

SORUNLU DAVRANIŞLAR

Problem Behaviour

İş yerinde
yaygın olarak görülen
davranışsal sorunların
üstesinden gelmek için
ipucu, araç ve tekniklerle
dolu bir cep kitabı

Angelena Boden

"İyi yönetim, herkese kendi istediğini yaptırmaktan çok, ekibinden en iyi verimi almakla ilgilidir. Bu nedenle, herkesi neyin harekete geçirdiğini anlamak ve işler ters gitmeye başladığında işaretleri fark etmek hayati önem taşır. Bu küçük el kitabı, ekipteki herkesin sorunları daha erken fark etmesine yardımcı olacak pratik ipuçları ve erken uyarı işaretleriyle dolu."

Paul Field, Genel Müdür,
UK Research Partnership Ltd

Seri İçin Övgüler:

"Son derece pratik, okunması kolay. Eğitim etkinlikleri tasarlarken faydalı oluyor."

"Yeni bir yönde ilerlerken genel bakış için işe daima kitaplarınızla başlıyorum."

"Seriniz tam anlamıyla bir nimet – harika bir başlangıç seti."

"Artık bu kitaplara bağımlıyım – ara sıra göz atmak için çok kullanışlılar."

SORUNLU DAVRANIŞLAR

Problem Behaviour

First published as the Problem Behaviour Pocketbook by Angelena Boden. (c) Angelena Boden, 1999.
Turkish translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.



The contents of this electronic book (text and graphics) are protected by international copyright law. All rights reserved. The copying, reproduction, duplication, storage in a retrieval system, distribution (including by email, fax or other electronic means), publication, modification or transmission of the book are STRICTLY PROHIBITED unless otherwise agreed in writing between the purchaser/licensee and Management Pocketbooks.

Depending on the terms of your purchase/licence, you may be entitled to print parts of this electronic book for your personal use only. Multiple printing/photocopying is STRICTLY PROHIBITED unless otherwise agreed in writing between the purchaser and Management Pocketbooks.

If you are in any doubt about the permitted use of this electronic book, or believe that it has come into your possession by means that contravene this copyright notice, please contact us.

TELİF HAKKI UYARISI: LÜTFEN OKUYUNUZ.

Bu elektronik kitabın içeriği (metin ve grafikler) uluslararası telif hakkı yasası ile korunmaktadır. Tüm hakları saklıdır.

Alıcı/lisans sahibi ile Management Pocketbooks arasında aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça, kitabın kopyalanması, çoğaltılması, bir erişim sisteminde saklanması, dağıtılması (e-posta, faks veya diğer elektronik araçlar dahil), yayınlanması, değiştirilmesi veya iletilmesi KESİNLİKLE YASAKTIR.

Satın alma/lisans koşullarınıza bağlı olarak, bu elektronik kitabın bazı bölümlerini kendi kullanımınız için yazdırma hakkınız olabilir. Alıcı ile Management Pocketbooks arasında aksi yazılı olarak kararlaştırılmadıkça birden fazla baskı/fotokopi KESİNLİKLE YASAKTIR.

Bu elektronik kitabın izin verilen kullanımı hakkında herhangi bir şüpheniz varsa veya bu telif hakkı bildirimine aykırı yollarla elinize geçtiğini düşünüyorsanız, lütfen bizimle iletişime geçin.

MANAGEMENT POCKETBOOKS

Wild's Yard, The Dean,
Alresford, Hampshire
SO24 9BQ UK

Tel: +44 (0)1962 735573
Fax: +44 (0)1962 733637
sales@pocketbook.co.uk
www.pocketbook.co.uk

SOCAR

Turkish translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.

Yazarın Notu

Bu yazdıklarımı, davranışsal sorunların bir kurbanı olarak, insanların olumsuz kelime seçimlerinin, ses tonlarının ve eylemlerinin kişisel, profesyonel ve kurumsal düzeyde ne kadar zarar verici olabileceği konusunda bazı duygularla yazıyorum.

Bugünün çalışanlarının birçoğu işe gitmekten korkuyor ve iş arkadaşları, yöneticileri ve müşterileri tarafından kötü muamele gördükleri için ciddi stres kaynaklı hastalıklardan mustaripler.

Hepimiz, başkalarının haklarını veya onurunu bastırmayan ya da ellerinden almayan şekilde davranma sorumluluğuna sahibiz.

Kurban olmak zorunda değiliz. Bu Cep Kitabı'nda, iş yerinde yaygın olarak karşılaşılan bazı davranış kalıplarını tanımlamanıza ve bunlarla başa çıkmanıza yardımcı olacak faydalı ipuçları bulacağınızı umuyorum.

Teşekkürler

Rahip Keith Withington - sabrı, bilgeliği ve anlayışı için.
Dr. Martin Allen ve Dr. Helen Armstrong – her şeyin benim hayal gücümün ürünü olduğuna asla inanmadıkları için.
Tüm aileme ve arkadaşlarıma.
Son olarak, bu kitabı kızlarım Anousheh ve Anisa'ya adıyorum.

İÇİNDEKİLER



GİRİŞ 1
Davranış nedir? İnsanlar neden kötü davranışlarda bulunur? Bu durum kurumları nasıl etkiler? Bu konuda neler yapılabilir?



ZORBALAR 9
Zorbalık türleri, kökenleri, nedenleri, zorbalık biçimleri, başa çıkma yöntemleri



MAĞDURLAR ve AŞIRI HEVESLİLER 19
Nedenler, işaretler ve alınacak önlemler



NARSİSTLER 29
Kökenler, işaretler, Ne yapmanız gerekiyor? Narsistliğin pratikte örnekleri



PASİF-AGRESİFLER 39
''Hiçbir şey'' yapmamak nasıl büyük sonuçlara yol açabilir? Davranışsal ipuçları, pratik çözümler



ISRARLA HATA BULANLAR 49
Sözlü ve sözsüz dil, bu yaygın davranışla başa çıkma yöntemleri, yöneticilere ve hata bulan kişilere mesaj



İÇİNE KAPANANLAR ve ÇOK KONUŞANLAR 75
Davranış spektrumunun iki uç noktasında, ancak aynı derecede bunaltıcı olan davranış türleri; davranış tetikleyicileri ve alınacak önlemler



