



# Identifier et gérer les personnalités difficiles<sup>©</sup>

Cette formation vous entraîne à transformer rapidement les conflits, les frictions générées par ces personnalités difficiles en opportunités de dialogue, en confrontation des idées. L'objectif est d'agir positivement sur les comportements limitants en faisant appel à des techniques d'amélioration, de changement.

## • Objectifs

- 4 Comprendre le comportement des personnalités dites "difficiles" et leurs réactions de défense.
- 4 Se synchroniser, créer le rapport avec une personnalité "difficile".
- 4 Comment se protéger lors d'un entretien, d'une communication téléphonique, d'une réunion.
- 4 Comprendre leur jeu pour mieux les influencer.

## • Programme

L'analyse d'une situation de communication  
Le diagnostic d'une situation limitante  
Utiliser des stratégies adaptées

Typologie des personnalités difficiles  
Les stratégies des personnalités difficiles  
S'assurer du changement et consolider

Une fiche détaillée de la formation "Identifier et gérer les personnalités difficiles" vous sera adressée par mail sur demande ou vous sera remise au cours de notre premier entretien.

## • Déroulement

Cette formation d'une durée de 2 jours, s'articule autour de l'alternance d'apports et d'exposés théoriques, de travaux individuels et d'applications concrètes. A partir de l'analyse de vos propres expériences, vous identifierez, pas à pas, les personnalités difficiles qui vous entourent et apprendrez à vous sortir de situations délicates.

Un manuel de 20 pages est remis, contenant notamment les typologies de personnalités difficiles.

En fonction des besoins de chacun, des séances de coaching individuel ou la participation à un groupe de coaching collectif peuvent compléter utilement l'appropriation de nouveaux comportements et techniques.

## • Animation

Faïza Carnet Consultante RH, psychométricienne, certifiée Maître Praticien en PNL, thérapeute, accompagne les managers sur le terrain pour renforcer leur performance en management et communication.

Jean-Claude Carnet Manager, psychométricien, certifié Maître Praticien en PNL, économiste, intervient depuis 20 ans au sein d'entreprises et d'organisations en tant que conseil dans les domaines du management, de l'efficacité personnelle et de la cohésion d'équipes.

Spécialistes des formations en communication et en efficacité personnelle. Plus de 300 000 heures de formation en entreprises à leur actif les ont amenés à développer les meilleures pratiques. Ils sont habilités et certifiés aux outils d'évaluation : SOSIE<sup>©</sup>, Golden<sup>©</sup>, 16PF5<sup>©</sup>, MBTI<sup>©</sup>, EAE<sup>©</sup>, HBDI<sup>©</sup>

## • Dates, tarifs et inscriptions

Jean-Claude Carnet, Tél 02 51 32 77 73



contact@carnet-consultants.fr • www.carnet-consultants.fr