

## GESTION DES CONFLITS DANS LE TRANSPORT FORMATION INITIALE

THEORIE  
50 %



PRATIQUE  
50 %

### OBJECTIF DE LA FORMATION

Former le personnel des administrations, afin d'éviter de provoquer ou d'aggraver des situations conflictuelles

### PUBLIC

L'ensemble du personnel en contact avec le public

### COMPETENCES DEVELOPPEES

- Etre capable d'évaluer l'environnement de situations anormales
- Etre capable d'acquérir les réflexes appropriés face à une clientèle agressive

### DOCUMENTS PEDAGOGIQUES

Clé USB avec support de la formation



### ORGANISATION DE LA FORMATION

#### PREREQUIS

Aucun

#### DUREE

1 jour

#### EFFECTIFS

Jusqu'à 10 personnes

#### MAINTIEN DES COMPETENCES

Il est recommandé de suivre une formation de maintien et d'actualisation des compétences tous les 3 ans.

#### DOCUMENT DE VALIDATION

Attestation de fin de stage

#### METHODE D'EVALUATION

Evaluation formative réalisée par le formateur au moyen de mises en situation.

#### REFERENCES REGLEMENTAIRES

Article L4121-1 du code du travail (demander conseil auprès d'un de nos formateurs)

### CONTROLE QUALITE ASSURE PAR

AFNOR, Audit interne

Validé par un psychologue



Formation en intra-entreprise  
(Chez vous & à la date de votre choix)



Formation en inter-entreprise  
(Dans un nos centres à côté de chez vous)



#### STRATEGIE PEDAGOGIQUE

L'accent est mis sur une pédagogie pratique et démonstrative favorisant la recherche et la découverte par le stagiaire. Il peut ainsi apprendre à se connaître et prendre confiance en lui.



#### NOS INTERVENANTS

Nos intervenants disposent d'une expérience professionnelle dans la formation sûreté/malveillance. Ils ont suivi des formations de formateurs en gestion des conflits et validées par le CNEFOP.



#### MATERIEL PEDAGOGIQUE

Vidéoprojecteur, ordinateur, vidéos



## CONTENU DE LA FORMATION

### CONTENU THEORIQUE - 3H

#### RETOUR D'EXPERIENCE

#### GERER L'AGRESSIVITE VERBALE

- Les facteurs déclencheurs
- Les typologies de personnes
- Les étapes d'un conflit
- Les différentes formes d'agressivité

#### COMMENT MAITRISER L'AGRESSIVITE

- La prise en compte de votre environnement (train, bus, camion)
- Points de vigilance lors de la conduite
- Diminuer la tension
- Apporter des solutions
- Cas particuliers : prise en compte d'un groupe

#### PROTEGER SON INTEGRITE PHYSIQUE

- La vigilance
- La respiration

#### QUAND L'AGRESSION VERBALE DEVIENT PHYSIQUE

#### APRES L'AGRESSION

- L'alerte
- Prise en compte d'un personnel suite à une situation sous tension

### CONTENU PRATIQUE - 3H

#### GERER L'AGRESSIVITE VERBALE

- Démonstrations par le formateur et partage d'expérience

#### COMMENT MAITRISER L'AGRESSIVITE

- Démonstrations par le formateur et partage d'expérience

#### PROTEGER SON INTEGRITE PHYSIQUE

- Le positionnement, démonstration par le formateur



## CONTENU DE LA FORMATION

### GERER L'AGRESSION PHYSIQUE

- Démonstrations par le formateur et partage d'expérience

### MISES EN SITUATION

### Bilan de la formation