

OKYANUS KURUMSAL VE KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ**Okyanus
Yöneticilik
ve Kişisel
Gelişim
Eğitimi****Temel
Yöneticilik
Becerileri
Ekip
Çalışması,
Toplantı
Yönetimi****Etkili
Liderlik,
Koçluk****Eğitici
Eğitimi,
Sunum
Teknikleri****Telefonda
İletişim
Becerileri****Beden Dili
Kurumsal
Kültürü &
Değerler****İçindekiler**

1	KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ	2
1.1	BEDEN DİLİ FARKINDALIĞI EĞİTİMİ	2
1.2	DUYGUSAL ZEKA EĞİTİMİ	3
1.3	İLETİŞİM BECERİLERİ	4
1.4	UYGULAMALI EKİP ÇALIŞMASI EĞİTİMİ	5
1.5	SUNUM TEKNİKLERİ EĞİTİMİ	6
1.6	İÇSEL MOTİVASYON VE STRES YÖNETİMİ EĞİTİMİ	7
1.7	ZAMAN YÖNETİMİ	8
1.8	YARATICI VE YENİLİKÇİ DÜŞÜNME EĞİTİMİ	9
1.9	TELEFONDA İLETİŞİM TEKNİKLERİ EĞİTİMİ	10
1.10	UYGULAMALI EĞİTİCİ EĞİTİMİ	11
2	KURUMSAL GELİŞİM EĞİTİMLERİ	12
2.1	KURUM KÜLTÜRÜ VE DEĞERLER EĞİTİMİ	12
2.2	KURUMSAL DAVRANIŞ VE KURUMSAL KİMLİK EĞİTİMİ	13
2.3	TOPLANTI YÖNETİMİ	14
3	ATÖLYE ÇALIŞMALARIMIZI (YAŞAYARAK ÖĞRENME)	15
3.1	YARATICILIK VE YARATICI DÜŞÜNME BECERİLERİ ATÖLYE ÇALIŞMASI	15
3.2	İLETİŞİM BECERİLERİ ATÖLYE ÇALIŞMASI	16

1 KİŞİSEL GELİŞİM EĞİTİMLERİ

1.1 BEDEN DİLİ FARKINDALIĞI EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı

Bu programın amacı, katılımcıların duygu, düşünce ve bedendili etkileşimi konusunda farkındalıklarını geliştirmek. Profesyonel hayatta bu bakış açılarını nasıl daha etkili, verimli ve huzurlu bir çalışma ortamı yaratabiliriz sorularını yanıtlamak için kullanmalarına rehberlik etmek.

- Duygu, düşünce ve davranış
- Duruşumuz bizi fiziksel ve duygusal olarak nasıl etkiliyor?
 - Güç duruşları
 - Ayna nöronlar
- Mikro ifadeler
 - 7 ana duygu ve 7 kategorik yüz ifadesi
- İletişimde söz, ses ve beden dili kullanımı
- Bedendili
 - Kişiler arası mesafe
 - Açılar
 - El sıkışmak
 - Hareket grupları
 - Duruş ve yürüyüş
 - Bacaklar
 - Ayaklar
 - Kollar
 - Eller
 - El sıkışmak
 - Başın duruşu
 - Yüz
 - Mimikler
 - Gözler
 - Bakışlar
- Masalar ve oturma düzenleri
- İş hayatında iletişim ve beden dili

Katılımcılar

Tüm çalışanlar
Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişidir.

Eğitimin Süresi

1 gün (7 saat)

Eğitim Yöntemleri

Ders anlatımı, tartışma, bireysel ve grup uygulamaları, vaka çalışmaları

1.2 DUYGUSAL ZEKA EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı Bu programın amacı, katılımcıların duygusal zeka kavramının iş yaşamı ve liderlik üzerindeki etkileri konusunda bilgilenmeleri ve farkındalık kazanmalarınıdır.

