



GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

Date de mise à jour : 03/03/2026

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- À l'issue de la formation, les stagiaires devront être capables de :
- Identifier leurs forces et leurs faiblesses pour mieux se connaître et connaître les autres
 - Maîtriser leur communication pour s'affirmer en toutes circonstances et face à tout interlocuteur
 - Appliquer des techniques pour régler une situation conflictuelle

INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les effectifs pour cette formation ne sont pas suffisants pour produire des statistiques.

Public

Salariés d'entreprise

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités d'inscription

Inscription et signature de la convention de formation.
Evaluation préformative avant l'action de formation.

Délais d'accès

Entrées / sorties permanentes. Transmission de la convention 15 jours avant le début de la formation.

Handicap

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap (moyens de compensation à étudier avec le référent handicap).

Tarifs

1 260€ HT (+ 420€ pour l'évaluation pré-formative)

Durée

4 jours (Evaluation pré-formative comprise)

Lieu(x) de formation

- Le Havre
- Évreux
- Port-Jérôme-sur-Seine

CENTRES DE FORMATION UIMM EURE SEINE ESTUAIRE

ÉVREUX
du BAC PRO à la Licence Pro
422, rue Henri Becquerel
Parc d'activités de la forêt
27000 Evreux
02 78 79 00 19

LE HAVRE
du CAP à la Licence Pro
115, rue Desramé
76620 Le Havre
02 35 54 69 50

PORT-JÉRÔME-SUR-SEINE
du CAP au BAC PRO
18, avenue du Bois
76330 Port-Jérôme-sur-Seine
02 35 38 38 22

VERNON
Titres ingénieurs
1, avenue Hubert Curien
Campus de l'Espace
27200 Vernon
02 78 79 00 19

CONTENU DE LA FORMATION

Identifier ses forces et ses faiblesses pour mieux se connaître et connaître les autres

- Reconnaître et comprendre les comportements relationnels
- Identifier l'image que l'on renvoie aux autres
- Comprendre le type de comportement de ses interlocuteurs

Maîtriser les fondamentaux de la communication

- Mettre en œuvre les techniques d'écoute active
- Faire preuve d'empathie
- Reformuler pertinemment en fonction de la situation
- Différencier l'agir du réagir
- S'affirmer face à différents interlocuteurs

Appliquer des techniques pour régler une situation conflictuelle

- S'approprier les techniques pour préserver un bon relationnel
- Réussir à apaiser les tensions
- Comprendre son rôle dans un conflit
- Faire face aux comportements d'obstruction

Retours d'expérience

Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel avec alternance d'apports théoriques et de mises en situations pratiques pour ancrer les apprentissages et/ou en distanciel pour certains modules (elearning).

Moyens pédagogiques

Pédagogie active et participative : travaux en sous-groupes autour d'études de cas, de situations concrètes, jeux de rôles, retour d'expérience. Remise de supports pédagogiques.

Équipe pédagogique

Formateur(rice)s expert(e)s titulaires au minimum d'un BAC+2/+4 et/ou d'une expérience professionnelle d'au moins 5 ans dans le domaine, professionnel(le)s du métier, psychologues du travail.

Modalités d'évaluation et d'examen

Attestation d'acquisition des capacités professionnelles.

CENTRES DE FORMATION UIMM EURE SEINE ESTUAIRE

ÉVREUX
du BAC PRO à la Licence Pro
422, rue Henri Becquerel
Parc d'activités de la forêt
27000 Evreux
02 78 79 00 19

LE HAVRE
du CAP à la Licence Pro
115, rue Desramé
76620 Le Havre
02 35 54 69 50

PORT-JÉRÔME-SUR-SEINE
du CAP au BAC PRO
18, avenue du Bois
76330 Port-Jérôme-sur-Seine
02 35 38 38 22

VERNON
Titres ingénieurs
1, avenue Hubert Curien
Campus de l'Espace
27200 Vernon
02 78 79 00 19