

# GESTION DES CONFLITS

## Maintenir la qualité de vie au travail (QVT)

Méthode ARPEG. (Amélioration des Relations entre Partenaires et Gestion des conflits)

### Public

Maîtrise d'ouvrage  
Maîtrise d'œuvre  
Responsables méthodes  
Etudes de prix  
Chefs de projets / Planificateurs  
Pilotes de projet  
Conducteurs de travaux  
Tout autre professionnel du BTP

### Pré requis

Validé avec le client

### Intervenants

Formateurs, experts dans le domaine et sélectionnés selon des critères stricts

### Indices de réussite

Niveau de satisfaction des stagiaires supérieur à 85 %  
Niveau d'attente des objectifs pédagogiques supérieur à 80 %

### Évaluation de la formation

Fiche d'appréciation

### Durée

2 jours (14 heures)

SESSION	DATE	TARIF
PARIS	12-13/06/2024	1 320 € HT
LILLE	04-05/09/2024	1 320 € HT
PARIS	02-03/10/2024	1 320 € HT
Autres Régions	Nous consulter	1 320 € HT

### Contact référent handicap :

Jean-Charles DU BELLAY – 01 40 69 52 75

### Existe en intra ou sur mesure – Contact :

[infos@btpserv.com](mailto:infos@btpserv.com) – 01 40 69 52 80

### Objectifs

Acquérir les outils spécifiques permettant de gérer les conflits, en terme de management et de communication, tant en internes qu'en externe.

### Contenu

#### LES PILIERS DE LA GESTION DES CONFLITS

##### Comprendre les conflits

- Types de société et formes juridiques

##### Comment mettre en place une communication ajustée

- Sur le plan humain et sur le plan matériel
- Décider en situation de crise
- Les Clés

#### GESTION CONCRETE DES CONFLITS D'UNE FAÇON ARPEG

- Les 19 clés de la Méthode ARPEG
- Savoir gérer une personne toxique
- Les différents profils de personnes toxiques
- Comment communiquer sur un chantier ?
- Savoir donner des directives d'une façon Non Toxique
- Communiquer avec ses autres partenaires. (Fournisseurs, AMO, Maître d'œuvre, compagnons etc.)
- Concevoir un entretien de régulation

#### METHODE DES CAS : Simulation, jeux de rôle

- Organiser la communication
- Réagir avec les bons réflexes
- Le trousseau force de la Méthode ARPEG : Attitudes de Fermeté/ Observation/ Rire/ Courtoisie/ Expressivité
- Psychologie de la motivation, outils relationnels pour remotiver les démotivés.
- Passer du Cycle de démotivation (CDD) au Cycle de Motivation (CDM)

#### PRATIQUE DE L'ASSERTIVITE : OSER DIRE. OSER DIRE NON

- Devenir un CTT / communicant tout terrain

#### Prévenir les Risques Psycho Sociaux

- Contexte aspect et enjeux des RPS

#### Accompagner aux changements

- Les différents plans du changement et es conséquences du changement
- Les résistances aux changements : Team Building au sein du chantier

#### GESTION DU STRESS

- Les 4 grandes causes de stress au travail
- Outils concrets pour gérer le stress des collaborateurs en période de crise
- La communication humaniste, maintenir un haut niveau de bien-être

#### Communiquer avec empathie, Cohésion d'équipe, Jeu de rôle

- Méthode des cas : Team Building
- Le management 5 G
- Le manager sensible : l'intelligence situationnelle

### Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Echanges avec les participants
- Supports Powerpoint
- Classeurs
- Annexes...

REF : CA2024/51