

Gestion des personnes difficiles

Mis à jour le 8 octobre 2026

Conditions d'entrée et prérequis

Salarié(e)s du secteur de l'aide à domicile, du sanitaire et social ou de la santé
Demandeurs d'emploi
Particuliers

Niveau d'entrée

Sans diplôme

Niveau de sortie

Non certifiant

Public visé

Salarié(e)s du secteur de l'aide à domicile, du sanitaire et social ou de la santé
Demandeurs d'emploi
Particuliers

Rythme

Temps partiel

Durée en centre

14 heures

Validation

Attestation de fin de formation précisant les acquis de la formation

Certification

Non

Modalités d'évaluation

Évaluation des acquis en fin de formation donnant à une attestation des acquis et des compétences individuelles. Des évaluations « à chaud » sont systématiquement renseignées par les stagiaires à la fin de leur parcours de formation et d'évaluer la satisfaction du stagiaire sur la formation suivie. La synthèse de ces enquêtes est

Objectifs professionnels

- Identifier les origines et les mécanismes de l'agressivité
- Gérer les comportements difficiles
- Savoir se positionner face aux personnalités difficiles, prendre conscience de son comportement face à ces personnalités
- Acquérir une posture de communication efficace
- Identifier et désamorcer les situations conflictuelles en adaptant sa posture, sa communication et son comportement aux différentes personnalités rencontrées au domicile.

Contenu

- *Les typologies des comportements difficiles : agressivité, passivité, bavard, caractériels...*
 - *Les facteurs déclenchant de ces comportements*
 - *Identification et gestion des personnalités difficiles*
 - *Comment adapter son comportement face à ces personnalités : les erreurs à éviter, les techniques à développer, la prise de distance, et la gestion de son stress*
 - *Conseils personnalisés*
- *Identifier les difficultés de la relation et adapter son mode de communication*
 - *La bonne distance, la reformulation*
 - *Savoir adresser des messages apaisants*
 - *Réagir face à la colère, l'agression, l'irritation et l'attaque verbale*
- *Gérer une situation difficile*
 - *Utiliser le bon vocabulaire*
 - *Connaitre ses limites*
 - *Désamorcer l'agressivité*
 - *Faire face aux résistances de l'interlocuteur*
 - *Savoir recevoir les messages négatifs*

Modalités pédagogiques

Formation de groupe, intra-entreprise et en présentiel

Profil des intervenants

Formateurs professionnels expérimentés dans l'aide à la personne

Méthodes pédagogiques

Cette formation se veut concrète, aussi les méthodes pédagogiques utilisées seront-elles essentiellement actives et participatives. Elles s'appuieront sur des démonstrations concrètes, des mises en situation, des cas individuels, des analyses de situation, des échanges de pratiques, des apports théoriques,...

Moyens pédagogiques

Démonstrations concrètes et mises en situation, supports pédagogiques adaptés

Durée

Gestion des personnes difficiles

traitée et analysée par la cellule
qualité du GRETA CFA.

Modalités de suivi

Evaluations en cours de formation
– Points réguliers pour ajustement
si nécessaire. Bilan final

Possibilité de validation par blocs de compétences

Non

Nombre de participants

12

Entrée-sortie permanente

Non

2 journées, soit 14 heures

Délais et modalités d'accès

Session 2026/2027
Volume global 14 heures

Financements possibles

15.00€ de l'heure stagiaire, soit 105.00 €

Poursuite de parcours

Suite de parcours :

Non concerné

Equivalences et Passerelles :

Non concerné

Débouchés :

Modules de spécialisation dans les métiers de l'aide à la personne

Référent handicap

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite. Accompagnement
spécifique au projet et durant la formation par nos référents handicap.

Réseau

- GRETA CFA de la Marne
- 20, rue des Augustins CS 30037
51725 REIMS CEDEX
- contact@gretamarne.com
- 03.26.84.55.40
- gretamarne.com
- SIRET : 19510035900023