Managing Challenging Conversations Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Managing Challenging Conversations, profesyonellerin zorlayıcı ve hassas iş konuşmalarını daha etkili, yapıcı ve sonuç odaklı şekilde yönetmelerini sağlayan uygulamalı bir iletişim ve liderlik eğitimidir. İş hayatında performans sorunları, çatışmalar, geri bildirim görüşmeleri, değişim süreçleri veya hassas kararlar gibi birçok durum, doğru yönetilmediğinde ekip ilişkilerine ve iş sonuçlarına zarar verebilir.

Bu eğitim, katılımcılara zor konuşmaların arkasındaki psikolojik dinamikleri anlamayı, iletişim engellerini aşmayı ve duygusal açıdan yoğun durumları profesyonel şekilde yönetmeyi öğretir. Program boyunca **aktif dinleme**, **duygusal zekâ**, **çatışma yönetimi**, **etkileme becerileri**, **zor insanlarla çalışma teknikleri** ve **etkili iletişim stratejileri** gibi kritik konular ele alınmaktadır.

Gerçek iş senaryoları ve uygulamalı çalışmalar sayesinde katılımcılar, kaçınılan konuşmaları güvenle başlatmayı, çatışmaları yapıcı şekilde çözmeyi ve daha güçlü profesyonel ilişkiler kurmayı öğrenirler.

Önkoşullar

Bu eğitim için herhangi bir resmi ön koşul bulunmamaktadır.

Temel iş deneyimi ve profesyonel iletişim becerileri fayda sağlayacaktır.

Kimler Katılmalı

Bu eğitim aşağıdaki profesyoneller için uygundur:

- **Managers**
- **Team Leaders**
- **Project Managers**
- **Product Managers**
- **Business Analysts**
- **Business Systems Analysts**
- **Project Coordinators**
- **IT Managers**
- **IT Leads**
- Ekip üyeleri ve paydaşlarla çalışan profesyoneller
- İletişim becerilerini geliştirmek isteyen tüm çalışanlar

Managing Challenging Conversations Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Neler Öğreneceksiniz

Eğitim sonunda katılımcılar:

- Zor konuşmaları ertelemenin iş sonuçlarına olan etkilerini anlayabilir.
- Hassas görüşmelere etkili şekilde hazırlanabilir.
- Zor konuşmaları güvenle başlatabilir.
- Duygusal tepkileri yönetebilir.
- Çatışma durumlarını yapıcı şekilde çözebilir.
- Zor kişilerle daha etkili çalışabilir.
- Aktif dinleme becerilerini geliştirebilir.
- İletişim süreçlerinde etkileme gücünü artırabilir.
- Daha güçlü profesyonel ilişkiler kurabilir.

Eğitim İçeriği

Zor Konuşmalara Giriş

İş Hayatında Zor Konuşmalar

- **Challenging Conversations**
- Performans görüşmeleri
- Çatışmalı durumlar
- Hassas geri bildirimler
- Beklentilerin yönetimi

Zor Konuşmaları Ertelemenin Maliyeti

- İletişim problemleri
- Motivasyon kaybı
- Verimlilik düşüşü
- İlişkilerin zarar görmesi

Etkili İletişimin Temelleri

- Açık iletişim
- Güven oluşturma
- Karşılıklı anlayış geliştirme

Kişilerarası İletişim Becerileri

Interpersonal Communication

- **Interpersonal Communication**
- İletişim stilleri
- İletişim engelleri
- Mesajların doğru aktarılması

İletişim Döngüsü

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

- **Communication Loop**
- Gönderici ve alıcı rolleri
- Geri bildirim mekanizmaları
- Anlam doğrulama teknikleri

İletişim Türleri

- Sözlü iletişim
- Sözsüz iletişim
- Yazılı iletişim
- Dijital iletişim

Aktif Dinleme

- **Active Listening**
- Empatik dinleme
- Anlama odaklı yaklaşım
- Güven geliştirme

Etkileme ve İkna Becerileri

Güç, Yetki ve Etki

- **Influence, Power and Authority**
- Liderlik etkisi
- Resmi ve gayriresmi güç kaynakları

Etkileme Stilleri

- **Influence Styles**
- Farklı iletişim yaklaşımları
- Kişiye göre iletişim stratejileri

İkna ve Güven Oluşturma

- Güvenilirlik oluşturma
- Ortak hedeflere odaklanma
- Yapıcı iletişim kurma

Çatışma Yönetimi

Çatışmayı Anlamak

- **Conflict Management**
- Çatışmanın nedenleri
- Çatışma türleri
- Çatışmanın iş sonuçlarına etkisi

Yapıcı ve Yıkıcı Çatışma

Constructive Conflict

BİLGİNÇ IT Academy

info@bilginc.com

bilginc.com

- Yenilikçi çözümler geliştirme
- İş birliğini güçlendirme
- Sağlıklı fikir ayrılıkları

Destructive Conflict

- Verimlilik kaybı
- Takım uyumsuzluğu
- İletişim problemleri

Zor İnsanlarla Çalışmak

- **Managing Difficult People**
- Farklı davranış tiplerini anlamak
- Savunmacı davranışlarla başa çıkmak
- Profesyonel yaklaşım geliştirmek

İş Birliğini Güçlendirme

- Karşılıklı anlayış oluşturma
- İlişkileri geliştirme
- Ortak çözüm üretme

Duygusal Zekâ ve Duygu Yönetimi

Emotional Intelligence

- **Emotional Intelligence**
- Öz farkındalık
- Duygusal kontrol
- Empati geliştirme

Duygusal Tepkileri Yönetmek

- Stres yönetimi
- Zor duygularla başa çıkmak
- Profesyonelliği korumak

Gergin Durumları Yatıştırma

- Gerilim azaltma teknikleri
- Sakin ve yapıcı yaklaşım
- Çözüm odaklı iletişim

Zor Konuşmaları Yönetmek

Konuşmaya Hazırlık

- Amaç belirleme
- Beklenen sonuçları netleştirme
- Risk değerlendirmesi

Managing Challenging Conversations Eğitimi

Süre: **1 Gün**

BİLGİNÇ IT Academy
info@bilginc.com
bilginc.com

Konuşmayı Başlatmak

- **Beginning Difficult Conversations**
- Güvenli ortam oluşturma
- Doğru başlangıç teknikleri

Konuşmayı Yönlendirmek

- Hedefe odaklı ilerleme
- Karşılıklı anlayışı artırma
- Yapıcı sorular sorma

Sonuç Odaklı Kapanış

- Eylem planı oluşturma
- Kararları netleştirme
- Takip süreçlerini belirleme

Gerçek Hayat Uygulamaları

Rol Canlandırma Çalışmaları

- Zor çalışan görüşmeleri
- Çatışma çözme senaryoları
- Performans geri bildirimi uygulamaları

Vaka Analizleri

- İş hayatından örnek olaylar
- Grup değerlendirmeleri
- Çözüm geliştirme çalışmaları

Kişisel Gelişim Planı

- İletişim becerilerinin değerlendirilmesi
- Güçlü yönlerin belirlenmesi
- Sürekli gelişim hedefleri