SIZLANANLAR, ŞİKÂYET EDENLER ve MIZMIZLANANLAR 75
Bu yaygın davranış türleriyle başa çıkmak için sağlam öneriler



GÜÇ DELİLERİ, KONTROL TAKINTILILAR ve DİKTATÖRLER 85
Profil, davranış tetikleyicileri, işaretler ve başa çıkma yolları



ZULMEDENLER, KURBANLAR ve KURTARICILAR 93
"Alfa erkek", "mazlum" ve "kurtarıcı"ların karmaşık davranış kalıplarına genel bakış



SORUNLU DAVRANIŞI YÖNETME 99
Zırhınızı kuşanmak, delik olup olmadığını kontrol etmek, parlatmak ve sıkıca belinize bağlamak



GİRİŞ

GİRİŞ

DAVRANIŞ NEDİR?



Davranış, çocukluktan itibaren öğrendiğimiz bir şeydir. Anne babalarımızı, akrabalarımızı ve diğer yetişkinleri izleyip taklit ederiz. Yaptıklarımızın doğru ya da yanlış olduğunu biri bize söyleyene kadar bilemeyiz – ve o zaman bile bu kişi bizi kendi değerleriyle etkiler.

Bu yüzden bu kadar sık hata yapmamız hiç şaşırtıcı değil!

Yine de bu programlamaya rağmen bir **seçim şansımız** var.

"Beni olduğum gibi kabul et" tavrını benimsemek kolaydır ancak her zaman uygun değildir. Sorunlardan kaçınmak istiyorsak davranışlarımızı duruma ve kişiye göre uyarlamalıyız.

Hangi seçimi yaparsak yapalım, davranışlarımızdan **sorumlu** ve sonuçlarından **mesul** oluruz.

SEÇİMLER BAŞKALARINI ETKİLER



Davranışlarımızı seçme biçimimiz etrafımızdaki diğer insanları etkiler. Davranışlarımızı bilinçli olarak başkalarını rahatsız etmek, kızdırmak veya hayal kırıklığına uğratmak için seçebiliriz ya da alışkanlıkların etkisiyle hareket edebiliriz.
Davranışlarımızın başkaları üzerindeki etkisini her zaman fark etmeyebiliriz ya da görmezden gelmeyi tercih edebiliriz.

ÖRNEKLER

+/–	Davranış	Etki	Sonuç
+	İşi zamanında teslim etmek	Gülümseme/teşekkür	Övgü/daha çok para
–	Sert bir ton	Alaycı bir cevap	Ofiste kötü bir atmosfer

İŞ YERİNDE OLUMSUZ DAVRANIŞLAR

İş yerinde olumsuz davranışlara birkaç örnek:

- Düzenli olarak geç kalmak
- İlk kahve öncesinde huysuz olmak
- Yasak olduğu halde sigara içmek
- Aşırı eleştirmek
- Sonuç almak için korkutucu davranmak
- Öfkesini boşaltmak için kapıları ve çekmeceleri çarpmak, bağırmak
- Günlerce sessiz olup kara kara düşünmek

Kendinize şu soruları sorun:

- Bu veya diğer davranışlardan ben mi sorumluyum? Eğer öyleyse, not edin.
- İş yerinde tanıdığım kişilere de bunlar uygulanıyor mu?
- Bu konuda bir şey söylendi mi veya yapıldı mı?
- Ekip üzerindeki etkisi nedir?

İNSANLAR NEDEN İŞ YERİNDE KÖTÜ DAVRANIŞLARDA BULUNUR?

Bu, hakkında birçok teori ve bakış açısı bulunan karmaşık bir sorudur. Başlıca nedenler şunlardır:

- Çocukluk davranışlarının bilinçaltı tekrarı
- Gizli niyetler
- Rol canlandırma
- Kötü hissetme, bu da kötü davranmaya yol açar
- İyi, yardımcı davranışlar ve bunların insanlar üzerindeki etkisi hakkında yetersiz bilgi
- Kötü davranış güçlü bir kontrol aracı olarak görülür
- Güçlü korku, öfke, yetersizlik, aşağılık ve kendinden nefret etme duyguları
- Kendini koruma
- İlgi çekme





OLUMSUZ DAVRANIŞLARIN ETKİLERİ

Dürüst olalım, **hepimiz** zaman zaman kötü davranabiliriz. Konu tamamen derecesiyle ilgilidir. İş yerinde biri sürekli olarak zorbalık yapıyorsa, egemenlik kuruyorsa, flört ediyorsa veya aptallık yapıyorsa bu durum:

- Çalışanların moralini düşürebilir ve muhtemel hastalıklara yol açabilir
- Verimliliği azaltabilir
- Kaliteyi bozabilir
- Müşteri hizmetlerini etkileyebilir
- Gerilim/ayrım yaratabilir
- İyi çalışanları işten ayrılmaya zorlayabilir
- Küçük bir işletmeyi iflas noktasına getirebilir

YÖNETİM KONUYLA İLGİLİ NELER YAPABİLİR?

Genel Olarak:

- Olumsuz davranışların **farkında** olun ve **gözlem** yapın
- Ekip moralini artırın (sosyal etkinlikler, ikramiyeler, ödüller)
- İletişim kanallarını açık tutun (hiçbir şey gizlemeyin)
- Tüm çalışanlarla konuşun (toplantılar, bireysel sohbetler, açıklamalar)
- Gerektiğinde resmi prosedürleri kullanın

Özel Olarak:

- İlgili kişilerden işleri/problemleri tartışmalarını isteyin
- Davranışlarının fark edildiğini söyleyin - somut örnekler verin
- Ne gibi bir etkisi olduğunu açıklayın
- Konuyla ilgili ne yapmayı önerdiklerini sorun
- Yardıma ihtiyaçları olup olmadığını öğrenin
- Durum düzelmezse yaşanacakları net şekilde ifade edin
- Uygulayın

Her şeyden çok, **iyi** yönlerini **övün**. Öz saygılarını artırmak için ihtiyaç duydukları şey bu olabilir.

