

Programme de formation

Gestion des conflits et connaissance de soi

Version :

Code RNCP :

Objectifs :

Savoir poser les bonnes questions pour désamorcer un conflit potentiel.

Sensibiliser les conducteurs à l'importance de l'influence de leur comportement sur les relations avec les jeunes (ou passagers) qu'ils transportent et les différentes personnes qu'ils rencontrent dans le cadre de leur activité.

Acquérir les bases de la communication (dialogue des enfants, adolescents, parents et les passagers...)

Pédagogiquement :

Apprendre à communiquer avec les passagers

Apprendre à réagir devant des situations à problème.

Savoir intervenir pour désamorcer un conflit, pouvoir en parler

Mise en situation et étude de cas concret.

Public concerné et prérequis :

Tout public

Moyens pédagogiques et techniques :

Salle équipée de moyens multimédias.

Support power point

Caméscope

Cas pratique

Durée, effectifs :

14 heures.

8 stagiaires au maxi

Modalités d'évaluation des acquis :

Evaluation initiale et finale de la personnalité

G'TRAF

2 Rue Antoine de St Exupéry 87350 PANAZOL

Tél. 05.55.48.02.82. – contact@gtraf.fr

Association loi 1901 au capital de 0 € – RCS LIMOGES – SIRET 44201434600021 – NAF 8559A



Sanction visée :

Attestation fin de formation

G'TRAF

2 Rue Antoine de St Exupéry 87350 PANAZOL

Tél. 05.55.48.02.82. – contact@gtraf.fr

Association loi 1901 au capital de 0 € – RCS LIMOGES – SIRET 44201434600021 – NAF 8559A

Programme

Bilan des connaissances

1. Le conducteur en situation

- Notions de stress
- Conséquences sur l'organisme

2. Comportement de la personne

- la personnalité
- référence
- l'environnement social et son influence sur les comportements

3. La communication

- Les bases de la communication
- Les 5 sens et la communication
- Les différents moyens de communication
- L'attitude

4. La Communication Non Violente

- Qu'est ce que la CNV ?
- La méthode OSBD
- Mise en application

5. Régulation du stress et des émotions - Rappel du mécanisme du stress et des émotions

- Le stress et ce que j'en fais

- Mise en pratique
 - La respiration
 - L'écoute des sensations physiques

7. Synthèse



G'TRAF

2 Rue Antoine de St Exupéry 87350 PANAZOL

Tél. 05.55.48.02.82. – contact@gtraf.fr

Association loi 1901 au capital de 0 € – RCS LIMOGES – SIRET 44201434600021 – NAF 8559A



Qualification des intervenants :

Qualifié sur l'approche de la gestion de conflits.
Sophrologue.

Formation suivie :

Entièrement présentiel

Délais et condition d'accès :

1 jour avant le début de la formation

Taux de validation de compétences :

100% de réussite

Taux de satisfaction :

100% de satisfaction

Débouchés :

Stagiaire déjà en poste

Equivalence ou passerelle :

Pas d'équivalence

G'TRAF

2 Rue Antoine de St Exupéry 87350 PANAZOL

Tél. 05.55.48.02.82. – contact@gtraf.fr

Association loi 1901 au capital de 0 € – RCS LIMOGES – SIRET 44201434600021 – NAF 8559A