



Gérer les Groupes et les Personnalités Difficiles

Titre Complet : Gérer les Groupes et les Personnalités Difficiles en Formation

Référence Interne : OF-GGPD-04

Version / Date : 1.0 / 29.09.2025

Durées Disponibles : 2 jours (14h) - Les Clés pour Animer Sereinement 3 jours (21h) - Maîtriser le Recadrage et les Conflits
5 jours (35h) - Expert en Dynamiques de Groupe et Relationnel

Formats Disponibles : Présentiel (Inter / Intra-entreprise), Distanciel Synchrone (Classe Virtuelle), Blended Learning

Informations Pratiques & Administratives

Durée Totale :	2 jours (14h) ou 3 jours (21h) ou 5 jours (35h)
Modalités d'Accès :	Inscription possible toute l'année. Entrée en formation sous 15 jours. - 2 jours (14h) : 876 € - 3 jours (21h) : 1,314 € - 5 jours (35h) : 1,990 € <i>Tarifs valables pour les sessions inter-entreprises. Pour l'intra-entreprise, nous consulter.</i>
Tarifs (Net de Taxes) :	Ce prix correspond à un coût pédagogique horaire moyen de 60,79 € par stagiaire. Il est aligné sur les exigences de qualité des financeurs (OPCO, France Travail - AIF) et inclut l'accompagnement d'un formateur expert.
Financements Possibles :	- OPCO (Opérateurs de Compétences) - Pôle Emploi (AIF - Aide Individuelle à la Formation) - Fonds propres (particuliers, entreprises) - Région
Accessibilité PSH :	Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap (PSH). Nous étudions chaque situation individuellement pour adapter nos modalités. Contactez notre Référent Handicap accessibilite@latavernepedagogique.fr pour un accompagnement personnalisé.
Lieu de la Formation :	- En Présentiel : Colmar (locaux partenaires accessibles PSH) ou en intra-entreprise (sur devis) - En Distanciel (Classe Virtuelle Synchronique) : La formation se déroule via plateforme professionnelle (Google Meet/Moodle), enrichie par des outils collaboratifs (Miro, Klaxoon, Canva, Moodle) et des salles de sous-groupes pour garantir une interaction constante et un engagement maximal.

Public et Prérequis

Public Cible : *Formation ouverte à tous/tes : particulier et professionnels, salarié, et demandeur d'emploi.* Toute personne souhaitant développer des compétences en animation de formation : futurs formateurs internes ou externes, experts métiers, managers, tuteurs, coaches, animateurs d'ateliers...

Prérequis Pédagogiques : Avoir un projet de transmission de compétences. Avoir une aisance avec les outils informatiques de base.

Prérequis Techniques (pour le distanciel) : Ordinateur récent, connexion internet stable, casque-micro avec annulation de bruit, webcam fonctionnelle.

Objectifs de la Formation

Objectifs Pédagogiques : À l'issue de cette formation, vous serez capable de :
1. **Analyser les dynamiques de groupe** et les besoins des participants pour anticiper les difficultés. 2. **Identifier et comprendre les comportements complexes** pour mieux y faire face. 3. **Appliquer des techniques de recadrage et de gestion de conflit** avec assertivité et bienveillance. 4. **Développer une posture de formateur-leader** capable de maintenir un climat d'apprentissage positif.

Objectifs Opérationnels : Après la formation, vous serez prêt(e) à :
- Mettre en place un cadre clair et l'adapter aux différentes phases du groupe. - Détecter les signaux faibles de tension ou de décrochage. - Utiliser l'écoute active et la reformulation pour désamorcer les situations. - Gérer les participants passifs, bavards, sceptiques, ou négatifs. - Appliquer la méthode DESC pour un recadrage efficace et constructif. - Animer des débats et des échanges même en présence d'opinions divergentes. - Gérer ses propres émotions face aux situations de tension. - Renforcer son leadership et sa légitimité auprès des groupes.