STRES ve DAVRANIŞ

Artan stres ve belirsizlik, olumsuz davranışları pekiştirebilir. Çabuk sinirlenen biri, aşırı stres altında çılgın bir canavara dönüşebilir.

- Mağdurlar haftalarca işe gelmeyebilir
- Küçük çatışmalar büyük çaplı savaşlara dönüşebilir

Birçok kurum, stresi bir problem olarak kabul etmeyi reddeder ancak kötü davranışlarda bulunan insanlar, bir şeylerin ciddi şekilde ters gittiğinin temel işareti olabilir.





ZORBALIK

ZORBALIK TÜRLERİ



"Sadece iri ve güçlü erkekler zorbalık yapar." Yanlış! Herhangi biri, statü, yaş, yeterlilik, unvan ve sorumluluk fark etmeksizin iş yerinde zorba davranışlar sergileyebilir.

En yaygın örnek, doğrudan ve açık zorbalık yöntemlerini kullanan erkek yöneticilerdir, örneğin: tehditler, cinsel taciz ve kötü dil.

Ancak daha güç algılanan yöntemler de vardır:

- Genç personelden yöneticilerine karşı
- Kadınlardan erkeklere ve birbirlerine karşı
- Aynı seviyedeki meslektaşlardan birbirlerine karşı

Zorbalar her anlamıyla **doğuştan zorba olmazlar**, sonradan **zorbalaşırlar**.

BU DAVRANIŞIN KÖKENLERİ



Tüm davranış türlerinde olduğu gibi zorbalık da çocuklukta, çok erken yaşlardan itibaren **öğrenilir**. Yetişkinlerden veya diğer çocuklardan öğrenilebilir ve TV, basın, sözde rol modelleri ve ekran kahramanları aracılığıyla pekiştirilir.

Zorbalar, başkalarının insanları korkutmak, manipüle etmek ve istediklerini elde etmek için belirli davranışları kullandıklarını görmüştür.

Birçok zorba, bu tür davranışların kurbanı olmuş ve hayatlarının bir noktasında "kurtuluş" yaşamıştır.

Kökeni ne olursa olsun zorbalık, uygulayıcı tarafından insanlara karşı davranışın kabul edilebilir bir yolu olarak görülür.

ZORBALIK

NEDEN YAPIYORLAR?



Korku ve yetersizlik duyguları, düşük öz saygı, kontrol sahibi olma ve güç kullanma ihtiyacı temel nedenlerdir.

Zorbalık duyguları ve fikirleri olgun, yetişkin şekilde ifade edememekten kaynaklanır.

Hayal kırıklığı birikir, öfke ve saldırganlık patlak verir ve çocukluktan gelen eski yaralar yüzeye çıkar.

Zorbanın kendi zayıflıkları diğer kişiye **yansıtılır**:

"Sen aptalsın" demek daha çok
"Ben aptalım" anlamına gelir.
Bunu aklınızda tutarak güçlü kalın.



ZORBALIK BİÇİMLERİ



"**Zorbalık** - bir kişiyi zorla veya tehditlerle baskı altına almak veya ezmek; bir kişiyi bir şey yapmaya zorlamak veya baskı yapmak."

Modern Oxford Sözlüğü

İngiliz İşçi Sendikası Kongresi, yakın bir Noel döneminde çalışanlardan yaklaşık 5000 arama aldı ve aramalar, geniş bir yelpazeye yayılan zorbalık davranışlarıyla ilgili şikâyetlerdi. Şikâyetlerin içeriği, Noel Günü'nde izin verilmemekten sürekli eleştiriye kadar değişiyordu.

Zorbalık birçok biçime bürünür ve bunlardan bazıları bir sonraki sayfada listelenmiştir.

ZORBALIK BİÇİMLERİ



Sözlü zorbalık: Hafiften şiddetliye kadar değişen derecelerde; alay etme, küçük düşürme, sürekli iğneleme, olumsuz ve haksız eleştiriler, aşağılamalar, küfür, sataşma, kişisel yorumlar, cinsel ima, ırkçı ve cinsiyetçi göndermeler, tehditler, rahatsız etme.

Sözlü taciz örnekleri:	
Statü:	"Kim olduğumu unutma."
Bilgi:	"Ben biliyorum ...?" (sen bilmiyorsun)
Deneyim:	"Ben daha iyisini yapabilirim." (senin asla yapamayacağın kadar)
Sistemi kullanma becerisi:	"Muhasebedeki arkadaşıma bir bahsedersem..."

Fiziksel zorbalık: Dokunma, tutma, kapalı beden dili, fazla yaklaşma, sürekli başında dikilme, masalara vurma, mobilyaları tekmeleme, sert bakışlar, kapı aralıklarını engelleme, kazayla içecek dökme.

Duygusal zorbalık: Sürekli öfke, patlayıcı bir mizaca sahip olma, ilgisizlik, kıskançlık, intikamcı davranış, görmezden gelme, tehdit etme, korku aşılama, geri çekilme, mevki kullanma, somurtma, reddetme.



BAŞA ÇIKMAK

DUYGUSAL OLARAK

İlk adım, özellikle daha güç algılanan biçimlerinde zorbalığı fark etmektir. Bu tür davranışların hepimizin hakkı olan tek seferlik aşırı tepkiler olmadığından emin olun.

İkinci adım, kendinizi **duygusal olarak konudan uzaklaştırmaktır**.
Nasıl hissettiğinizi belli etmeyin.

Sözlerinizde, ses tonunuzda, beden dilinizde, davranışlarınızda veya eylemlerinizde duygularınızı göstermek, teslim olduğunuz ve kendinizi kurban konumuna soktuğunuz anlamına gelir.

Zorbalar acı çektiğinizi görmek isterler - üstünüzdeki güçlerini pekiştiren şey budur. **Güçsüz değilsiniz**.

Kendinizi asla suçlu olduğunuza inandırmayın. Zorbalığa neden olacak bir şey yapmadınız ve bunu hak etmiyorsunuz. Bu durumdan sorumlu olan kişi, zorbanın kendisidir.

ZORBALIK



BAŞA ÇIKMAK

SÖZLÜ OLARAK

Kelimelerinizi özenle seçin. Kelimeler, zorbalara durumla nasıl başa çıktığınız hakkında çok şey anlatır.

