

# GESTION DES CONFLITS

## 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

Satisfaction des stagiaires > 90%  
Atteinte des objectifs pédagogiques > 85%

### Évaluation de la formation

Fiche d'appréciation

### Durée

2 jours (14 heures)

SESSION	DATE	TARIF
PARIS	11-12/06/2025	1 320 € HT
LILLE	03-04/09/2025	1 320 € HT
PARIS	01-02/10/2025	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 58 89

### Objectifs

Acquérir les outils spécifiques permettant de gérer les conflits, en termes 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
- Décider en situation de crise
- Les clés d'une communication réussie

##### Gestion concrète des conflits

- Savoir gérer une personne toxique
- Les différents profils de personnes toxiques
- Savoir donner des directives
- Gérer les relations avec les autres partenaires (Maître d'ouvrage, Maître d'œuvre, fournisseurs, sous-traitants, cotraitants etc.)
- Réagir avec les bons réflexes
- Pratique de l'assertivité

##### Prévenir les risques psycho-sociaux

- Contexte aspect et enjeux des RPS

##### Accompagner aux changements

- Les différents plans du changement et ses 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 5G
- Le manager sensible : l'intelligence situationnelle

##### Moyens et méthodes pédagogiques

- Apports théoriques
- Echanges avec les participants
- Supports PowerPoint
- Annexes...

FC58/2025