



## GÉRER LES PERSONNALITÉS DIFFICILES

Date de mise à jour : 18/06/2024

### 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

#### Public

Salariés d'entreprise

#### Pré-requis

Aucun pré-requis

#### Modalités

Evaluation préformative - Entretien individuel

#### Délais d'accès

Entrées / Sorties permanentes

#### Handicap

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

#### Tarifs

1 260€ HT

#### Durée

3 jours

#### 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