

İletişimin Kazananları: Duygu Tanıma, Öfke Kontrolü, Stresle Başa Çıkma

Prof. Dr. Ünsal Sığırı

Mutlu ve Başarılı Kurum



Çalışan



Yönetici



Vatandaş
Paydaş

Değişen Dünya ve Yeni Kamu Hizmeti

1900...

1980...



Verimsizlik, Bütçe açıkları, Hizmette Kalite sorunları, İmaj sorunları, İsrاف, Hantallık, Kırtasiyecilik, Yavaşlık

Kamuda
paradigma
değişimi

Yeni Kamu Hizmeti Anlayışı

- Verimlilik
- Sürat
- Hizmette kalite ve istikrar
- Vatandaş memnuniyeti
- Etik değerler

Bayram
tebriği

Yeni Normal: Bugünün Çalışma Ortamı

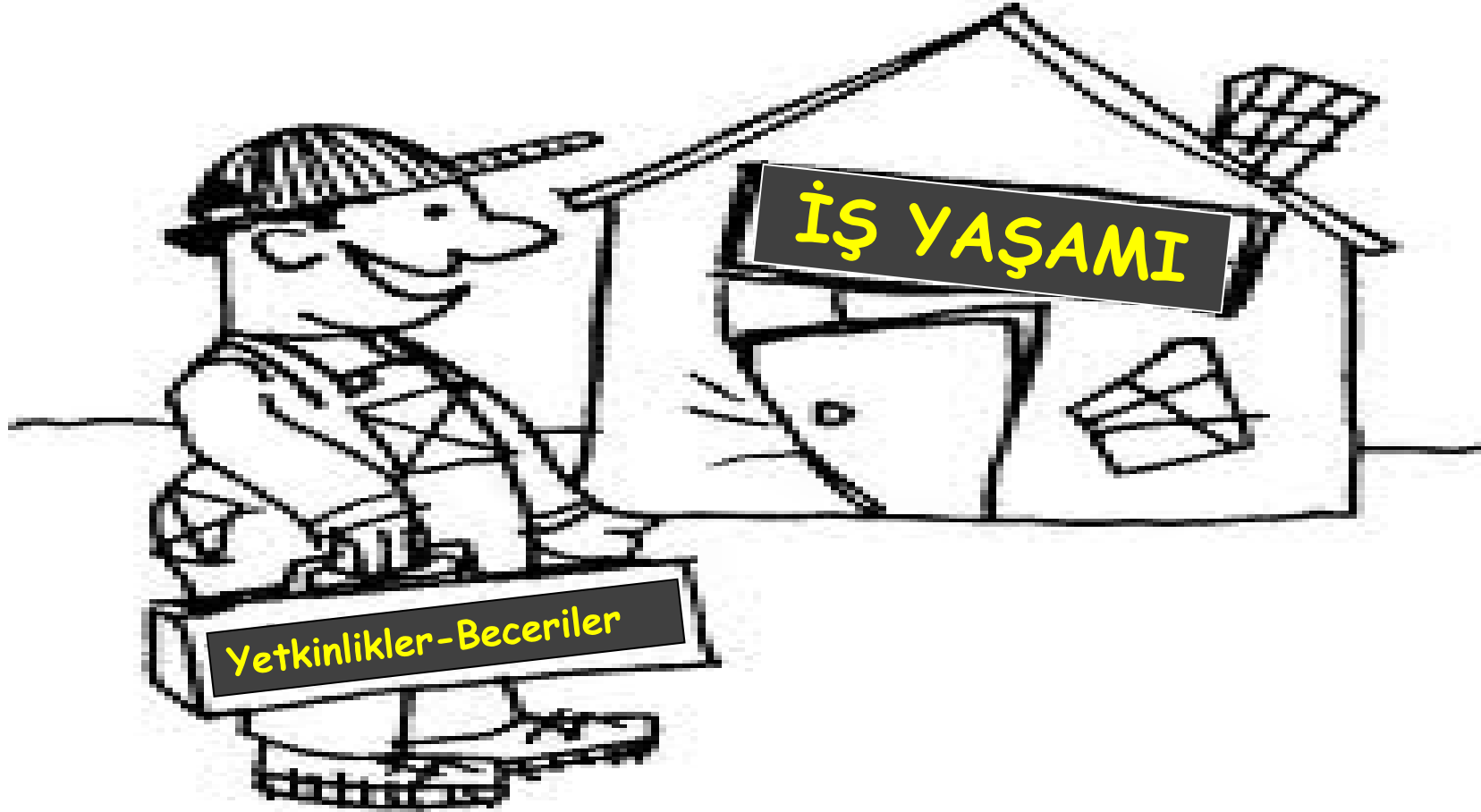


Picasso

Velasquez - Las Meninas (1656)



Yeni Kamu Hizmeti İçin «Çalışanın Alet Çantası»

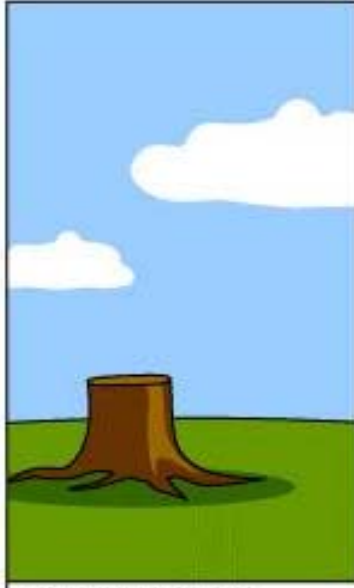
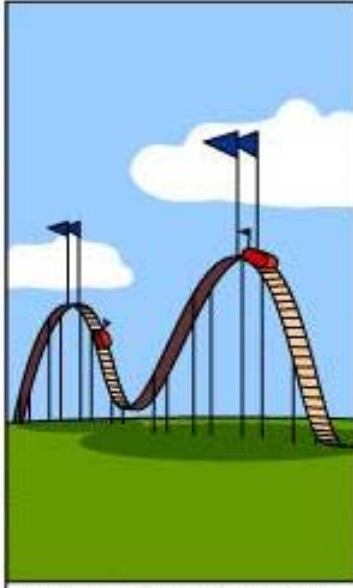
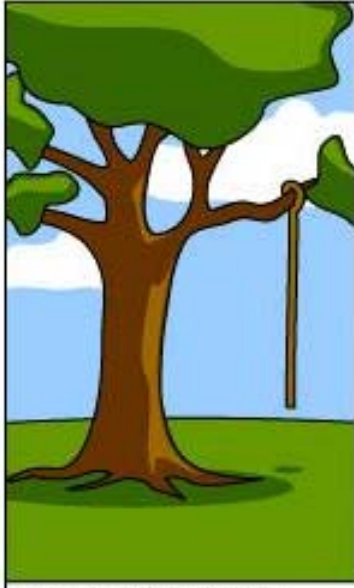
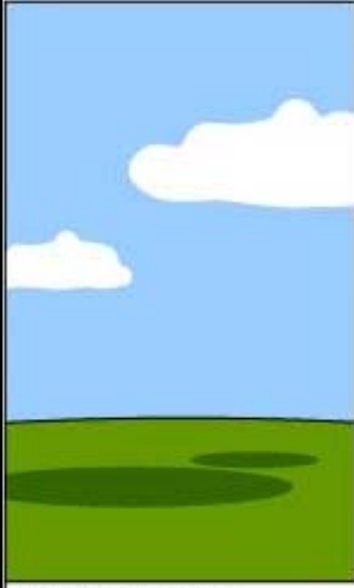
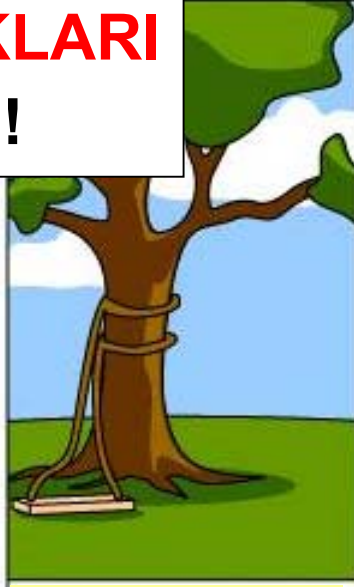
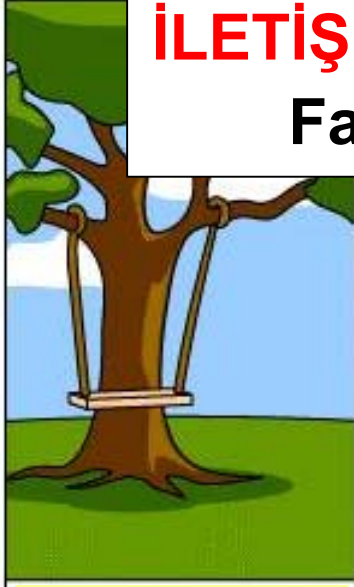


Fabrika Çıkış Ayarımızla Oynamak Gerekli...
Alet Çantasına **Teknik ve Operasyonel Yetkinliklerin** yanına
Sosyal Yetkinlikler de konulmalı...

