

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 distanciel synchrone collectif (visioconférence) 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 de connaissances nécessaire
- Prérequis techniques nécessaires : Disposer d'une connexion internet, d'une caméra et d'un micro fonctionnels

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 dispensée en visioconférence via l'outil Zoom
- 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

Dernière mise à jour : 1er décembre 2025

- 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)
- 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, le centre de formation édite un relevé de connexion mentionnant le temps de présence du stagiaire contresigné par le formateur.
- 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)

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

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 afin d'étudier ce qu'il est possible de mettre en place pour adapter la formation à sa situation.