

Prévenir et gérer le conflit avec les usagers des transports

Validité du programme : du 01/01/2020 au 31/12/2020

Cette formation vous permettra de prévenir et gérer les conflits susceptibles de se produire dans les différents environnements liés à la fonction de chauffeur de car. Vous apprendrez ainsi les méthodes et les outils nécessaires pour identifier et analyser les prémices d'un conflit ainsi que les solutions adaptées pour en sortir et rétablir un climat serein.

Objectifs pédagogiques

- Identifier et anticiper un conflit
- Déterminer la nature et les causes d'un conflit
- Résoudre le conflit
- Intégrer les spécificités liées au transport d'enfants

Public

Chauffeurs de car.

Prérequis

Être titulaire du permis D ou équivalent.

Durée

1 jour (7 heures)

Programme détaillé

1) Identifier et anticiper un conflit

- Comprendre les différents types de conflits : client / conducteur, client / client, conducteur / personne extérieure au car
- Repérer les signes précurseurs et les éléments déclencheurs
- Détecter les signaux physiques verbaux et comportementaux

Travaux pratiques

Partage d'expériences

2) Déterminer la nature, les causes et les conséquences d'un conflit

- Comprendre la différence des représentations de chacun
- Identifier les différentes causes d'un conflit : organisation, retard, malentendu, etc...
- Déterminer la nature des conflits : intérêts, valeurs, opinions divergentes, ...
- En évaluer les enjeux et les conséquences pour les personnes et pour l'entreprise

Travaux pratiques

Mises en situation sur des cas vécus. S'affirmer pour désamorcer un conflit.

3) Résoudre le conflit

- Différencier négociable et non négociable.
- Identifier les personnalités ou les comportements difficiles
- Répondre aux personnes agressives en utilisant les positions de vie et le triangle dramatique
- Prendre du recul et contenir pour traiter, formuler, répondre, résoudre.
- Utiliser la méthode DESC pour gérer le conflit avec un client, un jeune, une personne extérieure ou effectuer une médiation entre deux clients.
- Changer le conflit destructeur en confrontation productive

Travaux pratiques

Mises en situation sur des cas vécus. Sortir des situations conflictuelles en utilisant le triangle dramatique et rechercher un consensus en utilisant la méthode DESC

4) Intégrer les spécificités liées au transport d'enfants

- Comprendre les différents stades de développement de l'enfant de 3 à 18 ans
- Adopter la posture permettant de mettre en place les protections nécessaires pour les enfants
- Comprendre les enjeux liés à la responsabilité civile et pénale du chauffeur
- Apprendre à dialoguer avec les parents : leurs différents comportements

Travaux pratiques

Partage d'expériences.

5) Plan d'action personnel

- Réunir tous les éléments de la formation
- Noter les actions pour la mise en œuvre des compétences acquises durant cette formation

Matériel technique utilisé

Projecteur vidéo, paperboard.

Méthode pédagogique

Notre méthode, adaptée à votre contexte, associe implication des participants et supports concrets :

- Toute notion théorique est suivie d'une démonstration par le (ou les) formateur(s) et d'un exercice de mise en pratique, puis d'une phase de restitution et de questions permettant l'appropriation définitive
- Exercice, jeux de rôles
- Études de cas et de situations décrites par les participants
- Entraînements aux méthodes enseignées

Tarifs

Notre tarification est faite sur mesure en fonction de vos besoins. Veuillez contacter notre référente ci-dessous pour obtenir un devis sous 48 heures.

Modalités et délais d'accès

Tout dossier d'inscription doit être formalisé au minimum 10 jours avant le début de la formation.

Accessibilité

Si vous êtes en situation de handicap et que souhaitez des informations sur l'accessibilité, vous pouvez prendre contact avec notre référente handicap ci-dessous.

Contact

Camille Laforge, Référente formation et handicap

Disponibilité : du lundi au vendredi de 14 heures à 17 heures au 02 78 08 51 30 ou bien par mail : claforge@metasens.fr