

Certificat Avancé

Techniques de Résolution des 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/education/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 22

06

Diplôme

page 30

01

Présentation

Il n'est pas toujours facile de résoudre les conflits qui surviennent en classe. Outre la volonté de l'adulte d'aider, des outils d'intervention sont nécessaires pour gérer les conflits de manière proactive, en intégrant les causes profondes qui ont généré la situation et en analysant le climat général de la classe. Tout cela, dans le but d'offrir une issue à la situation qui propose des solutions plus appropriées, empathiques et efficaces qui offrent une croissance aux élèves. Ce programme est un processus d'étude complet qui compile de manière exhaustive ces outils qui renforceront la capacité à agir au plus haut niveau d'efficacité.





“

Connaître et savoir appliquer les outils de résolution des conflits est l'une des compétences différenciatrices d'un enseignant de qualité"

Ce programme offre un aperçu complet de la résolution des conflits en classe. Une étude complète de la façon dont les situations relationnelles complexes sont traitées, y compris l'analyse de modèles réussis de résolution des conflits. Un processus d'apprentissage au cours duquel vous découvrirez des outils, des expériences et des avancées dans ce domaine, qui ont été garantis par les enseignants du programme, qui travaillent tous dans ce domaine.

Les compétences que possède un médiateur sont les mêmes que celles qu'un enseignant doit cultiver, servant de véhicule entre l'apprenant et le processus d'apprentissage. Leur intention serait de faciliter et de favoriser le processus d'apprentissage afin que l'apprenant puisse atteindre son objectif. La médiation dans le système éducatif est un élément émergent, capable de renforcer chez les enseignants et les élèves un processus de développement communicatif et un système de soutien qui fonctionnera de manière à ce que le résultat soit de permettre l'apprentissage académique et une croissance humaine équilibrée qui contemple et équilibre les relations qui s'établissent dans cet environnement.

La perspective du paradigme éducatif actuel doit être inclusive et doit se baser sur un modèle biopsychosocial qui considère l'attention à la diversité à partir d'une approche globale visant l'ensemble de la communauté éducative. Les enseignants des différents stades de l'enseignement, ainsi que les autres professionnels du domaine de l'éducation, doivent connaître les caractéristiques d'un corps étudiant diversifié, savoir identifier ses besoins et disposer des connaissances et des outils nécessaires pour intervenir à la fois en classe et dans la salle de classe. des connaissances et des outils pour intervenir sur le plan personnel, socio-familial et, surtout, éducatif.

Grâce à cette action éducative, les enseignants acquerront les compétences nécessaires pour gérer les situations de conflit en classe et la diversité dans le contexte éducatif, pour ajuster les plans d'attention à la diversité et les projets éducatifs des centres, ainsi que pour concevoir un plan de médiation dans le centre éducatif.

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

- ♦ Dernières technologies en matière de logiciels d'enseignement en ligne
- ♦ Système d'enseignement intensément visuel, soutenu par un contenu graphique et schématique facile à assimiler et à comprendre
- ♦ Développement d'études de cas présentées par des experts actifs
- ♦ Systèmes vidéo interactifs de pointe
- ♦ Enseignement basé sur la télé-pratique
- ♦ Systèmes de mise à jour et de recyclage continus
- ♦ Apprentissage autorégulé: compatibilité totale avec d'autres professions
- ♦ Exercices pratiques pour l'auto-évaluation et la vérification de l'apprentissage
- ♦ Des groupes de soutien et synergies éducatives: questions à l'expert, forums de discussion et de connaissances
- ♦ Communication avec l'enseignant et travail de réflexion individuel
- ♦ Les contenus sont disponibles à partir de tout appareil fixe ou portable doté d'une connexion internet
- ♦ Banques de documents justificatifs disponibles en permanence, y compris après le programme



Apprenez à être la personne de confiance pour les étudiants et le personnel dans des situations qui nécessitent une manipulation spéciale grâce à cette formation de haute qualité"

“

Un programme pratique et concret qui vous donnera les outils dont vous avez besoin pour aider vos élèves, le personnel de l'école et les familles à sortir d'un conflit de manière positive et enrichissante"

Notre personnel enseignant est composé de professionnels en activité. De cette manière, TECH s'assure que l'objectif d'actualisation de l'enseignement est atteint. 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 programme Conçu par une équipe pluridisciplinaire d'experts en *e-learning* il intègre les dernières avancées en matière de technologie éducative. Ainsi, vous pourrez étudier avec une gamme d'outils multimédias pratiques et polyvalents qui vous donneront l'opérabilité dont vous avez besoin pour 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, la télépratique sera utilisée: à l'aide d'un système vidéo interactif innovant et du *Learning from an expert* pourra acquérir les connaissances comme s'il était confronté au scénario qu'il apprend à ce moment-là. Un concept qui vous permet d'intégrer et de fixer votre apprentissage de manière plus réaliste et permanente.

