

## İŞ YAŞAMINDA ZOR İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ

### Eğitim Amacı

Zor insan kavramını anlamak zor insanları tanıyarak baş edebilmeyi öğrenmek İlişkilerini yönetebilmeyi öğrenmek

### Eğitim İçeriği:

- Zor insanın tanımı
- İletişim kazaları ve çatışmaları
- İletişim sürecini yönetebilmek
- Johari penceresi
- Zor insan modelleri
- Zor insanlarla iletişimde yapılması gerekenler
- İnsan tanıma sistemleri ile ilişki yönetimi
- Çatışma ve çatışma yönetimi nedir?
- Çatışmayı oluşturan faktörler
- İşyerinde çatışma türleri
- Çatışma yönetimi stratejileri
- Çatışma ortamında liderin tutumu
- Kendini tanımak
- Duyguların yönetimi
- Kazan-kazan yaklaşımı
- Uzlaşma yöntemleri
- Çözüm yolları
- Vaka çalışması

**Kimler Katılmalı:** İşletme sahipleri, gelişmekte olan orta kademe yöneticiler, satın alma departmanı çalışanları ve ilgi duyan herkes.

**Süre:** 6 saat