PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : LYADIS IMMOBILIER - SIRET 53046976600030

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, reconnaitre 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 connaitre et connaitre 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.

- 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

Modalités et délais d'accès :
Formation en salle au jour mentionné dans la convention.
Adresse du lieu communiquée environ 15 jours avant le début de la formation.

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.