Familles rurales
Vivre mieux !
VENDÉE

FORMATION
Développer ses compétences

professionnels œuvrant dans le champ du transport scolaire

GESTION DES SITUATIONS CONFLICTUELLES DANS LES TRANSPORTS SCOLAIRES

OBJECTIFS

- Identifier les principales sources de tension et de conflits.
- Adopter une posture professionnelle adaptée face aux élèves.
- Savoir mieux communiquer avec les usagers à bord des cars pour gérer l'ambiance et les conflits.
- Savoir communiquer efficacement avec un élève, un groupe ou un parent.
- Pouvoir gérer une situation d'agressivité verbale ou de provocation.
- Savoir quand et comment passer le relais à la hiérarchie ou aux services compétents.

CONTENU

- Identifier les situations conflictuelles dans le transport scolaire :
  - Les spécificités du transport scolaire : espace clos, proximité, répétition des trajets, effet de groupe.
  - Les principales situations rencontrées.
- Adopter une posture d'encadrement adaptée :
  - Le rôle et les responsabilités du salarié.
  - Trouver le bon équilibre entre autorité, fermeté et respect.
  - Poser un cadre compréhensible : règles, limites, conséquences, constance dans leur application.
  - L'importance de la posture, du ton de voix et du langage non verbal.
  - Éviter les attitudes qui aggravent la situation.
- Gérer les situations difficiles et l'agressivité :
  - Identifier les différents niveaux de tension.
  - Techniques pour reprendre le contrôle de la situation sans escalade.
  - Garder une attitude professionnelle sous pression.
  - Mise en situation : Que faire face à ....
- Situations impliquant les parents et les autres interlocuteurs.

QUESTIONS & INSCRIPTIONS

formation@famillesrurales85.org
02 51 44 37 60

Inscription possible jusqu'à 15 jours avant la 1ère date de formation.

DÉTAILS

9h00 à 17h00

mecredi 19 mai 2027

aucune connaissance requise

Fédération Familles Rurales de Vendée (ou décentralisation selon les inscriptions)

6 participants minimum

tarif indiv. net de TVA
réseau : 330 €/stagiaire
hors réseau : 380 €/stagiaire

BONNET Aurélie

MODALITÉS PÉDA

- Positionnement : questionnaire en amont
- émargement par le stagiaire
- validation des objectifs : exercices, mise en situation
- délivrance d'une attestation et d'un certificat de formation
- documents remis en mains propres
- questionnaire de satisfaction