

Managing Challenging Conversations

Durée: 1 Jour **Réf de cours: GK831177** **Méthodes d'apprentissage: Classe à distance**

Résumé:

Master Difficult Conversations in Business!

Unlock the skills to confidently navigate tough topics in professional settings. In this dynamic 1-day course, you'll gain practical tools and fresh insights to manage conflict and handle the conversations we often avoid. Discover how emotions shape dialogue, learn to overcome hesitation, and develop the ability to truly listen and see the bigger picture. Walk away prepared, empowered, and ready to lead with clarity and empathy. *Updated 21/4/2026*

Classe à Distance - site Client

Cette formation peut être suivie à distance en synchrone depuis n'importe quel site pourvu d'une connexion internet (2 Mb/s en symétrique recommandés). Le programme (théorie et pratique) suit le même déroulé pédagogique qu'en présentiel. La solution technologique adoptée permet aux apprenants à distance de suivre les présentations faites au tableau, de voir et d'entendre l'instructeur et les participants en temps réel, mais également d'échanger avec eux.

Public visé:

- Anyone interested in strengthening communication skills and knowing how to deliver a challenging message
- Managers, Individual contributors, Team Leads
- Business Analysts, Business Systems Analysts
- Project coordinators, analysts, leaders, team members, and stakeholders
- Team Leaders, Product Managers, Project Managers, IT Managers, IT Leads

Objectifs pédagogiques:

- | | |
|--|--|
| ■ After completing this course, participants will learn: | ■ Deal with emotion surrounding challenging conversations |
| ■ Hidden costs associated with putting off challenging conversations | ■ Steps to defuse tense and or emotional situations |
| ■ Prepare for and start challenging conversations | ■ Suggestions for dealing with various types of difficult people |

Pré-requis:

No formal prerequisites; basic communication or workplace interaction experience is recommended.

Test et certification

None

Après cette formation, nous vous conseillons le(s) module(s) suivant(s):

None

- GK831172 - Strong and Effective Negotiations
- GK831173 - Growing Work Relationships at Work Positively
- GK831174 - Performance and Employee Accountability
- GK831175 - Employee Emotional Intelligence
- GK831176 - Managing Customers Successfully

Contenu:

Module 1: Beginning a difficult Conversation

- Interpersonal Communication
- The Communication Loop
- Types of communication
- Active Listening

Module 2: Influence

- Influence, Power and Authority
- Types of Influence Styles
- Understanding How to influence

Module 3: Conflict

- What is Conflict?
- Constructive Conflict vs. Destructive Conflict
- Dealing with difficult people
- How to work with someone effectively
- Emotional Intelligence

Module 4: Putting it all together

- Managing the Real Conversations that Take Place During Every Interaction
- Steering the Conversation to Maximize the Outcome
- Beginning a Difficult conversation
- Close

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou "*****booking form*****" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement