

Gestion de conflits et profiling

Version du 12/02/ 2024

PREREQUIS ET PUBLIC

Public : Conducteurs des transports publics, Vérificateurs de titres, Agents d'information et de vente

Prérequis : Aucun

OBJECTIFS

- Comprendre le fonctionnement des interactions humaines et identifier les conséquences liées à sa posture relationnelle personnelle
- Prendre conscience de sa posture et des comportements induits
- Développer sa capacité d'écoute et d'observation pour anticiper et s'adapter aux différentes situations
- Développer sa capacité d'analyse des différentes typologies d'usagers à risque
- Adapter ses attitudes et ses postures pour désamorcer un éventuel conflit
- Avoir une meilleure connaissance de soi et des autres pour se protéger, alerter et désamorcer les situations conflictuelles

COMPETENCES

- Avoir une posture adaptée
- Détecter et désamorcer un conflit entre usagers
- Protéger et alerter dans une situation à risque

PROGRAMME DE FORMATION

Jour 1 - 7h

- Prévention des situations conflictuelles
 - Analyse des pratiques
 - Travail de développement personnel
 - Analyse d'un conflit
- Le cadre légal : légitime défense, non assistance à personne en danger
- Leadership chez Keolis
- Jeux de rôles sur les situations redoutées et rencontrées : récrimination, agressions verbales, agressions physiques
- Déduction des mots et attitudes à éviter et conseiller pour prévenir les conflits



63 avenue de Villiers 75017 Paris - contact@firstgroup.fr - T + 33(0) 1 80 06 94 00 - <https://www.fglearning.fr>
880 471 149 RCS PARIS - SIRET : 880 471 149 00018 - CODE NAF : 8559A
N° de déclaration d'activité : 11756179075
SAS au capital de : 1 36 262€ - TVA Intra-Communautaire : FR 57 880471149

Jour 2 - 7h

- La gestion des situations conflictuelles
- La construction d'un conflit
- Distinguer les vraies et fausses agressions
- Jeux de rôles sur les situations redoutées et rencontrées pour travailler sur :
 - Le choix de la réponse face à une agression
 - L'impact des mots
 - Le comportement para-verbal

METHODES PEDAGOGIQUES

- Eléments théoriques et juridiques exposés par le formateur
- Mises en situation concrètes sur le terrain (entrepôt, bus...)
- Jeux de rôles

MODALITES D'EVALUATION INITIALE ET FINALE

- Autoévaluation en cours de formation ; autodiagnostic de ses forces et faiblesses sur sa posture relationnelle
- Évaluation en groupe via des mises en situation

Evaluation initiale :

- Questionnaire préalable, complétion des e-learning sur les points clés de la méthode est un prérequis

Evaluation finale :

- Questionnaire d'évaluation à chaud
- Questionnaire d'évaluation à froid (3 mois après) afin d'apprécier l'impact de la formation

NOTRE FORMATEUR

Formateur expert en gestion des conflits (ex GIGN)

MODALITES D'INSCRIPTION

Définies en amont avec le client

LIEU ET DEROULEMENT DE LA FORMATION ET DUREE

- Formation de : 14,00 heures ou 2 jours
- En présentiel dans les locaux de l'organisme de formation ou chez le client.

NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation en 2023 : 21
- Taux d'assiduité : 100 %
- Taux de satisfaction des stagiaires : 86%

ACCESSIBILITÉ

Pour toute demande d'aménagement nécessaire au bon déroulement de la formation pour tous, vous pouvez contacter notre référent handicap :

Léa Ménager : 07 62 50 71 95 lménager@fglearning.fr

CONTACT

FG LEARNING (First Group) 63 avenue de Villiers - 75017 Paris 01.80.06.94.00

Mail : contact@firstgroup.fr

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

<https://www.fglearning.fr/>