

ZOR İNSANLARLA VE ZOR DURUMLARDA İLETİŞİM

Programın İş Sonuçlarına Faydaları:

İletişim, yaşamamızın her anının vazgeçilmez bir ögesidir. 21. yüzyılda, iş dünyasında da, yapılan iş ne olursa olsun bireylerin başarılarını belirleyen temel bir faktördür iletişim. Ve artık hangi görev için olursa olsun bir işletmede çalışan ve/veya çalışacak olan bireylerde aranan birinci sıradaki yetkinliktir. Ancak tüm insanlarla iletişim kurmak her zaman da kolay değildir. "Zor İnsan" olarak da tabir edilen kişilerle iletişim kurmak ayrı bir incelik ve iletişim becerisi ister. Bu program da katılımcılara, bu tür insanlarla çatışmaya neden olmadan ya da çatışmalı ortamlarda daha etkili iletişimler kurabilmek ve sağlıklı ilişkiler geliştirebilmek için gerekli yeterlikleri, etkileşimli ve uygulamalı olarak kazandırmayı amaçlıyor.

Bu program sonunda katılımcılar,

- Zorlandıkları davranış biçimleri ve nedenleri hakkında kapsamlı bilgi edinerek, bu tür davranışlarla karşılaştıklarında daha iyi tanıyıp anlayabilecekler,
- Zor durumlarda gösterilen olumlu ve olumsuz davranış biçimlerini tanıyarak kendi davranışlarının olumlu ve geliştirilmesi gereken yönlerinin farkına varacaklar,
- Zor davranışları ve durumları etkin yönetmenin ilke ve yöntemlerini öğrenerek kendileri de çözüm odaklı yaklaşımlar gösterme konusunda olumlu tutum geliştirecekler,
- Öğrendikleri bilgileri deneyip sınayacaklar,
- Örnek uygulamalar yoluyla zor davranışları ve durumları daha etkili yönetme konusunda öğrendikleri bilgi ve becerileri uygulamaya geçireceklerdir.

Neler Paylaşacağız?:

PROFESYONELLİK VE DUYGUSAL ZEKA

- Profesyonellik Nedir ve Profesyonellerden Neler Beklenir?
- İnsan Davranışlarının Karmaşıklığı ve Kişiliğin Oluşmasında Etkili Olan Faktörler
- Zekanın Davranışlar ve Başarı Üzerindeki Etkisi
- Duygusal Zeka da Nereden Çıktı?
- Test; Benim Duygusal Zekam - Özdeğerlendirme
- Zor İnsan ya da Zor Davranışlardan Neleri Kast ediyoruz?
- Özbilinç ve Özyönetim: Kendimizi Tanıyalım
- Neden Çatışma Yaşarız?
- Çatışma Olması, Nelere İşarettir?
- Çatışma Hangi Olumsuz Sonuçlara Neden Olur? Yararı Var mıdır?
- Önce Kendimizle Çatışıyoruz
- İhtiyaçlarımız ve Çatışma - Zorlanma - Engellenme Durumları İlişkisi

ZOR DURUMLARDA ÖFKEYİ VE İLİŞKİLERİ YÖNETMEK

- Video; Yeni Arabam
- Test: Öfkelenince Ben...
- Neden Öfkeleniriz?
- Zor Durumlarda Beynimiz Nasıl Çalışır?

- Çatışmaya Neden Olan Kalıp Düşüncelerimiz
- Durum Üzerinde Çekişmemek ve İnsanları Problemlerden Ayrı Tutmak
- Rol Oynama: Kişiselleştirme
- Kişilere Değil Problemlere ve Çözümlerine Odaklanmak
- Farklılıkları Kabul Edelim
- Akılsız Duyguların Cezasını Kararlar Çeker!
- Egzersiz: Öfke ile Başa Çıkabilmek için Kişisel Kontrol Stratejisi
 - o Beynimizi Yönetmek Mümkün mü?: Amigdalayı Yönetmek!
 - o 4 Düşün, 1 Söyle
- Örnek Olaylar ve Örnek Video: "En Zor Durumda Bile Empatik İletişim Kurabilmek"
- Empati Gerçekten Nedir?
- Önce Anla, Sonra Anlat!
- Doğru Anlamak İçin: Etkili Dinlemek
 - o Test: Nasıl Bir Dinleyiciyiz?
 - o Nasıl İyi Bir Dinleyici Olabiliriz?
 - o Etkili Dinleme Süreci: Odaklan- Yansıt – Özetle
 - o Zihni Boşaltıp Bütün Varlığımızla Dinlemek

KENDİMİZİ DOĞRU VE ETKİLİ İFADE EDEBİLMEK

- Oyun: Ne Söylediğimiz mi, Nasıl Söylediğimiz mi?
- Takım Oyunu: "Bütünü Oluşturmak"- Kendimizi Nasıl Daha İyi İfade Edebiliriz?
- Düşünceleri İnşa Etmek ve Anlaşılır Anlatım Kullanmak
- Örnek Olay: "Olumsuz Hayalim..."
- Uygulama: "İç Eleştirmenim..."
- Söz Söyleme Sanatı: Kelimelerin Gücü - Geribildirim mi, Yergi mi?
- Çatışmaya Yol Açan "Yasak Sözcükler"
- Zor İnsanları Dahı Olumlu Etkileyen "Sihirli Sözcükler"
- Zor Durumlarda Empatik İletişim ve "Ben" Dilinin 4 Adımını Başarmak
 - o Gözlem
 - o Duygular
 - o İhtiyaçlar
 - o İstekler
- Duygusal Kölelikten Duygusal Özgürlüğe
- Zor Davranışlar ve Zor Durumlarla Başa Çıkmak İçin 7 ÖNEMLİ ADIM
- Kendimizi Motive Etmek
- Mutluluk Formülleri
- Nelerimizin Var Olduğunun Farkında Olmak

DEĞERLENDİRME VE KAPANIŞ

- Alışkanlıkları Değiştirmek ve Sürekli Gelişmek
- Program Değerlendirme ve Katılım Belgelerinin Dağıtımını

Kimler Katılmalı?:

Zor durumlarda dahi daha etkili iletişimler kurmak isteyen herkes

Materyaller:

Programın sonunda katılımcılara konuyla ilgili bilgiler içeren birer " **KİTAP**"ve " **KATILIM BELGESİ**" verilecektir.