

**Public** Conducteur de bus

**Prérequis** Aucun

**Durée** 14 heures

**Prix** À définir

## Objectifs

- Acquérir les principes de base de la communication interpersonnelle, transmettre savoir et savoir-faire dans un contexte de travail
- Adapter sa communication en fonction des publics et de ses objectifs
- Connaître les différents types de conflits et les outils de résolution
- Repérer les attitudes suspectes
- Savoir se défendre physiquement

# Gestion des situations conflictuelles ou violentes

## Programme

### Séquence 1 : Gérer les conflits et optimiser sa communication orale

- Identifier la crise (atelier en sous-groupe)
- Prévenir la crise : les apports de la Communication Non Violente (atelier en sous-groupe) pour améliorer sa communication orale
- Distinguer les faits des commentaires
- Formuler des requêtes claires et concrètes
- Principes de l'écoute active et empathique
- Gérer la crise : négociation dans les conflits en équipe (atelier en sous-groupe)
- Dépasser les postures individuelles et rechercher les intérêts communs
- Identifier une solution de repli acceptable
- Émettre une proposition et la faire valoir

### Séquence 2 : Prévenir et dénouer les situations conflictuelles : réfléchir à l'impact de ses méthodes de communication (théâtre d'entreprise)

- Identifier les différents comportements parasites et leurs conséquences (les jeux psychologiques, la fuite, la soumission, l'agression, la manipulation)
- Développer sa capacité d'affirmation de soi
- Formuler une demande, s'autoriser des droits tout en respectant ceux des autres
- Apprendre à dire non avec « Énergie ; Courtoisie ; Délicatesse ; Écoute »
- Exprimer et recevoir une critique

### Séquence 3 - Mettre en pratiques les principes de base d'une bonne communication

- Maîtriser les composantes de la communication interpersonnelle
  - Utiliser les outils d'une communication réussie
  - Mises en situation : Adapter sa communication
- Théâtre forum

**Public**

Conducteur de bus

**Prérequis**

Aucun

**Durée**

14 heures

**Prix**

À définir

# Gestion des situations conflictuelles ou violentes

## Séquence 4 : Self Défense – Repérer les attitudes suspectes

- Appréhender les profils à risques
- Développer ses capacités à observer et détecter un comportement, des signes et des attitudes suspectes

## Séquence 5 : self Défense – Savoir communiquer et éviter la violence

- Identifier les prémisses du conflit, les étapes de son évolution, les choix possibles pour sa résolution
- Des réactions humaines : fuite, manipulation et agressivité

## Séquence 6 : Mises en situation : Adapter sa communication Théâtre forum

## Séquence 7 : Self Défense – Comprendre comment adapter sa communication en fonction des publics et de son objectif

- Déterminer ses modes de communication préférentiels
  - Développer un style relationnel efficace et adapté à son contexte
  - Adapter sa communication par rapport à son rôle, ses missions et ses interlocuteurs
- Mesurer l'impact de la dimension relationnelle sur son efficacité

## Séquence 8 : Self Défense – Apprendre à gérer son stress et à le transformer en énergie positive

- Se dégager d'un individu agrippé
- Maîtriser les techniques d'esquive
- Apprendre les gestes de base en self défense
- Exercices pratiques

## Séquence 9 – Self Défense – Identifier les techniques de dégagement, d'esquive et de saisie

- Se dégager d'un individu agrippé
- Maîtriser les techniques d'esquive
- Apprendre les gestes de base en self défense