**Zor İnsanlarla Baş Etme**

Yaşamın her alanında karşımıza iletişim kurmakta zorlandığımız kişiler, çözmekte zorlandığımız ve bizi strese sokan durumlarla karşılaşırız. Bazıları sürekli bir şeylerden şikâyet eder, bazıları karşı tarafı küçük düşürmeye çalışır, bazıları kendini olduğundan daha yetkin göstermek arzusundadır, bazıları da her olayın olumsuz yanını görme eğilimindedir. Söz konusu iş yaşamı olduğu zaman zor insanlarla ve zor durumlarla başa çıkmak daha önemli bir sorun haline gelir. Çünkü baş edemediğimiz her ilişki ve durum iş yerinde hem bizim başarımızı, verimimizi, mutluluğumuzu hem de çalıştığımız iş yerinin verimini ve huzurunu etkiler. İş yerinde bazen bizimle aynı konumda çalışan, bazen yöneticisi olduğumuz bazen de müşterimiz olan zor insanlarla karşılaşmaktayız. Bu nedenle kimlerin ve hangi durumların bize zor geldiğini, onların zorlayıcı davranışlarını ve zor insanlarla başa çıkmak için nasıl davranmamız gerektiğini öğrenmemiz bize fayda sağlar. Önemli olan zor insanların davranışlarını kişiselleştirmememiz ve onlarla nasıl baş edebileceğimizi bilmektir. Bu eğitim ile KOBİ çalışanlarının zor insan tiplerini analiz edebilmeleri ve onlara uygun baş etme teknikleri ile iletişimlerini yönetebilmeleri ve karlılık, performans, müşteri ve çalışan memnuniyeti gibi olumlu sonuçların artması ve huzurlu bir iş ortamı sağlanması amaçlanmaktadır. Bu eğitim sonucunda zor insanlarla iletişim bizi strese sokan olumsuz bir deneyim olmaktan çıkıp karşı tarafta farkındalık uyandırabileceğimiz ve onun zorlayıcı davranışlarını değiştirmesini sağlayabileceğimiz bir deneyime dönüşecektir.