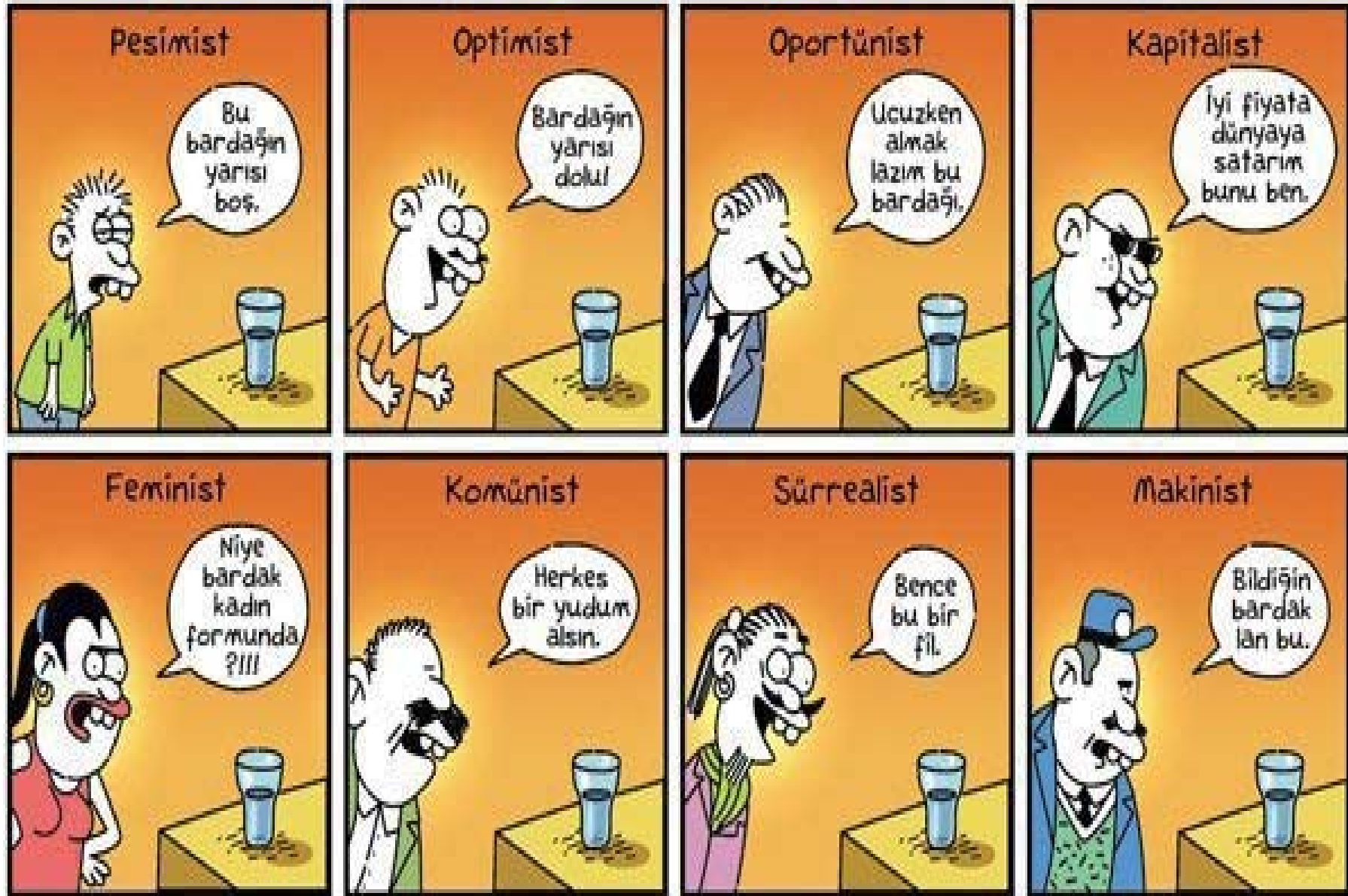
Etkili İletişim

- Empati Kurma
- Kendini Tanıma ve Açık Alanlarda İletişim
- Zor Kişilerle İletişim
- İkna Teknikleri
- İletişimde Uygun Dil Kullanımı
- Etkili Dinleme
- Şiddetli İletişim (Sen-Ben Dili)
- Kuşak Çatışmaları
- Geribildirim Alma ve Verme
- Uyuşmazlık Çözümü
- Uygun Benlik Seçimi
- Kendini tanıma Penceresi

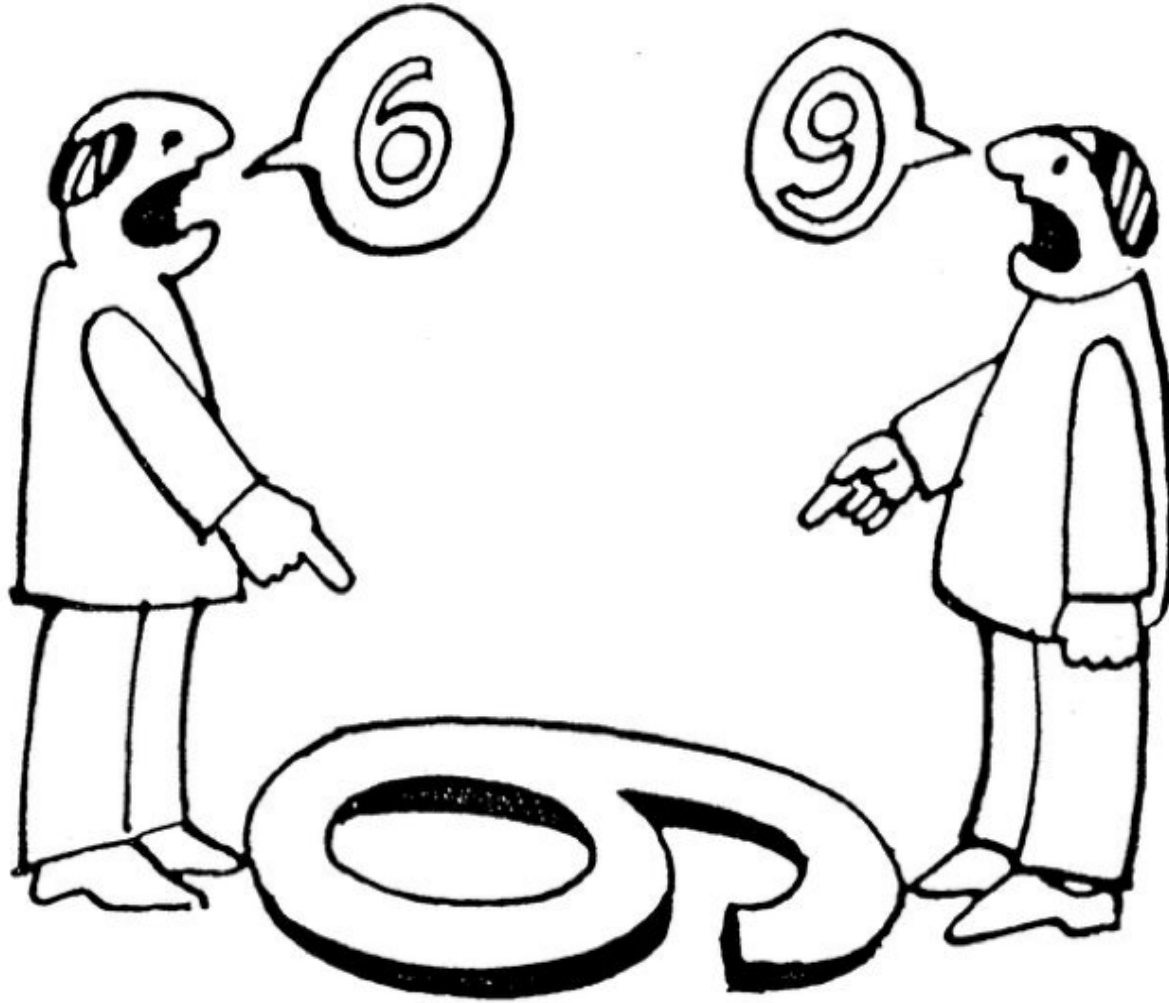
İLETİŞİMİN ZORLUKLARI
Farklı Birimler!!!



Farklı Yapıdaki Çalışanları Kabul Etmek Gerekli!!!



