

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

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

Limites les conflits sur le lieu de travail

Stratégies individuelles

Stratégies d'équipe

Stratégies organisationnelles

Comprendre et appliquer les étapes de la résolution des conflits

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