Şu tür kelimelerden **kaçının**:



Eleştiren:	"Yapmamalısın ... yapamazsın ... hakkın yok ..."
Talep eden:	"Yapmak zorundasın ... yapsan iyi olur ..."
Tehdit eden:	"Eğer ... yaparsan, ben de ..."
Körükleyen:	"Sen kimsin ki (!!*) kendini ne sanıyorsun?"
Boyun eğen:	"Üzgünüm ... öyle demek istemedim ..."
Yanıltan:	"Emin değilim ... hatırlamıyorum ..."

Şu tür kelimeleri **kullanın**:



Pozitif ve net:	"Evet, yaptım. Doğru olduğunu düşünüyorum."
Kendinden emin:	"Niyetim şu..."
Doğrudan:	"Neden ... yapıyorsun?"
Cesur:	"Ne kadar tehdit edersen et ..."



BAŞA ÇIKMAK

FİZİKSEL OLARAK

- Doğrudan göz teması kurun
- Açık beden dili kullanın - yumruklar, kolları bağlama veya sinirli hareketler olmamalı
- Dik ve kararlı durun - sinmeyin veya irkilmeyin
- Uzaklaşıp masanıza geri dönün, odadan çıkın
- Fiziksel mesafenizi koruyun
- Zorbanın davranışlarını taklit etmeyin veya yansıtmayın (zorbanın yapmanızı istediği şey budur)



ZORBALIK

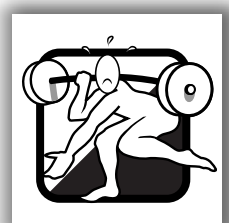


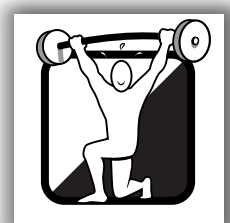
BAŞA ÇIKMAK

HAREKETLERİNİZLE

- Kanıt toplamaya başlayın - tarihleri, saatleri, yerleri, olayları kaydedin
- Güvendiğiniz, zorbanın üstü olan birini bulup durumu paylaşın
- Zorbayla yüzleşin, net ve duygu katmadan durumu ifade edin
- Artan tehditlere karşı kararlı durun (zorba kontrolü ele geçirmek için tehditleri artıracaktır)
- Hareket planınızı belirtin ancak karşı tehditler savurmayın
- Planladığınız eylemi gerçekleştirin

En kötü durumda başka bir iş arayın.
Hiçbir şey yapmamak sizi zorbalığa ortak eder.





MAĞDURLAR ve AŞIRI HEVESLİLER

MAĞDURLAR



İş yerinde mağduru oynamak bencilce bir davranıştır. Böyle davranan kişiler (genellikle kadınlar, özellikle düşük ücretli, düşük düzeyde işlerde çalışan kadınlar) sandıklarından çok daha zekidir.

Mağdurların:

- Kendilerine güvenleri yoktur, düşük öz saygıya sahiplerdir ve yeteneklerini ve değerlerini zayıf şekilde kavrarlar
- Zayıf iletişim becerilerine sahiplerdir, sosyal olarak kaynaşmakta zorluk çekerler ve ihtiyaçlarını kendinden emin şekilde ifade edemezler
- Kendilerini yapmadıkları şeyler için özür dilerken bulurlar
- Başkalarına minnettarlık göstermeyi zorunluluk olarak görürler
- İnsanların kendilerine acımalarını isterler

Davranışları, diğer insanların onlara karşı olumsuz hisler beslemesine yol açar. Bu durum, mağdurun kendi öz değer algısını pekiştirir ve döngü asla kırılmaz.



MAĞDURLAR

İNSANLAR NEDEN MAĞDURU OYNARLAR?

- İş arkadaşlarından ve yöneticilerden sempati, ilgi ve övgü almak için
- Beğenilme, kabul edilme ve memnun etme ihtiyacından dolayı
- Bağımlılık sebebiyle
- Başkaları üzerinde kontrol sahibi olmak için
- Şikâyet edecek bir şeylere sahip olmak için
- Yetersizlik hissine karşı bilinçaltının verdiği bir tepki olarak

Mağdur rolü, başkalarının suçluluk duygularını tetikleyerek, yani onların da kötü hissetmelerine sebep olarak onları cezalandırmanın bir yoludur.



MAĞDURLAR

MAĞDURLUK HANGİ BİÇİMLERE BÜRÜNEBİLİR?

Mağdurların davranışları pasiftir.

Sözlü

- "Sanırım ben yapmak zorunda kalacağım."
- "Elimden gelenin en iyisini yaptım."
- "Beceriksizim."
- "Başka seçeneğim yok."
- "Asla öğrenemeyeceğim."

Sözsüz

- İç çekme, gözyaşı dökme, düşük yüz ifadesi, düşük ses tonu, kambur omuzlar, kıpırdanma, elleri ovuşturma, yüzü kapatma, titreyen dudak, yere bakma, katılmayı/yemek yemeyi reddetme, bir dizi fiziksel şikâyet
- Şaşkın ve büyümüş gözlerle bakma
- Aptalı oynama





MAĞDURLAR

MAĞDURLUK HANGİ BİÇİMLERE BÜRÜNEBİLİR?

Duygusal Olarak
Genellikle başkalarını suçlamaktan ziyade kendine acıma ve kendini küçümseme duygularını ifade ederler.
Mağdurlar duygularını başkalarına yansıtmak yerine içe dönerler. Ama yine de size kendinizi kötü hissettirme konusunda oldukça başarılılardır.

Eylemler
- Günler hatta haftalar süren somurtmalara kapılmak
- Aniden odadan, toplantıdan, bilgisayar başından ayrılmak
- Sessizleşmek, tartışmaya katkıda bulunmayı reddetmek
- İşe daha erken gelip daha geç çıkmak, fazladan iş almayı teklif etmek ama ağır bir iç çekişle
- Tüm eleştirilere katılmak, sorgusuz sualsiz günah keçisi rolünü üstlenmek

Mağdur bu davranışlarıyla şunu söyler: "Beni cezalandırın, üzerime yük bindirin, ben kötüyüm." Son derece yorucu bir durum.



