

## R10 – GESTION DES RELATIONS CONFLICTUELLES AVEC LES LOCATAIRES

2 à 4  
JOURS

### Objectifs

- ➔ Répondre à l'autre de manière professionnelle et attentive
- ➔ Utiliser la stratégie gagnant-gagnant en toute circonstance
- ➔ Gérer le stress face à un protagoniste menaçant
- ➔ Sortir des situations conflictuelles

### Contenu

#### **Identifier les situations d'insécurité**

- Les différentes situations d'insécurité
- Échelle des violences
- Les populations à risque, les lieux concernés, les catégories de personnes difficiles
- Les facteurs de déclenchement
- La spécificité des clients internes, des prestataires de service
- Sentiments d'insécurité et insécurité réelle, faits et interprétations

#### **Analyser les causes des différentes manifestations d'agressivité**

- Les causes socioculturelles,
- Les aspects instinctif, biologique, psychologique
- Insatisfaction des besoins, la perception de l'autorité
- L'agressivité comme mode de communication

#### **Les solutions collectives**

- Au plan national : lois et décrets concernant l'amélioration des rapports locatifs.
- Au niveau de l'organisme : les actions menées par l'organisme dans le domaine de l'accompagnement du salarié agressé et de son entourage professionnel
- Les différentes manifestations et initiatives collectives favorisant la paix sociale

#### **Communiquer avec les clients-locataires et les clients internes**

- Le schéma général de la communication
- Les concepts clés de la communication interpersonnelle
- Les règles de la communication non verbale

#### **Désamorcer le danger et sortir de situations délicates**

- Adopter une ligne de conduite générale :
- Comment recadrer
- Rester maître de soi : dans les attitudes verbales et non verbales
- Exemples de recadrage difficiles

#### **Appliquer la méthode gagnant-gagnant**

- Adopter un comportement professionnel en toute situation
- Attitude de fermeté, d'ouverture et de compréhension
- Ecouter, comprendre, résoudre
- Accepter la notion de "sacrifice partagé"
- L'argumentation :
- Le "oui mais", le "non car"
- Les clés de la négociation et de la médiation
- Travailler la charte des médiateurs

#### **Communication avancée et maîtrise émotionnelle**

- Savoir observer son interlocuteur et se synchroniser avec lui
- Les différents états du moi
- Stress, maturité affective, intelligence émotionnelle, évolution des émotions
- Aspect biologique
- Maîtriser ses propres réactions face à la violence, connaître ses limites et maîtriser ses modes de régulation personnels.

**Public** : Gardiens, personnel de terrain, agents d'accueil, chargés de clientèle...

**POUR PLUS D'INFORMATIONS, contactez LOSFOR au 04.91.59.12.32 ou par mail : losfor@losfor.com**