

Etkili İletişim & Duygusal Zekâ

Programın Amacı

En iyi okullardan mezun olmuş olabilirsiniz, yaptığınız işi çok iyi biliyor olabilirsiniz ancak size kötü bir haberim var; mutlu bir yaşam sürmek istiyorsanız iletişim sanatının inceliklerine sahip olmanız ve bu uğurda emek harcamanız gerekiyor.

Duygusal zekâ, duyguların akıllıca yönetimi olarak tanımlanabilir. Bu eğitimde katılımcılar, kendilerinin ne kadar farkında olduklarını, farklı davranış modellerini, kendilerini doğru bir şekilde ifade edebilmeyi, haklıyken haksız konuma düşmemeyi, “Anlaşılmak için değil, Anlamak için” iletişim kurmayı öğrenecekler.



Bir kişinin hayatta başarılı olabilmesi için gereken en önemli becerinin iletişim becerisi olduğu gerçeğinden yola çıkarak hazırlanan bu eğitimde katılımcılar, kendi varlıklarının karşısındaki kişiye de bağlı olduğunu kavrayacak, “Ben” duygusundan çıkarak “Sen” duygusuna giden bir yolculukta duygularını keşfedecek, olumsuzluk anında durabilmenin, düşünüp, uygun bir zamanda kendini ifade edebilmenin, başkalarını etkili bir biçimde dinlemenin ve empati kurabilmenin önemini kavrayacaklar

ve davranışlarını seçebilen bireyler olabilmenin özgürlüğünü keşfedecekler.

Bu eğitimde katılımcılarımız insanoğlunun en büyük gücünün karar verebilme gücü olduğunu, davranışlarını seçebilen yegâne varlık olarak ilişkilerimizi yönetebilme gibi bir beceriye sahip olduğumuzu, başkalarını anlamamanın, anlaşılmanın en kolay yollarından bir tanesi olduğunu kısacası, “Hayatımızın başımıza gelenlerden çok, onlara nasıl tepki verdiğimizden ibaret olduğunu” çeşitli uygulamalar ve bilgilendirmelerle kavrayacaklar.

Bir şirkette çalışan herkesin bir diğer çalışanın müşterisi olduğu tezinden hareketle tasarlanan bu eğitimde hem dış müşteri hem de iç müşteri ile olan iletişim dikkate alınmakta, dış müşteriye verilecek olan hizmet kalitesinin iç müşteriye verilen hizmet kalitesinden daha iyi olamayacağı vurgulanmaktadır.

Eğitimin İçeriği

- ❖ **Duygusal Zekâ (Ben)**
- ❖ **Sosyal Zekâ (Sen)**
- ❖ **İlişki Sistemleri Zekâsı (Biz)**

- ❖ **İlişkilerde Ben Kimim?**
 - ✚ Uygulama: “Benim Ülkem”

- ❖ **Herkesin Bir İletişim Tarzı Var!**
 - ✚ Sosyal Stiller (Farklı İletişim Tarzlarını Tanımak)
 - Uygulama: İletişim Profili Testi
 - Uygulama: “Farklı Stilleri Keşfediyoruz”

- ❖ **İletişim ve Değişime Açık Olmak**
 - ✚ Uygulama: Değişiyoruz...

- ❖ **Çatışma Yönetimi**
- ❖ **Çatışma & Meta Yetkinlikler**
 - ✚ Uygulama: “Meta Yetkinlik Çarkı”

- ❖ **İletişim ve Duygusal Zekâ**
 - ✚ Farkındalık Kavramı
 - ✚ Öz Bilinç
 - Uygulama: Güçlü ve Gelişime Açık Yönlerimi Biliyorum...

 - ✚ Nesnellik
 - Paradigmalarımız
 - Örnekler; Paradigmalarımız
 - Sonuç Çıkarma Merdiveni (Ladder of Inference)

 - ✚ Kendini İfade Edebilme
 - Davranış Modelleri
 - Eğilgen Davranış
 - Saldırgan Davranış
 - Kendinden Emin “Güvenli” Davranış
 - ✓ Uygulama: Ne Yapardın?
 - ✓ Uygulama: Ne Tür Bir Davranış?

