacité de cette méthode. Les spécialistes apprennent mieux, plus rapidement et plus durablement dans le temps.

Avec TECH, le psychologue expérimente un mode d'apprentissage qui ébranle les fondements des universités traditionnelles du monde entier.



Selon le Dr Gérvas, le cas clinique est la présentation commentée d'un patient, ou d'un groupe de patients, qui devient un "cas", un exemple ou un modèle illustrant une composante clinique particulière, soit en raison de son pouvoir pédagogique, soit en raison de sa singularité ou de sa rareté. Il est essentiel que le cas soit basé sur la vie professionnelle actuelle, en essayant de recréer les conditions réelles de la pratique professionnelle du psychologue.

“

Saviez-vous que cette méthode a été développée en 1912 à Harvard pour les étudiants en Droit? La méthode des cas consiste à présenter aux apprenants des situations réelles complexes pour qu'ils s'entraînent à prendre des décisions et pour qu'ils soient capables de justifier la manière de les résoudre. En 1924, elle a été établie comme une méthode d'enseignement standard à Harvard"

L'efficacité de la méthode est justifiée par quatre acquis fondamentaux:

1. Les psychologues qui suivent cette méthode parviennent non seulement à assimiler les concepts, mais aussi à développer leur capacité mentale, grâce à des exercices d'évaluation de situations réelles et à l'application des connaissances.
2. L'apprentissage est solidement traduit en compétences pratiques qui permettent au psychologue de mieux intégrer ses connaissances dans la pratique clinique.
3. Grâce à l'utilisation de situations issues de la réalité, on obtient une assimilation plus simple et plus efficace des idées et des concepts.
4. Le sentiment d'efficacité de l'effort investi devient un stimulus très important pour les étudiants, qui se traduit par un plus grand intérêt pour l'apprentissage et une augmentation du temps passé à travailler sur le cours.



Relearning Methodology

À TECH, nous enrichissons la méthode des cas avec la meilleure méthodologie d'enseignement 100% en ligne du moment: le Relearning.

Notre université est la première au monde à combiner des études de cas cliniques avec un système d'apprentissage 100% en ligne basé sur la répétition, combinant un minimum de 8 éléments différents dans chaque leçon, ce qui constitue une véritable révolution par rapport aux simples études de cas et analyses.



Le psychologue apprendra à travers des cas réels et la résolution de situations complexes dans des environnements d'apprentissage simulés. Ces simulations sont développées à l'aide de logiciels de pointe pour faciliter l'apprentissage par immersion.

Selon les indicateurs de qualité de la meilleure université en ligne du monde hispanophone (Columbia University). La méthode Relearning, à la pointe de la pédagogie mondiale, a réussi à améliorer le niveau de satisfaction globale des professionnels finalisant leurs études.

Cette méthodologie a permis de former plus de 150.000 psychologues avec un succès sans précédent dans toutes les spécialités cliniques. Notre méthodologie d'enseignement est développée dans un environnement très exigeant, avec un corps étudiant universitaire au profil socio-économique élevé et dont l'âge moyen est de 43,5 ans.

Le Relearning vous permettra d'apprendre plus facilement et de manière plus productive tout en développant un esprit critique, en défendant des arguments et en contrastant des opinions: une équation directe vers le succès.

Dans notre programme, l'apprentissage n'est pas un processus linéaire mais il se déroule en spirale (nous apprenons, désapprenons, oublions et réapprenons). Par conséquent, ils combinent chacun de ces éléments de manière concentrique.

Selon les normes internationales les plus élevées, la note globale de notre système d'apprentissage est de 8,01.



Ce programme offre le meilleur matériel pédagogique, soigneusement préparé pour les professionnels:



Support d'étude

Tous les contenus didactiques sont créés par les spécialistes qui enseignent les cours. Ils ont été conçus en exclusivité pour la formation afin que le développement didactique soit vraiment spécifique et concret.

Ces contenus sont ensuite appliqués au format audiovisuel, pour créer la méthode de travail TECH en ligne. Tout cela, élaboré avec les dernières techniques afin d'offrir des éléments de haute qualité dans chacun des supports qui sont mis à la disposition de l'apprenant.



Les dernières techniques et procédures en vidéo

TECH rapproche les étudiants des dernières techniques, des dernières avancées pédagogiques et de l'actualité de la psychologie. Tout cela, à la première personne, expliqué et détaillé rigoureusement pour atteindre une compréhension complète et une assimilation optimale. Et surtout, vous pouvez les regarder autant de fois que vous le souhaitez.



Résumés interactifs

Nous présentons les contenus de manière attrayante et dynamique dans des dossiers multimédias comprenant des fichiers audios, des vidéos, des images, des diagrammes et des cartes conceptuelles afin de consolider les connaissances.

