Formation management: Situations difficiles, personnes difficiles (DDSPRFR, 2 jours)

Description

Il faut toutes les personnalités pour faire tourner le monde. Mais honnêtement, certaines personnes semblent tout simplement déterminées à travailler contre vous, quoi que vous fassiez ? Des employés, des collègues ou des superviseurs difficiles et peu performants peuvent être le maillon faible de votre projet, entraînant des retards, des coûts et semant la discorde. L'évitement n'est pas la solution. Par le biais de discussions et d'études de cas, le cours Situations difficiles, personnes difficiles (Formation en gestion) guidera les participants dans le processus de compréhension de leur style de conflit, d'identification de la cause profonde du conflit, de gestion des conversations difficiles et de développement de pistes d'action.

Tarifs

- Tarification: \$1,500/person
- Rabais de 10% lorsque vous inscrivez 3 personnes.

Plan de cours

Stratégies individuelles Stratégies d'équipe

Stratégies organisationnelles

Comprendre et appliquer les étapes de la résolution des conflits

Introduction Pourquoi ne pouvons-nous pas tous nous entendre? Le conflit en tant que communication Il faut être deux pour danser le tango Comprendre les personnalités Qu'est-ce que l'EQ? Gérer la colère Gérer le stress Auto-évaluation Styles de communication, obstacles et meilleures pratiques Explorer les styles de communication Identifier les obstacles à une communication efficace Meilleures pratiques en matière de bonne communication Comment se connecter avec les extravertis Comment établir des liens avec les introvertis Auto-évaluation Études de cas Styles de résolution des conflits Auto-évaluation des conflits Explorer les 5 styles de résolution des conflits Les points forts et les limites de votre style de résolution des conflits Gérer les comportements difficiles Les types de personnalité difficiles les plus courants - le bon, le mauvais et le laid Ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire Outils d'analyse des causes profondes Études de cas Limiter les conflits sur le lieu de travail

Études de cas
Avoir des conversations difficiles
Préparer la conversation
Les étapes d'une conversation réussie
Utilisation du cadre de l'accord
Élaboration d'un plan d'action
Utilisation de la discipline progressive
Comment traiter les employés qui refusent de répondre aux questions ?
Comment gérer les démissions sur-le-champ ?
Aller de l'avant
Les pièges à éviter
Études de cas
Rassembler le tout et conclure