Farklı Bakış Açıları



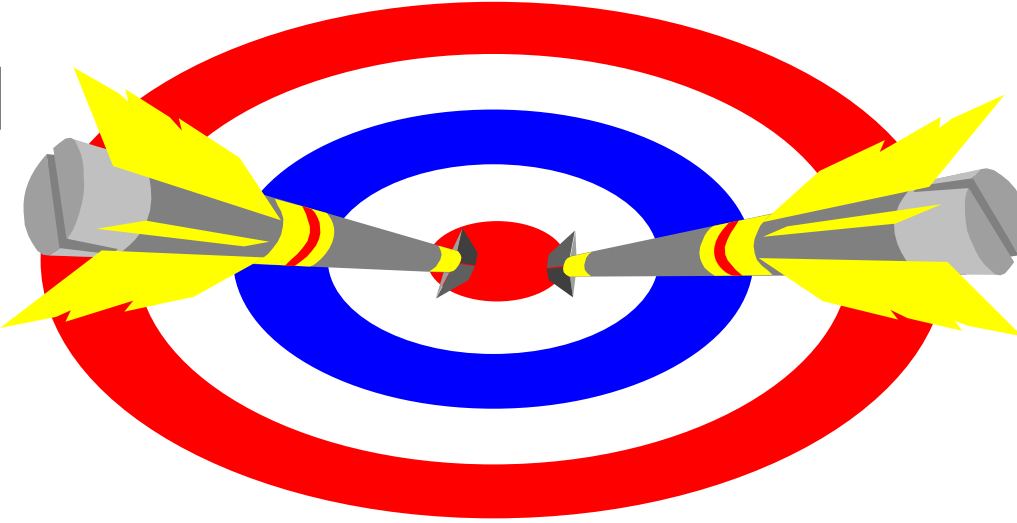
Farklı Roller !!

Elimi kesiyorum 	Benim gördüğüm 
Babamın gördüğü 	Annemin gördüğü 

EMPATİ KURMA

Doktor-
hasta

DUYGULARI
FARKEDİP
YANSITMA



İÇERİĞİ
FARKEDİP
YANSITMA

Empati = Başkalarını okuyabilmek

- Karşımızdakinin bakış açısıyla olaya bakabilmek
 - Rol Değişimi
- Karşımızdakinin duygu ve düşüncelerini doğru anlamak
- Anladığımızı karşımızdakine gösterebilmek
 - Yansıtma: İçerik - Anlam - Duygu
- Kendi yerimize geri dönmek ve «sınır ihlali» yapmamak

HATA:

-Eğer karşıdaki kişi "anlaşıldım" hissini yaşamıyorsa, empati gerçekleşmemiştir.

Patch
Adams

Empati Uygulaması

- Farklı ve Etkili yaklaşılmalı...
 - Aynı sözcükler tekrar edilmemeli
 - Anlam ve Duygu da yansıtılmalı
- *Müdürümü/Amirimi mutlu edemiyorum. Ne yapsam daha fazlasını istiyor...*
-

➤ X ve Y'nin cansız bedenleri yerde yatıyordu ve çevrelerinde su ve kırık cam parçaları bulunmaktaydı.

Nasıl öldüler sizce?

➤ X ve Y akvaryum kaselerinin kırılmasıyla yere düşen iki kırmızı balıktı.

İletişimde Önyargılar: **eksik/hatalı olumsuz düşünce**

Örnek: Sadece kendisinin-kendi biriminin çalıştığını düşünme...



Akşam
yemekte
ne var?

kıziderili



**Yanlış Anlamayı Önlemek İçin;
Soru Sormalı,
Konuşma Balonlarını
(İç Sesi) Azaltmalı,
Konuşmaya Başlamalı,
Aktif Dinlemeli...**



Düşündüklerim



Söylediklerim

Yanlış Anlama Uygulaması

- Son zamanlarda kurumunuzda yaşanmış (sizin içinde olduğunuz veya sadece şahit olduğunuz) bir olayı-durumu hatırlayın.
- Bu senaryoda neleri değiştirmek isterdiniz?
- Neleri değiştirmelerini isterdiniz?

İletişimde Uygun Benlik Seçimi- Teybe Konulan Kaset

• Ana-Baba Benliği

- Egemen, denetleyen, kısıtlayıcı (eve geç gelene kızan)
- Yardımcı, koruyucu, sevecen (eve geldiğine şükreden)

• Çocuk Benliği

- İçgüdüsel, ilkel, fevri, duygusal, inişli-çıkışlı, talepkar
- Peter Pan Sendromu

• Yetişkin Benliği

- Soru soran, açıklama isteyen, dinleyen, bilgi toplayan ve değerlendiren, duygulardan çok gerçeklere odaklı, tutarlı, olgun, sağduyulu, problem çözücü, yaşa değil başa bağlıdır...

Örnek:

«Ben burada size yardımcı olmak için varım»



Yetişkin Benliğinde Diğer Tarafa Sorulabilecek Sorular

- Zaman yoksa kapalı uğlu var ise «açık uğlu» olmalı
- Neden aramamalı, Savunmaya geğirmemeli
- Uzun olmamalı
- Tarafsız olmalı
- Kiřiyi dūřündürmeli,
- Sorun/Problem için çözümler seğeneği üretmeli
- Yönlendirici olmamalı
- Yargı barındırmamalı

Dinlemek:

Sözcükleri duymak, mesajı anlamak, eyleme geçirmek

■ **Dinleme Çeşitleri**

- Empatik dinleme
- Aktif dinleme
- Görünüşte dinleme (dinliyormuş gibi yapmak)
- Kendi gündemiyle-Seçerek dinlemek (kendini ilgilendirenleri)
- Tuzak kurucu dinleme (sessizlik ve zor duruma düşürmek)
- Yüzeysel Dinleme (anlam yerine kelimelerle uğraşma)
- Saplantılı Dinleme (kendi duygulanımını yansıtma)
- Savunucu dinleme(saldırıya karşı gard almak ve savunmada kalmak)

Deprem

Etkili Dinleme: Empatik ve Aktif Dinleme

Dinlemiyoruz, niyet okuyoruz, seçiyoruz, yargılıyoruz.
Konuşma-Dinlemeyi Dengelemek Önemli...

Aktif Dinleme

- Pasif dinleyici konumdan çıkmak
- Bir cümle ile ne anladığımızı tekrarlamak
- Duygusunu (şikayet, huzursuzluk, istek) dile getirmek
- Beden dili ile desteklemek (göz teması, baş sallama, sözlü tepki)

Açmak

- Şunu söylüyorsun....
- Anladığım kadarıyla şunu hissettin.....

Açıklık getirmek - Soru Sormak

...."Ne zaman" dedin?

....Bunu mu demek istedin?

Zor Kişilerle İletişim: Zor kişi belki de senin hocan!

Karşıdakini Silahsızlandırma ve Kaplumbağa Tekniği

Silah	Silahsızlandırma
Hemen bu işlerimi en kısa zamanda halletmezsen, seni yönetime şikayet ederim ve işini kaybedebilirsin.	«Buyurun oturun şöyle...Evet, siz geldiğinizde önemli bir başka kişiyle bir telefonla meşguldüm, acelem vardı, o nedenle sizle yeterince ilgilenememiş olabilirim. Şimdi sizin işlerinizi en iyi şekilde bitirmenin zamanı geldi. Çünkü bunu yapmak benim görevim ve bu işi hemen tamamlayacağım. Bana sorununuzu tam olarak anlatır mısınız? İçecek ne alırsınız?»

Zor Kişilerle İletişimde Uygun Benlik Kullanımı

- Kendimizi savunmadığımızda «itaatkar-pasif»
 - çekinmek, korkmak, kendi ihtiyaçlarını bastırmak, kin ve öfke biriktirme, «ben» demez, uzun uzun açıklamak.
- Karşı hücumla geçtiğimizde «saldırgan»
 - Başkasının hakkına tecavüz, küçümseme, suçlama, büyüklük taslama, tehdit, kendini yüceltme, «ben» der
 - «Güvenli-Olumlu-Hakkını Koruyan»
 - Sorun çözmek için yol arar, karşıdakinin hakkına saygılıdır.
 - Öğüt vermez, Soru sorar. Başkalarına danışır. Dikte etmez.
 - Eleştirileri olumlu yönde kullanır. «Ben»i ölçülü kullanır.
 - Kalıplardan daha çok, kişiye ve duruma uygun davranır. Kendini göstermek ve ispat etmek gereğini duymaz.

