



## OBJECTIF(S)

- Gérer un conflit par l'appréhension de plusieurs dimensions : l'émotion des deux parties, la gestion de soi, les techniques de communication et de négociation

## NIVEAU & PUBLIC

### SPÉCIALISATION

Salariés, employeurs et managers

Prérequis : aucun

## MODALITÉS DE PARTICIPATION

**Durée :** 1 jour (soit 7 heures)

**Moyens pédagogiques :** Cas pratiques - Support pédagogique Quiz d'évaluation finale

**Matériel nécessaire :** vidéo projecteur, paper-board

**Effectif maximum :** 20

## INTERVENANT(S)

**Formateur :** Professionnel spécialisé en gestion du personnel - RH - médiation

Validé par le Bureau de la Commission Formation FNAIM

## TARIFS

**Adhérent FNAIM :** 220 € HT

**Non Adhérent FNAIM :** 320 € HT

## PROGRAMME

### I - LES COMPOSANTES D'UN CONFLIT

- Présentation d'un conflit parmi d'autres
- Les trois éléments fondamentaux permettant de gérer les conflits
  - Le pouvoir
  - Le droit
  - Les intérêts
- Mis en œuvre de ces trois éléments afin de gérer un conflit
- Gérer le conflit en usant de son pouvoir : capacité d'une personne à obliger une autre à faire quelque chose qu'elle ne ferait pas autrement
- Gérer le conflit en droit : Faits – préjudice – lien de causalité. Recours à un avocat et un juge. Problème d'exécution de la décision. Impact sur les relations
- S'intéresser aux intérêts en jeux
- Avantage et inconvénient de chaque processus

### II - C'EST QUOI UNE POSITION, UN INTÉRÊT ?

- Analyse des intérêts d'une personne à travers un outil de management sur la motivation et deux outils de PN (les niveaux logiques de Robert Dilts, la fonction positive du comportement qui dérange)
- Les conflits naissent dans les positions et les jugements de valeur liés à la perception d'un comportement ou de propos
- La résolution des conflits apparaît souvent dans l'identification des intérêts, des valeurs et des critères de chacune des parties. Nous sortons alors des jugements pour passer dans la compréhension et trouvons alors des liens afin de gérer le différend

Exemple de positions et intérêts sous-jacents

### III - LES TECHNIQUES DE NÉGOCIATION AU REGARD DES SPÉCIFICITÉS DES MÉTIERS DE L'IMMOBILIER

- Rappel rapide sur les différents aspects de communication en jeu
  - Sortir du jeu qui a tort, qui a raison.
  - Écouter.
  - Accuser réception.
  - Ne pas rentrer dans la justification...
- Les différentes phases de la négociation Harvard
  - Information : Phase du quoi.
  - Position : Ce que veut l'autre / Ce que je veux.
  - Intérêt : Qu'est-ce que veut satisfaire l'autre de plus important ? / Qu'en est-il pour moi ?
  - Comment gérer un blocage ou une émotion à ce stade ?
  - Formulation des problèmes communs à résoudre à partir des intérêts réciproques
  - Génération d'options
  - Evaluation des options, résolution et formulation des objectifs
- Mise en œuvre au sein de nombreux exemples et exercices  
A ce stade, le formateur propose de traiter des cas concrets de conflits que les stagiaires peuvent connaître dans leur quotidien professionnel



Programme accessible  
aux personnes  
en situation de handicap