- Duygu ve zeka kavramları
- Duygusal zeka nedir?
- Duyguların doğası
- Duygusal farkındalık ve okur yazarlık
- Kişisel yeterlilikler
 - Öz bilinç
 - Duygularını tanımak ve doğru adlandırmak, bu duyguların yarattığı etkileri tanımak.
 - Duyguları oluşurken fark edebilmek ve yönetmek
 - Motivasyon
- Sosyal yeterlilikler
 - Empati kavramı
 - Sosyal beceriler
 - İlişkileri yönetmek
- İş yaşamında duygusal zeka
- Liderlikte duygusal zeka
- Örnekler, testler ve uygulamalar

Katılımcılar Tüm çalışanlar
Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişidir.

Eğitimin Süresi 1 gün (7 saat)

Eğitim Yöntemleri Ders anlatımı, tartışma, bireysel ve grup uygulamaları, vaka çalışmaları

1.3 İLETİŞİM BECERİLERİ

Eğitimin Amacı İletişim programının sonucunda katılımcıların hem iş hayatlarında, hem de özel hayatlarında kullandıkları iletişim yöntemleri gözden geçirilerek; yapılan hataların düzeltilmesi için çeşitli çözüm yolları geliştirilmesi, organizasyonda birimler ve kişilerarası iletişim sisteminin uyum içerisinde işlemesi hedeflenmektedir.

- Eğitimin İçeriği**
- Kişilerarası ilişkiler ve izlenimlerimiz
 - İletişim sürecinin tanımı ve hedefleri
 - Kurum süreçlerinde iletişimin önemi
 - İç ve dış iletişim
 - İletişimle ilgili gerçekler
 - Tutum ve davranış
 - Algılama farkları
 - Dinleme becerileri
 - Beden dili kullanımı
 - İletişimde çatışma yönetimi
 - Uygulamalar ve örnekler

Katılımcılar Üst ve orta düzey yöneticiler – çalışanları
Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişi kişidir.

Eğitimin Süresi 1 gün (7 saat)

1.4 UYGULAMALI EKİP ÇALIŞMASI EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı	<p>Bu eğitimin amacı katılımcılara etkin ekip çalışmasının unsurlarını hem teorik hem de uygulamalı olarak öğrenebilecekleri bir ortam sağlamaktır. Eğitim sırasında katılımcılar hem kendilerinin, hem de diğer ekip üyelerinin ekip içindeki davranışlarını gözlemlene fırsatı bulacaklar ve ekip olarak daha iyi performans sergilemenin yollarını tartışacaklardır. Teoriden çok uygulama ve geri bildirim ağırlıklı bir eğitimidir.</p>
Eğitimin İçeriği	<ul style="list-style-type: none">• Ekip kavramı• Ekibin özellikleri• Ekibin ortak değerleri• Ekip içi tutum ve davranış• Ekip halinde karar alma• Ekip içinde problem çözme• Ekip içinde geri bildirim• Ekip içinde güven• Ekip içinde motivasyon• Ekip oluşum süreci• Ekip liderliği• Ekip üyeliği• Ekip içi iletişim• Ekip çalışması sürecini değerlendirme ve etkin hale getirme• Ekip çalışması uygulamaları
Katılımcılar	<p>Üst ve orta düzey yöneticiler – çalışanları Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişi kişidir.</p>
Eğitimin Süresi	<p>2 gün (14 saat)</p>
Eğitim Yöntemleri	<p>Tüm katılımcıların aktif olarak rol aldığı bir programdır. İlk gün teorik aktarımlar, sınıf içinde yapılan uygulama ve projelerle desteklenir, katılımcıların konuya ısınması sağlanır. İkinci gün, açık havada yapılan aktivitelerle katılımcıların ekip ruhunu hissetmeleri amaçlanır. Yaşayarak öğrenme yöntemi ile eğitime katılanların hem kendi deneyimlerinden hem de arkadaşlarını gözlemlenmelerinden öğrenecekleri bir ortam oluşturulur.</p>

1.5 SUNUM TEKNİKLERİ EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı

Katılımcıların profesyonel yaşamda etkili sunumlar yapmaları için gerekli becerileri ve teknikleri geliştirmelerini sağlamaktır. Her bir katılımcının en az beş sunum provası yapmasının hedeflendiği eğitimde, video çekimleri aracılığıyla geri bildirim verilerek teorik bilgilerin uygulamaya geçirilmesi amaçlanmaktadır.

