

Gérer les conflits avec les usagers en tant que conducteur de transport urbain et interurbain

**Durée**

7 heures

1 jour

**Prérequis**

Aucun

**Public concerné**

Conducteurs de transport urbain et interurbain

**Effectif maximum**

12 personnes

**Qualification Intervenant (e)(s)**

Formateur spécialisé en transport de voyageur et gestion des conflits

**Moyens pédagogiques**

Alternance d'apports théoriques et de mises en situation afin de favoriser l'expression de situations vécues ainsi que les interactions entre participants et le formateur.

**Modalités d'évaluations**

Les évaluations des acquis théoriques et pratiques sont réalisées en continu sur la base des mises en situation.

Document remis : Attestation de suivi de la formation

Objectifs

- Décrypter les mécanismes des conflits pour mieux comprendre leurs origines et dynamiques
- Traiter et désamorcer les tensions en adoptant une posture adaptée
- Anticiper les situations délicates afin de prévenir l'escalade des conflits
- Prendre du recul face aux situations émotionnellement chargées et développer sa capacité d'analyse
- Maîtriser ses émotions pour agir avec calme, discernement et efficacité

Programme

Accueil des participants

- Présentation du formateur et des objectifs
- Recueil des attentes des participants

I. Comprendre et prévenir les conflits**Identifier les mécanismes du conflit**

- Définition du conflit : types, niveaux et enjeux
- Les origines des conflits (organisationnelles, relationnelles, émotionnelles)
- Les signaux faibles à repérer

Mieux se connaître pour mieux gérer les conflits

- Analyse des réactions personnelles face au conflit
- Comprendre son propre mode de communication en situation tendue

Anticiper et désamorcer les tensions

- Stratégies de prévention : écoute, reformulation, cadre bienveillant
- Études de cas : lecture de situations conflictuelles

II. Posture professionnelle et gestion des émotions**Prendre du recul et gérer ses émotions**

- Identifier les émotions en jeu dans une situation conflictuelle
- Techniques de prise de recul (respiration, recentrage, ancrage)
- Exercices pratiques guidés

Adopter une posture constructive

- Savoir poser un cadre de communication apaisé
- S'affirmer sans agresser : assertivité et langage non-violent

Mises en situation et jeux de rôle

- Jeux de rôle sur des conflits professionnels récurrents
- Débriefings collectifs avec analyse des postures et propositions d'amélioration

Synthèse et plan d'action individuel

- Retours sur les apports de la journée



Gérer les conflits avec les usagers en tant que conducteur de transport urbain et interurbain

- Élaboration d'un plan d'actions personnel

Évaluation des acquis

Le + DEKRA

- Une maîtrise du secteur du transport
- Une maîtrise de la problématique comportementale liée à la gestion des conflits avec le public
- Une réponse adaptée au besoin des marchés publics

Flashez ce QRCode pour accéder à notre site internet



Modalités d'accessibilité

DEKRA est mobilisé au travers de sa mission Handicap et mettra tout en œuvre pour la pleine réussite de ses formations