



EĞİTİM KATALOĞU

"ÇATIŞMADAN
ÇALIŞMAYA"
(ÇATIŞMA YÖNETİMİ)



PROGRAMIN TANIMI VE AMACI

“Çatışma deyince aklınıza ilk ne geliyor?” sorusuna çoğu kişi gerginlik, stres, zaman ve iş gücü kaybı, sorunlara çözüm bulamama gibi yanıtlar veriyor. Yani çatışma olumsuz çağrışımlar yapıyor. Gerçekten de çatışmaların bazen “yıkıcı” sonuçları olabiliyor. Ama çatışmaları ortadan kaldırmak mümkün değil. Bunun ötesinde sağlıklı da değil. Çünkü çatışma aynı zamanda bir takımın ya da bir kurumun gelişebilmesi için olmazsa olmaz. Yapıcı çatışmalar, kurumların karşılaştıkları zorluklara yaratıcı çözümler bulabilmesini, farklı bakış açıları geliştirmesini sağlarken, “öğrenen organizasyon” olabilmeyi destekliyor. Bütün mesele çatışmaları “yapıcı” hale getirebilmekte. Bu da çatışmaları doğru yönetmekle başlıyor.

Programın Yapısı:

2 günlük eğitim öncesinde katılımcılardan bir ön hazırlık yapmaları istenir. Bu ön hazırlık uyarınca son dönemde karşılaştıkları bir çatışma durumunu belirli bir yönerge doğrultusunda detaylandırarak not almaları beklenir. Katılımcılar çalıştay süresince yapılacak uygulamalarda hazırladıkları bu kişisel vaka üzerinden gideceklerdir.



Katılımcı Sayısı: 12 Kişi



Eğitim Süresi: 1 Gün

PROGRAMIN TASLAK ANA BAŞLIKLARI:



Çatışmayı anlamak

- Çatışma tanımı
- Takım için çatışmaların önemi
- Kötü ve iyi yönetilen çatışma
- İş ortamımızda çatışma durumları



Çatışma yaklaşımları

- Çatışmalar durumlarında beynimiz nasıl işliyor?
- Savaş, Sıvış ve Çalış yaklaşımları
- Farklı yaklaşımlar ne zaman kullanılır?
- “Kazan-Kazan” tanımı ve prensipleri
- Taviz vermek



Başkalarının ihtiyaçlarını anlamak

- Dinleme amaçları – Bilgi almak, Teyit etmek, duyguların etkisini yönetmek
- Derinlemesine sorular sormak
- TED (Anlat, Açıkla, Tarif Et) yöntemi
- Yansıtarak dinlemenin önemi
- Uygulamalarla farklı davranış tarzlarına göre yaklaşım, empati engelleri ile başa çıkma ve yansıtarak dinlemenin geliştirilmesi
- Kişilerin farklı davranış tarzları ve çatışmadaki rolleri
- Bizim davranış tarzımız, çatışma durumunda tercihlerimiz



Bizim ihtiyaçlarımızı belirtmek (Assertiveness)

- Karşımızdaki savunma ya da saldırıya geçmeyecek şekilde haklarımızı savunmak
- “Ben” dili unsurları – Eylem, Tepkim, Tercih Ettiğim Sonuç
- Kişisel vaka üzerinden “ben” ifadeleri oluşturmak uygulaması
- Uygulamalar ile ben dili kullanımının geliştirilmesi
- Çatışma durumunda etkin geribildirim vermek
- Toplantı ortamında kendimizi etkili ifade etmek için öneriler



Zor durumları yönetmek

- Zor durumları analiz etmek için A-B-C yöntemi
- İçsesimizi dinlemek
- Martin Seligman’ın 3P tekniği
- Aaron Beck’in düşünme tuzakları
- Senaryo üretme yöntemi
- Çatışma durumlarında farklı tekniklerin kombinasyonu



Bir çözüm üretmek

- Müzakere tanımı ve prensipleri
- Müzakere oyunu – Kabul-Ret
- Kazan-kazan unsurları



VII.Çatışma durumunda temel tutum ve bakış açıları

- Olumlu-aktif tutum
- Sorunlar karşısında tutum
- Kişisel aksiyon planı