

# 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**



**VOYA-008**

# ***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](mailto: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**



**04 22 91 65 81 >>>**

**www.gsformation.fr**