

MASTER CLASS GESTION DES PERSONNALITÉS ET DES RELATIONS DIFFICILES



6 jours

PARCOURS CERTIFIANT

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-caractéologie : les limites et les indices.
- › Mieux comprendre son profil personnel afin de protéger son équilibre en situation de stress ou de conflit.

Etude de cas

UTILISER ET PRÉSENTER PERSOMÉTRIE

- › Découvrir la puissance de Persométrie : 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.
- Réalisation d'un autodiagnostic objectif de son profil avec Persométrie.

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.

Analyse du profil de ses collaborateurs d'hier et d'aujourd'hui

GÉRER LES « ACCUMULATIFS » ET LES « RÉAGISSANTS »

- › L'ambition des passionnés et la peur de l'engagement des insouciantes.
- › 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.

Analyse du profil de ses collaborateurs d'hier et d'aujourd'hui

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.

Analyse du profil de ses collaborateurs d'hier et d'aujourd'hui

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.

Mise en situation portant sur les comportements nouveaux

+ LA JOURNÉE DE CERTIFICATION

- › L'atelier de certification dure une journée. Il peut se dérouler en présentiel comme en distanciel.
- › L'épreuve de certification associe :
- › 1. Un autodiagnostic des compétences comportementales à l'aide de Persométrie, notre logiciel de psychométrie 360.
- › 2. Un entretien individuel destiné à clarifier les axes d'amélioration du candidat.
- › 3. Une étude de cas, individuelle ou collective, destinée à contextualiser les compétences développées.
- › 4. Une présentation orale des conclusions.
- › Au-delà de l'épreuve, les ateliers facilitent l'individualisation, la contextualisation et la mise en pratique de la formation reçue.

APTITUDES ÉVALUÉES :

- › 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.

OBJECTIFS

- Mobiliser l'ensemble des outils efficaces pour déchiffrer la personnalité d'un interlocuteur.
- Utiliser Persométrie 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.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Licence d'un an à la plateforme de Persométrie, un outil exclusif de Gereso en partenariat avec l'Institut François Bocquet
- Possibilité pour les participants de poursuivre l'autodiagnostic de leur profil de personnalité-compétences et le conforter, avec la participation des collaborateurs ou de leurs proches.
- Un outil permettant de mieux comprendre le profil des collaborateurs afin de faciliter la collaboration avec eux
- Un consultant coach professionnel disponible dans l'application contextualisée de leurs acquis

PUBLIC ET PRÉREQUIS

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.

Expérience minimale d'un an en entreprise. Un questionnaire de positionnement sera effectué en amont de la formation par le participant.

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Un questionnaire sur les attentes des participants est adressé 15 jours avant le début de la formation. Les méthodes pédagogiques incluent des apports théoriques et pratiques, un travail sur des cas concrets et des exemples d'application. Un support pédagogique est remis à chaque participant, et un accès personnel en ligne permet d'accéder à des e-ressources à l'issue de la formation. Nos consultants sont sélectionnés pour leur expertise métier, leurs compétences pédagogiques et leurs expériences professionnelles.

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émargement et attestation de fin de formation

Évaluation à chaud et à froid

