

Formation résolution de conflits: Les personnes difficiles au travail (DIFBEHFR, 1 jours)

Description

Les comportements difficiles se présentent sous de nombreuses formes. Au cours de notre vie, la plupart d'entre nous auront à faire face à un client en colère, à un collègue passif-agressif ou à un patron tyrannique à un moment ou à un autre. Votre capacité à naviguer dans cette situation et à en sortir avec élégance dépend en grande partie de votre confiance en vous, de vos compétences et de votre formation. Le cours Formation résolution de conflits : Les personnes difficiles au travail vous apprend à gérer les comportements difficiles et improductifs, tout en gardant votre sang-froid.

Tarifs

- Tarification: \$850/person
- Rabais de 10% lorsque vous inscrivez 3 personnes.

Plan de cours

Construire une base

- Types de personnalité et communication
- Langue et communication directe
- À propos du langage et du paralangage
- L'importance de l'environnement
- Obstacles à une communication efficace
- La dynamique de la communication : Coder et décoder
- Les luttes de pouvoir : Les 3 C du conflit

L'importance d'une bonne communication

- Le rôle de l'ego
- L'importance des mots
- Les non-dits : Enquête sur le paralangage
- Comment poser les bonnes questions
- Comment écouter pour comprendre
- Êtes-vous un esprit fermé ?
- Comprendre nos stratégies de communication actuelles
- Améliorer nos compétences en matière de communication

Gérer la colère

- La dynamique de la colère
- Gérer sa propre colère
- Compétences pour faire face à la colère d'une autre personne
- Prévention

Comportements difficiles : Quels sont-ils ?

- Causes spécifiques des comportements difficiles
- Armes utilisées par les personnes difficiles
- Stratégies d'adaptation aux comportements difficiles

Gérer les situations difficiles

- Évaluer l'humeur de la situation
- Vaincre la résistance
- L'art de la persuasion
- Reconnaître les obstacles

Les comportements difficiles et vous

Changez votre comportement pour changer l'interaction

Cycles d'interactions négatives

Cycles d'interaction positive

Prendre du recul

Quels sont vos déclencheurs

Changer le paralangage

Gérer le stress

Plan d'action personnel