Eğitimin İçeriği

- İletişim yöntemleri
- Sunumun amacı
- Dinleyici kitlenin analizi
- Sunumun planlanması
- Sunum mekanının kontrolü
- Sunum öncesi heyecan
- Beden dili ve ses tonu
- Görsel araçların kullanımı
- Dinleyici tipleri
- Ekip sunumları
- Kürsüde ve oturarak sunum
- Sunum provaları ve geri bildirim

Katılımcılar

Üst ve orta düzey yöneticiler – çalışanları
Bir grup için ideal katılımcı sayısı 8 kişi kişidir.

Eğitimin Süresi

2 gün (16 saat)

Eğitim Yöntemleri

Ders anlatımı, tartışma, uygulamalar, örnekler, vaka çalışmaları, sunum provaları, video çekimi ve geri bildirim.

1.6 İÇSEL MOTİVASYON VE STRES YÖNETİMİ EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı Bu programın amacı, çalışan verimliliği ve performansı üzerinde doğrudan etkili olan motivasyon ve stres yönetimi kavramlarının katılımcıların hem kendileri hem de ekiplerindeki kişiler açısından ele alarak iş yaşantıları için faydalı kazanımlar edinmelerini sağlamaktır.

- Motivasyon ile ilgili temel kavramlar
- Başarının önündeki iç ve dış engeller
- Güçlü yönlerimizi kullanabilmek
- Zayıf yönlerimizi geliştirmek
- Motivasyon – performans ilişkisi
- İş verimi, iş doyumunu, hizmet etme bilinci
- Motive olma ve etme yöntemleri
- Motivasyon – stres ilişkisi
- Stresin bedendeki etkileri
- Stresin bedendeki belirtilerini kontrol edebilme yolları
- Stresin iş hayatına ve iletişim üzerine etkisi
- Stresli durumları analiz etmek
- Stresi yönetmek

Katılımcılar Tüm çalışanlar
Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişidir.

Eğitimin Süresi 1 gün (7 saat)

Eğitim Yöntemleri Ders anlatımı, tartışma, bireysel ve grup uygulamaları, vaka çalışmaları

1.7 ZAMAN YÖNETİMİ

Eğitimin Amacı

Katılımcılara, iş ve özel yaşamlarında zamanı daha etkili ve verimli kullanabilmeleri için gereken tutum ve davranışları kazandırmayı amaçlayan bu eğitimde, zaman yönetimine ilişkin sorunlar tartışılmakta, çözüm öneri ve teknikler paylaşılmaktadır.

Eğitimin İçeriği

- En değerli kaynağımız: Zamanımız
- Zaman yönetimi nedir ve niçin önemlidir?
- Neler zaman kaybına neden olur?
 - Kişisel ve çevresel faktörler
- Farklı sorumluluk alanları ve delegasyon
- Zaman yönetimi ve planlama
- Zaman kazandıran yöntemler
 - Hedef ve önceliklerin belirlenmesi
 - Etkili zaman kullanımı için gerekli olan alışkanlıklar
 - Bir işe sonunu düşünerek başlamak
 - Erteleme ve bölünmeleri engellemek
 - Gerektiğinde "hayır" diyebilmek
 - Yazılı ve sözlü iletişimi daha etkin hale getirmek
 - Tüm süreçleri olabilecek en yalın hale getirmek

Katılımcılar

Üst ve orta düzey yöneticiler – çalışanları
Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişi kişidir.

Eğitimin Süresi

1 gün (7 saat)

1.8 YARATICI VE YENİLİKÇİ DÜŞÜNME EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı

Katılımcıların bireysel ve kurumsal olarak problem çözmeye yaratıcı ve yenilikçi yaklaşımlarını geliştirmelerine yardımcı olmak, bu konudaki potansiyelleri konusunda farkındalıklarını artırmaktır. Katılımcıları, düşüncede esneklik, akıcılık, çok boyutlu bakış açısı, daha önce kurulmamış bağlantıları kurma, sıra dışı yöntemlerle problemlere çözüm arama gibi alıştıkları bakış açılarının dışına taşımaya hedefleyen uygulamalı bir eğitimidir.

Eğitimin İçeriği

Yaratıcılık ve yenilikçilik kavramları

Inovasyon nedir? Ne işe yarar?