MAĞDURLAR

NE YAPMALISINIZ?

Fark ettiğinizde, mağduriyetin başkalarını suçlu hissettirmek için tasarlanmış bilinçaltı bir oyun, bir manipülasyon biçimi olduğunu anlayın.

- Suçluluk, acıma veya sempati hissetmeyin. Mağdur ne yaptığının farkındadır.
- Tüm taleplerinizi, kararlarınızı ve emirlerinizi net ve kararlı şekilde ifade edin. Mağdura hemen o anda harekete geçme fırsatı verin.
- Duyguları sorgulamak için açık uçlu sorular kullanın, örneğin: "Sorun nedir?" "Hiçbir şey" cevabını kabul etmeyin, çünkü bu mağdura davranışına devam etme izni verir.
- Davranışa son verilmesini kararlı şekilde talep edin, örneğin: "Somurtmayı bırak."
- Mağdurlara, ruh hallerinin başkalarını veya işi etkilediğini hissettirmeyin. Bu onlara gizli bir haz verir ("Demek işe yarıyor!" diye düşüneceklerdir).
- Şunu söyleyin: "Bu durum bizimle olan geleceğinizi etkiliyor."
- Ne yaptığınızı sorgulamayın. Mağdurlar kolayca moralinizi bozabilir.
- Acıklı hikâyelere kanmayın. Mağdurların bolca cephanesi vardır.

Sert olun. Oyunlarına katılmayın.
Görmezden gelin. En nihayetinde dururlar.

AŞIRI HEVESLİLER



"Ne kadar çok çalıştığıma bakın."

Aşırı heveslilerin motivasyonları mağdurunkilere benzerdir ancak davranışları tamamen zıttır. Bu davranışlar şunları içerir:

- Diğerleri gece çıkana kadar bekleyip yoğun çalışıyormuş gibi görünmek: "Saat ona kadar çıkmam mümkün değil."
- Her zaman aşırı yük altında olmayı severmiş gibi görünmek.
- Masada rasgele yığılmış kâğıtlar, kitaplar ve dosyalar: "Hiç zaman yok ... hiç zaman yok ..."
- Gösterişli hareketler. Bolca gürültü, sırt sıvazlamalar ve telefonda yüksek sesle yapılan konuşmalar.
- Her zaman üretken olmayan çılgınca bir hareketlilik.
- Dayanıklılığını, yeteneğini, sadakatini vs. göstermek için sürekli daha fazlasını üstlenmek.



AŞIRI HEVESLİLER

SEBEPLERİ

En mantıklı açıklama terfi istemek, yani hırs olabilir. Ancak yüzeyin altına baktığınızda şunları bulursunuz:

- **Güvensizlik** Bu kişi, çocukken almadığı övgüye ve olumlu tepkilere ihtiyaç duyar.
- **Yüksek kaygı seviyesi** Göz ardı edilme, değersiz görülme, yok sayılma veya reddedilme korkusu.

Gösterişli davranışlar utangaçlığı telafi etmek ve başkalarının dikkatini çekmek için yapılırlar – başka bir manipülatif davranış biçimi.



AŞIRI HEVESLİLER

NE YAPMALISINIZ?

- Belirlenmiş hedeflerle planlı değerlendirmeler yapın.
- Çalışma yöntemlerini ve diğerleriyle ilişkilerini dikkatle izleyin.
- Konuyu ele alın: "Gergin görünüyorsunuz. Sorun nedir?"
- Sadakat ve bağlılık için övgüde bulunun ancak kalite konularında sert olun.
- Çalışma düzenini değiştirin. Her seferinde bir proje ile düzenli değerlendirmeler yapın.
- Kişinin yavaşlamasına izin verin.



MAĞDURLAR ve AŞIRI HEVESLİLER

İŞ YERİNDEKİ ETKİLERİ



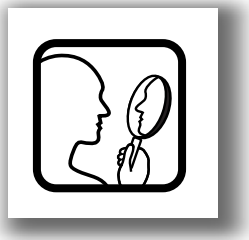
Mağdur ve aşırı hevesliler, aynı madalyonun iki yüzüdür. Her ikisi de iş yerinde olumsuz etkiler yaratır.

Mağdur:

- İnsanların ruh halini olumsuz etkiler
- Morali düşürür
- "Sempati" talep ederek zaman kaybına yol açar: "Yardım etmek için ne yapabiliriz?"
- Kötü bir ruh hali yaratır: "Allah aşkına - kendine gel"

Aşırı hevesli:

- Sinirlilik yaratır
- Güçlü tepkileri tetikler
- Başkalarında aşırı hareketlilik üretir, bu da kaliteye olan dikkatin azalmasına yol açar (herkes ayak uydurabilmeye çalışır)
- Korkulur: "Terfi almak istiyorsam burada kalmalıyım."



NARSİSTLER

NARSİST DAVRANIŞLAR



Narcissus, hatırlayacağınız üzere, bir nehirden su içmek için durdu, kendisine bakan güzel bir yansıma görüp hemen aşık oldu... kendisine!

(Yankı şanslı şekilde paçayı kurtardı.)

Şapşal çocuk yansımasını sudan çekmeye çalıştı. Sonunda imkânsızı elde edemediği için ölümüne ağladı. Tanıdık geliyor mu?

Narsistler her yerde. Hepimizde biraz narsistlik vardır, yoksa hiçbir şey başaramazdık. Ancak genellikle erkekler tarafından sergilenen bir kişilik ve davranış özelliğidir (aah!).



NARSİSTLER

KÖKENLERİ



Narsist davranışların arkasında genellikle çocuğunu şımartan bir ebeveyn bulunur. Özellikle ilk doğan oğullar tahta oturtulup korunurlar, onlara tapınılır, bu da kendine odaklanmış özellikler geliştirme tehlikesiyle karşı karşıya kalmalarına yol açar.

Narsistler zorlu hayat okuluna adım attıklarında ve mükemmel olmadıkları fark edildiğinde, kırılgan egoları kolayca parçalanır. Bu da genellikle **narsist öfkeye** yol açar (bu konudan daha sonra bahsedeceğiz).



