C0166

GESTION DE PROXIMITE RELATIONS AVEC LES HABITANTS

PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT

2 JOURS (14 h) - DISTANCIEL OU PRÉSENTIEL

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, la prise en charge d'une réparation etc. Même si le locataire est agressif, il faudra communiquer avec lui et le convaincre.

PUBLIC

Personnel du siège et des agences en relation directe avec les locataires, personnel des services précontentieux et contentieux.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

OBJECTIFS

› repérer le conflit le plus tôt possible
› désamorcer un conflit
› utiliser les techniques de négociation
› pratiquer une communication assertive.

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.

ÉVALUATION

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

ANIMATION

Géraldine LAURENT et Christophe WOJCIK, Consultants-formateurs spécialisés en management, conduite du changement et gestion des conflits.

DATES DES SESSIONS INTER

les 8 et 9 avril 2027 - Distanciel
les 8 et 9 juillet 2027 - Présentiel à Paris
les 22 et 23 novembre 2027 - Distanciel

PRIX NET : **1 610 EUROS**

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

nora.diop@afpols.fr - 06 98 64 45 31

EN INTRA

Ce stage peut être organisé en intra ou adapté sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

DEMANDE DE DEVIS : intra@afpols.fr

DÉROULÉ & CONTENU

1 AVANT

- À la rencontre de votre formateur.
- Quels objectifs souhaitez-vous atteindre grâce à cette formation ?

2 PENDANT - EN GROUPE

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

Les étapes-clés 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
- savoir contrôler son stress pour gérer l'agressivité
- savoir se positionner pour gérer la dominance ou les rapports de force
- se définir une stratégie de résolution de conflit
- s'affirmer et développer son assertivité
- prendre du recul et donner des marques d'apaisement.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

- Qu'ai-je retenu de ma formation ?
- Les ressources pédagogiques qui m'accompagnent.