

PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT



571



PUBLIC

Personnel du siège et des agences en relation directe avec les locataires et personnel des services pré-contentieux et contentieux ayant à faire face à des situations conflictuelles avec les locataires. Médiateur.



OBJECTIFS

- › aborder et faire évoluer les situations conflictuelles de façon positive
- › repérer le conflit le plus tôt possible
 - › désamorcer un conflit
- › utiliser les techniques de négociation
- › développer une communication assertive
- › développer des comportements adaptés en puisant dans les situations issues de sa pratique professionnelle.



PÉDAGOGIE

Les apports théoriques s'inscrivent dans le cadre d'une pédagogie active avec étude de cas réel. De nombreuses mises en situation permettent d'entraîner sa compétence de gestion de conflits.

PRÉ-REQUIS

La communication au quotidien avec les locataires (566) ou niveau équivalent.

Une posture juste pour éviter les situations délicates.

Dans le cadre de l'évolution de la population locative et de l'augmentation des situations de fragilité économique et sociale, les personnels de gestion des services de proximité ont à faire face, au quotidien, à des situations relationnelles conflictuelles.

Pour éviter qu'une situation ne s'aggrave, et pour que le dialogue puisse continuer à exister entre les représentants du bailleur et les locataires, il est nécessaire de pouvoir anticiper les conflits éventuels et de réagir au mieux lorsque ceux-ci surviennent. Il peut, par exemple, s'agir d'une situation dans laquelle le locataire s'est vu opposer un refus – prise en charge d'une réparation, mutation dans un pavillon, etc. – mais il peut également s'agir d'un locataire agressif avec lequel il faudra pourtant communiquer.

CONTENU

Analyse des situations conflictuelles

- › inventaire des situations conflictuelles
- › enjeux des parties en présence
- › analyse des causes : refus, délais dans l'attente de réponses, sentiment de discrimination
- › place et rôle de l'émotion, gestion du stress
- › les difficultés tenant au comportement des personnes (la personne agressive, la personne passive, "assistée")

Les étapes-clefs de la négociation

- › expression des points de vue : les faits, le ressenti, les besoins des interlocuteurs
- › écoute et reconnaissance de l'interlocuteur
- › formulation d'une réponse réaliste
- › expression d'un accord

Les comportements à développer

- › se fixer des objectifs
- › se définir une stratégie de résolution de conflit
- › s'affirmer et développer son assertivité
- › prendre du recul et donner des marques d'apaisement.

ANIMATION

Éliane BOURGOIS ou Élisabeth DAVID ou Rachel AUBERT, Consultantes-formatrices spécialisées en gestion des conflits.

DATES À PARIS

20 et 21 mai 2019
28 et 29 novembre 2019

PRIX NET : 1360 EUROS - 14 h de formation.

Déjeuners inclus et pris en commun. Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Véronique MORELON - 01 40 75 79 06. veronique.morelon@afpols.fr