



İletişimde Zor İnsanlarla Baş Etme Eğitimi

KG2534

Eğitim Amacı

Katılımcıların işyerinde karşılaştıkları zorlayıcı, eleştirel, pasif-agresif veya saldırgan iletişim tarzına sahip kişilerle etkili bir şekilde iletişim kurma ve çatışmayı yapıcı bir sonuca ulaştırma becerilerini geliştirmektir.

Eğitim Detayları

Kurumsal Eğitim
 Kapalı Grup / Bire-bir
 Online Yüz Yüze

Eğitim Süresi: 1 Gün / 6 Saat
 Sertifika: Katılım Sertifikası
 Eğitim Takvimi: Hİ / HS

Eğitim İçeriği

• Zor İnsan Tiplerini Tanıma ve Anlama

- Yaygın Zorlayıcı Davranış Türleri (Agresif, Pasif-Agresif, Şikayetçi, Kararsız)
- Bu Davranışların Arkasındaki Olası Nedenleri Anlama (İhtiyaçlar ve Korkular)
- Davranışa Odaklanma, Kişiliğe Değil

• Duygusal Zeka ile Tepkiyi Yönetme

- Zorlayıcı Durumlarda Sakin Kalma ve Kişiselleştirmemeyi Öğrenme
- Tepkisel Davranıştan Kaçınma ve Proaktif Yanıt Verme
- Karşınızdaki Kişinin Duygularını Empati ile Kabul Etme

• Etkili İletişim ve Sınır Koyma Teknikleri

- Zorlayıcı Bireylere Karşı Asertif (Atılgan) İletişim Kurma
- Konuşmayı Çözüm Odaklı Tutmak İçin Yönlendirme
- "Ben Dili" ile Sınırları Net ve Saygılı Bir Şekilde İfade Etme

• Farklı Zor Durumlarda Uygulanacak Stratejiler

- Sürekli Şikayet Eden veya Olumsuz Kişileri Yönetme
- Eleştirel ve Her Şeyi Bilen Tiplerle Tartışmayı Yapıcı Tutma
- Pasif-Agresif Davranışları Açık İletişimle Çözme

• Kalıcı Çözümler ve Profesyonel İlişkiyi Koruma

- Çatışmayı Kayıt Altına Alma ve Gerekli Durumlarda Üst Yönetime Taşıma
- İşbirliğini Sürdürmek İçin Ortak Zemin Bulma
- Kişisel Enerjiyi Korumak İçin Duygusal Uzaklık Koyma

Hedef Kitle

Müşterilerle, zorlayıcı meslektaşlarla veya yöneticilerle düzenli olarak etkileşimde olan ve çatışma yönetimi becerisini artırmak isteyen tüm çalışanlar.

