

Gestion des conflits Dans le cadre du chantier



*Maintenir la qualité de Vie au Travail (QVT)
Les Outils Méthode Haute Qualité Relationnelle ®*

Durée :
3 jours

Destiné à :

A tout professionnel du BTP vivant une séquence de crise avec les différents acteurs travaillant sur un chantier .
A tous les experts de la communication et du management au sein d'un établissement.

Objectif général :

Acquérir les outils spécifiques permettant de gérer les conflits, en terme de relations entre les différents acteurs sur un chantier et de communication , tant en internes qu'en externe. Clients/fournisseurs etc.

Parcours pédagogiques :

A partir de situations de communication concrètes, ce module s'organise autour des axes suivants

JOUR 1

Les 4 Piliers de la gestion des conflits :

Matin

- Comprendre les conflits Savoir gérer les clients difficiles.
- Savoir gérer un « collaborateur » toxique.
- Comment mettre en place une communication ajustée

1. Sur le plan humain
2. Sur le plan matériel
3. Décider en situation de crise
4. Les Clés

Après-midi

Les 19 clés de la Méthode HQR

1. Savoir gérer un pro toxique
2. Les différents profils de personnes toxiques
3. Comment communiquer sur un chantier ?
4. Savoir donner des directives d'une façon Non Toxique
5. Communiquer avec ses autres partenaires. (fournisseurs, AMO, Maître d'œuvre, compagnons etc)

> Concevoir un entretien de régulation

Gestion des conflits Dans le cadre du chantier



Jour 2: Méthode des cas

Matin

1. Simulation, jeux de rôle
 2. Organiser la communication
 3. Réagir avec les bons réflexes
- Mises en situation à partir de situations vécues
LE TROUSSEAU FORCE DE la Méthode HQR® Attitudes
de Fermeté/Observation/Rire/Courtoisie/expressivité
4. Psychologie de la motivation ;
Outils relationnels pour remotiver un « partenaire
démotivé.
L'aider à passer du CDD au CDM
Du Cycle de démotivation au Cycle de Motivation.

Après-midi

- Pratique de l'ASSERTIVITE - OSER DIRE NON
La communication cela s'apprend - Devenir un CTT/
Communicant Tout Terrain
Prévenir les Risques Psycho Sociaux Contexte aspect et
enjeux des RPS
- 4 Accompagner aux changements
 5. Les conséquences du changement
 6. Les différents plans du changement
 7. Les résistances aux changements. Team Building au
sein du chantier
- Gestion du stress
6. Les 4 grandes causes de stress au travail
 7. Outils concrets pour gérer le stress des collaborateurs
en période de crise.
 8. La communication humaniste.
 9. Maintenir un haut niveau de bien être.

Gestion des conflits Dans le cadre du chantier



*Maintenir la qualité de Vie au Travail (QVT)
Les Outils Méthode Haute Qualité Relationnelle ®*

JOUR 3

Durée :
3 jours

Destiné à :

A tout professionnel du BTP vivant une séquence de crise avec les différents acteurs travaillant sur un chantier .

A tous les experts de la communication et du management au sein d'un établissement.

Objectif général :

Acquérir les outils spécifiques permettant de gérer les conflits, en terme de relations entre les différents acteurs sur un chantier et de communication , tant en internes qu'en externe. Clients/fournisseurs etc.

Parcours pédagogiques :

A partir de situations de communication concrètes, ce module s'organise autour des axes suivants

Cohésion d'équipe

Matin

1. Méthode des cas : Team Buiding
2. Simulation, jeu de rôle
3. la communication 5 G
4. L'équipier sensible et : L'intelligence situationnelle.

Après-midi

La communication HQR® entre les membres de l'équipe Création d' un référentiel relationnel en commun sur le chantier.

BILAN / EVALUATION

Volume horaire : 3 jours (21 heures)