

FICHE D'INTERVENTION FORMATION

Type d'intervention :

**PREVENTION ET GESTION DES CONFLITS
EN TRANSPORT DE VOYAGEURS**

Thème N°: 01-PEGC-09

Responsables de la formation :

Daniel NORE – Alain ROHEL

Date d'intervention : A DEFINIR

Durée : 14h00

Participants :

- Conducteurs en transport voyageurs (Transports urbains, interurbains, tourisme)
- Personnels en contact avec la clientèle ;

Thème de l'intervention et objectifs :

- ✓ Etudier les techniques de communication ;
- ✓ Discerner les différents types de situations ;
- ✓ Avoir une attitude appropriée pour désamorcer l'agressivité ;
- ✓ Gérer le stress ;
- ✓ Comprendre l'analyse transactionnelle ;
- ✓ Valoriser la fonction de conducteur ;

Découpage de l'intervention et contenu :

- ✓ La communication ;
- ✓ La communication inter personnelle ;
- ✓ Le stress ;
- ✓ Etat du « moi » ;
- ✓ L'affirmation de soi ;
- ✓ L'analyse transactionnelle ;
- ✓ Les cas difficiles ;
- ✓ Entraînement à la négociation positive ;
- ✓ Jeux de rôle ;
- ✓ Expériences du vécu ;

- ✓ Bilan final ;

}

14 H 00

Individuel participant : 14 H 00 de formation

16 participants maxi – 5 participants mini

Aide et supports prévus :

- ✓ Diaporama POWER POINT ;
- ✓ Film ;
- ✓ Projecteur ;
- ✓ PC ;
- ✓ Documents ;

<i>Moyens pédagogiques nécessaires :</i>	Fournis par l'organisme de formation	A prévoir par l'entreprise
Salle de formation		X
PC Portable	X	
Vidéo projecteur	X	
Ecran de projection (ou mur clair)		X
Tableau papier		X
Classeur + documents	X	