

## FORMATION

La formation a été développée pour répondre aux contraintes spécifiques que peuvent rencontrer les conducteurs de Transport de Voyageurs face aux usagers.

La formation a été développée pour répondre au mieux aux besoins des conducteurs sur la prévention et la gestion des situations difficiles avec les usagers.

### Formation « Action »

- **Format** : Présentiel, 1 journée de 7 heures
- **Participants** : de 4 à 12 participants
- **Philosophie** : cette formation se veut résolument axée sur l'« Action » afin de mettre les participants dans des situations de stress et de conflits les plus proches de la réalité
- **Méthodologie** :
  - L'objectivisation : connaissance et mécanismes du stress, les conduites à tenir, de l'individu agressif à l'épisode extrême de l'agression physique.
  - L'intégration dans l'action : Simulations professionnelles suivies de débriefings technicotactiques
  - Techniques de gestion du stress et des émotions
  - Techniques de Comportement Professionnel, permettant de préserver son intégrité physique
- **Programme de la formation** :
  1. Les sources de conflits
    - Les réflexes archaïques
    - Les représentations
    - Les facteurs aversifs
  2. Le stress et les émotions
  3. Les qualités d'inhibition
  4. La violence : mode de communication
  5. Sortir du conflit
    - Techniques de respiration
    - Maîtriser l'écoute active
    - Maîtriser les techniques de communication non violente
    - Respecter les préférences cérébrales
  6. Intégration professionnelle
    - Mes représentations professionnelles
    - Maîtrise des techniques opérationnelles
    - Simulations professionnelles – Débriefings
  7. Comportements professionnels
    - Savoir préserver son intégrité physique
    - Observation des signaux forts et faibles
    - Distance et attitude de sécurité
  8. Evaluation des acquis