NARSİSTLER

DAVRANIŞSAL İŞARETLER



- Önemsiz şeyler yüzünden çabuk sinirlenirler
- Kendi görüşleri dışında herhangi bir görüşü dinlemeyi reddederler
- İnatçılıkta sınır tanımazlar
- Tam bir katılık - çok şüpheci olabilirler
- Çelişkili ve karşıtlık
- Ters giden şeyler için başkalarını suçlarlar ama övgü kabul etme konusunda hızlıdırlar
- Gerçekleri çarpıtıp ikna edici olabilirler
- Bazen mantıklı şekilde konuşmak neredeyse imkânsızdır
- Gün boyu surat asıp mızmızlanacaklardır - işler istediği gibi gitmezse belki de haftalarca
- Başkalarının fikirlerine saygısızlardır - küçümsemek için alay ederler
- Az empati kurma veya merhamet hissetme yetenekleri vardır
- Tamamen kendilerine odaklanmışlardır
- Başkalarını kendi çıkarları için utanmazca kullanırlar
- Aynalarda süslenerek vakit geçirir; her zaman onay ararlar

Unutmayın, üstün dış görünüşün arkasında hayatla gerçekten başa çıkamayan korkmuş küçük bir insan vardır, sadece kendisi merkeze alındığında hayatla başa çıkabilir.

NARSİSTLER

NE YAPMALISINIZ?



Narsistler mükemmel diktatörlerdir. Bir iş verin, böylece iş gücü ofise girdiğinde diktatöre baş eğecektir.

Biraz güç verildiğinde genellikle çok iyi performans gösterirler çünkü bu durum egolarını besler. Eğer alacak tahsil etmeniz gerekiyorsa, kendi Narcissus'unuzu gönderin - insanları ödeme yapmak için korkutacak ya da sıkacaktır.

Şakayı bir kenara bırakırsak...



NE YAPMALISINIZ?

NASIL İLETİŞİM KURMALISINIZ?

- Konuşmayı minimumda tutun. Diliniz, duygu ve görüşten arındırılmış olmalıdır. Gerçeklere sadık kalın ve bunları, içselleştirene kadar tekrarlayın.
- Gerektiği kadar "hayır" deyin.
- Yanıldıklarında söyleyin.
- İletişim tekniklerini taklit etmeyin - küçümseme, alay, iğneleme, bağırıp çağırma veya kendinizi kaybetme olmamalı.
- Aşırı ilgi göstermeyin veya pohpohlamayın. Narsistler iltifatlarla beslenir ve izleyici kitlesine karşı oynamayı severler. Uzak durup kayıtsız kalın.
- Vücut dilinize dikkat edin - öfke, saldırganlık ve hayal kırıklığının belirgin işaretleri fark edilecektir. Anlaşılmaz bir yüz ifadesi takının.



MANİPÜLASYON ve ZİHİN OYUNLARINDAN KAÇINMA

Narsistler zihin oyunları oynamayı severler. Gerçekleri çarpıtıp suçu başkalarına atarlar ve aşırı güvenle ifade edilen en garip mantıklı açıklamaları üretirler!

- Durumunuzu açıklayıp uzaklaşın.
- Zihinsel savunmanızı indirin (delirmiyorsunuz – size böyle düşündürmek istiyorlar!).
- Şantaja veya tehditlere izin vermeyin. Eğer CEO'ya gitmek istiyorlarsa, "Tamam" deyin.
- Gerekli olduğunda tüm resmi yapıları kullanın ama onların sisteme karşı çıkmalarına hazır olun.
- Narsistinizi dev bir bebek bezi içinde hayal edin. Durumu iyileştirmeyebilir ama kişinin gözlerini oyma isteğinizi engelleyecektir!



PRATİKTE NARSİSTLİK

BİRİNCİ ÖRNEK

Örnek 1

Susie'nin yaklaşan düğününü kutlamak için bir personel yemeği düzenlediniz. "Narcissus" geç gelir (bilinçli olarak), herkese meydan okuyan bakışlar atar, dikkatle düzenlenmiş saçlarını tarağıyla düzeltir, kravatını düzeltir ve herkesin ayağa kalkıp "Gerçekten seni çok merak ettik" demesini bekler.

Demeyin. Sandalyeyi gösterip sohbetinize devam edin. ''Narcissus" gösteriyi alaycı bir yorumla çalmaya çalışacaktır. Görmezden gelin. Eğer demek istediklerinizi anlamazlarsa, kişiye büyümesini söyleyin.

Bu davranışla başa çıkmanın kibar ya da taktiksel bir yolu yoktur. Narsistler o kadar inatçıdırlar ki sadece kendi seslerini duyarlar.

PRATİKTE NARSİSTLİK

İKİNCİ ÖRNEK



Örnek 2

Sadık eski arabanızı park ediyorsunuz ve ''Narcissus'' üstü açık bir Porsche ile gelip ''Engelli'' olarak işaretlenmiş yere park ediyor. Arabanın içinden yüksek sesle müzik geliyor ve sürücü yalnızca telefonunu açmak için müziği kısıyor.

Kısa süre sonra iki engelli ziyaretçiniz gelecek. Porsche yolunuzu kapatıyor. Ne yaparsınız?

Cevap: ''Narcissus''u güvenliğe bildirip hiçbir yorum yapmazsınız.

NARSİST ÖFKE

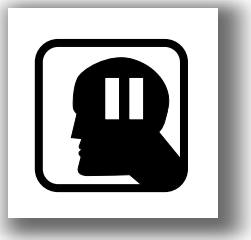


Narsist öfke, olağanüstü boyutlarda sinir halidir ve genellikle kapı çarpma, bardak fırlatma, çöp kutusuna tekme atma, personele bağırma ve genel müdüre işi bırakmasını söylemeyi içerir (tabii ''Narcissus" genel müdür değilse).

Öfkenin şiddeti yıkıcıdır, sürekli devam eder ve kontrolden çıkmıştır - tıpkı son çikolatalı bisküviyi alamayan küçük bir çocuk gibi.

Gözlerinizi devirip uzaklaşın. Bazen biraz küçük düşürme işe yarar.