Blocs de Compétences Détaillés

Bloc 1 : Comprendre les dynamiques de groupe et les comportements	- Analyser les phases de vie d'un groupe et les rôles informels. - Identifier les différents types de personnalités difficiles et leurs motivations. - Repérer les signaux faibles verbaux et non-verbaux de tension ou de blocage.
Bloc 2 : Maîtriser les techniques de communication assertive et empathique	- Développer l'écoute active et la reformulation pour une meilleure compréhension. - Utiliser la méthode DESC pour des feedbacks et recadrages constructifs. - Aligner sa communication verbale et non-verbale pour renforcer son impact.
Bloc 3 : Gérer les situations complexes et les conflits	- Appliquer des stratégies de recadrage adaptées aux différents comportements. - Désamorcer les tensions et gérer les conflits émergents. - Maintenir un cadre d'apprentissage sécurisant et productif.
Bloc 4 : Affirmer son leadership et faciliter l'intelligence collective	- Développer une posture de leader bienveillant et assertif. - Animer des débats et discussions riches et respectueuses. - Gérer ses émotions et maintenir son calme face aux provocations.

Programme Détaillé et Scénario Pédagogique (Jour par Jour) Version 5 jours (35h) – Expert en Dynamiques de Groupe et Relationnel

- **Jour 1 : Comprendre les Dynamiques de Groupe et la Posture du Formateur (7h)**
 - **Matin : Les Fondamentaux du Groupe en Formation**
 - Module 1.1 : Le Groupe en Formation : Phases et Caractéristiques (rôles, besoins).
 - Module 1.2 : Identifier les Signaux Faibles (verbal/non-verbal, interactions, atelier « Détectives de Groupe »).
 - **Après-midi : La Posture du Formateur et le Cadre**
 - Module 1.3 : La Posture du Formateur « Leader Éclairé » (assertivité, légitimité, équilibre, exercice « Mon Style de Leadership »).
 - Module 1.4 : Poser et Faire Respecter le Cadre (règles, contrat pédagogique).

- **Jour 2 : Comprendre et Interagir avec les Personnalités Complexes (7h)**
 - **Matin : Identifier les Différents Profils**
 - Module 2.1 : Typologie des Comportements Perturbateurs (passif, bavard, sait-tout).
 - Module 2.2 : Le Sceptique et le Négatif (résistance, gestion des objections).
 - **Après-midi : Stratégies de Communication Adaptées**
 - Module 2.3 : L'Écoute Active et l'Empathie (techniques, reformulation, mise en pratique).
 - Module 2.4 : Le Langage Non-Verbal du Formateur (posture, regard, voix, alignement).
- **Jour 3 : Techniques de Recadrage et de Gestion des Tensions (7h)**
 - **Matin : Recadrer les Comportements**
 - Module 3.1 : Les Techniques de Recadrage (direct/indirect, méthode DESC, simulations).
 - Module 3.2 : Gérer les Interruptions et les Digressions (reprenre la parole, rediriger).
 - **Après-midi : Désamorcer les Conflits**
 - Module 3.3 : Les Étapes de la Gestion de Conflit (sources, médiation, désescalade).
 - Module 3.4 : Gérer ses Propres Émotions (stress, prise de recul, techniques).
- **Jour 4 : Renforcer son Leadership et Animer des Débats Constructifs (7h)**
 - **Matin : Affirmer son Leadership Naturel**
 - Module 4.1 : Développer sa Confiance en Soi et son Charisme (ancrage, voix, regard, exercice « Ma Voix, mon Message »).
 - Module 4.2 : Gérer la Pression et les Situations Délicates (calme, questions pièges).
 - **Après-midi : Animer des Débats et Discussions Constructifs**
 - Module 4.3 : Structurer un Débat et des Échanges (cadrage, équité parole, contradiction, atelier animation débat).
 - Module 4.4 : Faire la Synthèse et Conclure (techniques de synthèse, recadrer les apprentissages).
- **Jour 5 : Mises en Pratique Globales et Plan d'Action (7h)**
 - **Matin : Préparation des Mises en Situation**
 - Module 5.1 : Révision et Approfondissement (travail individuel sur une situation complexe, préparation jeu de rôle « perturbateur »).
 - **Après-midi : Mises en Pratique Intégrales et Bilan**
 - Module 5.2 : Mises en Situation « Grand Format » (animation séquence intégrant gestion difficile, débriefing, feedback).
 - Module 5.3 : Synthèse et Plan d'Action (récapitulatif, plan d'action personnel, évaluation).

