

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

Durée : 14 h	jeudi 19 novembre 2026 jeudi 3 décembre 2026	Lieu : CAPEB 16 24 Rue Guy Ragnaud 16000 ANGOULEME
-----------------	---	--

Entreprise :

Cochez la case vous concernant : Moins de 11 salariés Plus de 11 salariés

Adresse : CP/VILLE :

Tél (bureau/portable): Adresse mail :

Code APE/NAF (4 chiffres 1 lettre) : N°SIRET (14 chiffres) :

Stagiaire(s) ayant le statut de : Chef d'entreprise non salarié Conjoint collaborateur Gérant non salarié

Nom : Prénom : Date de naissance :

Nom : Prénom : Date de naissance :

Stagiaire(s) ayant le statut de : Salarié Gérant salarié

Nom : Prénom : Date de naissance :

Nom : Prénom : Date de naissance :



Nom : Prénom : Date de naissance :

Nom : Prénom : Date de naissance :


Existe-t-il une situation de handicap nécessitant une prise en compte particulière (aménagement, accessibilité, accompagnement spécifique) ? :

Oui Non (Si **Oui** nous vous recontacterons dans les plus brefs délais afin d'étudier vos besoins)

Coût de la formation : 500 € net de taxes par stagiaire

Montants à régler	Adhérents 	<u>Non Adhérents CAPEB</u> + Frais administratifs de 90 € par stagiaire *
Chef d'entreprise <u>non salarié</u> cotisant au  Après déduction de la prise en charge	150 €	240 €
Autres stagiaires	500 €	590 €

* Frais administratifs offerts aux adhérents CAPEB dans le cadre du Partenariat

Pour les stagiaires salariés cotisant à  Constructyvs : Contactez votre **CAPEB départementale** pour la demande de financement

Ce bulletin d'inscription est à renvoyer complété avec le chèque de règlement global (s'il y a lieu) à :

ARFAB - 14 Rue des Frères Lumière - 86000 Poitiers

et uniquement pour les Chefs d'entreprise Non Salariés cotisant au FAFCEA, joindre svp :

➤ une attestation **URSSAF** de contribution à la formation professionnelle (CFP) de l'année en cours

Fait à

Signature et cachet de l'entreprise

Le

En remplissant ce formulaire, j'accepte que mes informations soient utilisées exclusivement dans le cadre de ma demande et de la relation commerciale éthique et personnalisée qui pourrait en découler.

Association Régionale de Formation pour l'Artisanat du Bâtiment

14 Rue des Frères Lumière – 86000 POITIERS – Tel : 05 49 45 89 72 - Mail : contact@arfab.fr
SIRET : 393 135 017 00019 - Code APE : 8559A - N° de déclaration d'activité : 54 86 00436 86



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 défaillante
 - 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...)

Association Régionale de Formation pour l'Artisanat du Bâtiment

✓ **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

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