

La résolution de conflits au travail : vers des stratégies fonctionnelles (SCONFFR, 1 jours)

Tarifs

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

Plan de cours

Gérer les autres éléments

- Erreurs courantes dans la gestion des conflits
- Créer un environnement physique positif
- Identifier l'humeur de la situation
- L'art de la communication
- Les luttes de pouvoir
- Stimuler la créativité

Types de personnalité et préférences

- L'anatomie du cerveau
- Le cerveau humain : De gauche à droite
- Le cerveau humain et les émotions
- Comprendre la dominance de votre propre cerveau
- Travailler avec ce que vous avez : Les types de personnalité
- Styles et types de personnalité
- Identifier les domaines à améliorer

Se gérer soi-même

- Défis dans les environnements multiculturels et multilingues
- Ne craquez pas : Gérer le stress
- Vous êtes à l'heure : La gestion du temps
- Équilibre entre vie professionnelle et vie privée

Gérer les personnes difficiles : Les types classiques

- Principes fondamentaux des conflits
- Catégories de conflits
- Comportements difficiles dans la communication
- Gérer la colère
- Faire face aux comportements difficiles
- Calmer les clients mécontents
- Techniques concrètes pour désamorcer les attaques verbales
- Scénarios

Mettre les compétences en pratique

- Se préparer
- Gérer l'environnement
- Gérez vos émotions
- Gérez la portée et les règles : Fixez des limites
- Gérer les questions difficiles
- Obtenir un consensus