

GERER LES COPROPRIETAIRES AYANT DES PERSONNALITES DIFFICILES - 1/4

Co-proprétaires sous tension, critiques ou intransigeants, au niveau d'exigence toujours en hausse, entraîne un quotidien difficile des gestionnaires de compte. Développer ses compétences relationnelles est aujourd'hui incontournable pour s'affirmer sereinement dans la relation et fidéliser les clients du syndic.

Cette formation à la gestion de la relation avec des co-proprétaires difficiles apportera aux gestionnaires ou aux syndicats une méthode pour gérer les rapports délicats, tendus, voire conflictuels.

Mieux connaître ses propres faiblesses et comment les pallier, mieux décoder les comportements déstabilisants de ses interlocuteurs et savoir les désamorcer, oser plus et demander sereinement : des techniques simples pour des résultats immédiats face aux co-proprétaires difficiles.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Mieux se connaître pour mieux se maîtriser
- Retrouver des relations professionnelles plus équilibrées et sereines dans son contexte professionnel.
- Faire face aux agressions, harcèlements ou autres comportements difficiles de la part des co-proprétaires.
- Contrecarrer les effets les plus dangereux de certains types de personnalités.

PUBLIC VISE Gestionnaires de copropriété et syndicats

PREREQUIS Aucun

DUREE ET DATE 14 heures réparties sur 2 jours

INTERVENANT **Jean-Paul LUGAN**, depuis 15 ans Formateur en « *Management et Communication* », Consultant d'entreprise, Coach et Psychologue du travail. Ancien dirigeant d'entreprise, titulaire d'un DESS en « Gestion Stratégique des Ressources Humaines » et d'un DESS en « Psychologie du Travail », il intervient en entreprise en tant que Formateur sur les

GERER LES COPROPRIETAIRES AYANT DES PERSONNALITES DIFFICILES - 2/4

thèmes tels que « Management d'équipe », « Prise de parole en public » et « Gestion des conflits », etc. Par ailleurs, il est professeur de Yoga et instructeur en techniques e récupération par le souffle, Psychologue-Coach,

Mr Jean-Paul LUGAN est dirigeant de LUGAN & PARTNERS, centre de coaching et de formation pour dirigeants et managers, à Paris.

www.lugan-and-partners.fr

MOYENS ET METHODE PEDAGOGIQUE La méthode affirmative permet aux participants de découvrir un nouveau contenu. Elle se base sur l'exposé. Elle est utilisée par le formateur au cours d'une formation, pour des actions d'information ou pour des apports théoriques.

DOCUMENTS A COMPLETER PAR LE STAGIAIRE Fiche de renseignements, QCM Avant-projet, QCM Après-projet, Feuille d'émargement, Attestation de présence.

PROGRAMME Introduction : Accueil des participants et tour de table de présentation.

PLAN DE FORMATION

14 heures réparties sur 2 jours

Faire un check-up individuel de son style de communication

- Quels sont vos points forts et points faibles ?
- Que devez-vous travailler ?
- Conseils personnalisés par le groupe et l'animateur

Recueil des attentes des participants lors du tour de table et débriefe collectif des grilles d'autodiagnostic

GERER LES COPROPRIETAIRES AYANT DES PERSONNALITES DIFFICILES - 3/4

Développer la connaissance de soi-même et des autres

- Connaître et comprendre ses comportements face aux autres.
- Identifier l'image que l'on renvoie aux autres
- Prendre conscience des sentiments des autres à son égard.
- Valoriser ses qualités et ses défauts.
- Identifier les attitudes, comportements et réactions qui paraissent les plus difficiles à gérer
- Mesurer son niveau de résistance face aux différents comportements rencontrés

Mise en situation : chacun identifie dans son entourage les personnalités dont les comportements lui sont désagréables et pourquoi

Adapter son mode de communication

- Observer et écouter pour comprendre ce qui se passe
- Connaître les bases de la communication verbale et non verbale
- Reconnaître les personnalités dominantes, envahissantes, fuyantes...
- Connaître les modes de communication adaptés à ces personnalités
- Repérer les signes précurseurs d'une situation néfaste

Mise en situation : les participants apprennent à reconnaître les personnalités difficiles et à choisir le mode de communication adéquat

Savoir communiquer lors de l'AG

- Comment donner du sens et présenter les dépenses à engager aux propriétaires pour limiter les résistances ?
- Comment faciliter la négociation entre co-propriétaires ?
- Quelle stratégie mettre en œuvre pour conduire un propriétaire résistant à négocier ?
- Avoir le sens de la répartie face aux attaques : frais trop élevés, retards dans le traitement des dossiers, manque de réactivité ou de suivi des contrats

Mise en situation : les participants simulent des AG et mettent en place les techniques de communication apprises

**GERER LES COPROPRIETAIRES AYANT DES
PERSONNALITES DIFFICILES - 4/4**



**216 rue Maurice le Boucher
ZA de Tournezy
34070 MONTPELLIER
TEL : 04 67 66 31 19**

N° FORMATEUR : 11755884575 - Numéro de TVA intracommunautaire : FR54838295160

Apprendre à se relaxer en situation de tension

- Connaître les techniques de respiration pour garder son calme et son énergie en situation de communications difficiles.

Ateliers : techniques de respiration

VALIDATION DE LA FORMATION QCM Après-projet (évaluation sur les acquis de la formation), Attestation individuelle de formation Loi Alur.