

GESTION DES CONFLITS

CONDUCTEURS DE TRANSPORT URBAIN & INTERURBAIN

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.

 **1 journée**

 **De 8 à 12 participants**



04 22 91 65 81 >>>
www.gsformation.fr



GESTION DES CONFLITS

CONDUCTEURS DE TRANSPORT URBAIN & INTERURBAIN



Les objectifs de la formation

Développer les compétences nécessaires pour gérer efficacement les situations conflictuelles et les incivilités dans la relation avec les clients des transports urbain ou interurbain. Les participants apprendront à comprendre les enjeux de la relation client, à identifier et anticiper les situations à risque, à adopter une communication adaptée en contexte difficile, et à préserver la qualité du lien relationnel même en cas de tension. La formation leur permettra également de maîtriser leurs émotions et leur stress, notamment dans des environnements restreints, afin de rester professionnels et efficaces en toutes circonstances.



Public concerné

Conducteurs de transport urbain & interurbain



Prérequis

Aucun



Approche pédagogique

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.



Modalité d'accès à la formation

Sauf cas particulier, le délai d'accès moyen à la formation est en générale d'un mois après le retour validé du devis et de la convention de formation.



Modalité de la formation

En présentiel salle de réunion d'hôtel partenaire



Méthode d'évaluation des acquis

Les évaluations des acquis théoriques et pratiques sont réalisées en fin de formation sur la base de QCM et de mise en situation.



Validation

Attestation de suivi de formation



Situation de handicap

Dans certains cas des adaptations pourront être mises en place merci de nous consulter en amont par mail à l'adresse suivante : contact@gsformation.fr



Durée

1 journée 7h00



Tarif

Nous consulter



04 22 91 65 81 >>>

www.gsformation.fr

GESTION DES CONFLITS

CONDUCTEURS DE TRANSPORT URBAIN & INTERURBAIN

LE PROGRAMME

Matinée : Comprendre et prévenir les conflits

Accueil des participants

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

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

Après-midi : 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
- Élaboration d'un plan d'actions personnel
- Évaluation des acquis

Clôture de la formation

