SETC Training Corporate Logo

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