

Formation : reflets du cours 6/07, conciergerie, gestion des conflits

Autor(en): **Dubuis, Roger**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Habitation : revue trimestrielle de la section romande de l'Association Suisse pour l'Habitat**

Band (Jahr): **79 (2007)**

Heft 4

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-130118>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Formation: reflets du cours 6/07, conciergerie: gestion des conflits

Le cours conciergerie 2007, donné les 7 et 8 novembre 2007, a été organisé en collaboration avec le Pool SCHL/ Pro Habitat et LSR. En effet, sous la houlette de M. Grégoire Andenmaten, chef du service des constructions de la SCHL, ces trois membres ASH mettent traditionnellement sur pied des cours pour leurs propres concierges et ceci tous les 2 ans. Fort de notre succès de l'année passée, la section a décidé de reprendre le thème «gestion des conflits» pour le développer plus en profondeur. Quelle belle famille! Plus de 130 personnes ont participé à ces journées pour écouter, partager et s'exprimer. Nos concierges ont besoin de parler de leurs préoccupations, de leurs diffi-

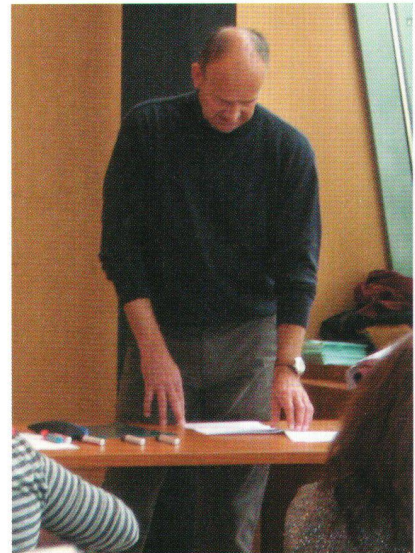
cultés et aussi du plaisir qu'ils ont à pratiquer ce métier. Ces cours permettent également d'échanger des expériences de vie dans un environnement réceptif et serein.

La session débute par une brève entrée en matière technique rappelant aux participants les règles administratives essentielles au bon fonctionnement d'un immeuble. Ces règles constituent un socle auquel le concierge peut ainsi se référer pour imposer des principes de comportement aux locataires.

La 2^e partie du cours est consacrée à la gestion des conflits. Comment rester calme face à des attitudes agressives, comment désamorcer une situation de conflits et initier dialogue et respect?

Les concierges peuvent, par l'apprentissage théorique et pratique, améliorer leur compétence et leur faculté face à ce type de problèmes.

*M. Philippe Beck, formateur d'adultes,
à l'écoute des participants.*



*M. Grégoire Andenmaten,
lors de son exposé.*

Cette deuxième édition «gestion des conflits» a permis aux participants d'approfondir leurs connaissances par l'analyse de cas et la mise en situation. Le concierge doit également, dans l'exercice de son métier, faire respecter un certain nombre de règles communautaires. Cela n'est pas toujours aisé. Ce cours «gestion des conflits» a dévoilé d'abord par l'analyse et ensuite par la pratique des stratégies comportementales générant respect et motivation.

Mais finalement sommes-nous capables d'imposer ou simplement de dire non, sans éveiller en nous culpabilité et compassion? Sommes-nous capables d'éviter le mode reptilien de réaction, la fuite ou l'attaque, et laisser la place au compromis ou à la collaboration? Après tout, ce cours ne serait-il pas aussi adapté à chacun d'entre nous qui vivons dans une société où la compétition, la recherche de la performance génèrent jalousie et frustration?

Bravo les concierges, vous nous donnez l'exemple!



Texte et photos: **Roger Dubuis**