Adaptation du Programme aux Durées

- **Version 2 jours (14h) - –es Clés pour Animer Sereinement : Jour 1 :** Axé sur la compréhension des dynamiques de groupe et l'identification des profils.
 - Modules 1.1, 1.2, 1.3 (condensé), 1.4, 2.1.
 - **Jour 2 :** Focalisé sur les bases de la communication, le recadrage simple et la gestion des émotions.
 - Modules 2.3 (écoute active), 3.1 (bases du recadrage, mise en pratique simple), 3.4 (gestion émotions), avec exercices pratiques et élaboration d'un plan d'action immédiat.
 - *Focus :* Apprendre à identifier les comportements, poser un cadre et utiliser des techniques de communication et de recadrage de base pour une animation plus sereine.
-
- **Version 3 jours (21h) - Maîtriser le Recadrage et les Conflits : Jour 1 :** Modules 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 2.2 (approfondis).
 - **Jour 2 :** Modules 2.3, 2.4, 3.1, 3.2, 3.3 (maîtrise du recadrage, gestion des interruptions et désamorçage des conflits).
 - **Jour 3 :** Modules 3.4 (gestion émotions), 4.1 (développer confiance/charisme), 4.3 (animer débat constructif) et une mise en situation intégrant la gestion d'un conflit ou d'une personnalité difficile, suivie d'un bilan et plan d'action.
 - *Focus :* Comprendre les dynamiques de groupe, gérer les personnalités difficiles, maîtriser les techniques de recadrage et désamorcer les conflits avec assertivité et empathie.
-

Outils et Ressources

Matériel Pédagogique Fourni :	- Support de cours complet (format PDF) - Fiches pratiques et mémos téléchargeables (grilles d'analyse de groupe, typologies de comportements, fiches techniques de recadrage, modèles DESC, outils de gestion du stress) - Accès à des études de cas et scénarios pour les mises en situation via Moodle/Google Drive
Outils Numériques Utilisés :	- Plateforme de classe virtuelle (Google Meet / Moodle) - Outil collaboratif (Miro ou Klaxoon) pour les brainstormings et analyses de situations - Enregistreur vidéo pour les simulations de recadrage et feedback (optionnel) - Plateforme d'apprentissage en ligne Moodle.
Moyens Techniques :	- En présentiel : Salle de formation équipée (vidéoprojecteur, paperboard, tables modulables, connexion internet) - En distanciel : Formateur équipé (casque-micro pro, webcam HD, connexion fibre).

Modalités d'Évaluation

Évaluation Formative (tout au long de la formation) :	- Exercices pratiques, jeux de rôle et mises en situation avec feedback direct du formateur et des pairs. - Auto-évaluation guidée sur les techniques de communication et de recadrage. - Quiz interactifs et sondages pour valider la compréhension des concepts clés.
Évaluation Sommative (en fin de formation) :	- Mise en situation d'animation d'une séquence intégrant la gestion d'une personnalité difficile ou d'un conflit (évaluation sur une grille d'observation des compétences acquises). - Cas pratique écrit d'analyse d'une situation complexe et proposition de stratégie d'intervention. - Quiz final de validation des connaissances.
Évaluation de Satisfaction :	- Questionnaire "à chaud" en fin de session. - Questionnaire "à froid" 3 mois après la formation (pour mesurer l'application des acquis et l'impact sur les animations de groupe).

Modalités d'Accompagnement

Avant la Formation :	- Entretien de positionnement (téléphonique ou visio) avec le formateur. - Envoi d'un livret d'accueil détaillé et du règlement intérieur. - Accès à la plateforme Moodle pour des lectures préparatoires ou des témoignages vidéo.
Pendant la Formation :	Tutorat Actif et Personnalisé : Apport théorique et disponibilité continue du formateur pour des questions individuelles et accompagnement en temps réel , y compris durant les périodes de travaux pratiques et d'exercices d'application (tutorat synchrone).- Accès permanent aux supports et ressources sur Moodle / Google Drive. - Espace d'échange et de collaboration en ligne pour le partage d'idées et de productions.
Après la Formation :	- Attestation de fin de formation et de compétences. - Accès prolongé à la plateforme de ressources (6 mois). - Accès à un groupe de soutien et d'échanges de pratiques.

Validation et Suivi

Attestation Délivrée : Une attestation de fin de formation est délivrée à chacun des participants ayant assisté à la totalité de la formation et réalisé les évaluations proposées durant la formation.

Mesure de l'Impact : Bilan de satisfaction qualitatif **et d'impact professionnel** ("à froid") 3 mois après la formation pour mesurer l'application concrète des acquis et le retour sur investissement dans le projet professionnel.

Indicateurs de Résultats : Taux de réussite aux évaluations, taux de satisfaction des participants, taux de recommandation Consulter notre document public "Nos Indicateurs de Qualité et de Résultats".