Zor Kişilerle İletişimde Uygun Benlik Kullanımı

- Mesai saati bitmeden tamamlamanız gereken bir rapor üzerine çalışıyorsunuz. Oda arkadaşlarınız yüksek sesle konuşuyor, hatta bağılıyor ve gülüyorlar. Konsantrasyonunuzu bozuyorlar. Nasıl bir reaksiyon göstereceksiniz?
- Pasif-İtaatkar Benlik?
- Saldırgan Benlik?
- Olumlu-Yetişkin benlik?

İletişimde Zor Kişileri İkna ve Hakkını Koruma

- Hakkınızı belirleyin.
 - Diğer raporları da zamanında bitirmem için lütfen biraz daha fazla zaman tanıyınız bana.
- Karşılıklı anlayışı tesis edin. (duygu yansıtması)
 - Bunun hoşuna gitmediğinizi anlıyorum ama...
- Konuları-sorunları iyi anlayın, durumu sorularla netleştirin...
 - Bununla ne demek istiyorsunuz?
- Mesajınızı basit-hızlı tutun. Önce başlık, sonra detay verin.
- Karşıdakine ayrıntılı bilgi verin, herşeyi zaten bildiğini düşünmeyin
- Güçlü ve tutarlı mesajlar verin. Mesajı tekrarlayın.
 - eleştirilme korkusu taşımadan (saçma olabilir...)
 - hafifleticiler kullanmadan (sanırım, belki...) vb.
 - Fikirlerinizi, gerekçelendirin,
 - Olası kayıpları vurgulayın
 - Uzmanlığınızı konuşturun, kendinize güvenin
- Diğer tarafa (gerektiğinde) empati kurdurun.
- Kişilere «yumuşak, konuya-soruna karşı «sert» olun.
- «Sosyal Kanıt» kullanın. Diğerleriyle «Koalisyon-İttifak» oluşturun.
- Fırsat varsa, küçük bir iyilik yapın. Duygu ile ikna, beyin'den etkili.

Sözsüz Mesajlar ile Sözlü Mesajların Bir Olması

Sözsüz mesajlarımız, asıl mesajımıza zarar verebilir!!!

- **Bilinçsiz**

- "Endişelenmen için bir gerekçe yok. Rahat ol..."

- "Ben rahatım" (vücut kasılmış, ses titriyor)

- "günaydın"+ olumsuz ses tonu +olumsuz yüz ifadesi

- **Bilinçli**

- "günaydın" + gülümseme + göz teması kurma

Gizli mesajların azaltılması...

İstmeden Yaptıklarımız, asıl mesajımıza zarar verebilir!!!

- Arkadaşınızın endişesi ve üzüntüsü çok yüksek. Olası tepkilerimiz:

- Benim de başıma geldi. Üzülme, yarın tüm sinirin geçecek. Zaman en iyi ilaçtır. Yarın daha iyi hissedeceksin.



- Gizli mesajımız:

- Aslında şikayet edilecek bir şey yok. Kesinlikle şikayet ettiğin için senin bir problemin olmalı. Zaten tembelin tekisin...

İletişimde İkna

3. Böbrek
Grup
Aktivite

Böbrek Kurulu Böbreği Listedeki Kime Verecek?

1. Alternatif yakıt kaynaklarını araştırmaya kendini adanmış, sonuca çok yaklaşmış, 62 yaşında bir çevre mühendisi.
2. Uyuşturucu bağımlılığından yeni kurtulmuş, hayata yeniden başladığını iddia eden 32 yaşında bir eski bağımlı kişi.
3. Öğrenme güçlüğü çeken çocuklar için, ileride gönüllü öğretmenlik yapmak isteyen 15 yaşında bir büyükelçi çocuğu
4. 20'li yaşlarında kardeşine böbrek bağışlayan ve onu kurtaran ama şimdi tek böbreği iflas eden 43 yaşında bir kişi

*Grupça bir rol seçin. Argümanlarınızı hazırlayın.
Bir aday seçip, 1 dakikada ikna sunumunuzu yapın.*

Hakem Kriteri: İkna ve Etkilemedeki rol becerisi+ Kurgu

Hatayı Kabullenmek

«Düşman Dışarıda» Yaklaşımına hayır!!!
Sorun, benim sorunum...



Herkes karşıdakinin Değişmesini İster,
Ama Kimse Kendinden Başlamak İstemez.
Oysa kimse kendinden başkasını değiştiremez.

Geri Bildirim Alabilmek

- Geri Bildirim Kabul edebilmek
 - Biri eleştirdiğinde aklınızdan geçen olumsuz düşünceleri yenmeye çalışın
- Karşıdakiyle empati kurun.
 - Dünyayı, eleştiren kişinin gözünden görmeye çalışmak
- Eleştireni silahsızlandırın. Durumu sakin tutun, iletişim kurun.
 - Kendinizi savunmayın. Kendinizi savunmak, karşı tarafa mermi verir.
- Durumu netleştirin
 - Karşıdakiinin tam olarak ne demek istediğini anlayabilmek
 - Size eleştirisinin nedeni yardım etmek olabilir
 - «Sizi üzecek/hayal kırıklığına uğratacak tam olarak ne yaptım, söyleyebilir misiniz?»
- İğnelemeyin/ Karşıdakine Empati Kurdurun
 - «Siz kendinizi benim yerime koyun ve ne yapardınız siz söyleyin...»

Geri Bildirim Verebilmek

- Geribildirim verirken, acımasızca eleştirebiliriz ve iletişim kanalları kapanabilir.
 - Dil ve üslup önemli.
 - İncitmeden eleştirmek, rahatsız etmemek, inandırmak...
- Kişiyeye yönelik değil, Davranışa yönelik olmalı
- Kişinin tüm özelliğine-Olayın tümüne olmamalı
 - *Siz iyi bir eğitmen değilsiniz.*
 - *İyi bir eğitim olmadı.*
- Ama-ancak-fakat yerine «ve» kullanılmalı
- Beden Dili ve Ses Tonu ile desteklenmeli
- Belirgin-Spesifik-Net olmalı
 - Verdiğiniz örnekler bizim kurumumuza uymadı.
- Çözüme odaklanmalı
 - Yapılan işi daha iyi anlarsan, örnekleri geliştirebilirsiniz...

GERİ BİLDİRİM MODELİ

<p>+</p> <p>"Düşündüğüm kadarıyla o iyi idi, fakat yine de değiştirilmesi gerekiyor."</p> <p>TAVSİYE</p>	<p>"Düşündüğüm kadarıyla o iyi idi ve gelecekte de aynı şekilde iyi olarak kalabilir."</p> <p>İLTİFAT</p>
<p>-</p> <p>"Düşündüğüm kadarıyla o kötü idi ve mutlaka değiştirilmesi gerekiyor."</p> <p>ELEŞTİRİ</p> <p>-</p>	<p>Çok iyi/uygun değildi. Daha iyi olabilme potansiyelini görmekteyim. Örneğin, ... şeklinde denenebilir.</p> <p>ÖNERİ</p> <p>+</p>

Geribildirim Verebilmek

Hamburger Metodu

Çalışmalarını takdir diyorum, bu bizim ofisimizin işlerimiz için çok önemli...



Son günlerdeki işi yetiştirmede geç kalman ekip olarak bizi yöneticiye karşı çok zor durumda bırakıyor. Bu konuda daha titiz olmanı rica ediyoruz.

