



SF FORMATIONS | SAS, société par actions simplifiée au capital social de 1 000,00 € |  
N° SIRET 892.767.617.00012 | N° de TVA FR70892767617 ·  
Certification Qualiopi n° ATA 135 2024 | Enregistré sous le numéro 768 200 998 82  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

# PROGRAMME DE FORMATION

*Gérer les conflits :*

*communication, posture et stratégies de résolution*

## Objectif général

Permettre à l'apprenant d'identifier les sources de conflits, d'adopter une posture de médiation professionnelle et de mettre en œuvre des techniques de communication et de négociation efficaces pour préserver la relation entre les parties prenantes.

## Public concerné

Managers, dirigeants, indépendants ou toute personne amenée à coordonner plusieurs intervenants.

## Prérequis

Aucun

## Durée et modalités

Durée totale : 10 heures  
Modalité : Présentiel ou distanciel  
Rythme : 3 demi-journées

## Compétences visées

Identifier les causes et mécanismes des conflits dans un environnement spécifique  
Adopter une communication assertive et apaisante  
Mettre en œuvre des stratégies de négociation et de médiation adaptées  
Maintenir la coopération et la confiance entre les parties prenantes

## MODULE 1 : Comprendre les mécanismes du conflit sur un chantier



SF FORMATIONS | SAS, société par actions simplifiée au capital social de 1 000,00 € |  
N° SIRET 892.767.617.00012 | N° de TVA FR70892767617 -  
Certification Qualiopi n° ATA 135 2024 | Enregistré sous le numéro 768 200 998 82  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

**Durée :** 3 heures

**Objectif pédagogique :**

Identifier les origines, les dynamiques et les types de conflits dans un contexte spécifique afin de mieux les anticiper.

**Contenus principaux :**

- Les sources de conflits potentiels : délais, budget, responsabilités, communication
- Les différents types de conflits (relationnels, organisationnels, techniques)
- Le cycle du conflit et ses phases d'escalade
- Les différentes parties prenantes et leurs logiques
- Les signaux faibles à repérer pour prévenir les tensions

**Outils et exercices :**

- Autodiagnostic : “Ma posture face au conflit”
- Étude de cas : “Un désaccord client/entrepreneur : analyse des causes”
- Brainstorming collectif sur les situations vécues
- Support schématique du cycle du conflit

**Évaluation :**

Restitution orale: identifier les facteurs déclencheurs d'un conflit et proposer des leviers de prévention.

## **MODULE 2 : Adopter une posture de communication assertive et apaisante**



SF FORMATIONS | SAS, société par actions simplifiée au capital social de 1 000,00 € |  
N° SIRET 892.767.617.00012 | N° de TVA FR70892767617 ·  
Certification Qualiopi n° ATA 135 2024 | Enregistré sous le numéro 768 200 998 82  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

**Durée :** 3 heures

**Objectif pédagogique :**

Savoir communiquer de manière assertive pour désamorcer les tensions, reformuler les besoins des différentes parties et maintenir un climat de confiance.

**Contenus principaux :**

- Les styles de communication : passif, agressif, manipulateur, assertif
- Les bases de la communication non violente (CNV)
- Techniques d'écoute active et de reformulation
- La gestion des émotions dans les échanges tendus
- Adapter son langage et son attitude à ses interlocuteurs

**Outils et exercices :**

- Jeux de rôle : simulation d'un échange tendu
- Exercice de reformulation à partir d'exemples concrets
- Observation de sa communication non verbale
- Outil de communication assertive (DESC)

**Évaluation :**

Observation par le formateur lors des jeux de rôle et auto-évaluation via une grille de compétences.

## **MODULE 3 : Résoudre durablement un conflit et restaurer la coopération**

**Durée :** 3 heures



SF FORMATIONS | SAS, société par actions simplifiée au capital social de 1 000,00 € |  
N° SIRET 892.767.617.00012 | N° de TVA FR70892767617 -  
Certification Qualiopi n° ATA 135 2024 | Enregistré sous le numéro 768 200 998 82  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

### **Objectif pédagogique :**

Mettre en œuvre des stratégies de médiation et de négociation pour résoudre efficacement un conflit et restaurer des relations de travail fonctionnelles.

### **Contenus principaux :**

- Les étapes d'une résolution de conflit réussie
- Les techniques de négociation "gagnant-gagnant"
- Le rôle du tiers médiateur : neutralité et gestion du cadre
- La recherche de solutions communes et d'accords opérationnels
- Prévenir la récidive : suivre les engagements et rétablir la confiance

### **Outils et exercices :**

- Cas pratique : conflit entre client et entreprise – simulation de médiation
- Atelier de négociation : identifier les intérêts réels derrière les positions
- Élaboration d'un plan d'action personnel
- Fiche-outil : "Les 5 étapes de résolution de conflit"

### **Évaluation : (1h)**

Mise en situation finale : simulation complète de médiation/négociation observée selon une grille critériée.

## **Méthodes pédagogiques**

- Apports théoriques illustrés par des cas concrets du secteur du bâtiment
- Études de cas réels et mises en situation contextualisées
- Utilisation d'outils de diagnostic et de grilles d'auto-évaluation
- Échanges d'expériences entre pairs
- Supports numériques et fiches pratiques



SF FORMATIONS | SAS, société par actions simplifiée au capital social de 1 000,00 € |  
N° SIRET 892.767.617.00012 | N° de TVA FR70892767617 ·  
Certification Qualiopi n° ATA 135 2024 | Enregistré sous le numéro 768 200 998 82  
Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

## Modalités d'évaluation

- Évaluations formatives continues tout au long de la formation (cas pratiques, exercices, feedbacks)
- Évaluation sommative finale : simulation de gestion de conflit
- Questionnaire de satisfaction en fin de formation