

Çatışma Çözümü ve Zor Görüşmeler Eğitimi

Eğitim Hakkında

Çatışma Çözümü ve Zor Konuşmalar eğitim kursu, öğrencilere çatışmadan nasıl kaçınacaklarını ve bunları nasıl çözeceklerini öğretir. Katılımcılar, ALERT sürecini kullanarak zorlu konuşmalara hazırlanmak için konuşma etkinliğini nasıl en üst düzeye çıkaracaklarını öğrenirler.

Neler Öğreneceksiniz

Çatışma kaynaklarını, dinamiklerini ve çözümünü anlamayı,

Çatışmayı azaltmak veya sona erdirmek için temel çatışma çözme stratejilerini kullanmayı,

Yedi aşamalı bir çatışma çözme süreci uygulamayı,

ALERT Zor Konuşma Sürecini Kullanmayı.

Eğitim İçeriği

İlk Düşünceler ve Kelime Bilgisi

Çatışma tipolojisi

Çatışma türleri

Çatışma sarmalı

ERIC, VASE ve özel soru türleri

Çatışma Stratejileri

Gerekçe ve eylem

İşbirliği ve uzlaşma

Hızlı Çatışma Çözümü İpuçları

Olumlu bir diyalog kurma teknikleri

Uygulanabilir bir çözüm tanımlama

Yüksek duygularla başa çıkmak ve etkisiz hale getirmek

Konuşma İpuçları ve Teknikleri

Genel temel kurallar

Yapıcı geribildirim

Soru yeniden belirleme

Çalışanların yanıtlarını ele almak

Eylem / Tepki (ler)

'Hayır' demenin yolları

Vücut dilinin kullanımı ve gözlemlenmesi
Hikaye anlatımının değeri

Tartışma Hazırlığı

Hedeflerinizi, risklerinizi ve sonuçlarınızı tanımlama
Zaman, yer ve mekan

Dinleme çerçevesinin düzenlenmesi

Beş Adımlı UYARI Konuşma Sürecine Genel Bakış