

# GÉRER EFFICACEMENT LES CONFLITS AU QUOTIDIEN

Outils les professionnels du BTP pour faire face aux tensions et aux conflits

2 JOURS, 14 HEURES

SOFT SKILLS SPÉCIAL  
BTP

CODE :  
MTC133

## Objectifs de la formation

Identifier les sources et les différents types de conflits dans le chantier

Utiliser les techniques de résolutions de conflits adaptées aux différents types de situations rencontrées sur les chantiers

Appliquer des techniques de communication efficace pour la résolution des conflits

Savoir adopter une posture constructive face aux conflits

## Parmi nos formateurs

- RODE Katia  
Consultante-formatrice experte en communication,

## Public concernés

- Ingénieurs, Architectes, chefs de chantier, conducteur de travaux, directeur de projets, directeur d'opérations.
- Toute personne en situation de responsabilité sur les chantiers de profil technique, métier ou support

## Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

## Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire si ce n'est le souhait des personnes de trouver des issues aux conflits constructives.

Dans le monde complexe du BTP, les conflits sont courants. Que ce soit des désaccords au sein de votre équipe, des litiges avec vos clients ou des tensions avec les sous-traitants, vous savez mieux que quiconque que la gestion des conflits peut rapidement devenir un vrai casse-tête.

Prêts à relever le défi ? Ne laissez plus les conflits vous freiner, et transformez les en moteurs de succès. Cette formation est conçue spécialement pour vous aider à prévenir et à gérer les tensions et les conflits sur les chantiers. En développant votre capacité à naviguer avec succès dans des situations conflictuelles, vous serez mieux équipés pour mener vos projets à bien !

## Introduction à la gestion des conflits dans le secteur BTP

- Evaluer la situation actuelle et les défis spécifiques liés aux conflits sur un chantier, en prenant en compte les perceptions individuelles et les situations délicates

- Identifier ses propres attitudes en situation de tension
- Recenser les différents types de conflits : les conflits de valeurs, d'intérêts, factuels, relationnels, de gestion

---

## **ATELIER** Brainstorming sur les particularités de la gestion des conflits dans le secteur BTP

---

## **ATELIER** Photo-langage sur les représentations des conflits

---

### Identifier les sources et les types de conflits dans ce secteur

- Diagnostiquer les différentes sources de conflits sur un chantier, en amont et en aval
- Identifier les attitudes et comportements à risque et les mécanismes de défense pour mieux comprendre et aborder le conflit
- Caractériser une situation : dysfonctionnements, divergences

---

## **EXERCICE** Analyser des cas représentant des situations de conflit dans le secteur BTP, en identifiant les différentes sources de conflits, les attitudes et comportements à risque, les mécanismes de défense

---

### Détecter préventivement les conflits : signaux d'alarme, symptômes et conséquences

- Evaluer les signaux d'alarme pour soi, chez ses collègues, au niveau de l'équipe, des prestataires- comprendre les conséquences
- Repérer les symptômes physiques, émotionnels, comportementaux
- Identifier l'importance des désaccords non traités et des non-dits

---

## **ATELIER** Réflexion collective sur les signaux d'alarme pour soi, prise en main d'une grille de symptômes

---

## **EXERCICE** Exercice de gestion des tensions nerveuses et musculaires, simple et réutilisable en situation

---

### Appliquer la méthode de résolution des conflits

- Analyser les jeux d'acteurs, les sources de pouvoir
- Raisonner sur la base de la stratégie des gains mutuels Rechercher et comprendre les intérêts mutuels pour sortir des guerres de position
- Séparer le problème la personne

---

## **ATELIER** Mise en application avec des cas concrets du chantier pour savoir comment sortir des guerres de position selon la stratégie des gains mutuels

---

### Comprendre les processus biologiques des émotions pour mieux les gérer

- Comprendre le rôle et les mécanismes émotionnels
- Gérer ses émotions et celles de ses interlocuteurs
- Désamorcer les tensions et éviter l'escalade

---

## **ILLUSTRATION** illustrations au contexte du chantier sur les mécanismes de la logique émotionnelle selon le modèle de Catherine Aimelet Périsol

---

## **ATELIER** Décodage d'une situation émotionnelle vécue: exercice en binôme

---

## MISE EN SITUATION Jeux de rôle pour gérer le mécontentement et l'agressivité dans des situations typiques du chantier

---

### Comment communiquer efficacement en situation de tensions

- Créer une base d'entendement grâce à l'écoute active en situation de tensions
  - Découvrir l'empathie-les techniques de la reformulation et des questions
  - Analyser le niveau verbal et non verbal et les filtres à l'écoute active
  - Comprendre ne veut pas dire adhérer
- 

## ATELIER S'entraîner à écouter pour désamorcer les situations de tensions sur le chantier

---

## MISE EN SITUATION Training de gestion en situations à fort enjeu émotionnel issues du « terrain » des participants

---

### Adopter une posture constructive face aux conflits

- Assoir sa légitimité, son rôle, et renforcer l'affirmation de soi avec l'assertivité
  - Débusquer les postures toxiques
  - Savoir accueillir le ressenti de ses interlocuteurs en interne ou en externe, sans le prendre personnellement
  - Recadrer critiquer de manière constructive
  - Poser des limites de manière professionnelles
  - Créer un climat de dialogue et d'entendement pour mieux anticiper et gérer les tensions et travailler dans un climat serein qui valorise chaque acteur et l'image de son entreprise
- 

## ILLUSTRATION Apport des outils de la CNV (communication non violente), de l'assertivité et OSBD

---

## MISE EN SITUATION Transposition sur des cas terrain les plus délicats

---

## Evaluation des acquis de la formation

---

### Dates

---

### Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

#### ■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

#### ■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les

exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

■ **Modalités techniques FOAD:**

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au [logistiqueformations@infopro-digital.com](mailto:logistiqueformations@infopro-digital.com) et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.