Yaratıcılığın önündeki engeller

- Farklı olmayı göze alabilmek
- Yargılamayı ve sonuca varmayı geciktirebilmek
- Belirsizliğe tahammül edebilmek
- Sabırsızlığın önüne geçebilmek
- Olumlu bakış açısını sürdürmemeye

Yaratıcılığı destekleyen kurum kültürü

Yaratıcı tutum ve Davranışlar

- Fikir üretme süreci

Düşüncede

- Esneklik,
- Çok boyutluluk,
- Akıcılık,
- Orijinallik,

- Probleme duyarlılık

- Merak

- Sezgilere güven

- Eleştiriye açıklık

- Deneyime açıklık

- Sıra dışı bağlantılar kurabilmek

- Değişik sonuçlara ulaşabilmek

- Her zamankinden farklı nasıl bakabilirim? Düşünebilirim?

Davranabilirim?

Bireysel ve grup uygulamaları

Kısa projeler

Katılımcılar

Üst ve orta düzey yöneticiler – çalışanları

Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişi kişidir.

Eğitimin Süresi

1 gün (7 saat)

1.9 TELEFONDA İLETİŞİM TEKNİKLERİ EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı Telefonda etkin iletişiminin önemi ve etkilerinin vurgulanması, katılımcıların telefonda iletişim becerilerini geliştirmeleri ve doğru telefon kullanım tekniklerini uygulamaya geçirerek iletişim hatalarını en aza indirmeleridir.

Eğitimin İçeriği

- İletişim becerileri
- Telefonda iletişim becerileri
- Telefonda müşteri ilişkileri
- Telefon kullanım teknikleri
- Telefona cevap verme - ilk izlenim
- Telefonda görüşürken dikkat edilmesi gereken hususlar
- Mesaj alırken, telefon bağlarken dikkat edilmesi gerekenler
- Telefonu kapatırken dikkat edilmesi gerekenler - son izlenim
- Telefon kullanım hataları

Katılımcılar Üst ve orta düzey yöneticiler – çalışanları
Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişi kişidir.

Eğitimin Süresi 1 gün (7 saat)

Eğitim Yöntemleri Ders anlatımı, tartışma, uygulamalar, örnekler, vaka çalışmaları.

1.10 UYGULAMALI EĞİTİCİ EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı	Katılımcıların eğitimcilik ile ilgili tutum ve becerilerini geliştirmeleri hedeflenmektedir. Video çekimleri, geri bildirimler ve çeşitli aktiviteler aracılığıyla teorik bilgiler uygulamaya aktarılmaktadır.
Eğitimin İçeriği	<ul style="list-style-type: none">• Kurum içi Eğitimcilerin Varoluş Amacı ve Yetkinlikleri• Uygulamalı Sunum Teknikleri<ul style="list-style-type: none">○ İlk İzlenim○ Beden Dili Kullanımı○ Ses ve Nefes Kullanımı○ Alan Kullanımı• Öğrenme ve Akılda Kalıcılık• Eğitim Materyalinin Hazırlanması<ul style="list-style-type: none">○ Hedef Belirleme○ İçerik Seçimi○ Uygulamalar○ Eğitim Akışı Hazırlama• Eğitim Yöntemleri• Eğitim Araç ve Gereçleri• Eğitim Mekanı• Hazırlık ve Son Kontroller• Öğrenme İçin Gerekli Olumlu Atmosfer Yaratma ve Sürdürme<ul style="list-style-type: none">○ Eğitimde Karşılaşılabilecek Zorlu Durumlarla İlgili Vaka Çalışmaları• Eğitimin Değerlendirilmesi• Eğitim Provaları ve Geri Bildirim
Katılımcılar	Üst ve orta düzey yöneticiler – çalışanları Bir grup için ideal katılımcı sayısı 8 kişi kişidir.
Eğitimin Süresi	2 gün (16 saat)
Eğitim Yöntemleri	Ders anlatımı, tartışma, uygulamalar, örnekler, vaka çalışmaları, sunum provaları, video çekimi ve geri bildirim.

