



## MASTERCLASS

# Gestion des personnalités et des relations difficiles

**DURÉE : 7 jours** code web PCYS

55h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 49h à distance

**PRIX : 4 990 € HT** (5988 € TTC)

Parcours certifiant  
ÉLIGIBLE  
CPF

### PARTICIPANTS

CADRES DIRIGEANTS ET MANAGERS - RESPONSABLES RH ET COLLABORATEURS - COLLABORATEURS CHARGÉS DE LA CONDUITE DES ENTRETIENS DE RECRUTEMENT OU D'ÉVALUATION - COLLABORATEURS EN CONTACTS AVEC DES PERSONNALITÉS DIFFICILES : COLLABORATEURS, PARTENAIRES OU CLIENTS.

**Prérequis :** La certification n'est accessible qu'aux candidats qui peuvent justifier d'une année d'expérience professionnelle. Il n'y a pas de prérequis en terme de niveau de diplôme.

### OBJECTIFS

- ▶ Mobiliser l'ensemble des outils efficaces pour déchiffrer la personnalité d'un interlocuteur.
- ▶ Utiliser Performances-Talents dans le cadre du recrutement, du team building, des entretiens d'évaluations, des plans d'outplacement, de l'accompagnement individuel des collaborateurs.
- ▶ Communiquer différemment en ajustant son référentiel au référentiel de l'autre : initiation à la Communication Différentielle®.
- ▶ Faire face aux personnes réputées "difficiles" et gérer les relations humaines complexes.



### CALENDRIER

**En présentiel ou à Distance**

Découvrir les dates dans  
**votre ville** (ou à Distance)  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
code web : PCYS

**CLIQUEZ ICI**

### Programme

#### Cartographier la personnalité

- ▶ Les dimensions de la personnalité : caractère et motivations, style relationnel ou managérial, aptitudes cognitives, culture et valeurs, problématiques situationnelles.
- ▶ Conduire une enquête : mobiliser les bonnes ressources, identifier les témoins fiables.
- ▶ Conduire un entretien : poser les bonnes questions, déchiffrer le langage non-verbal.
- ▶ Utiliser la morpho-caractérologie : les limites et les indices.
- ▶ Mieux comprendre son profil personnel afin de protéger son équilibre en situation de stress ou de conflit.

#### Utiliser et présenter Performances-Talents

- ▶ Découvrir la puissance de Performances-Talents : 12 plans d'observation, 81 modèles par plan, 28 questionnaires au choix, les possibilités de personnalisation de l'interface.
- ▶ Utiliser l'outil au quotidien : l'envoi des questionnaires, la lecture du rapport, les synthèses et les comparaisons.
- ▶ Présenter au sujet les résultats et les valider avec lui.
- ▶ Formuler des préconisations concrètes en termes de formation ou d'acquisition comportementale.
- ▶ Négocier des engagements motivants et mesurables dans la durée.

#### Gérer les "extravertis" et les "introvertis"

- ▶ La boulimie des exubérants et l'isolement des détachés.
- ▶ Le pragmatisme des réalistes et la capacité d'anticipation des idéalistes.
- ▶ L'intelligence émotionnelle des aimables et la rigueur des méthodiques.
- ▶ La plasticité des décontractés et la vision des irréprochables.

#### Gérer les "accumulatifs" et les "réagissants"

- ▶ L'ambition des passionnés et la peur de l'engagement des insoucians.
- ▶ La capacité de travail des raisonnables et la fantaisie créative des irréguliers.
- ▶ Le sentiment d'appartenance des sentimentaux et la lucidité des joueurs.
- ▶ La stabilité des paisibles et le goût des aventuriers pour l'innovation, le changement et le mouvement.

#### Collaborer avec des personnalités difficiles

- ▶ Les narcissiques et les dominateurs, vampires de l'énergie.
- ▶ Les personnalités théâtrales et le besoin de monopoliser l'attention.
- ▶ Les personnalités accusatrices et le complexe de persécution.
- ▶ Les évitants, les insulaires et les anxieux : le complexe d'insécurité.
- ▶ Les personnalités perfectionnistes et le complexe de culpabilité.
- ▶ Les personnalités opposantes-ambiguës : les pièges de la mauvaise foi.

#### Gérer les situations sensibles et les relations difficiles

- ▶ Différencier son mode de communication en fonction de la situation et du profil de ses interlocuteurs.
- ▶ Utiliser la communication différentielle en entreprise : le recrutement, le team building, les entretiens d'évaluations, l'accompagnement individuel des collaborateurs, notamment dans le cadre d'un départ (outplacement).
- ▶ Communiquer lorsque c'est difficile : désamorcer les agressions, casser un double jeu ou une posture intransigeante, enrayer l'escalade, jouer la carte de la transparence, de l'affrontement ou de la dérobade.
- ▶ Gérer les relations difficiles dans un contexte social : rupture, séparation, Prud'hommes.

### Aptitudes évaluées lors de l'atelier de certification

- Maîtriser la communication interpersonnelle en adaptant son comportement à la diversité des situations professionnelles.
- Gérer les conflits interpersonnels avec des comportements adéquats selon les contextes.
- Optimiser la gestion de son temps en hiérarchisant ses priorités pour atteindre ses objectifs dans le respect des délais.
- Faire preuve d'assertivité en maîtrisant son langage verbal et non verbal afin de réagir de manière appropriée à la diversité des circonstances.
- Agir pour canaliser les agresseurs externes et le stress qu'ils engendrent afin de faire face à tous les types de situations rencontrées.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants**Moyens pédagogiques :**

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis formation :** réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.**Certification :** Autodiagnostic des compétences relationnelles  
Entretien individuel - Études de cas - Présentation orale**Sanction du parcours :**

Attestation de fin de formation