

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)

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 les 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...

SESSION	DATE	TARIF
PARIS	09-10/06/2026	1 316 € HT
LILLE	02-03/09/2026	1 316 € HT
PARIS	01-02/10/2026	1 316 € HT
Autres Régions	Nous consulter	1 316 € HT

Contact référent handicap :

Jean-Charles DU BELLAY - 01.40.69.52.75

Existe en intra ou sur mesure - Contact :

infos@btpserv.com - 01 40 69 58 89

FC58/2026