Un apprentissage contextualisé et réel qui vous permettra de mettre en pratique votre apprentissage grâce à de nouvelles aptitudes et compétences.

Apprenez à faire de la salle de classe un lieu de développement et d'épanouissement en gérant différentes éventualités avec compétence et succès.



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 formation a été créée pour rendre vos objectifs réalisables en maintenant un niveau de motivation qui vous pousse à vous développer et à vous améliorer du début à la fin.





“

Au cours de ce Certificat Avancé, vous acquerez la capacité d'identifier les situations problématiques et d'y réagir de manière professionnelle"



Objectifs généraux

- ♦ Détecter les élèves qui présentent 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 de l'enseignant 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 son accord

- ♦ 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 pour atteindre un niveau de compétence qui vous permettra d'évoluer dans le domaine de l'enseignement"

03

Direction de la formation

Dans le cadre du concept de qualité totale du programme, TECH est fier d'offrir aux étudiants un personnel enseignant de haut niveau, choisi pour son expérience avérée dans le domaine de éducatif. Des professionnels de différents domaines et compétences qui composent un ensemble multidisciplinaire complet. Une occasion unique d'apprendre des meilleurs.





“

Placez-vous entre les mains des meilleurs experts en médiation et en résolution de conflits dans la salle de classe et apprenez directement de l'expérience basée sur la réalité de la 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 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

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



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 étudiants d'apprendre de manière progressive et constante, en 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 exclus
 - 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 s'utilise, notamment, dans les Écoles de Médecine les plus prestigieuses du monde. De plus, il a été considéré comme l'une des méthodologies les plus efficaces par des magazines scientifiques de renom comme par exemple le ***New England Journal of Medicine***.





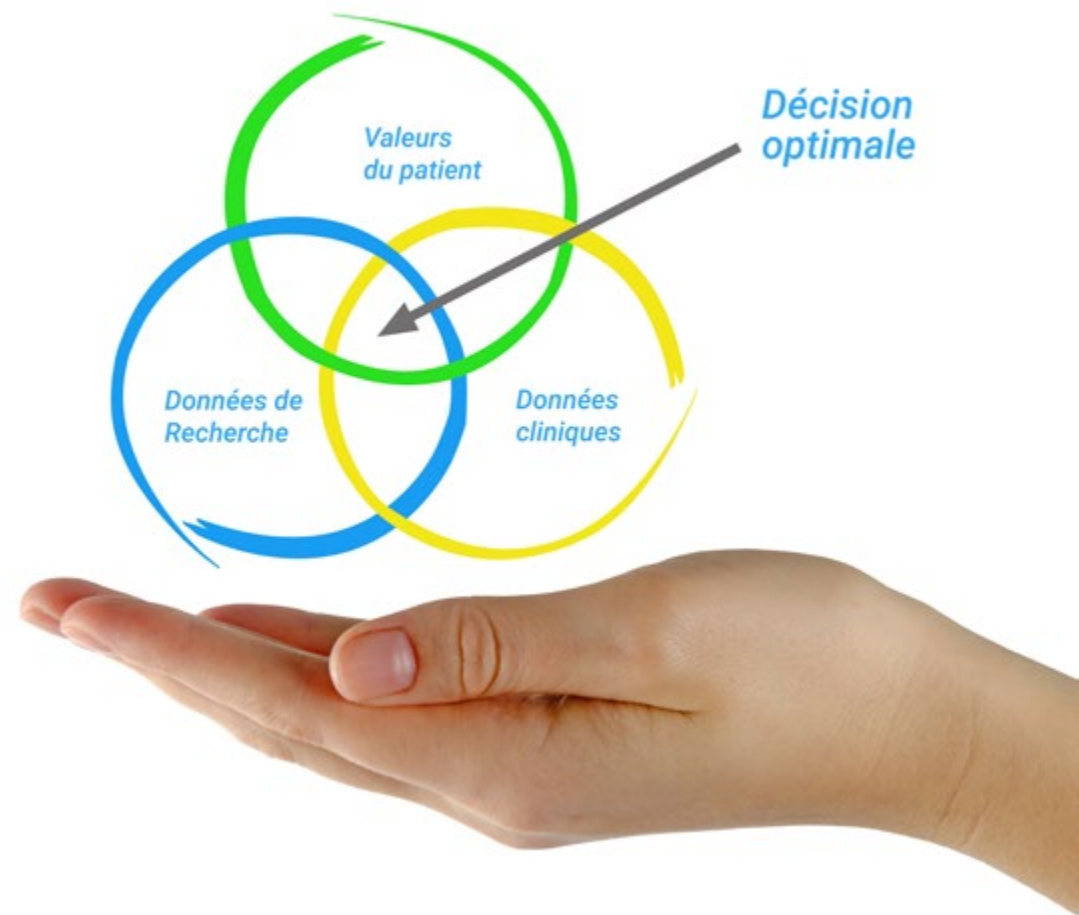
“

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, School nous utilisons la Méthode des cas

Dans une situation donnée, que feriez-vous? Tout au long du programme, les étudiants seront confrontés à de multiples cas simulés, basés sur des situations réelles, dans lesquels ils devront enquêter, établir des hypothèses et, enfin, résoudre la situation. Il existe de nombreuses preuves scientifiques de l'efficacité de cette méthode.

