



Gestion des conflits et de l'agressivité dans les transports en communs

(Conducteurs de bus)

Programme	Jour 01
<p style="text-align: center;">Contenus</p>	<p>Retour expérientiel</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Enoncé des vécus ✓ Analyse et assimilation des processus en jeu dans le vécu d'expérience <p>Mise en situation de sensibilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Analyser et comprendre l'importance de l'anticipation, de la communication et de la gestuelle <p>Notion et concept stress/conflit/agressivité</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apprendre à se connaitre en situation difficile ✓ Repérer et identifier les facteurs déclenchant les différentes formes de violence ✓ Différencier les concepts stress/conflits/agressivité ✓ Stratégies d'adaptation face aux situations de stress <i>(Ne pas être personnellement impacté)</i> <p>Approche et analyse des principes en communication spécifique ✓</p> <p>Apport théorique en communication : <i>(Verbale, para verbale et non verbale)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Présentation de la pyramide de Maslow <i>(Comprendre les besoins de l'individu) ✓</i> <p>Comment faire face à la critique et aux insultes</p> <p>Gérer un conflit</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprendre et surmonter le conflit ✓ Résoudre un conflit 'gagnant/gagnant' ✓ Adopter des stratégies « anti-conflit »
<p>Méthodes pédagogiques</p>	<p>Participative, démonstrative</p>
<p>Contrôle des acquis</p>	<p>Tests / Mises en situation</p>



Gestion des conflits et de l'agressivité dans les transports en communs

(Conducteurs de bus)

Programme	Jour 02
Contenus	<p>Connaitre le cadre juridique <i>Sensibilisation aux peines encourues en cas d'incivilités</i> (Comprendre les risques pénaux en cas de faute) (Connaitre les peines et sanctions encourues par les auteurs)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La légitime défense des personnes et des biens ✓ Les menaces ✓ Les insultes ✓ Le dépôt de plainte et la main courante <p>Anticiper une situation conflictuelle ou agressive</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etude sémiotique de la gestuelle spécifique (<i>synergologie</i>) ✓ Repérer les comportements <p>Savoir se protéger en cas d'agression</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Attitudes préventives au sein de l'environnement professionnel ✓ Attitude de protection individuelle sur le poste de conduite (<i>Eviter la blessure</i>) ✓ Techniques d'auto-défense en milieu confiné <p>Mise en pratique de résolution de situations conflictuelles</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Jeux de rôles au sein de l'environnement professionnel (<i>Filmés et analysés</i>)
Méthodes pédagogiques	Participative, démonstrative
Contrôle des acquis	Mises en situation / restitution