Gérer la relation bailleur/locataire en situation conflictuelle

Format :
Présentiel

Durée :
2 jours / 14 h

Référence :
EFF-GER-1792

Public :
Bailleur ou salarié d'un organisme bailleur social

Personnes en situation de handicap :
Vous êtes en situation de handicap et vous souhaitez faire une formation ?
Merci de bien vouloir nous contacter en amont afin d'étudier ensemble vos besoins et les solutions les plus adaptées.

Objectifs de développement des compétences :
Identifier les éléments d'un conflit et comprendre le fonctionnement d'un conflit
Adapter son comportement dans une situation de conflit
Mettre en place une stratégie de résolution de conflit

Compétences développées :
Identifier les conséquences du conflit, connaître les étapes.
Aligner sa communication
Gérer ses émotions
Mettre en place une démarche d'action et de sortie de conflit

Pré-requis :
Aucun

Méthodes Pédagogiques mobilisées :
Les prestations de formation sont assurées par des formateurs professionnels qui utilisent des moyens pédagogiques adaptés.
Dans le cadre de session intra entreprise, possibilité de travailler sur vos projets afin de répondre à vos besoins spécifiques. Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

Répartition du temps (environ) :
Théorique 45%, Pratique 55%

Modalités d'évaluation :

1 - Questionnaire d'évaluation à chaud rempli par le stagiaire en fin de formation.
2 - Questionnaire d'évaluation à froid de la mise en oeuvre des compétences, rempli par le stagiaire environ 6 mois après la fin de formation.

Moyens techniques mobilisés :

En présentiel :
- Salle(s) de cours équipée(s) des moyens audiovisuels (vidéoprojecteur + écran) avec le matériel adapté à la formation. Pour cette formation, un ordinateur par stagiaire est nécessaire équipé du logiciel. Nous pouvons le fournir au besoin sur simple demande.
- Supports de cours pédagogiques imprimés et/ou numérisés.

A distance ou en formation mixte :
- Un ordinateur pour chaque stagiaire équipé d'une webcam, d'un micro, d'une connexion haut débit, du logiciel objet de la formation et ayant un outil de visio-conférence installé en amont.
- Support de cours numérique fourni par nos soins.

Assistance technique et pédagogique :

En présentiel : Assistance technique et pédagogique assurée par nos formateurs.

A distance ou en formation mixte :
L'assistance technique est assurée par nos équipes par mail ou par téléphone au 05 24 61 30 79.
Nos formateurs assurent l'assistance pédagogique en mode synchrone durant les face à face à distance.

Modalité et délai d'accès à la formation :

Sur inscription.
UNIVERS FORMATION s'engage à prendre en charge votre demande sous un délai de 48h et à proposer des dates d'entrée en formation sous un délai de 15 jours, en fonction de vos disponibilités et de celles du formateur pressenti.
Votre rapidité de réponse sur toutes les questions administratives et questionnaires de positionnement permettra d'accélérer le démarrage de votre formation.

Tarif :

Nous contacter pour devis personnalisés.

Programme de la formation

Conflit client et fonctionnement

La notion de conflit dans son ensemble
Identifier les conséquences du conflit sur une relation ou un échange
Appréhender et maîtriser les différentes étapes ou phases d'un conflit

Créer les conditions de la résolution

Aligner sa communication
Les canaux de la communication interpersonnelle (expérimentation)
Phrases plurielles & congruence (exercice)
Développer son empathie
L'écoute active (mise en situation & test)
Pratiquer la décentration (Atelier)
Identifier les besoins des individus Maslow & soncas (exercice)
Identifier et gérer ses émotions
Connaitre ses drivers (vidéo + test)
Identifier les émotions en jeu dans un conflit
(Brainstorming signaux émotionnels et exercice)
Gérer ses émotions par la distanciation
(mantra et exercice de narration factuelle)
La communication positive
Comprendre ce qui se passe dans l'échange avec l'analyse transactionnelle
Les états du moi en interaction (vidéo + exercice d'identification)
Le triangle de Karpman (vidéo, partage d'expériences)
Adopter un comportement assertif
Connaitre ses différents comportements en interaction (Test de Gordon)
Identifier les différents comportements (mise en situation des comportements défensifs et non-défensifs)
Communiquer en situation bloquée avec le Desc (exercice d'application)

Mettre en place une démarche d'action et de sortie du conflit

Les différentes attitudes lors de situations en tension
Exercice de mises en situation:
Adopter les bons réflexes si la situation passe de la tension à l'agressivité
8 Tips comportementaux à utiliser (brainstorming justification Tips)

Faire accepter une solution négociée

Utiliser l'outil simac (mise en application)
Traiter les objections (mise en application)
Conclure (mise en application)

Fin de formation

Evaluation sommative
Tour de table
Evaluation satisfaction

Nous contacter :

UNIVERS FORMATION : 05 24 61 30 79

Version mise à jour le 28/05/2025