Avec TECH, le professeur, l'enseignant ou le conférencier fait l'expérience d'une méthode d'apprentissage qui ébranle les fondements des universités traditionnelles du monde entier.



C'est une technique qui développe l'esprit critique et prépare l'éducateur à prendre des décisions, à défendre des arguments et à confronter des opinions.

“

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 réalisations clés:

1. Les professeurs 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 à l'éducateur de mieux intégrer ses connaissances dans sa pratique quotidienne.
3. L'assimilation des idées et des concepts est rendue plus facile et plus efficace, grâce à l'utilisation de situations issues de l'enseignement réel.
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

TECH renforce l'utilisation de la méthode des cas avec la meilleure méthodologie d'enseignement 100% en ligne du moment: Relearning.

Cette université est la première au monde à combiner des études de cas 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 à la simple étude et analyse de cas.

L'éducateur 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 immersif.



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.

Grâce à cette méthodologie, nous avons formé plus de 85.000 éducateurs avec un succès sans précédent et ce dans toutes les spécialisations. 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 online. 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.



Techniques et procédures éducateurs en vidéo

TECH met les techniques les plus innovantes, avec les dernières avancées pédagogiques, au premier plan de l'actualité de l'Éducation. Tout cela, à la première personne, expliqué et détaillé rigoureusement pour atteindre une compréhension complète. Et surtout, vous pouvez les regarder autant de fois que vous le souhaitez.



Résumés interactifs

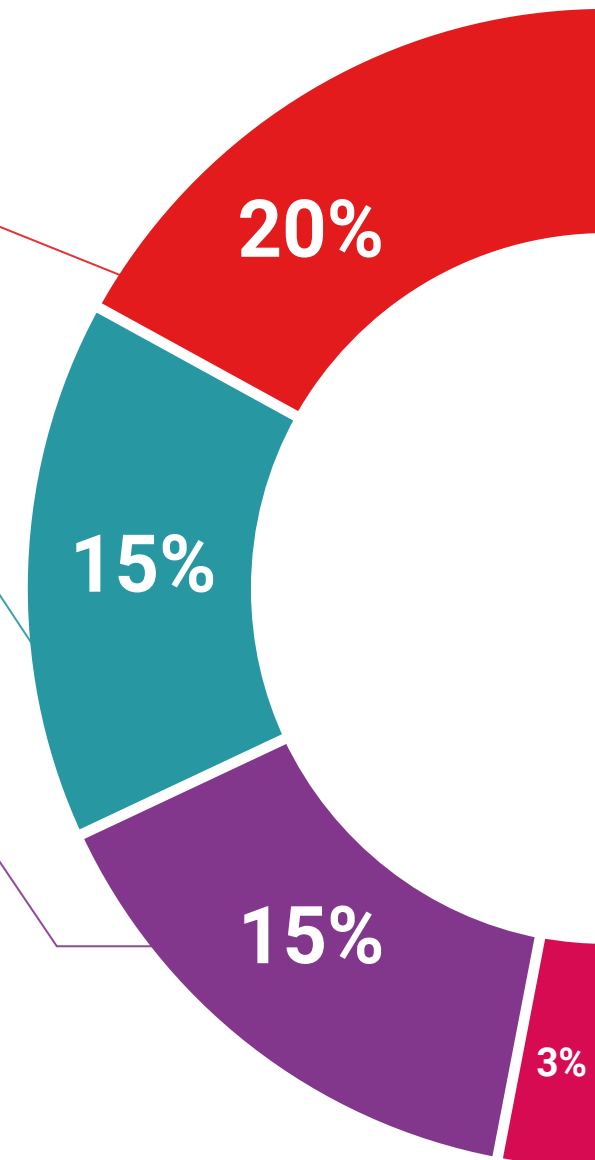
Nous présentons les contenus de manière attrayante et dynamique dans des dossiers multimédias comprenant des fichiers audios, des vidéos, des images, des diagrammes et des cartes conceptuelles afin de consolider les connaissances.

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.





Analyses de cas menées et développées 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 des 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.



“

*Finalisez cette formation avec succès
et recevez votre Certificat Avancé sans
avoir à vous soucier des déplacements
ou des démarches administratives”*

Ce **Certificat Avancé en Techniques de Résolution des Conflits en Classe** contient le programme le plus complet et le plus à jour 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 des Conflits en Classe**

N.º d'heures officielles: **425 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.



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 des Conflits en Classe

