

**Objectifs :**

Savoir poser les bonnes questions pour désamorcer un conflit potentiel.

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 :**

Pas de prérequis

**Moyens pédagogiques et techniques :**

Salle équipée de moyens multimédias.

Support power point

Caméscope

Cas pratique

Type : présentiel

**Durée :**

7 heures.

**Modalités d'évaluation des acquis :**

Evaluation initiale et finale de la personnalité (Pyramide)

**Sanction visée :**

Certificat de réalisation

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 € – 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
- Attitude

#### 4. L'enfant

- Psychologie (les grandes phases de développement)
- Physiologique
- Comportement et phase de la journée
- Tranches d'âges

#### 5. A éviter

- Excès de langage
- Promesses ...

#### 6. Mise en situation

- Mise en situation
- Etude de cas

#### 7. Synthèse

G'TRAF

**Qualification des intervenants :**

Qualifié sur l'approche de la gestion de conflits.

**Formation suivie :**

Entièrement En présentiel et/ou distanciel

**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 :**

Stagiaires déjà en poste

**Equivalence ou passerelle :**

Pas d'équivalence