

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 connaitre et connaitre les autres
- Maitriser 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

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.