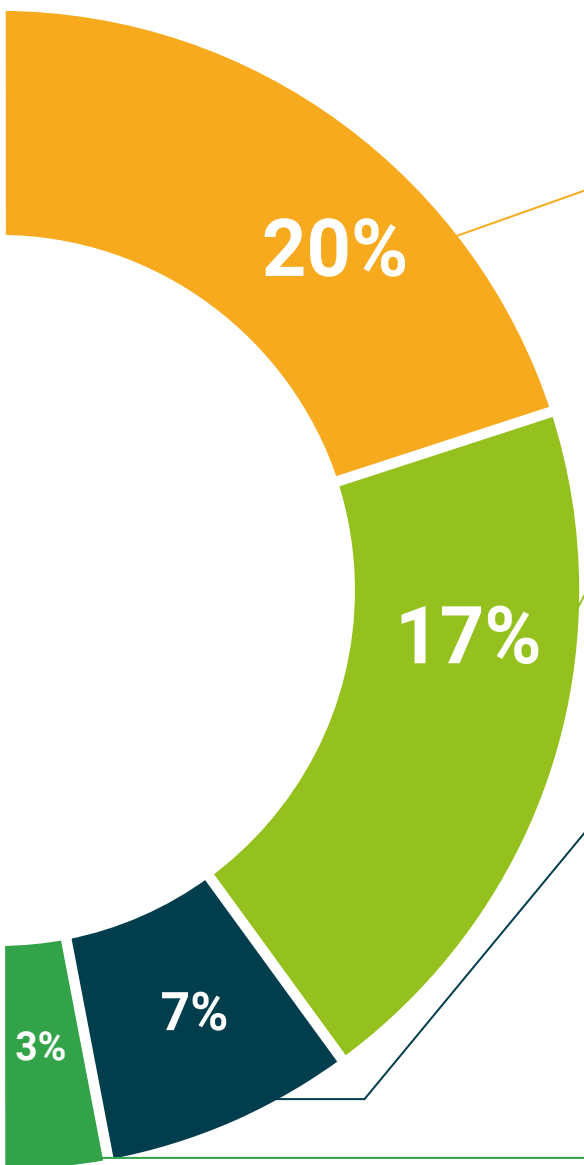
Ce système éducatif unique pour la présentation de contenu multimédia a été récompensé par Microsoft en tant que "European Success Story".



Bibliographie complémentaire

Articles récents, documents de consensus et directives internationales, entre autres. Dans la bibliothèque virtuelle de TECH, l'étudiant aura accès à tout ce dont il a besoin pour compléter sa formation.





Études de cas dirigées par des experts

Un apprentissage efficace doit nécessairement être contextuel. Pour cette raison, TECH présente le développement de cas réels dans lesquels l'expert guidera l'étudiant à travers le développement de la prise en charge et la résolution de différentes situations: une manière claire et directe d'atteindre le plus haut degré de compréhension.



Testing & Retesting

Les connaissances de l'étudiant sont périodiquement évaluées et réévaluées tout au long du programme, par le biais d'activités et d'exercices d'évaluation et d'auto-évaluation, afin que l'étudiant puisse vérifier comment il atteint ses objectifs.



Cours magistraux

Il existe des preuves scientifiques de l'utilité de l'observation par un tiers expert. La méthode "Learning from an Expert" renforce les connaissances et la mémoire, et donne confiance dans les futures décisions difficiles.



Guides d'action rapide

À TECH nous vous proposons les contenus les plus pertinents du cours sous forme de feuilles de travail ou de guides d'action rapide. Un moyen synthétique, pratique et efficace pour vous permettre de progresser dans votre apprentissage.



06 Diplôme

Le Certificat Avancé en Techniques de Résolution de Conflits en Classe vous garantit, en plus de la formation la plus rigoureuse et la plus actuelle, l'accès à un diplôme universitaire de Certificat Avancé délivré par TECH Université Technologique.



“

*Réussissez ce programme et recevez
votre Certificat Avancé sans déplacements
ni formalités administratives”*

Ce **Certificat Avancé en Techniques de Résolution de Conflits en Classe** contient le programme le plus complet et le plus actuel du marché.

Après avoir réussi l'évaluation, l'étudiant recevra par courrier postal* avec accusé de réception son correspondant diplôme de **Certificat Avancé** délivré par **TECH Université Technologique**.

Le diplôme délivré par **TECH Université Technologique** indiquera la note obtenue lors du Certificat Avancé, et répond aux exigences communément demandées par les bourses d'emploi, les concours et les commissions d'évaluation des carrières professionnelles.

Diplôme: **Certificat Avancé en Techniques de Résolution de Conflits en Classe**

N.º d'heures Officielles: **450 h.**



*Si l'étudiant souhaite que son diplôme version papier possède l'Apostille de La Haye, TECH EDUCATION fera les démarches nécessaires pour son obtention moyennant un coût supplémentaire.

future

santé confiance personnes

éducation information tuteurs

garantie accréditation enseignement

institutions technologie apprentissage

communauté engagement

service personnalisé innovation

connaissance présent qualité

en ligne formation

développement institutions

classe virtuelle langues

tech université
technologique

Certificat Avancé Techniques de Résolution des Conflits en Classe

- » Modalité: en ligne
- » Durée: 6 mois
- » Qualification: TECH Université Technologique
- » Intensité: 16h/semaine
- » Horaire: à votre rythme
- » Examens: en ligne

Certificat Avancé

Techniques de Résolution de Conflits en Classe

