

Durée : 2 jours.

Public :

Toute personne ayant à gérer des troubles du voisinage. Dernière MAJ : Avril 2024

Objectifs :

Analyser les situations de troubles du voisinage et savoir mettre en place des moyens d'actions. Anticiper les tensions et situations délicates et les désamorcer au plus tôt et acquérir les techniques indispensables pour les résoudre.

Pré-requis :

Avoir des connaissances métiers sur l'un des aspects immobiliers (gestion, syndic, transaction, promotion?).

Méthodes :

Apports théoriques, formation ludique, concrète et pratique, ancrée dans le quotidien des stagiaires.

Évaluation :

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices, mise en situation et étude de cas à réaliser. Le formateur remet en fin de formation une attestation avec les objectifs acquis ou non par le stagiaire.

Dernière MAJ : Avril 2024

Rappels réglementaires

Les obligations du bailleur dans le cadre du bail d'habitation

Les obligations du locataire

La notion de jouissance paisible du logement

Les troubles du voisinage

L'appréciation des troubles de jouissance

Les moyens d'action du bailleur

Les incivilités

Typologie de l'incivilité

La perception et la sensibilité de chacun

Les moyens d'action du bailleur

Les démarches d'investigation

Etablir les faits

Déterminer l'origine des troubles

Apprécier le degré d'implication du bailleur

Etablir les étapes de traitement des troubles de voisinage

Les situations difficiles à traiter

Les situations récurrentes

Les chiens dangereux, le rassemblement dans les halls

Les violences physiques

Les actions possibles

Les partenaires et ressources internes ou externes

Le rôle et les limites d'action de chacun

Le signalement /La plainte /La pétition

Agir efficacement : mieux communiquer

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

Exprimer son ressenti pour décharger les tensions

Comprendre et diagnostiquer la situation

L'assertivité et la dynamique de confrontation

Acquérir les techniques de communication appropriées

Ouvrir son esprit et accepter sans jugement les différences de perceptions

Se donner les moyens d'anticiper les conflits

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

Prendre du recul et déterminer les causes du conflit

Elaborer une stratégie d'intervention

Affronter un conflit et être médiateur

Faire face aux agressions/Le contrôle émotionnel

Etre force de proposition pour régler le conflit

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

Gérer la communication dans l'après-conflit

Prendre des engagements respectifs et partagés

Se construire une attitude intérieure de stabilité, calme, confiance