 - ✚ Öz Yönetim
 - Dürtü / Duygu Kontrolü
 - Reaktif Yaklaşım
 - Proaktif Yaklaşım

 - “Tetiklenen Ben” Kavramı
 - Uygulama: “Tetiklenen Ben’i Yönetiyorum...”

- Benlikler (Transactional Analysis Theory)
 - Anne Baba Benliği
 - Yetişkin Benliği
 - Çocuk Benliği
 - ✓ Uygulama: Hangi Benlik?
- ❖ **Çatışma Kavramı ve Aşamaları**
 - ✚ Uygulama: Üçüncül Bakış Açısı
 - ✚ Uygulama: İlişki Tasarımı
- ❖ **İletişim Zehirleri ve Anti Dozları**
 - ✚ Yukardan Bakma
 - ✚ Suçlama
 - ✚ Savunma
 - ✚ Duvar Örne
- ❖ **Olumlu Tavır Sergileme**
 - ✚ Kazanan Bakış Açısı
 - ✚ Kişisel Kalite
- ❖ **Diğerlerini Anlamak**
 - ✚ Empati
 - Uygulama: “Empati Kuruyoruz...”
 - ✚ Etkin Dinleme
 - ✚ Dinlemek Mi?, Duymak Mı?
 - Uygulama: “Haydi Konuş Bakalım...”
- ❖ **İletişimin Türleri**
 - ✚ Sözsüz İletişim
 - Beden Dili
 - Yüz İfadeleri
 - Göz Teması
 - Kılık Kıyafet
 - Vücut Hareketleri (Kolların bağlanması, başın sallanması, ayak ayak üzerine atma, vs)
 - Bedenin Duruşu (Ayakta, oturur, yatar, eğilmiş, omuzların düşük olması, göğüs kafesini öne çıkarma, vücudun açık/kapalı olması, vs)
 - Kişisel Bakım
 - Saç Şekli, Sakal, Oje, Ağız ve Ter Kokusu
 - Mekân Kullanımı (İnsanlara olan yakınlık/uzaklık)
 - Dokunmak (Eli Omuza Koymak, Sırta Vurmak, El Sıkmak (Sert/Yumuşak), vs)
 - İlk İzlenim ve Beden Dili
 - ✚ Kelimelerin Söyleniş Biçimi
 - Uygulama: “Bedenim Sana Ne Söylüyor?”

- ✚ Sözlü İletişim
 - Geribildirim
 - Uygulama: “Çiz Bakalım...”

- ✚ Yazılı İletişim

- ❖ **Aktif ve Pasif İletişim**

- ❖ **Diğerlerine İlgili Verme**

- ✚ Kabullenme
- ✚ Reddetme
- ✚ Umursamama

- ❖ **İletişim Melodimiz?**

- ✚ Uygulama: Siz İletişim Kurarken Ne Tür Bir Melodi Çalyorsunuz?

- ❖ **Final Uygulaması:** Sınıf iki ayrı gruba bölünür. Her bir gruptan şirketteki bir günü canlandırmaları istenir. Gruplardan bir tanesi “sergilenmesini arzu ettiğimiz davranışları” bir diğeri de “Sergilenmemesini istediğimiz davranışları” içeren bir senaryo hazırlar ve sahnelerler. Grup içerisindeki herkesin bir rol alması zorunludur. Sergilenen performanslar videoya alınır ve daha sonra seyredilir.

- ❖ **Değerlendirme, Eylem Planları'nın Doldurulması Ve Kapanış**

Eylem Planları: Her bir katılımcı eğitim sonrasında kendi gelişim alanlarını ve bu alanları nasıl ve hangi tarihe kadar geliştireceğini yazdığı Eylem Planı'nı doldurur. Eylem Planlarının bir kopyası koçluk yapması amacı ile katılımcının yöneticisine verilir ve gelişim alanları çerçevesinde katılımcıya destek olması istenir. Diğer bir kopyası da takip amaçlı olarak İK yetkililerine verilir.

Eğitim Süresi: (2) Tam Gündür.