PASİF-AGRESİFLER

PASİF-AGRESİFLER

TANIMI

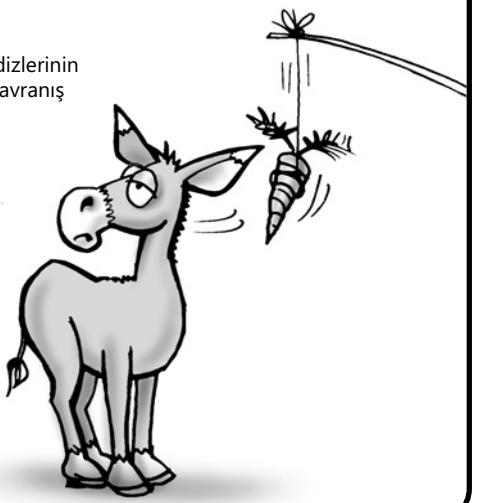
Bu, bazı insanların patronları ve hatta şirketleri dizlerinin üstüne çökertmek için kullandığı çok etkili bir davranış biçimidir.

Nasıl başarırlar?

Düpedüz **hiçbir şey** yapmayarak - etkili ama son derece verimsiz bir yöntemle.

Pasif-agresif tipler, aşırı güçlü bir silaha sahip olmalarına rağmen sonunda kendi ayaklarına ateş etmiş olurlar.

Sabotajcılardır, başta fark edilmeleri zordur ve çok tehlikeli olabilirler.



PASİF-AGRESİFLER

BU DAVRANIŞIN KÖKENLERİ



Bir dahaki sefere yerel süpermarketinize uğradığınızda, cips ve şekerleme reyonunda kaç tane çocuğun oturup bir adım daha atmayı reddettiğini izleyin. Anne-baba yalvarır, rica eder, rüşvet teklif eder ve tehdit eder ancak çocuk yerinden kalkmaz.

Bu pasif-agresif davranışın oluşmaya başladığı andır. Çocuk, hiçbir şey yapmayarak bile anne ve babasını her şeyi yapmaya razı olacak hale sokabileceğini öğrenir.

Anne-baba ne yapmalı?

Yürümeye başlayın. El sallayıp "bay bay" deyip bekleyin. Çığlıklar daha da yükselir ancak çocuk kalkar, bağırır ve isteksizce hareket eder.

PASİF-AGRESİFLER

NEDEN ve NASIL?

İnsanlar neden böyle davranışlarda bulunur:

- Açıkça ifade edilemeyen bir öfkeyi gizler
- ''Hayır'' demeyi öğrenemeden yetiştirilmiştir
- Bilinçaltında başarısız olma ve cezalandırılma arzusu vardır
- Doğuştan gelen bir tembellik
- Sorun yaratma ve isyan etme isteği, ancak aktif olarak değil
- Dolaylı bir kontrol biçimi elde etmek için



Nasıl davranırlar:

- İşleri ertelerler
- Geç gelirler
- İşbirliğini reddederler
- Eşyalarını kaybederler
- İşlerine geldiği zaman unuturlar
- Yetersiz performans sergilerler
- Anlamıyormuş gibi yaparlar
- Randevuları kaçırırlar
- Toplantılarda sessiz kalırlar – fikirlerini asla belli etmezler
- Tarafsız kalırlar

PASİF-AGRESİFLER

SÖZLÜ İPUÇLARI



- Belirsiz ifadeler: "Belki", ''Düşünmem gerek".
- Konuşmayı kesen ifadeler: ''Aferin sana"; "Sana ne".
- Dolambaçlı dil:
  ''Toplantı hakkında bilgim yoktu."
  "Ajandana yazmıştın."
  ''Hangi ajanda?"
  ''Günlük ajandan."
  ''Toplantıları o ajandaya yazmıyorum."
  ''Evet, yazıyorsun. Onun için tutuyorsun."
  "Kimse bana söylemedi."
  ''Rrrrrr ..."
- Homurtular
- Hiçbir iletişim kurmamak

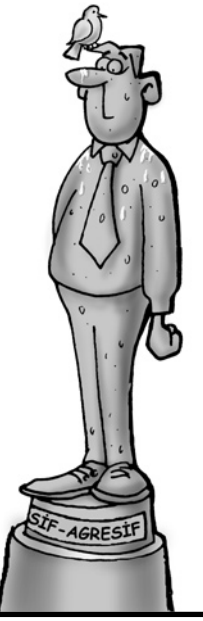
PASİF-AGRESİFLER

SÖZSÜZ İPUÇLARI

- Göz teması yok ya da çok az var. Küstahça karşıya bakabilir.
- Kafası eğik - okumakla, karalamakla ya da bir şeylerle oynamakla meşgul.
- Sabit, katı bir ifadesi var.
- Sert bir vücut duruşu var.
- Neredeyse hiç hareket yok.

Büyük ipucu:

- Alaycı küçük gülücükler.



PASİF-AGRESİFLER

BAŞA ÇIKMAK



Pasif-agresiflerle başa çıkmak çok zordur. İçten içe öfkeyle kaynarlar, büyük bir hayal kırıklığı yaşarlar ve özellikle otoriteyle uğraşırken ciddi kin taşırlar.

Yüzeyde sessiz, mütevazı tipler gibi görünürler ve kolayca tehdit oluşturmadıkları sanılabilir.

Siz onlarla ne kadar aktif ve enerjik olursanız, onlar o kadar inatçı hale gelir.

En iyi tavsiye uzaklaşmaktır. **Uzaklaşmak** oyunlarını **sona erdirir**.

PASİF-AGRESİFLER

DAHA PRATİK ÇÖZÜMLER

"Evet" dediklerinde gerçekten kastettiklerini varsaymayın.

- Ne yapılmasını istediğinizi ve nedenini net şekilde açıklayın
- Taahhüt alana kadar tekrar edin
- Gerekirse yazılı anlaşma alın
- Teslim tarih belirleyin
- İlerleme kaydedilmesine dikkat edin
- Görevin yerine getirilmemesinin sonucunu vurgulayın
- ''Cezaları" uygulayın



PASİF-AGRESİFLER

KENDİ SİLAHLARIYLA VURUN



- Ödemelerini geç yapın
- Bir randevunuza **geç kalın**
- İşbirliğini reddedin
- Yanlış anlıyormuş gibi yapın
- Onların istediği bir şeyi ‘‘uygun şekilde” unutun

Sonra onlara nasıl **hissettiklerini** sorun.

