



## **Mieux gérer les relations aux habitants et entre acteurs**

*Comprendre la relation à l'autre,  
Communiquer efficacement,  
Réduire le stress.*

Cette formation est proposée dans le cadre d'un partenariat entre le Centre de Ressources GUSP et le CNFPT, délégation Auvergne-Rhône-Alpes. Elle émane d'un besoin de professionnels de terrain dont la relation à l'autre (habitant, partenaire, collègue...) est au cœur de leur quotidien.

### **Une formation tout public :**

Cette formation s'adresse à tous : agents des collectivités, habitants, bailleurs sociaux, élus, fédérations de locataires, associations...

### **Objectifs :**

**Donner les moyens de comprendre la relation à l'autre pour gérer plus facilement** les situations parfois difficiles ou délicates vécues par les habitants notamment.

**Intervenir de manière appropriée dans les situations** délicates avec le degré de distance requis.

**Transformer les réclamations** en opportunités et initiatives.

**Anticiper et mettre en place des objectifs et stratégies** permettant de prévenir les conflits.

**Approfondir la méthodologie**, le positionnement des professionnels afin de favoriser des changements de pratique et de permettre aux usagers de prendre une place d'acteur de leurs projets en valorisant leurs ressources.

### **Méthodes et supports pédagogiques :**

Les **outils pédagogiques** utilisés favoriseront les échanges interactifs (présentation croisée, brainstorming ...), l'exploitation de l'expérience des participants (réflexion autour de situations vécues...) et se structureront autour de cas pratiques réels.

Une **base documentaire** sera également remise à chaque participant. Elle sera constituée des apports théoriques, des exercices pratiqués en formation, des tests d'autoévaluation, de fiches techniques utilisables en situation professionnelle.

## **Programme :**

La formation se déroule sur **trois sessions de 2 jours consécutifs**, avec un délai d'intersession de 2 semaines environ.

Jours 1-2 :

**Explorer en groupe les représentations**

**Repérer et identifier les différentes formes de l'agressivité**, des comportements agressifs et les réactions qu'ils mobilisent.

**Observer et analyser** les réponses habituelles.

**Se situer** avec professionnalisme.

**Dégager des axes de progrès.**

*Intersession de 2 semaines environ*

Jours 3-4 :

**Acquérir les connaissances** pour mieux agir

**Considérer les différents paramètres** d'une situation relationnelle et les prendre en compte.

**Utiliser les techniques verbales et non verbales efficaces** pour la gestion des situations agressives.

*Intersession de 2 semaines environ*

Jour 5 :

**Restituer le travail réalisé** pendant l'intersession et faire une synthèse.

**Utiliser une méthode facilitante** pour conduire un entretien dans une situation conflictuelle.

**Avoir à sa disposition un éventail d'options** pour faire face à la violence.

Jour 6 :

**Acquérir les techniques relationnelles et physiques praticables** par tout accueillant pour faire face à des personnalités difficiles.

**Première approche de l'Assertivité**

*Lors des intersessions, il sera demandé aux participants de repérer les situations qui ont particulièrement bien fonctionnées et celles qui se sont mal passées.*

## **Profil de l'intervenant :**

**Philippe BAMY**, psychologue clinicien, ethnologue, consultant en communication, psychosociologie des organisations, supervision d'équipes et analyse des pratiques professionnelles. Intervenant en accompagnement individuel et collectif depuis 25 ans, dans le management des ressources humaines. Ses interventions rendent à chacun la responsabilité de la marche à suivre et des rôles qu'il a à jouer dans le cadre de sa mission.

Auteur de différents articles et ouvrages relatifs à la qualité relationnelle face aux personnalités difficiles, il développe un style d'animation dynamique, structuré, transparent et participatif.

Domaines d'action privilégiés : Analyse des pratiques professionnelles, supervision, cohésion d'équipes, accompagnement de dirigeant, management, communication et créativité, résolution de conflit(s), de situations post-traumatiques, gestion de projet, gestion du temps, gestion du stress.