

ÇATIŞMA YÖNETİMİ EĞİTİMİ

ÇATIŞMA YÖNETİMİ EĞİTİMİ



Çatışma Yönetimi insanlar arasında birbiriyle çelişen ihtiyaçlar, inançlar, değerler ya da hedefler dolayısıyla yaşanan iletişim sorunları ve olumsuz duygular içeren anlaşmazlıkların yaratıcı yollarla çözülmesi ve ilişkinin geliştirilmesi sanatıdır.

Her birimiz farklı olduğumuz ve farklı beklenti ve yaklaşımlara sahip olduğumuz için hayatta her zaman çatışma durumları da olacaktır. Özellikle iş hayatında, çalışanların sonuçları ve performansları birbirine bağımlı olduğundan çatışmaların yaşanması da kaçınılmaz olmaktadır.

Çatışma Yönetimi bazı **kilit beceriler** ister. Örneğin kişisel çatışma yönetim tarzınızı bilmeniz ve diğerlerinin tarzını okuyabilmeniz gerekir, çatışma durumlarında duyguları yönetebilmek, aktiselim kalabilme ve ortamı yumuşatan bir dil ve üslup kullanarak iletişim kurma becerisi gerekir, ilişkileri bozmadan sınır çizebilme ve isteyebilme becerisi gerekir. Ama hepsinden önemlisi işbirliği zihniyeti ve beraber çalışabilme iradesi gerekir.

Eğer iyi yönetilir ve ondan öğrenilebilirse her **çatışma**, kendini doğru ifade etme, diğerini doğru anlama ve ilişkiliyi geliştirme açısından **büyük bir fırsat** yaratır. Diğer taraftan, çatışma durumları eğer iyi yönetilmezler ise olumsuz duygular, düşmanca hisler ve tavırlar, gerginlik, motivasyon ve verimlilik kaybı, bireyselleşme ve ekip içi politik hesaplaşmalar, ölçsüz rekabet gibi kurum içi zehirli durumlar yaratabilir.

KURUMLAR NEDEN ÇATIŞMA YÖNETİMİ EĞİTİMİ ALMALILAR?

Kurum olarak hedeflerimizi gerçekleştirebilmek için, iç ve dış müşteriler, tedarikçiler, stratejik ortaklar, diğer ilişki içerisinde bulunduğumuz kuruluşlar ve onları temsil eden kişilerle belli konularda karşılıklı kararlar almak ve uygulamak durumundayız. Çelişen ihtiyaç ve beklentilerin olduğu durumları iyi yönetmek hem maddi sonuçlar hem de ilişkilerin geliştirilmesi anlamında büyük bir fırsat yaratacaktır. Bu durumları yönetmiyor olmak ise çok büyük bir enerji ve güç kaybına sebep olabilir.

BİREYLER NEDEN ÇATIŞMA YÖNETİMİ EĞİTİMİ ALMALILAR?

Hepimiz kendi iş ve özel hayatımızda, çoğu zaman farkında bile olmadan farklı öncelikleri, istekleri, beklentileri, amaçları olan bizden farklı insanlarla; örneğin eşimizle, iş arkadaşlarımızla, müşterilerimizle, yöneticilerimiz veya astatlarımızla, hatta alışveriş yaptığımız marketteki reyon görevlisiyle, her gün birbirinden farklı birçok konuda kendi amaçlarımızı gerçekleştirebilmek için iletişim kuruyoruz. Bu tür durumları gerginlik yaşamadan, ilişkileri güçlendirerek ve hatta karşılıklı ihtiyaçların giderilmesine öncülük ederek yönetebilmek çok önemli bir kişisel fark yaratacaktır.

ÇATIŞMA YÖNETİMİ

EĞİTİM HEDEFLERİ

- Katılımcıların iş ve özel yaşantıları içerisinde başkaları ile karşılıklı görüşerek çözmek durumunda oldukları anlaşmazlıkların yapıcı ve etkin bir şekilde ve karşılıklı olumlu ilişkiyi güçlendirerek sonuca bağlanması için gereken çatışma yönetimi becerilerini kazanmalarına yardımcı olmak.
- Katılımcıların karşılaştıkları anlaşmazlık durumlarında yaratıcı yollarla problemlerin üstesinden gelmelerine yardımcı olmak.
- Katılımcıların iş ve özel yaşantıları içerisinde iletişim kurma şekli sorunlu olan ya da durumsal olarak sorun çıkaran kişiler karşısında doğru iletişim becerileri göstermelerine yardımcı olmak.

BU PROGRAMDAN BEKLENEN FAYDALAR?