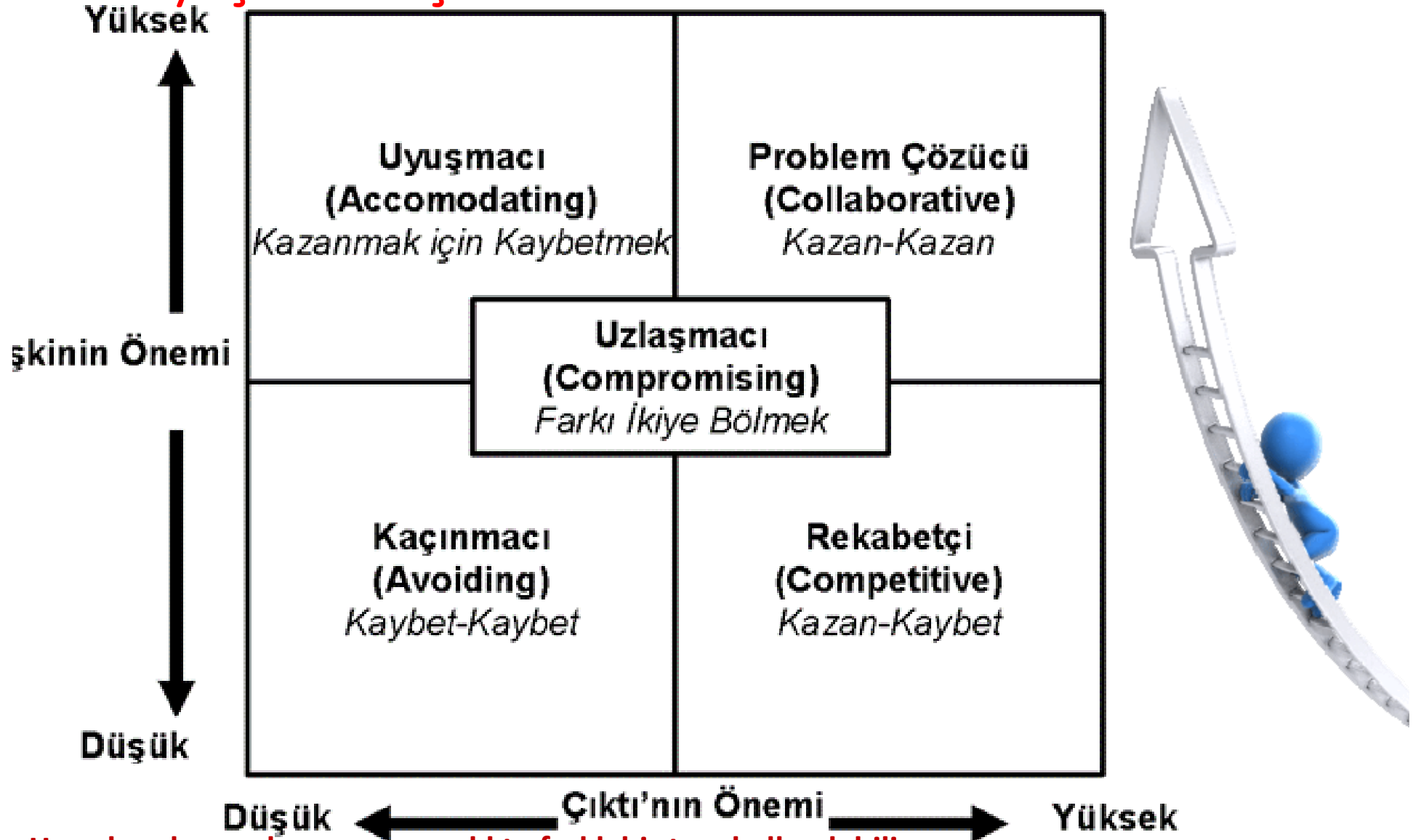


Senden her zamanki hızlı çalışma temponu tekrar takınmanı diliyoruz. Bu konuda yapabileceğimiz bir şey varsa lütfen söyle...

Şimdiden teşekkürler...



Uyuşmazlık Çözümünde Müzakere Tarzları



Her olay-durumda ve uyuşmazlıkta farklı bir tarz kullanılabilir.

Her tarzın avantajları ve dezavantajları vardır. Avantajlar artırılır, dezavantajlar azaltılır.

Uyuşmazlığın türüne-duruma-kişiyeye-zamana göre bir tarz daha uygun olabilir.

Duruma, kişiyeye, şartlara uygun olarak; uygun tarz ile avantajlar artırılmaya çalışılır.

Sen Dili = Şiddetli İletişim

- Ben sizi anlıyorum,
asıl siz beni anlamıyorsunuz !!!

yerine «Ben Dili»

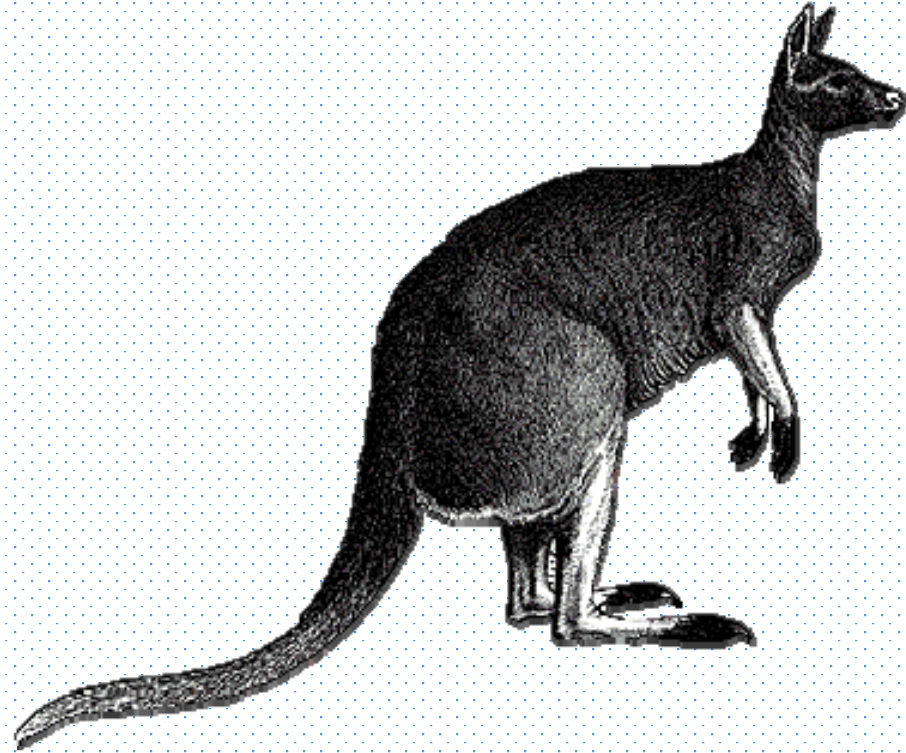
Tam olarak size bu durumu
aktaramadım galiba...
Yeniden denemek isterim.

X-Y Kuşaağı İletişim Çatışmaları

Nasıl Önlenir?

- Karşıdakini olduğu gibi kabul etmek, İletişim Kanallarını her zaman açık tutmak
- Lisan-ı münasip kullanmak.
- İstişare yapmak, danışmak, birlikte çözüm üretmek
- Farklılıklara hoşgörü göstermek, yargılamamak
- Eskiden yapılmış olanlara ve yapan kişilere saygı göstermek.
- «İyiyim-İyisin» yaklaşımını benimsemek.

İletişimde Uygun Dil Kullanımı:
«İletişimde kot farkını» yok etmek.
«Lisan-ı münasip»



KANGURU

(KANGAROO – BEN SENİ ANLAMİYORUM...)

KENDİNİ TANIMA PENCERESİ (JOHARI PENCERESİ)

SİZİNLE İLGİLİ HER ŞEY

KENDİNİ TANIMA PENCERESİ (JOHARI PENCERESİ)

**KENDİNİZCE
BİLİNENLER**

**KENDİNİZCE
BİLİNMEYENLER**

KENDİNİ TANIMA PENCERESİ (JOHARI PENCERESİ)

BAŞKALARININ BİLDİĞİ

BAŞKALARININ BİLMEDİĞİ

**KENDİNİ TANIMA PENCERESİ
(JOHARI PENCERESİ)**

**KENDİNİZCE
BİLİNENLER**

**KENDİNİZCE
BİLİNMEYENLER**

**BAŞKALARINCA
BİLİNENLER**

**BAŞKALARINCA
BİLİNMEYENLER**

1 AÇIK	2 KÖR
3 GİZLİ	4 BİLİNMEYEN

Ya Siz?

- **Açık Bölgeniz? (Biliyorum-Biliyorlar)**

- Kendine güven, paylaşım, hesaplanmış riskleri üstlenme, işbirliği, uzlaşma, kolay gözlemlenebilen, anlatmaktan çekinilmeyen, avantajlı bölge.

- **Gizli Bölgeniz? (Biliyorum-Bilmiyorlar)**

- Paylaşmak ve risk almak istenmez, kendine odaklı, hak aramaktan kaçınan, sorun çıkarmaktan kaçınan, geribildirim vermekten kaçınan, işbirliğine kapalı

- **Kör Bölgeniz? (Bilmiyorum-Biliyorlar)**

- Kaygı-korku-kıskançlık-şüphencilik duyguları, tek yönlü iletişim, savunmacı yaklaşım, duyarsızlık, geribildirime kapalı olma

- **Bilinmeyen (Potansiyel) Bölgeniz (Bilmiyorum-Bilmiyorlar)**

- Kapalı kutu, kuralcı, mesafeli, çatışmadan kaçınan, aşırı kibar, bilinçaltını içeren

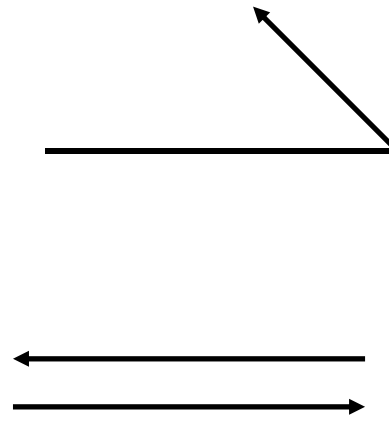
AÇIK İLETİŞİM

A BİREYİ

4 BİLİN- MEYEN	3 GİZLİ
2 KÖR	1 AÇIK

B BİREYİ

3 GİZLİ	4 BİLİNMEYEN
1 AÇIK	2 KÖR



Etkili İletişim İçin Kendini Tanıma Penceresindeki "Açık" Bölümün Karşılıklı Olarak Var olması Gerekir.