2 KURUMSAL GELİŞİM EĞİTİMLERİ

2.1 KURUM KÜLTÜRÜ VE DEĞERLER EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı	Bu eğitimde bireysel/kurumsal değerlerin ve kültürün çok boyutlu etkileri tartışılarak, katılımcıların, bireysel ve kurumsal bakış açıları ile değerler ve kurum kültürü dinamikleri hakkında bilgi edinmeleri hedeflenmektedir. Bu eğitimde edindikleri yaklaşımlar kurumsal, temel değerlerin tespiti, benimsenmesi ve kurum kültürünün yapılandırılması çalışmalarında katılımcılara ışık tutacaktır.
Eğitimin İçeriği	<ul style="list-style-type: none">• Rekabet ortamında fark yaratma• Kurumsal var oluş amacı, politikalar, stratejiler, amaç ve hedefler• Tüm süreçler ve tek süreç olarak müşteri<ul style="list-style-type: none">○ İç ve dış müşteriler○ Müşteri odaklı bakış○ Müşteri deneyimi yönetimi• Kurumsal ve bireysel bakış açıları ile kavramlar ve etkileşimleri<ul style="list-style-type: none">○ İtibar yönetimi○ Marka yönetimi○ Değişim yönetimi○ Kurumsal Kimlik○ Kurum Kültürü○ Değerler• Kültürü, markayı ve iş stratejilerini temel değerlere göre belirlemek ve yaşatmak• Kurumsal kimlik ve kurumun insan yapısı• Profesyonel davranış ve kurum kültürü• Kurum kültürünü oluşturan unsurlar ve kültürü yapılandırma• Kurumsal dönüşüm aracı olarak değerler• Temel değerleri belirlemek, benimsemek ve hayata geçirmek• Örnekler ve uygulamalar
Katılımcılar	Tüm çalışanlar Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişi kişidir.
Eğitimin Süresi	1 gün (7 saat)
Eğitim Yöntemleri	Ders anlatımı, tartışma, bireysel ve grup uygulamaları, vaka çalışmaları

2.2 KURUMSAL DAVRANIŞ VE KURUMSAL KİMLİK EĞİTİMİ

Eğitimin Amacı	Bu eğitimde katılımcıların bireysel davranışların kurumsal kimlik ve kültür üzerindeki etkisi konusunda bütünsel bir bakış açısı kazanmaları hedeflenmektedir.
Eğitimin İçeriği	<ul style="list-style-type: none">• Rekabet ortamında fark yaratma• Bireysel ve kurumsal bakış açıları ile<ul style="list-style-type: none">○ İtibar yönetimi○ Marka yönetimi○ Değişim yönetimi• Kurumsal var oluş amacı, politikalar, stratejiler, amaç ve hedefler• Tüm süreçler ve tek süreç olarak müşteri<ul style="list-style-type: none">○ İç ve dış müşteriler○ Müşteri odaklı bakış○ Müşteri deneyimi• Kurumsal kimlik ve kurumun insan yapısı• Profesyonel davranış ve kurum kültürü
Katılımcılar	Tüm çalışanlar Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişi kişidir.
Eğitimin Süresi	1 gün (7 saat)
Eğitim Yöntemleri	Ders anlatımı, tartışma, bireysel ve grup uygulamaları, vaka çalışmaları

2.3 TOPLANTI YÖNETİMİ

Eğitimin Amacı	Bu programın amacı, katılımcılara toplantı gündemi belirleme, katılımcı seçimi ve toplantının akış planını belirleme, toplantı sırasında zamanı ve diğer kaynakları etkin ve etkili kullanabilme ve etkili grup içi iletişim yaratabilme konusunda kullandıkları yöntemleri sorgulanarak, karşılaştıkları sorunlara ilişkin çeşitli çözüm yolları geliştirebilmelerini sağlayacak beceriler kazandırmaktır.
Eğitimin İçeriği	<ul style="list-style-type: none">• Toplantı ihtiyacı ve kurum içindeki yeri• Toplantıların stratejik önemi• Toplantı amaç ve tipleri• Toplantı öncesi hazırlık ve planlama• Toplantı yöneticisinin rol ve sorumlulukları• Toplantı anı ve akışın yönetimi• Toplantı gündemi• Toplantı mekanı ve oturma düzeni• Toplantılarda katılımcı profilleri• Toplantı sonrası ve takip
Katılımcılar	Üst ve orta düzey yöneticiler – çalışanları Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişi kişidir.
Eğitimin Süresi	1 gün (7 saat)
Eğitim Yöntemleri	Ders anlatımı, tartışma, bireysel ve grup uygulamaları, vaka çalışmaları

