



# La gestion des conflits avec les techniques théâtrales

Réf : DP05

Programme de 2 jours soit 14h

## DÉFINIR LE CONFLIT

- Caractériser le conflit
- Repérer les signes
- Identifier les sources
- Connaître les conséquences

## UTILISER MON INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

- Repérer mes réactions émotionnelles
- Identifier les réflexes à mettre en œuvre
- Comprendre et gérer le stress

## PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE ET L'EMPATHIE

- La posture d'ouverture relationnelle
- Pratiquer l'analyse transactionnelle comme un outil de communication
- La technique : questionnement et reformulation
- Encourager l'expression des besoins

## DÉVELOPPER MON ASSERTIVITÉ

- S'entraîner aux techniques de gestion des conflits avec la Communication Non Violente
- Passer du mode «problème» au mode «solution»
- Identifier les comportements et expressions qu'il faut éviter

## Objectifs

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier les facteurs de conflits
- S'exprimer de façon professionnelle dans des situations conflictuelles
- Mettre en place des techniques et outils pour prévenir et gérer les conflits
- Améliorer sa résistance aux situations conflictuelles.

## Prérequis

Aucun prérequis

## Public visé

- En cas de conflits ponctuels et/ou récurrents, liés à des facteurs structurels et/ou conjoncturels
- A toute personne qui doit faire face à des situations de tension dans son activité

## Méthodologie utilisée

Alternance d'exposés, questions/réponses, exercices et mise en situation jeux de rôles.  
KLAXOON : l'outil pédagogique innovant connecté aux nouvelles technologies

## Evaluation

Evaluation pratique et théorique avec l'outil digital Klaxoon

## Délais d'accès

Mise à disposition sur notre site internet [www.cadriformat.fr](http://www.cadriformat.fr) du calendrier prévisionnel des sessions de formation

## Modalité d'accès

Nos prestataires hôteliers sont des établissements permettant l'accès des personnes à mobilité réduite. Contacter le référent handicap [olivier.david@cadriformat.fr](mailto:olivier.david@cadriformat.fr) pour toute question relative à l'accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap

## € Tarifs

Interentreprise : 1095€ ht soit 1188,08€ ttc incluant la prestation hôtelière (salle, pauses, déjeuners)  
Intraentreprise : 2980€ ht soit 3233,30€ ttc pour un groupe de 12 apprenants maximum