



**Dans notre société,
la communication avec
la clientèle transportée
est un élément indispensable
pour les professionnels.
Appréhender rapidement
la personnalité d'un passager,
prévoir et anticiper ses
réactions permet de prévenir
et désamorcer les risques
de conflit.
Ceci est particulièrement
essentiel pour un public
de jeunes.**



**8, rue Edouard Lockroy
75011 PARIS
Téléphone : 01 43 57 42 86
Télécopie : 01 43 57 03 94
www.beteCS.com**

FORMATION

Prévention des conflits

PUBLIC



Conducteurs de transports de voyageurs, de transports scolaires, accompagnateurs, animateurs «transport» au collège.

Nombre de stagiaires : 12 au maximum. Durée : 1 journée.

OBJECTIFS



Apprendre aux stagiaires à mieux communiquer pour mieux gérer l'ambiance (les comportements) à bord des véhicules.

Aborder la communication verbale et non verbale.

Identifier les sources de conflits.

Connaître quelques notions de psychologie en fonction de l'âge des jeunes.

DEROULEMENT



Au cours d'un large tour de table, les stagiaires expriment leurs préoccupations, les difficultés qu'ils rencontrent.

En s'inspirant des expériences relatées, le formateur répond précisément aux inquiétudes et définit une progression adaptée aux attentes des stagiaires.

Grâce aux techniques traditionnelles d'animation (vidéo, diaporama, débat,...), il développe les modules définis par le comité pédagogique du BeteCS. Parallèlement, des mises en situation (jeux de rôle) permettent aux stagiaires de se trouver confrontés à "la réalité".

Un bilan de stage est effectué en fin de journée. Une attestation de stage est remise aux stagiaires.

CONTENU



Les principaux modules traités :

- l'image du conducteur et des passagers
- les sources de conflits
- attitude et communication des adultes
- les distances de communication
- prévention des conflits : le rôle du conducteur et de l'accompagnateur
- jeux de rôles : des situations sont jouées et commentées.

MATERIEL

Vidéoprojecteur - Paper-Board.