

C0166

2 JOURS

GESTION DE PROXIMITÉ RELATION AVEC LES HABITANTS ET ACTION SOCIALE

PRÉVENIR ET GÉRER LES SITUATIONS DE CONFLIT

ENJEUX

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.

PUBLIC

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

OBJECTIFS

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

PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

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

Aucun.

ANIMATION

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

DATES CLASSE VIRTUELLE

22 et 23 mai 2025

15 et 16 septembre 2025

11 et 12 décembre 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
 - › 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

PRIX NET : 1500 EUROS - 14 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