Zor İnsanlarla İletişim ve Çatışma Yönetimi



Programın İş Sonuçlarına Faydaları:

İletişim, yaşamamızın her anının vazgeçilmez bir ögesidir. 21. yüzyıl iş dünyasında da yapılan iş ne olursa olsun bireylerin başarılarını belirleyen en temel beceridir iletişim.

Ve artık hangi görev için olursa olsun bir kurumda çalışan ve/veya çalışacak olan bireylerde aranan birinci sıradaki yetkinliktir. Ancak farklı kişilik profillerine ve farklı iletişim ihtiyaçlarına sahip insanlarla iletişim kurabilme esnekliğine sahip olabilmek pek de kolay değildir.

Biz de bu programı, kendimizle ve çevremizdeki farklı kişilik profillerine sahip insanlarla zor ve çatışmalı durumlarda etkili iletişimler kurabilmek, böylelikle "Kazan – Kazan"a dayalı etkin çözümler üretebilmek için gereken yetkinliklerimizi geliştirmeyi amaçlayarak hazırladık.

Bu program sonunda;

İletişimin başarı ve profesyonellik ile ilişkisi üzerine yapılan araştırma sonuçlarından etkilenerek iletişim yetkinliğimizi geliştirme yönünde olumlu tutum geliştireceğiz,

Kendimizi ve takım arkadaşlarımızı daha iyi tanıma ve özdeğerlendirme yapma olanağı bulacak, kendimize, diğer insanlara ve hatta hayata karşı bakış açımızı olumlu yönde değiştireceğiz,

Kendimizi daha değerli hissedeceğiz, özgüvenimiz artacak; diğer insanlara da daha fazla değer vermeye başlayacağız,

Merdivenköy Mah. Dikyol Sok. No.2 Business
İstanbul Plaza B Blok İç Kapı No:179 Kadıköy /
İSTANBUL (34732)
0212.573 04 11

poet@poet.com.tr
www.poet.com.tr

İletişime geçtiğimiz farklı sosyal stillere sahip insanları ve iletişim ihtiyaçlarını doğru anlama, onlarla empati kurma, bu amaçla etkili soru sorma, dinleme ve kendimizi daha iyi ifade etme becerilerimizi geliştireceğiz,

İlişkilerimizde daha olumlu ve daha esnek yaklaşım geliştireceğiz,

Zor insanlarla ve zor durumlarla iletişim süreçlerinde olumsuz duygularımızı yönetme becerileri kazanacağız,

Yaşadığımız iletişim süreçleri hakkında özdeğerlendirme yaparak kendimizi geliştirme yönünde olumlu tutum geliştireceğiz.

Neler Paylaşacağız?

AÇILIŞ

ZOR İNSANLARI VE FARKLILIKLARI ANLAMAK

Zor Durumlardan ve Zor İnsanlardan Neleri Kast Ediyoruz?
Neden Zor Gelir?
Kaliteli İnsan Olmak Ne Demektir?
Başarı ve Gereklilikleri
Profesyonellik Nedir? Kaliteli Profesyonellerden Neler Beklenir?
İletişim ve İnsan İlişkilerinin Başarıyla ve Kaliteli Profesyonellikle Nasıl Bir İlişkisi Var?
Örnek Olay: İnsan Davranışlarının Karmaşıklığı
Kişiliklerimiz Düşünce ve Davranış Tarzımızı Nasıl Etkiler?
Kişilik ve Bileşenleri
Zekanın Türleri ve Duygusal Zekanın Davranışlar ve Başarı Üzerindeki Etkisi
Beynimiz Nasıl Çalışır?
"Kişilik Profili" - Kendimizi Tanıyalım
Objektif Özdeğerlendirme ve Özgüven
Hepimiz Farklıyız: İnsanların Renkleri - Farklı Sosyal Stillerin İletişim Biçimleri
Farklılıkları Kabul Edelim
Video: Farklılıkların Gücü...

ZOR DURUMLARDA KENDİMİZİ YÖNETMEK

Video: Yeni Arabam
Test:Öfkelenince Ben…
Zor Durumlarda Beynimiz ve Bedenimiz Nasıl Çalışır?
Neden Öfkeleniriz? Neden İçe Atarız?
Duygusal Uyanıklıkla Yaklaşım Geliştirmek
İletişim Çatışmalarına Neden Kalıp Düşüncelerimiz
Örnek Olay: Kişiselleştirme

Merdivenköy Mah. Dikyol Sok. No.2 Business
İstanbul Plaza B Blok İç Kapı No:179 Kadıköy /
İSTANBUL (34732)
0212.573 04 11

poet@poet.com.tr
www.poet.com.tr

Proaktif Yaklaşımla Kendimizi Yönetme Sorumluluğunu Almak
Öfke ile Başa Çıkabilmek için Kişisel Kontrol Stratejisi: Amigdalayı Yönetmek!
4 Düşün, 1 Söyle

EMPATİ İLE ÇATIŞMALARI YÖNETMEK

Hayattaki En Temel Amacımız ve İhtiyaçlar
Kendimizin ve Birbirimizin İhtiyaçlarını ve Duygularını Anlamak
İnsanların İhtiyaçlarını ve Stres Altındaki Davranışlarını Anlamak Ne Kazandırır?
Kendimizin ve Birbirimizin İhtiyaçlarını Karşılamazsak Ne olur?
Çatışma Nedir ve Neden Çatışma Yaşarız?
Empati Gerçekten Nedir?
Kiminle Nasıl Bir İletişim?
Problemler Üzerinde Değil Çözümler Üzerinde Durmak
Çatışma Yönetiminde Farklı Yaklaşımlar ve Kazan – Kazan Yaklaşımı
Kelimelerin Gücü
Çatışmaya Yol Açan "Yasak Sözcükler"
"Şiddetsiz" İletişim
İnsanların Duymaktan En Çok Hoşlandıkları Kelimeler
Zor İnsanları Dahi Olumlu Etkileyen "Sihirli Sözcükler"
Örnek Olaylar ve Uygulamalar
Alışkanlıkları Değiştirmek ve Sürekli Gelişmek

Değerlendirme ve Kapanış

Kimler Katılmalı?

İlişkilerini daha etkili yönetmek isteyen herkes

Eğitimin Süresi, Katılımcı Sayısı ve Eğitim Materyalleri:

Eğitim programının bir grup için süresi **14 saattir (2 gün).**

Eğitim programlarından en iyi sonucun elde edilebilmesi için **bir grupta** ideal katılımcı sayısı **15** olarak belirlenmiştir.

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

Eğitmenler:

Ayşe Demirbaş

KURUMA ÖZEL EĞİTİMLER İÇİN ÖNEMLİ !

"Kuruma Özel (In – House) Eğitimler" in ayrıntılı içerikleri ve süreleri, kurum içi hedef katılımcı gruba yönelik yapılan ihtiyaç analizi doğrultusunda belirlenmektedir.

Katılımcı grubun ihtiyaçlarını belirlemek ya da belirlenen ihtiyacı karşılayacak en uygun eğitim programlarını birlikte oluşturmak için lütfen merkezimizle iletişime geçiniz.

Merdivenköy Mah. Dikyol Sok. No.2 Business
İstanbul Plaza B Blok İç Kapı No:179 Kadıköy /
İSTANBUL (34732)
0212.573 04 11

poet@poet.com.tr
www.poet.com.tr