

C0345

2 + 0,5 JOURS

CULTURE ET EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE EFFICACITÉ PROFESSIONNELLE

ASSURER UN ACCUEIL PHYSIQUE DE QUALITÉ

ENJEUX

Les personnels des bailleurs sociaux ont à faire face, au quotidien, à des situations de plus en plus conflictuelles. Dans ces moments, la connaissance du secteur est essentielle en plus de compétences relationnelles fondamentales pour aider à apporter une réponse à l'adéquation la plus optimale. Cette formation vous donne des clés pour éviter qu'une situation ne s'aggrave et que le dialogue puisse continuer à exister entre les représentants du bailleur et les locataires.

PUBLIC

Tout personnel amené à accueillir du public.

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.

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Mises en situation et jeu de rôle, tour de table, travail sur les situations relationnelles rencontrées dans l'univers professionnel du logement social.

La demi-journée supplémentaire servira de retour d'expérience et se fera en distanciel : évaluer les techniques efficaces entre collègue, comprendre ce qui n'a pas marché et mesurer les progrès faits depuis la première rencontre.

PRÉ-REQUIS

Aucun.

ANIMATION

Ludovic RENZI et Daniel BOURGY, Formateurs-consultants en communication, développement personnel.

DATES CLASSE VIRTUELLE

10 - 11 et 18 avril matin 2025

25 - 26 septembre et 3 octobre matin 2025

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 rencontrées dans le contexte du bailleur social
 - › enjeux des parties en présence (enjeux d'espace, de corps, financier, narcissique...)
 - › 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, dans le logement social
 - › la question de la violence : qu'est-ce qui fait violence à qui ? Qu'en pouvons-nous faire ?
- **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 (locataire/partenaire/entreprises...)
 - › savoir contrôler son stress pour gérer l'agressivité, savoir se positionner pour gérer la dominance ou les rapports de force
 - › s'affirmer et développer son assertivité en face-à-face (agence/loge/parties communes...)
 - › prendre du recul et donner des marques d'apaisement
 - › protocole en cas d'agression
- **Récupérer d'un entretien difficile**
 - › éléments de sophrologie :
 - respiration
 - relaxation
 - méditation
 - activité physique.

3 APRÈS - MISE EN ŒUVRE EN SITUATION DE TRAVAIL

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

PRIX NET : 1875 EUROS - 17,5 h de formation

Ce prix comprend l'accès à notre plateforme de formation ESPACE47.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS : Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. victoria.esteban@afpols.fr

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. referenthandicap@afpols.fr