Kendini Tanıma Penceresi

1'er zarf/bir sonraki grup üyesine 3olumlu-3olumsuz GB

Kağıt Uçak

Kişi tarafından bilinen

Geribildirim iste

Kişi tarafından bilinmeyen

Diğerleri tarafından bilinen

Kendini aç

Diğerleri tarafından bilinmeyen



Kendini ve Birbirini Tanıma

Aktivite

- Kendinizin özellikleri-nitelikleri-deneyimleri-başarılarıyla ilgili, benzersiz (biricik) 2 adet gerçek durum düşünün.
 - Aldığınız bir ödül, tanıştığınız ünlü kişi, yaptığınız bir proje, sporda başarı, sıra dışı bir hobi, öne çıkan özellik vb. böbürlenmenizi gerektiren herhangi bir şey...
- Şimdi, yukarıdaki kapsamda ilave 1 adet hayal ürünü bir durum-olay-özellik vb. düşünün
- Komşunuza 3 olguyu (1 hayali, 2 gerçek) karıştırarak ve rol yaparak (hangileri gerçek ve hangisi kurgu belli etmeden) karşıya söyleyin. Örneğin;
 - Ünlü bir şarkıcı/film artisti/politikacı vb. olan ... ile tanıştım.
 - Yamaç paraşütü/bungee jumping vb. yaptım.
 - Lisede atletizmde/masa tenisinde vb.derecelerim ve madalyalarım var.
- Komşunuz hangisinin hayal ürünü olduğunu bulsun. Bakalım bilecek mi?

panyee

Takım Çalışmasında İletişim



(OLMASI GEREKEN)



(BİZDE OLAN)

Motivasyon

- **Kaynakları**

- Dışsal Kaynaklar

- Para, övgü, terfi, ceza ...

- İçsel Kaynaklar

- Merak öğrenme arzusu, sevgi ihtiyacı, yeterli olma duygusu

- **Yöntemleri**

- Koşarak motivasyon

- Terfi, elde etme, kazanma ...

- Kaçarak motivasyon

- Korku, kaybetmeme, geride kalmama ...

Çalışanları Ne Motive Eder?

1. İlgi çekici iş ve Otonomi
2. Takdir görmek
3. Olan bitene dahil olmak
4. Güvenlik
5. Ücret
6. Terfi ve ilerleme imkanı
7. İyi çalışma şartları
8. Vefa
9. Şahsi problemlere yardım
10. Anlayışlı bir Disiplin

«Mazeret-Bahane-Şikayet-Mağduriyet» yerine,
«Teklif-Öneri-Sürekli İyileştirme» Odaklı olmak



«Sorun Odaklı» değil «Çözüm Odaklı» olmak.
Fikirlere değer vermek.

KARANLIĞA KÜFREDECEĞİNE,

BİR MUM DA SEN YAK...

1 teklif yap

İşine Anlam Katmak:

söylenmeden bir işi yapmak, kendinden bir şeyler katmak



Duygusal katılım sağlayın:

İş sadece iş olarak görmek yetmez, işin anlamı bilinmeli, insanlara nasıl etki yapacağı ve ihtiyaçlarını nasıl karşılayacağı, yapılan işin bir şeyleri değiştireceğine inanılmalı

Kendi Etki Alanına Odaklanmak



Gün bugün, yer burası, yapacak olan SEN'sin!

Çalışmaya Başlamanın En İyi Yolu, Çalışmaya Başlamaktır!
Eğer Bir Şey Yaparsan Olur, Yapmazsan Hiçbir Şey Olmaz.

Aşağıdan Yukarıya Motivasyon



- En son, yöneticini ne zaman motive ettin?

En son
amirini ne
zaman
motive ettin

Kutsal İnek Avı



HATA:

-Çalışanın «hatır-gönülle iş yapması»

-Hataların sürekli tekrarlanması

Kurum, Vasatistan Olmasın !!!

Patron
kümeste

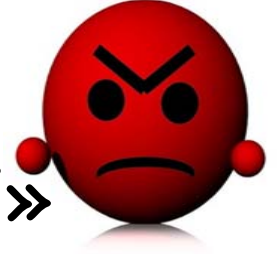
İyi Bir Takım Olma Sürecinde İletişimin Önemi

- «Gönüllülük» sağlanır. Tanışılır, kaynaşılır.
- Yapılacak iş-görev- hedef-rol netleştirilir. Ortak amaç oluşur.
- Olumsuz duygular(varsa) açıkça dile getirilir,birlikte başa çıkılır.
- «Aynı gemideyiz» yaklaşımı benimsenir. Birbirine ihtiyaç duyulur
- Güven ortamı yaratılır. İşbirliği ve Dayanışmaya vurgu yapılır.
- Bilgi paylaşılır, öneri yapılır, koordinasyon sağlanır
- Çevrenin olumsuz mesajına kulak tıkanır.
- İşler harfiyen yerine getirilir. Görev tanımına uyulur.
- Başkasıyla uğraşmak yerine kendi işine odaklanılır.
- İşte-görevde süreklilik ve devamlılık sağlanır.
- Başarısızlıkta ekibi kötülenmez ve sorumluluk üstlenilir
- Bireysel ihtiyaç karşılanır. Başarı, "biz" hanesine yazılır.

Stres Yönetimi

Önceki
konunun
kağıdı
duvara

- Stresle Başa Çıkma Yöntemleri
- Olumsuz Düşünce Zincirini Kırma
- Öfke Kontrolünde «Kar-Zarar Analizi»
- Öfke Kontrolünde «Soğuk - Sıcak Düşünce»
- Zihinsel Çarpıtmaların Teşhisi ve Önlenmesi



*Stres yolunu şaşırmış heyecan ve keyiftir.
Çözümün % 90'ı farkında olmaktır.*

İş Yaşamındaki Stresörler

- Yoğun iş yükü
- Kişiler arası çatışmalar
- Rol belirsizliği
- Aşırı sorumluluk yüklenme
- Kararlara ve yönetime katılım sağlayamama
- Mekan ve yer sorunları

Stresin Olumsuz Etkileri

- Düşük performans (unutma, eksik-hatalı iş yapma....)
- Davranış bozuklukları (sinirlilik, az tolerans ...)
- Sağlığın bozulması (migren, ülser, kalp...)

Stresörler ve Öfke Yaratanlar Karşısında Üç Yöntem

- Stresi ve Öfkeyi içe yöneltmek (içine atmak)
- Stresi ve Öfkeyi dışa yöneltmek (saldırganlık)
- Stresi ve Öfke yaratmaya son vermek
 - Olaylar hakkında düşünme şeklimizi değiştirmek
 - Öfkeyi oluşturan yanlışları-zihinsel çarpıtmaları bulmak
 - Bunları mantıklı düşüncelerle yer değiştirmek

“Bizleri olumsuz etkileyenler olup-biten olaylar değil, olaylarla ilgili olumsuz yorumlarımızdır”

Epictetus, MÖ 500



Kendimizin «Olumlu Stres» Düzeyini Bulmak

- Enerji dolu hissetmek,
- Hızlı ve kolay karar verebilmek,
- Baskılar altında sakin kalabilmek,
- Yüksek performans göstermek.



Stresle Sağlıklı Şeklide Başa Çıkmak: Psikolojik Sağlamlık

- Değişmeye açıklık
- Yaptığı iş ne ise, kendini o işe verebilme
- Olayların kontrolünü elinde tuttuğuna inanma
- Stresli olayları «tehdit» yerine, yetenek ve becerilerin sınındığı bir fırsat olarak algılama

TETİKLEYİCİ- OLAY

Olay: İşi çok olan iş arkadaşına yardım etmemek
Düşünce: Beni önemsemiyor, hani zor zamanlarda birbirimize yardım edecektik!
Duygu: Üzuldüm, biraz öfkelendim.
Davranış: İki gündür konuşmuyoruz.
Fiziksel tepki: Bugün çok başım çok ağrıyor.

