

**FORMATION**

Management et leadership  
Conduite du changement

Mis à jour le 04/05/2026

## Communiquer et négocier en situations difficiles dans le projets de construction

### > CETTE FORMATION S'ADRESSE À

Directeurs de projet, directeurs d'opération, chefs de projet et chefs de chantier. Représentants de maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre, AMO, responsables MOA/MOE en génie civil. Chargés de concertation, responsables relations riverains, négociateurs fonciers, responsables de communication de projet. Négociateurs

### > PRÉ-REQUIS

**Aucun pré-requis nécessaire pour cette formation**

### > INFORMATIONS PRATIQUES

**Modalité** : Présentiel  
**Durée** : 2,00 jours

### EN BREF

Sur des chantiers de génie civil (ponts, infrastructures immobilières, ferroviaires, ouvrages d'art), chaque échange délicat avec un élu, un service de l'État, un riverain, un sous traitant ou un maître d'œuvre peut impacter le planning, les coûts, la sécurité ou l'acceptabilité du projet. Les tensions naissent souvent de contraintes contradictoires, d'intérêts divergents, de malentendus techniques, de décisions perçues comme imposées ou de craintes liées aux nuisances (bruit, circulation, risques, expropriations). Cette formation propose un entraînement intensif à la conduite de conversations sensibles appliquées aux contextes de projets à enjeux : réunions publiques houleuses, négociations difficiles avec des entreprises, entretiens avec des riverains en colère, échanges sous pression avec la maîtrise d'ouvrage ou l'autorité administrative. Elle combine outils de communication bienveillante, gestion émotionnelle, techniques de négociation avancées et techniques de communication adaptées aux situations tendues, afin de transformer toute confrontation en dialogue favorable au projet et à la relation.

### OBJECTIFS

TRANSFORMER les conversations difficiles en opportunités pour clarifier les enjeux, ajuster les positions et sécuriser le projet. DEJOUER les mécanismes de déstabilisation et les pièges de communication en adaptant sa posture face aux attaques, procès d'intention ou mises en cause personnelles. REGULER son stress et ses émotions pour maintenir une posture professionnelle et une communication fluide, même en situations tendues. ELABORER et ajuster une stratégie de communication et de négociation pour débloquer des situations commerciales, techniques, financières ou sociales apparemment sans issue. TRANSFORMER la tension relationnelle en levier pour renforcer l'image du projet et la qualité de la relation avec les parties prenantes.

### THÉMATIQUES

Leadership en situation de tension. Communication et dimension politique. Maîtrise des échanges difficiles. Gestion émotionnelle et stress. Techniques de désamorçage relationnel. Posture face aux attaques personnelles. Stratégies de négociation avancées. Cartographie des parties prenantes

### PRINCIPES ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

-Questionnaire d'autopositionnement (prérequis, expériences, attentes), fil rouge assuré par le coordinateur expert ou un référent de PFC, temps d'interaction avec le(s) expert(s) et les apprenants, apports théoriques et méthodologiques, illustrations concrètes, exemples d'application, étude de cas, quiz, retour d'expérience. Evaluation des connaissances : exemples d'application, étude de cas, quiz..

### EVALUATION DES CONNAISSANCES

### COORDINATION

Fabrice DAVERIO, Coach, conseil en communication et leadership,  
MERKUTIO (A confirmer)

PROGRAMME DÉTAILLÉ

<b>Journée</b> Accueil et ouverture de la formation	Présentation et tour de table
<b>Ce qui fait un leader en situation</b>	Sur la base de situations professionnelles choisies par les participants : - Décoder ce qui fait que chacun est leader ou suiveur dans la situation que chacun a choisie - le jeu des étiquettes
<b>La dimension politique de la communication</b>	Méthode : comment mettre les indécis de son côté afin qu'ils exercent une pression sociale sur les opposants ou détracteurs
<b>Premières mises en situations difficiles</b>	Chacun choisit sa situation., le formateur joue le rôle du contradicteur. Feedback du groupe et du formateur, afin de prendre conscience de ses points forts et de ses points de progrès
<b>Répondre aux questions du matin</b>	Éclaircir les points restés en suspens Encourager les prises de conscience
<b>Techniques de communications</b>	Les techniques de communications adaptées aux situations tendues, le décodage des techniques de dialectique et les parades
<b>Secondes mises en situations extrêmes</b>	Chacun joue à nouveau la situation qu'il a choisie, le formateur joue le contradicteur choisi par le participant. Feedback du groupe et du formateur afin de prendre conscience de ses points forts et de ses points de progrès (inclut une pause de 15 min)
<b>Méthodes, éthique, gestion des émotions</b>	Complément de méthodes, outils, trucs et astuces L'éthique des conversations difficiles qui permet de préserver voire améliorer la relation tout en jouant son rôle La gestion particulière de l'émotion
<b>Conclusion du 1er jour</b>	Feedback et engagement Présentation du programme du lendemain Conclusion et clôture de la journée
<b>Journée</b> Introduction du 2ème jour	Rappel des apprentissages clefs du jour 1 Partage entre les participants
<b>Réactions sous stress intense</b>	Présentation des 4 types de réactions sous stress intense : combat, fuite, figement, complaisance ; signes observables ; phrases typiques ; auto-positionnement
<b>Techniques de gestion du stress</b>	Brève psychoéducation sur le stress ; méthodes prouvées scientifiquement (respiration, automassages, préparation mentale)
<b>Mises en situation collectives sur des cas pratiques</b>	Cas pratiques : situations de menaces, chantage, agressions physiques/séquestration, insinuations, gestion des émotions en crise extrême. Feedback du groupe et du formateur afin d'adopter la bonne posture et les bons réflexes en situation critique.
<b>Les techniques des négociateurs chevronnés</b>	Connaître les manœuvres, prendre conscience qu'elles sont répertoriées, enseignées afin de ne pas se laisser déstabiliser
<b>Répondre aux questions du matin</b>	Eclaircir les points restés en suspens Encourager les prises de conscience
<b>Préparation des négociations difficiles</b>	Stratégies de négociations difficiles Préparation - ajustements - REX Cadre, mise en scène, organisation
<b>Cartographie des alliés et stratégie</b>	Stratégie des alliés en négociations difficiles Matrice de Mendelow pouvoir-intérêt
<b>Elaboration des stratégies de négociations</b>	Elaboration et partage en binôme, feedback formateur afin d'augmenter le nombre d'options
<b>Conclusion de la formation</b>	Feedback et engagement (action à mettre en œuvre dès le lendemain) Conclusion et clôture de la formation Evaluation à chaud par tour de table