- Her türlü iş (ve özel) anlaşmalarda olumlu yönde gelişen sonuçlar.
- Azalan çatışmalar, gergin çözümsüzlükler.
- Gelişen tavırlar ve olumlu ilişkiler.
- Yüksek motivasyon – artan pozitif enerji, özgüven ve ümit.

EĞİTİMİN HEDEF KİTLESİ

- Tüm profesyoneller, çalışanlar, özellikle satış, pazarlama ve müşteri ilişkileri profesyonelleri ile orta ve üst kademe yöneticiler.

EĞİTİM SÜRESİ

2 (iki) tam gün

EĞİTİM İÇERİKLERİ

ÇATIŞMA

–	Çatışma Nedir? <ul style="list-style-type: none">Nedir?İyi mi Kötü mü?Birey ve Kurum için Maliyeti/GetirileriSınır KavramıÇatışma TürleriÇatışma SüreciÇatışma DüzeyleriÇatışma NedenleriNe Zaman Çatışma Yönetimi?
–	Çatışma Durumlarını Teşhis <ul style="list-style-type: none">Program<ul style="list-style-type: none">"Herkes Bir İletişim Programı Kullanır"Pozisyonlar (İfade Edilenler) – İhtiyaçlar – Değerler – DuygularAlgılar Oyunu<ul style="list-style-type: none">Mesele Ne Kadar Büyük?Kim Ne Kadar Verici ya da Talepkâr?Kazanmak – KaybetmekGüç – İki Ucu Kırılı DeğnekSüreklilik AlgısıGeçmişten Bugüne GelebilmekSeviye MeselesiÜçüncü Şahısların Müdahalesi / Katılımı

ÇATIŞMALARI YÖNETMEK

–	Çatışmaya Tepkiler <ul style="list-style-type: none">Saldırgan / Edilgen / Güvenli
–	Zorluğu Karşılama Tavrı <ul style="list-style-type: none">Sen – Çatışma Yaratıcı TavrıBen – Çatışmayı Bastırıcı TavrıBiz – Çatışmaları Çözümlen Tavrı
–	Çatışma Yönetimi Stratejileri <ul style="list-style-type: none">Kaçınma, Yok SaymaRekabetBoyun EğmeOrta Yol Bulma
–	İşbirliği <ul style="list-style-type: none">İşbirliğiİşbirliği ile Çatışma Yönetimiİşbirliği Yaratmak İçin İlkelerİşbirliği Modeli<ul style="list-style-type: none">1. Hazırlan2. Alan Yarat3. Değer Kat4. Kapanış Al
–	Çatışma Yönetimi Taktikleri <ul style="list-style-type: none">Çatışma Yönetimi Taktikleri

ZOR İNSANLAR

–	Zor İnsanlar Ve Başa Çıkma Yolları <ul style="list-style-type: none">Olgunluk ve Akıl SağlığıKontrol Kimde?İnsan: Sosyal YaratıkYetersiz Karşılık<ul style="list-style-type: none">Kendini Kandırmak ve Tekrar EtmekUzaklaşmak – Kaçınmak (Bazen İyidir)Farklılıkları Anlamak ve Yönetebilmek
–	Neden Böyle Davranıyorlar <ul style="list-style-type: none">4 Ana Niyet
–	Ne Yapmalı? <ul style="list-style-type: none">İkna Etmeye ÇalışmaNesnel, Ölçülebilir Ol – Olmasını İsteArzu Değil İhtiyaç ve Değer Odaklı OlSınırlar Belirle ve KollaSözlerine Değil Davranışlarına OdaklanEzberlerini Boz

EĞİTMENLERİMİZ

Biz, **Fast Forward** olarak, 2001 yılından bu yana, kişisel ve kurumsal dönüşüm alanında hizmet veren; karşılıklı işbirliği içerisinde değer yaratmaya odaklanmış, deneyim ve birikim sahibi, dinamik bir ekibiz.

eğitmen kadromuzu inceleyin

İLETİŞİM

Türkiye'de kişisel ve kurumsal dönüşüm konusunda hemen akla gelen bir merkez; öncü bir **eğitim ve danışmanlık firması** olmayı amaçlıyoruz. Tüm eğitim ihtiyaçlarınız ile ilgili detaylı bilgi almak için

bizimle iletişime geçin

ÇATIŞMA YÖNETİMİ EĞİTİMİ REFERANSLARIMIZ

- Abdi İbrahim İlaç
- Yapı Kredi Bankası
- Boyerer Büyük Mağazacılık
- TEB
- Egebank

- MediaMarkt
- Saturn
- İttifak Holding
- Klueh Deniz
- Bausch & Lomb