



Maîtriser les conflits : Gestion des comportements difficiles et des situations complexes

Objectifs de formation

- Identifier les mécanismes des conflits en contexte chantier
- Adapter leur posture face aux comportements difficiles
- Désamorcer une situation tendue rapidement et efficacement
- Communiquer avec assertivité même sous pression
- Gérer des situations complexes (désaccords, tensions d'équipe, clients difficiles...)
- Prévenir les conflits et instaurer un climat de travail serein

Programme détaillé

JOUR 1

Comprendre et désamorcer les conflits

1. Comprendre les mécanismes du conflit sur chantier

- Définition du conflit (désaccord vs tension vs crise)
- Les causes fréquentes dans le BTP :
 - Pression des délais
 - Erreurs chantier / malfaçons
 - Communication défailante
 - Différences de profils / générations
 - Les étapes d'un conflit (escalade)
 - Auto-diagnostic : ma réaction face au conflit

Exercice : "Ma dernière situation difficile" (analyse en groupe)

2. Identifier les comportements difficiles

- Typologie des comportements :
 - Agressif
 - Passif
 - Manipulateur
 - Fuyant
- Comprendre ce qui se joue derrière (besoin, stress, pression)
- Impact sur l'équipe et le chantier

Jeu de cartes / situations chantier (type : ouvrier qui conteste, client énervé...)

✓ **Durée :** 2 jours – 14 heures

✓ **Public visé :**

Artisans du bâtiment, Chefs de chantier, Chefs d'équipe, Conducteurs de travaux

✓ **Pré-requis :**

Aucun

✓ **Animation :**

Formatrice spécialisée qui conduit en toute autonomie l'action de formation, avec une expérience de plusieurs années sur le sujet traité et une approche pédagogique centrée sur l'individu et ses besoins

✓ **Moyens pédagogiques :**

- Études de cas issus du BTP
- Jeux de rôle (situations chantier réalistes)
- Travaux en sous-groupes
- Échanges d'expériences
- Auto-diagnostics
- Mise en pratique + retour d'expérience (intersession)

✓ **Moyens techniques :**

- Salle équipée avec vidéo-projecteur
- Support PowerPoint illustré (chantier / terrain)
- Fiches pratiques (recadrage, communication...)
- Cartes "situations difficiles" (format A5 possible)
- Grilles d'analyse de situations
- Plan d'action individuel

✓ **Évaluation et sanction de la formation :**

- Feuilles d'émargement collectives
- Attestations individuelles de présence
- Une évaluation orale avec des mises en situation permettra de vérifier les acquis des stagiaires

Programme détaillé (suite)

3. Adopter la bonne posture

- Les 3 postures face au conflit :
 - fuite
 - attaque
 - assertivité (posture cible)
- Gérer ses émotions en situation tendue
- Techniques de prise de recul rapide (terrain)

Mise en situation : désamorcer une montée de tension

4. Techniques de communication en situation difficile

- Écoute active (même quand ça chauffe)
- Reformulation efficace
- Questionnement utile
- Dire les choses sans agresser

Jeux de rôle : recadrer sans créer de conflit

INTERSESSION (2 à 3 semaines)

- Mise en pratique terrain
- Test de techniques vues en formation
- Observation de situations réelles
- Préparation d'un cas concret à ramener

JOUR 2

Gérer les situations complexes et ancrer les pratiques

5 : Gérer les situations complexes

- Conflits entre salariés
- Tensions avec un client
- Désaccord avec un collègue / hiérarchie
- Recadrage d'un salarié difficile

Cas pratiques réels apportés par les participants

6 : Recadrer efficacement

- Recadrage à chaud vs à froid
- Méthode structurée de recadrage
- Trouver le bon moment et le bon ton
- Éviter les erreurs classiques

Mise en situation : entretien de recadrage

7 : Prévenir les conflits

- Clarifier les rôles et attentes
- Donner des consignes claires
- Installer un cadre de fonctionnement
- Créer un climat de confiance

Outil : check-list “chantier sans conflit”

8 : Plan d'action individuel

- Identifier ses axes de progrès
- Construire un plan d'action concret
- Engagement terrain

Fiche individuelle + restitution orale