3 ATÖLYE ÇALIŞMALARIMIZI (YAŞAYARAK ÖĞRENME)

3.1 YARATICILIK VE YARATICI DÜŞÜNME BECERİLERİ ATÖLYE ÇALIŞMASI

Amaç	Yaraticılığın izlerini sürmek, kendi yaratıcı potansiyelimizi keşfetmek, serbest bırakmak ve ortaya çıkarmaya yönelik çalışmalar yapmak. Yaraticılık ve yaratıcı düşünme becerileri penceresinden kendimizi gözlemlemek. Kendi deneyimimizden ve diğerlerinin deneyimlerinden öğrenmek, kendimizi ifade etme olanaklarımızı zenginleştirmek. Yaratıcı düşünme becerilerinin unsurları ile hayal etme, bütünlük kurma, sentez yapma ve problem çözme becerilerimizi artırmaya yönelik adımlar atmak.
İçerik	<ul style="list-style-type: none">• Spontanite ve yaratıcılık• Alışkanlıkların dışına çıkma• Öğrenme ve gelişmeye istekli olma• Yaratıcılığı besleyen ve engelleyen tutum, davranış ve duygular• Hayal gücü ve imgeleme• İlişkilendirme ve görselleştirme• Disiplinler arası bakış açısı• Bütünsel yaklaşım• Çok boyutlu düşünme• Düşünmede,<ul style="list-style-type: none">○ Akıcılık○ Esneklik○ Iraksak düşünme○ Orijinallik○ Genişletme○ Ayrıntılandırma○ Problemlere duyarlılık○ Problemi yeniden tanımlama• Çözüm odaklı tutum ve davranışlar
Katılımcılar	Tüm çalışanlar katılabilir. Yaraticılık konusunda meraklı, soru sorma, fikir üretme ve fikirlerini paylaşma konusunda hevesli, sıradan bir durumun sıradan olmayan bir biçimde farkına varabilmek, günlük hayatın bize sunmadığı oyun oynama fırsatını yakalamak, hepimizde bulunan yaratıcı potansiyelin ortaya çıkışını izlemek, eğlenmek ve paylaşımında bulunmak isteyen herkesi atölyemize bekliyoruz.
Yöntem ve Teknikler	Bireysel uygulamalar, ekip çalışması, yaratıcı drama ve sunum.
Eğitimin Süresi	1 gün (7 saat)
Katılımcı Sayısı	En fazla 16 kişi

3.2 İLETİŞİM BECERİLERİ ATÖLYE ÇALIŞMASI

Amaç	<p>Bireyin iletişim becerileri açısından kendisini ve diğer ekip üyelerini gözlemlemesi, bu konuda gelişmeye açık alanlara yönelik farkındalık ve beceri kazanmasıdır.</p> <p>Katılımcıların iş hayatlarında kullandıkları iletişim yöntemleri gözden geçirilerek; karşılaşılan problemleri tanımlama ve çözüm yolları geliştirme konusunda bakış açısını genişletmek ve kullanılan çözüm yöntemlerini çeşitlendirmek hedeflenmektedir.</p>
İçerik	<ul style="list-style-type: none">• Kişilerarası ilişkiler ve izlenimlerimiz• İletişim sürecinin tanımı ve hedefleri• Kurum süreçlerinde iletişimin önemi• İç ve dış iletişim• Tutum ve davranış• Algılama farkları• Kendini gözlemle ve öz değerlendirme• Bilişsel çarpıtmalar ve iletişime etkileri• Dinleme becerileri• Beden dili kullanımı• İletişimde çatışma yönetimi• Uygulamalar ve örnekler
Katılımcılar	<p>Tüm çalışanlar katılabilir. Bir grup için ideal katılımcı sayısı 16 kişi kişidir.</p>
Yöntem ve Teknikler	<p>Bireysel uygulamalar, ekip çalışması, yaratıcı drama, testler, vaka çalışması ve sunum.</p>
Eğitimin Süresi	<p>1 gün (7 saat)</p>