



Gestion des relations locales difficiles et conflictuelles

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

- ▶ Mettre en œuvre des stratégies individuelles et collectives permettant de gérer une situation tendue, conflictuelle, agressive voire violente en s'appuyant sur un professionnalisme optimisé ainsi que sur des notions élémentaires de communication, de maîtrise de l'émotivité et d'évacuation des émotions.
- ▶ Etudes de cas et/ou mises en situation à partir des situations identifiées.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- ▶ Le formateur alternera entre de la transmission de connaissances/compétences et les cas pratiques pour favoriser l'acquisition par les stagiaires.
- ▶ Matériel pédagogique : support de formation PPT.
- ▶ Activité interactive : temps d'échanges avec les participants.

MODALITÉS DE POSITIONNEMENT ET D'ÉVALUATION

Modalités de positionnement :

- ▶ Entretien avec l'équipe pédagogique en amont et le client ou son représentant pour l'identification des besoins des bénéficiaires.
- ▶ Autopositionnement sur des compétences.
- ▶ Recueil des attentes des bénéficiaires par le formateur en début de session.

Modalités d'évaluation des acquis :

- ▶ Pendant la formation, validation des acquis en temps réel par le questionnement et la contribution des stagiaires.
- ▶ En clôture de session, bilan de fin de formation individuel réalisé par le formateur.
- ▶ Evaluation de la satisfaction à chaud.
- ▶ Evaluation du transfert des acquis en situation professionnelle via les évaluations à froid notamment dans le cadre des entretiens professionnels et annuels.
- ▶ Mise en place de mesures correctives si nécessaire.

MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS

- ▶ Pour accéder à cette formation, il faut en faire la demande lors des entretiens de développement ou lors de la campagne de recueil des besoins en formation.
- ▶ L'accord hiérarchique est nécessaire.
- ▶ Les délais d'accès sont variables et dépendent du calendrier des formations.

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- ▶ Nous sommes disponibles pour échanger avec vous sur vos besoins afin de mettre en place les solutions optimales pour vous accueillir.
- ▶ Merci de nous envoyer un message sur la boîte mail IHC.

Formation présentielle

Durée : 21 heures

PUBLIC

Collaborateurs d'agence
Personnels de proximité

PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris
Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr
03 87 39 57 03

CONTENU PÉDAGOGIQUE

1 / 2

1. La violence

- ▶ Différencier les notions d'agressivité et de violence : travaux en sous-groupes
- ▶ Les caractéristiques et les classifications de la violence
- ▶ Violences réactionnelles, pathologique et « addictive »
- ▶ Le phénomène de bandes, les bandes de quartier : typologies
- ▶ Violences urbaines : généralités
- ▶ Evaluation du degré de violence : l'échelle « Buy Trong »

2. Principes comportementaux

- ▶ Les facteurs déclencheurs de l'agressivité
- ▶ La communication en situation de tension
- ▶ Les attitudes en situation de « demande d'aide »
- ▶ Les réactions de « défenses sociales »
- ▶ Analyse posturologique ou identification du risque de passage à l'acte

3. Gérer sa propre violence sur le plan opérationnel : mises en situation

- ▶ Conduire un entretien (dire des choses délicates, répondre aux critiques...)
- ▶ Les comportements qui renforcent la tension en situation hostile ou menaçante - les techniques de désamorçage
- ▶ Le triangle de Stephen KARPMANN : l'évolution des rôles en cas de conflits (le persécuteur, la victime, le sauveur)



Gestion des relations locales difficiles et conflictuelles

CONTENU PÉDAGOGIQUE

2 / 2

- ▶ La gestion de l'attroupement

4. La confiance en soi

- ▶ Les facteurs de déstabilisation
- ▶ La reconquête : les objectifs et la motivation
- ▶ L'image de soi et estime de soi

5. Être et rester professionnel

- ▶ Les fondamentaux du professionnalisme
- ▶ Le choix du comportement
- ▶ La règle des quatre « C » : calme, constance, consistance, courtoisie

PUBLIC

Collaborateurs d'agence
Personnels de proximité

PRÉ-REQUIS

Maîtriser la langue française

INTERVENANT

Formateur expert en gestion locative et relation client

LIEU

Sessions inter : Metz ou Paris
Sessions intra : selon demande

TARIF

Nous consulter

CONTACT

ihc@batigere.fr
03 87 39 57 03