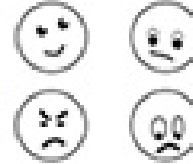
DÜŞÜNCELER



FİZİKSEL
TEPKİLER



DUYGULAR



DAVRANIŞLAR





DAVRANIŞLAR

DUYGULAR

DÜŞÜNCELER

Domino Etkisi

Düşünce-duygu-davranışların bir bütün olması

Durum	Karşıdaki Tahmin Edilen Duygu	Düşüncemiz	Duygumuz	Davranışımız
Şefimin suratı asık	Gerginlik	Zaten hep böyle, hiç gülmez ki!	Öfke	Tatsızlık çıkarma
Şefimin suratı asık	Gerginlik	Bir şey oldu herhalde!	Üzüntü	Onunla ilgilenmek, Halini-hatırını sormak

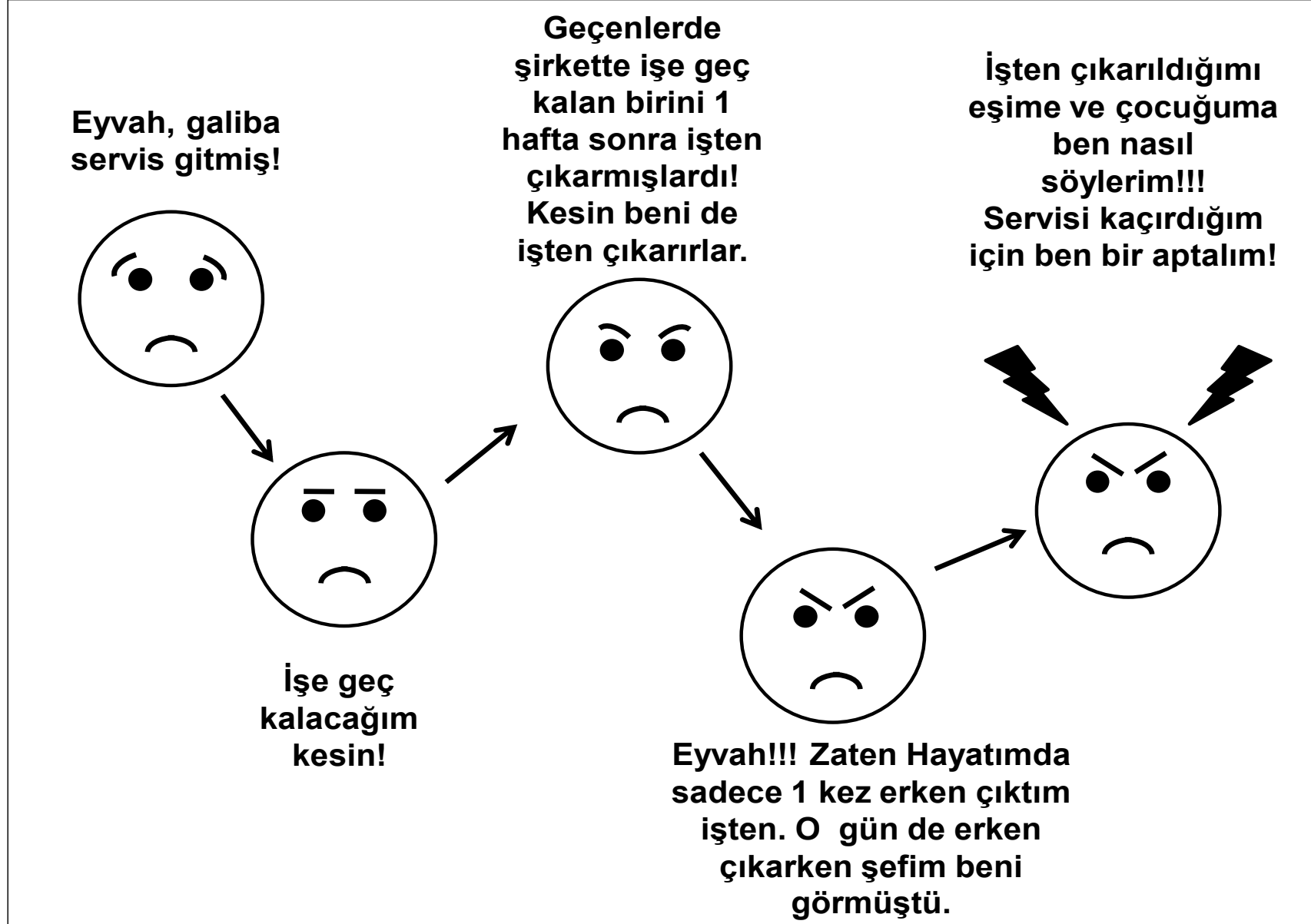
Domino Etkisi

Düşünce-duygu-davranışların bir bütün olması

Durum	Düşüncemiz	Duygumuz	Davranışımız
Doktora gittiniz ve randevu saatiniz gelmesine rağmen doktor sizi içeriye almadı ve sizi bekletiyor... (OLUMSUZ TUTUM)			
Doktora gittiniz ve randevu saatiniz gelmesine rağmen doktor sizi içeriye almadı ve sizi bekletiyor... (OLUMLU TUTUM)			

Esas Niyetini Hatırla, Gereksiz Yere Sinirleri Kaldırma.

Olumsuz Tutum - Olumsuz Düşünce Zinciri



Uçak Hala Uçuyor mu?

Olumsuz Düşünce Zincirini Kırmak Stres merkezi, «Amigdala»ya Karşı Koymak

- *Servisi kaçırdım galiba, işe geç kalacağım.*
- ***DUR!!!***
- *Servisi kaçırdığıma göre ilk gelen otobüse binip, işyerine doğru aktarma yapsam iyi olacak.*
- *Şefime haber vereyim yine de, ne olur ne olmaz, bilgisi olsun bu durumumdan.*
- *Gece çocuğumun ateşli olması nedeniyle uyuyamadık. Muhtemelen durumu anlatınca şefim de anlayış gösterecektir...*

Hikaye Yazma – «Stres ve Öfke Yönetimi ve Kurum» Konulu



Hakem Kriteri: Hikayenin tamamlanması ve özgünlüğü+ Temaya Vurgu + Mesajın kuvveti + Zorunlu kelimelerin kullanılması + Yaratıcılık

Bireysel Stres Yönetimi-1

- Yapıcı Mental Monolog=Kendine Olumlu Diyalog=Bilişsel Terapi =Telkin
 - İç konuşmalarınızı fark edin. Olumsuzdan-olumluya çevirin
 - Düşündüğüm kadar kötü olmayacak«
 - Daha önce de bu tür problemlerle baş ettim, denersem başarabilirim.
 - Sakin olmalıyım, başka çözüm yolları üretmeliyim.
 - Harika bir şekilde başardım işte...
- «Mutlak Mutluluk» yanılgısından kurtulun
 - Beklentilerinizi düşürün. Bazen «vasat» olma cesaretini gösterin.
 - Olması gereken hep olmayabilir. Rahat ol, zaten mükemmel değilsin.
 - Bu Sadece Senin Başına Gelmiyor.
- «Zihinsel Gözden Geçirme» yapın.
 - Nasıl tepki verdim? Ne sonuç aldım? Bu tepkiyi vermeye devam etmek istiyor muyum? Başka nasıl tepki verebilirdim? Başkaları ne yapıyor?
- Duygu durumunuza teşhis koyun: **Stres belirtisi ve ipucu**
 - Bireysel ve Grupça Devre kesiciler kullanma (Alarm - Uyarıcı Siren)
 - Psikolojik uzaklaşmak/mola vermek
- Korkunuz İle El Sıkışın: *Öfke, Ocakta Pişen Korkudur.*
- «Kaplumbağa tekniğini» uygulayın.
 - kızdığınızda, tekrar soğuyana kadar kabuğunuza çekilin.
 - Karşı tarafı silahsız ve mermisiz bırakın.
 - Hiç bir şey kalıcı değildir.



MBI

Bireysel Stres Yönetimi-2

- Hayal Kurun
 - Öfke yaratan durum yerine, önceden belirlenmiş mutlu olay düşünün
- «Değerli-Önemli» olduğunuzu hatırlayın
 - Bardağın dolu tarafını" da gör: Hayatındaki 3 iyi şeyi düşün
 - çiçek/hayvan yetiştirme
- Sosyal destek sistemlerini kullanın
- Spor^(serotonin), iyi beslenme, uyku, su, hobiler, mizah...
- Pasif rahatlama:Nefes Kontrolü, Farkındalığı artırma
 - Otur-Gözünü kapat-»Sakin ol» telkini yap - Karnından derin nefes Al - Nefesi ağızdan ver- Nefesini hisset
- Omuzları gevşetin, Ofis egzersizleri yapın
 - burunla sayı çizmek
 - omuzu germe-boşaltma
 - çeneyi germe-gevşetme
 - Bir bölgeyi kas-nefes al- kasılan yeri hisset- 5 saniye bekle-gevşet
 - boyun, omuz, kol, el, sırt, karın, bacak, ayak
- Dış baskı yerine İç Baskıyı kullanın
 - Bunu yapmak zorundayım X Bunu yapmak istiyorum (Bu benim işim)
- Zihinsel Çarpıtmayı bulun, olumlu düşünce ile düzeltin

Stresle İlgili Yanlışlar- Bazı Zihinsel arpıtmalar

. Ya Hep Ya Hiç Düşüncesi

- Amirim beni eleştirdiğine göre, beni sevmiyor...
- O pozisyona seilemedim, ben bir hiç'ım...
- Evlilik teklifimi kabul etmedi, asla evlenemeyeceğim...
- İfrat-tefrit'ten ziyade «ikili yaklaşımlar» benimsemeliyiz.

