



PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : LYADIS IMMOBILIER

Référence et Intitulé : LF065-1 - Prévention et résolution de conflits dans l'immobilier avec les outils de la médiation

Durée : 7h00

Type : Présentiel

Public

Agents immobiliers, gestionnaires de parc, syndics.

Objectifs pédagogiques

Comprendre, reconnaître et anticiper la formation d'un conflit.

Comprendre les types de comportements.

Savoir quelle stratégie adopter pour éviter ou résoudre un conflit.

Pré-requis

Aucun

Programme

1- Le conflit.

Définition, origine, l'escalade du conflit, issue du conflit.

2- Les outils de la médiation pour la résolution de conflits.

- La communication.

- Les besoins fondamentaux.

- Les différents comportements et personnalités.

- Se connaître et connaître l'autre pour mieux communiquer : les Types de personnalités (approche par le langage des couleurs).

- Les émotions.

3- Les stratégies de résolution de conflits.

3.1- Discours de transformation

- Faits, Conséquences, Ressenti : Savoir les différencier et les faire exprimer

3.2- Rationalité/altérité.



Document établi via
la Plateforme F Immobilier
www.plateformef.com

Editeur accrédité : Meelk
40 Rue du Louvre - 75001 Paris
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €
APE : 6201Z
TVA Intra. : FR 24 844282863
ICS : FR63ZZZ85B0FE



PROGRAMME DE FORMATION

- Prêts d'intention, Interprétations, Contraintes.
- La reconnaissance.
- Questionnement et Reformulation : Types de questionnement et de reformulation.

Moyens pédagogiques

Séance de formation en salle.

Test d'assertivité, Tests de personnalité, etc...

Jeux de rôles, visionnage de vidéo.

Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.plateformef.com

Moyens d'évaluation

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à l'issue de la formation disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.plateformef.com

Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %

Coordonnées pour support :

- e-mail : info@lyadis-immobilier.com

- Téléphone : 04 81 65 63 15

Matériel nécessaire

Papier et crayon.



Document établi via
la Plateforme F Immobilier
www.plateformef.com

Editeur accrédité : **Meelk**
40 Rue du Louvre - 75001 Paris
SIREN 844 282 863 RCS Paris

SAS au capital de 5 000 €
APE : 6201Z
TVA Intra. : FR 24 844282863
ICS : FR63ZZZ85B0FE