

MIEUX PRÉVENIR ET GÉRER LES CONFLITS

Conforme à l'article 3 du décret n° 2016-173 du 18 février 2016 relatif à la formation continue des professionnels de l'immobilier pour le renouvellement des cartes professionnelles

DURÉE

1 journée en présentiel collectif de 7 heures - De 9 h 30 à 13 h 00 et de 14 h 00 à 17 h 30

PUBLIC VISÉ

- Tout manager ou collaborateur effectivement ou potentiellement en relation avec la clientèle
- Aucun prérequis nécessaire

OBJECTIFS

- **Débloquer une situation tendue et repérer les comportements "à risque"**
- Mieux comprendre la survenue des conflits en immobilier avec tous les interlocuteurs (collaborateurs, clients, partenaires...)
- Repérer son mode de fonctionnement en situation de conflit et construire une stratégie pour en développer la gestion

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- Apport théorique à partir d'approche comme la Communication Non Violente, le DESC
- Exercices pratiques, travail en sous-groupe et mises en situation
- La formation sera animée par **Stéphanie GUEREVEN**, 15 années d'expérience en management opérationnel et stratégique. Coach certifiée.

CONTENU DE LA FORMATION (Les durées ci-dessous sont données à titre indicatif et sont susceptibles de varier)

Les pauses sont de 15 minutes le matin et l'après-midi – La pause déjeuner est d'une heure

DÉBUT DE LA FORMATION : 9h30

Accueil (10 min)

Présentation par le CEPSO
Tour de table et évaluation des niveaux

I. Définir le conflit, ses caractéristiques et ses enjeux (3h)

- Repérer les différents comportements lors des situations conflictuelles (1h30)
 - o La boussole des comportements CDP (Conflict Dynamic Profil)
 - o Comprendre vos forces et vos faiblesses
- Identifier les déclencheurs de conflit (1h30)
 - o Découvrir les 9 attitudes les plus irritantes en milieu professionnel
 - o Au-positionnement : quels sont vos boutons rouges?

II. Découvrir les apports de la Communication Non Violente dans les situations de communication difficiles (3h)

- L'OSBD les 4 étapes de la Communication Non Violente (1h)

Dernière mise à jour : 1er décembre 2025

- Mises en situation sur des problématiques vécues et proposées par les stagiaires, en groupe ou en réflexion individuelle à partir de situations rencontrées (2h)

III. Définir ses axes d'amélioration (40 min)

Construire sa feuille de route pour améliorer sa gestion de conflit.

Conclusion de la formation (10 min)

Remplissage du quiz de validation des connaissances et du questionnaire de satisfaction

Tour de table et bilan de la formation

FIN DE LA FORMATION : 17h30

SUIVI ET ÉVALUATION

- Afin de suivre l'exécution de l'action de formation, les stagiaires signent une feuille de présence.
- À l'issue de la formation, une fiche d'évaluation est remise aux stagiaires, elle permet de déterminer si celui-ci estime avoir atteint les objectifs fixés sur le présent programme et ce qu'il va mettre en place à l'issue de la formation.

COÛT DE FORMATION

- 324 € TTC (Sociétaire SOCAF) / participant (soit 270 € HT)
- 372 € TTC (Non sociétaire SOCAF) / participant (soit 310 € HT)

ACCESIBILITÉ

Pour les formations en intra cabinet, l'entreprise organisatrice s'engage, le cas échéant, à rendre accessible le lieu de la formation aux personnes à mobilité réduite.

Dans le cas où le stagiaire présenterait des difficultés d'accès à sa formation, pour raison de handicap, permanent ou provisoire, même léger, merci de nous en informer dès l'inscription. Nous pourrons alors étudier ce qu'il est possible de mettre en place pour adapter la formation à sa situation.