

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