PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation : UN + Formations - SIRET 81949915300057

Référence et Intitulé : GE39-1 - Professions immobilières : Savoir gérer les conflits

Durée : 7h00

Type : Présentiel

Public

Tous les professionnels de l'immobilier

Objectifs pédagogiques

- Décrypter les mécaniques des conflits, traiter et supprimer les tensions.
- Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt.
- Prendre du recul et maîtriser ses émotions.

Pré-requis

Aucun

Programme

1 - Agir efficacement : mieux communiquer
- Autodiagnostic de personnalité
- Construire sa relation avec l'autre
- Développer son attitude d'écoute (écoute active, passive et flottante)
- Mesurer l'importance du non-verbal
- Gérer le stress des conflits et l'agressivité
- Comprendre et diagnostiquer la situation
- L'assertivité et la dynamique de confrontation

2 - Affronter un conflit
- Faire face aux agressions
- Le contrôle émotionnel
- Transformer l'agression en critique utile et constructive
- Privilégier et être moteur de la négociation
- Faire face à la colère, la mauvaise foi, la confusion

- S'approprier les outils de régulation
- Savoir mettre un terme à un échange destructeur
- Faire appel à un médiateur
- Sortir de l'impasse relationnelle

3 - Se donner les moyens d'anticiper les conflits
- Les différents types de conflits : entre collègues, avec les clients...
- Savoir s'affirmer pour mieux désamorcer les conflits
- Remplacer la fuite, l'agressivité et la manipulation par l'assertivité
- Apprendre à dire non sans provoquer de tension
- Adresser une critique constructive
- Savoir identifier la nature du conflit potentiel
- Prendre du recul et déterminer les causes du conflit

4 - Développer et renforcer sa confiance en soi
- Découvrir et développer les bonnes attitudes dans une situation conflictuelle
- Neutraliser l'impact des pensées négatives
- Développer l'estime de soi-même
- Maitriser l'émotionnel dans le conflit
- Exprimer son ressenti pour décharger les tensions
- Cultiver le comportement assertif
- Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance

Moyens pédagogiques

Séance de formation en salle.
Support pédagogique disponible en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.unplus.fr.

Moyens d'évaluation

Validation de l'acquisition des connaissances via un quiz à la fin de la formation (réalisée en ligne via l'espace utilisateur de chaque apprenant sur www.unplus.fr). Taux de bonnes réponses minimum à obtenir : 80 %
Questionnaire d'évaluation de la formation.

Matériel nécessaire

Papier et crayon.