FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Faire face aux comportements difficiles : outils et postures pour les professionnels et bénévoles

Le 18/11/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Repérer les principaux types de personnalités difficiles et les contextes dans lesquels leurs comportements se manifestent
- Analyser ses propres réactions face aux situations de tension pour mieux les réguler
- Distinguer les faits des interprétations afin d'adopter une posture professionnelle adaptée
- Adapter sa communication et son comportement en fonction des profils et des situations rencontrées en structure d'accueil
- Mobiliser des stratégies concrètes pour désamorcer les blocages et faciliter la relation avec des publics en situation de fragilité

CONTENU

AVANT LA FORMATION

- Entretien téléphonique avec le formateur afin de personnaliser votre formation.
- Le programme de formation ci-dessous pourra donc être modifié gratuitement en fonction de vos attentes.

JOUR 1

Matin

Identifier les personnalités difficiles et ses propres réactions

- Tour de table : partage des situations conflictuelles vécues en structure d'hébergement ou d'accueil
- Présentation des principaux types de personnalités difficiles (agressif, manipulateur, passif-agressif, envahissant…)
- Exploration des contextes déclencheurs : surpopulation, stress, précarité, barrière linguistique, traumatismes
- Analyse de ses propres réactions spontanées face aux comportements difficiles et de leurs effets sur la relation
- Atelier : mise en situation à partir de cas concrets issus du quotidien des participants, identification collective des profils et des réactions observées

Après-midi

Prendre du recul pour choisir une stratégie adaptée

- Distinguer les faits objectifs des hypothèses et des interprétations que l'on en tire
- Comprendre le rôle des représentations et des biais dans la perception des comportements difficiles
- Explorer le cycle émotions-comportements : comment nos émotions influencent nos actes et ceux des personnes accueillies
- Identifier les leviers pour interrompre une escalade émotionnelle et retrouver une posture stable

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

- Atelier : exercice d'analyse de situations réelles — séparer le factuel de l'interprété et formuler une réponse ajustée

JOUR 2

Matin

Adapter sa communication face aux personnalités difficiles

- Mieux se connaître : identifier ses propres traits de personnalité et leur impact dans les interactions tendues
- Présentation des principes de la communication non violente (CNV) appliquée au contexte d'accueil
- Adapter son langage verbal et non verbal selon le profil de l'interlocuteur et l'intensité du conflit
- Techniques pour poser un cadre clair et bienveillant sans entrer dans le rapport de force
- Atelier : jeux de rôle en binômes sur des scénarios typiques rencontrés en centre d'hébergement

Après-midi

Agir efficacement et construire son plan d'action

- Identifier les comportements à éviter qui amplifient les tensions (surréaction, évitement, ironie, surexplication…)
- Découvrir les postures et réponses adaptées selon les différents profils de personnalités difficiles
- Stratégies pour sortir des situations de blocage et mobiliser les ressources de la relation
- Repérer les situations nécessitant un relais (collègue, responsable, partenaire externe) et savoir passer le relais sans culpabilité
- Atelier : étude de cas collectif — élaboration de réponses adaptées à des situations complexes vécues par les participants
- Plan d'action individuel : chaque participant formalise deux ou trois engagements concrets à mettre en œuvre dès son retour en structure

FIN DE LA FORMATION

- Débrief de la formation avec le formateur pour consolider vos connaissances.

PREREQUIS

Aucun

PUBLIC VISE

Bénévoles et professionnels (travailleurs sociaux, agents d'accueil, animateurs, encadrants) intervenant dans des structures d'hébergement, d'urgence ou d'insertion, confrontés à des situations de tension ou de conflit avec les personnes accueillies.

- Formation individuelle ou collective (garantie à partir du premier inscrit)
- Formation assurée au sein de vos locaux ou dans une salle de formation dans la ville de votre choix
- Dates de votre choix sans surcoût
- Entretien téléphonique préalable avec notre formateur afin de personnaliser votre formation
- Inscription à réaliser 15 jours avant le démarrage de la formation
- Horaires : de 9h à 12h00 et de 13h00 à 17h
- Nombre de participants : Groupe de 12 personnes maximum (au delà nous consulter)
- **Formation accessible à toutes personnes porteuses de handicap. Locaux adaptés.**

DUREE

14 heures

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

PEDAGOGIE

Montée en compétence assurée par l'association d'un contenu théorique et pratique. Etude de cas concrets en rapport avec votre quotidien professionnel.

Suivi de l'exécution :

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation.

Appréciation des résultats :

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

Moyens et supports pédagogiques :

- Evaluation des besoins et du profil du participant
- Apport théorique et séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Cas pratiques
- Questionnaire et exercices
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Retours d'expériences
- Remise d'un support pédagogique
- Echanges interactifs
- Intervention d'un formateur expert dans son domaine

Modalités d'évaluation et de suivi :

- Grille d'évaluation (test de positionnement)
- Entretien téléphonique avec le formateur avant la formation
- Travaux pratiques
- Tests de contrôle de connaissances et validation des acquis à chaque étape
- Echange avec le formateur par visioconférence (webinar), téléphone et mail
- Exercices corrigés, études de cas réels, mise en application concrète et utile
- Évaluation pour valider vos acquis en fin de formation

Profil du formateur :

- Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation.
- Le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.
- Formateur référent : M.Lacave Téléphone : 05 31 60 07 07

Une attestation de formation sera délivrée au stagiaire.

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité : 76820087382

FORMASUITE

PROGRAMME DE LA FORMATION

CONTACTEZ NOUS

Du Lundi au Vendredi
de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
Par téléphone au **05 31 60 07 07**
Par email : serviceclient@formasuite.fr
Responsable Pédagogique : Yannick Lacave

FORMASUITE
12 rue Courbet 82000 Montauban
SIRET : 842 016 594 00017
N° de déclaration d'activité :
76820087382