

Prévention des conflits

Public :

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

Les personnes en situation de handicap souhaitant participer à la formation sont invitées à contacter la référente handicap du BETECS afin d'étudier les possibilités de suivre la formation.

Pré-requis :

- Formation inaccessible aux particuliers

Durée et financement

- 1 jour - 7h
- Formation groupe (12 max) en intra ou inter
- À financer sur fonds propres
- Tarif sur demande
- Modalités d'accès : entrées sorties permanentes
- Lieu de formation : exclusivement chez le client

Contact

Responsable pédagogique et de formation :

Christophe TRÉBOSC

Référente handicap :

Françoise MOREUX

01 43 57 42 86

betecls@betecls.com

Objectifs de formation

À l'issue de la formation, l'apprenant/e sera en mesure de :

- Identifier l'image professionnelle attendue du conducteur, de l'accompagnateur et des passagers.
- Adopter une attitude et une communication adaptées pour prévenir ou désamorcer les tensions.
- Analyser les principales sources de conflits pouvant survenir dans un transport de voyageurs ou scolaire.
- Utiliser les distances de communication de manière appropriée afin de maintenir un climat serein.

Programme pédagogique

Principaux éléments du programme :

- 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.

Méthode pédagogique

- Partie théorique assurée par des expert.e.s
- Approche participative (Tour de table, débat)
- Mise en situation basée sur des jeux de rôle

Méthodes d'évaluation

Avant la formation : évaluation des besoins

Après la formation : Questionnaire de satisfaction à chaud