

## **Communication de crise – CRI**

**Enjeux :** La gestion des conflits au sein de l'entreprise est le processus visant à régler des désaccords dans l'organisation. Les conflits peuvent survenir dans l'exécution du contrat de travail, que ce soit entre les salariés eux-mêmes ou entre les salariés et l'employeur.

Anticiper et prévenir les conflits incombe à l'employeur, l'article L1411-1 du Code du travail encadre la gestion des conflits et leur résolution.

### **Objectif :**

- Identifier les différents types de conflits (désaccords, divergences, affrontements, harcèlement, discrimination, sexisme, âgisme)
- Mettre en œuvre des stratégies et modes d'intervention pour résoudre un conflit
- Prévenir les conflits
- Distinguer ce qui est autorisé ou interdit sur le sujet du sexisme et du harcèlement sexuel
- Donner les clés de compréhension d'un sujet complexe et pourtant désormais bien défini par la loi
- Agir et recadrer en adaptant vos pratiques actuelles

### **Public :**

Cette formation s'adresse à toute personne (collaborateur, manager, artisan) souhaitant prévenir et gérer les situations conflictuelles.

### **Prérequis :**

Aucun.

### **Contenu :**

Typologie et mécanisme des conflits

- Comprendre les différents types de conflits et leurs mécanismes
- Découvrir, analyser, cerner les causes, aspects et étapes du conflit
- Détecter, reconnaître et comprendre les étapes psychologiques du conflit
- Comprendre le modèle d'escalade des conflits

Anticiper et gérer les conflits

- Prévenir et décoder les conflits
- Situer le rôle du manager
- Les signaux d'alerte
- Comprendre les causes organisationnelles
- Développer les techniques de communication pour prévenir les conflits

- L'importance de l'écoute active
- La symbolique des émotions
- Décrypter les propos et les silences
- Le rôle de l'attitude d'ouverture pour rétablir la confiance
- Résoudre les conflits
- Choisir la bonne solution pour désamorcer les conflits
- Gérer les comportements violents
- La négociation win/win
- Connaître et optimiser les outils de la médiation

Prévenir le sexisme et les violences sexuelles

- Cadre juridique / Sexisme / Harcèlement sexuel
- Comment agir dans l'entreprise ?

Evaluation

- Questionnaire d'auto-évaluation

**Durée** : 14 heures

**Modalités** : Hybride (présentiel et distanciel)

**Tarif** : Nous consulter pour un devis