– Aşırı Genelleme

- Burada beni kimse anlamıyor.

– Ya Olmazsa!!! (Kendini Dövmek)

- Ya projeyi zamanında yetiştiremezsek...

• Felaketleştirme (Hatayı Büyütme- Başarıyı Küçültme)

- İşi yetiştiremedim, yine fırça yiyeceğim, Bir felaket!!!
- Ağacın köküne inin, orası sağlam...

• Sonuca Atlamak-Akıl Okumak-Falcılık Yapma

- Müdür toplantıya odada ben varım diye gelmedi galiba...

• Kişiselleştirme

- Ben olmasaydım, belki de bizim ofisin amirimizle arası daha iyi olurdu.

• Olumluyu Yok Sayma

- Bunu başardım, ama şans eseri oldu, bu bir rastlantıydı...

– Hatalı ereveleme

Akşam evin dışından gelen ayak sesleri...

Hiçbir acı baki değildir. Üflersin geçer. Bazılarına daha çok üflemen gerekir, hepsi bu. (S. Ali)

Zihinsel Çarpıtmayı Önlemek -Özgüven Oluşturmak

Zayıf Kendilik İmajını –Değersizlik Duygusunu Yıkma

ÜÇ SÜTUN TEKNİĞİ

ÖZ ELEŞTİRİ

OTOMATİK
DÜŞÜNCELER

Stresli
Hissettiğinizdeki
Öz eleştiriler

(Hiçbirşeyi doğru
yapamıyorum)

DÜŞÜNCE HATASI

BİLİŞSEL ÇARPITMA

Düşünce Hatanı
Belirle

(Aşırı Genelleme)

KENDİNİ SAVUNMA

MANTIKLI YANIT

Kendini Savun

(Saçma!!! Bir
sürü şeyi doğru
yapıyorum)

1. Kendi Duygu Durumunu anlamak
2. Duygu Durumunu dönüştürmek
3. Özgüven Tesisi

Zihinsel Çarpıtmaların Analizi

Durum	Olumsuz Otomatik Düşünceler	Zihinsel Çarpıtmalar	Mantıklı Yanıtlar
<p>O gün yorgunsunuz, eve geldiniz dinlenmek istiyorsunuz, eşiniz evde 2 yaşındaki çocuğunuzu size bıraktı ve markete alışverişe çıktı. Çocuğunuzu yatağa yatırdınız, uyudu zannettiniz. Siz de gözlerinizi televizyon karşısında kapatıp tatlı bir şekerleme yapıyorsunuz. Çocuğunuz 2 dakika sonra kıkırdayarak yanınıza geldi!!!</p>	<p>Kahretsin, bu çocuk hep böyle yapıyor.</p> <p>Hiç düzelmeyec ek bu çocuk</p>	<p>Artık bu evde mutlu olamam</p> <p>Bu evde hiç kimse beni sevmiyor.</p> <p>Hep böyle kötü gidecek hayat.</p> <p>Eşim ve çocuğumla asla mutlu olamayacağım.</p>	<p>Ben de çocukken çok hareketliymişim.</p> <p>Aslında yanlış bir şey yapmadı çocuğum, beni özlemiş.</p> <p>İlk defa yatağından kendisi çıktı kerata, aferin ona, babasının oğlu işte</p>

Zihinsel Çarpıtmaların Analizi

Durum	Otomatik Düşünceler	Zihinsel Çarpıtmalar	Mantıklı Yanıtlar
Şefim, işin bitim tarihi ile ilgili bilgi vermek için yanına gittiğimde bana yüz vermedi.	Ona bağırarak istiyorum.	Artık burada çalışamam. Burada hiç kimse beni sevmiyor. Hep böyle kötü gidecek işler. Şefimle asla aram düzelmeyecek.	Bazen böyle tepkiyi ben de veriyorum. Aslında yanlış bir şey söylemedim. Çoğu zaman benim işimin kıymetini biliyor aslında. Çok başarılı işlerim de oldu burada...

Hayal Kırıklıklarını Önlemek Beklentiyi Değiştirmek

Gerçekçi Olmayan Beklenti	Gerçekçi beklenti
Bir şey için çok çalışıyorsam mutlaka başarılı olmalıyım.	Her zaman başarı, sadece bana bağlı değil ki... Çevremde kontrol edemediğim birçok şey var...

Öfke Kontrolünde

«Kar – Zarar Analizi»

Öfkemin Kârı	Öfkemin Zararı
<p>İş arkadaşlarıma kızgınım. Bu durumda, iş arkadaşlarımı sürekli iğnelemek ve onlarla dalaşmak bana kendimi iyi hissettiriyor.</p>	<p>Böyle giderse durum daha da tatsızlaşacak ve işimin değiştirilmesi gündeme gelecek, hatta işimden bile olabilirim...</p>

Dökülen Su Tekrar Bardağa Girmez.

Öfke Kontrolünde

«Sıcak Düşünce – Soğuk Düşünce»

Sıcak Düşünce	Soğuk Düşünce
Nasıl olur da beni dinlemez karşımdaki kişi! Onu mahvedeceğim...	Dinlememesi gayet normal! Her şeyi benim istediğim gibi yapmak zorunda değil ki!!! Üstelik bazen beni gayet iyi dinliyor bu kişi. Bu aralar bir derdi olmalı, yoksa eskiden beni iyi dinlerdi...
Dur, Derin Nefes Al, Filmi Geriye Sar. Bu Sadece Kağıttan Kaplan.	

HAYAL KURMAK

- ☐ Kendinizi güvenli, rahat ve huzurlu hissettiğiniz bir ortamda hayal edin
- ☐ Hayalinizde, bir süre o ortamda dolaşın orada bulunan her şeyi inceleyin, (renk-koku vb.) ortamı hissedin, orada hoşunuza giden bir şeyi yanınıza alın
- ☐ Hayalinizden - gerçekte bulunduğunuz yere gelin

Gergin bir durumla karşılaştığınızda, hayali bir ziyaret yapabilirsiniz.
O kadar zamanınız yok ise, getirdiğiniz nesneyi düşününüz.

Olumlu Düşünmenin Gücü: Pirinç Deneyi



Prof. Dr. Masaru Emoto

Mevlana

**Sen düşünceden ibaretsin,
Geriye kalan et ve kemiksin,
Gül düşünür gülistan olursun,
Diken düşünür dikenlik olursun.**

Güzel bakan güzel görür, güzel gören güzel düşünür, güzel düşünen hayattan lezzet alır.

Olumlu Düşünceyi Arayıp Bulmak Gerekli.



Olumlu Düşünmenin Önündeki Engeller

«Ama» Engeli + Temel Psikolojik Tavrın Yanlış Seçimi

- Olumlu düşünülduğünde hayattan daha fazla yararlanılır, keyif alınır
- Olumlu düşünenler, «temel psikolojik tavır» konusunda bilinçli olarak «iyiyim-iyisin» yaklaşımı benimser.
 - Diğer yaklaşımlar kötü yaşanmışlıkların sonucu alışkanlıkla oluşur.
 - İyiyim-İyi değilsin: kötü muamele görmüş kişiler
 - İyi değilim-İyisin: kendini önemsiz ve güçsüz görenler
 - İyi Değilim – İyi Değilsin: ümitsizlik ve yaşama hevesinin kaybolması
- Olumlu düşünenler «ve», olumsuz düşünenler «ama» kullanır.
 - Kurumda daha fazla fikir öne sürmek ve öneri yapmak istiyorum ama herhalde amirimin bunları dinleyecek zamanı yoktur.
 - Kurumda daha fazla fikir öne sürmek ve öneri yapmak istiyorum ve amirim çok meşgul. Öyleyse bunun için daha uygun başka bir zaman bulmalıyım ki beni rahatça dinleyebilsin...

usigri@baskent.edu.tr



Bunları zaten biliyorum diyene değil, uygulayana ihtiyacımız var.
Emeklemeden yürünmez, yürümeden koşulmaz, koşmadan uçulmaz



fokus
yazam[®]
AKADEMİSİ

Teşekkürler