Eğer önemli bir projede yer alıyorsanız ve sizinle çalışan pasif-agresif biri varsa, ancak hiçbir ilerleme kaydedemiyorsanız, o kişiyi **projeden çıkarın**.

SON SÖZ



Pasif-agresif insanlar hem sinir bozucudur hem de hayal kırıklığı içindedir.

Kendilerine, onların başkalarına davrandıkları şekilde davranılmasını istemezler, ancak basılmaya hazır bekleyen kendini yok etme düğmeleri bulunur.

Bu kamikaze tiplerine yardım edebilecek tek kişiler, yine pasif-agresiflerin kendileridir.



ISRARLA HATA BULANLAR

ISRARLA HATA BULANLAR

NE YAPARSANIZ YAPIN YANLIŞ OLACAK



İş yerinde kusur arayan kişi, zorbadan yalnızca işin kalitesine saldırma eğilimi göstermesi bakımından ayırt edilir; kişilere değil.

Kusur arama, iş dünyasında pek çok kişi tarafından uygulanır. Bu durumu körükleyen unsurlar şunlardır:

- ''İşi kontrol altında" tuttuklarını gösterme ihtiyacı
- Kendi zayıflıklarını veya anlayış eksikliklerini gösterme korkusu
- Kendilerini daha iyi hissetmek için insanları bilinçaltında küçük düşürme ihtiyacı
- Mükemmellik arzuları

ISRARLA HATA BULANLAR

SÖZLÜ İPUÇLARI



Sürekli kusur arayan kişilerin kullandıkları dil, hafif yorumlardan yakıcı eleştirilere kadar uzanır.

- İnsanları hazırlıksız yakalamaya yönelik açık uçlu sorular kullanırlar:
- Belirli bir sorun hakkında net olmamakla birlikte, rahatsızlık hissi uyandıran alaycı ifadeler:
- Kusur arayan kişiler düzenli olarak "ama", "yazık" ve ''ne oluyor böyle?" gibi ifadeler kullanırlar:
- Yukarı yönlü kusur arayanlar daha az zorlayıcı bir dil seçer:

"Bu senette/teklifte sıradışı bir şey fark ettin mi?"

"Ya ben toplantıda yabancı dilde konuştum ya da sen uyuyordun?"

"Harika iş, Rodney. Ne yazık..."

"Şapşal. Bak nasıl yazmışsın..!

SÖZSÜZ İPUÇLARI



Ruh halleri beden dilini etkiler, ancak kusur arayan kişiler manipülatif olmaya çalıştıklarında durum değişir.

Beden dillerine örnekler şunlardır:

Hafif ifadeler
Baş sallama, dilini şaklatma, kalemle dişlere vurma, göz devirme, yarım gülümseme, iç çekme, kaş çatma

Orta dereceli ifadeler
Gözleri kapatma, yüz buruşturma, ani hareketler, huzursuz el hareketleri

Şiddetli ifadeler
Bir aşağı bir yukarı yürüme, kalemleri fırlatma, parmak sallama, elleri saçların arasından geçirme

ISRARLA HATA BULANLAR

DAVRANIŞ

Genellikle kusur arayan kişilerin davranışlarının net şekilde belirlenmesi zor olur çünkü diğer kişi içinde kötü bir hisle kalır ancak buna dair gerçek bir kanıt bulamaz.

Eğer "kurban" yardım ve rehberlik isterse, kusur arayan kişi şu taktikleri benimseyebilir:



- Duygusal ve fiziksel mesafe koyma - birdenbire ulaşılmaz hale gelme
- Mentorluk görevini başkasına devretme
- Aşırı ilgi gösterme
- Zorbaca davranma

ISRARLA HATA BULANLAR

TİPİK HAREKETLER



- Hedefleri değiştirir
- Daha önce söylenen her şeyi reddeder veya yeniden ifade eder
- Kötü hafıza bahanesiyle savunma yapar
- İnsanları başarısızlığa hazırlamak için ortam hazırlar
- Asla suç kabul etmez - onun yerine suçu başkalarına yükler
- Sorunlarla yüzleşmekten kaçınır
- Anında dolaysız cevap vermez
- Övgü paylaşamaz ama acilen ihtiyaç duyar
- Tamamlanmış görev ne kadar mükemmel olursa olsun, mutlaka bir yanlışlık bulur

ISRARLA HATA BULANLAR

HATA BULAN KİŞİLERLE BAŞA ÇIKMAK



Bir şirkete yeni gelen, yakın zamanda terfi eden veya eleştiriye aşırı duyarlı kişiler, kusur arayan birinin eleştirisine maruz kaldıklarında kendilerine bazı sorular sormalıdır:

- Eleştiri haklı bir eleştiri mi?
- Son bir ayda ne sıklıkla yaşandı?
- Kusur arayan kişi beni tehdit olarak mı görüyor?
- İşimi ne kadar iyi yapıyorum?

Eğer kusur arayan kişinin yorumları haklıysa, kabul edin ve bu deneyimi kişisel ve profesyonel gelişiminizin bir parçası olarak değerlendirin.

Eğer haklı değilse ve eleştiriler düzenli hale geliyorsa, harekete geçmeniz gerekir.



HATA BULAN KİŞİLERLE BAŞA ÇIKMAK

DUYGUSAL OLARAK

Mesafeli kalmak ve yaşanan şeyleri kişisel olarak algılamamak, atılacak ilk önemli adımdır.

- Akıl sağlığınızı koruyun
- Diğer insanlarla konuşun - işiniz hakkındaki düşüncelerini öğrenin
- O kişiyle gereksiz konuşmalara girmeyin
- Her gün başarılarınızı hatırlayın, başarısızlıklarınızı değil – öz saygınızı yüksek tutun
- Kendinizi savunun

ISRARLA HATA BULANLAR

HATA BULAN KİŞİLERLE BAŞA ÇIKMA

SÖZLÜ OLARAK

- Dürüst olun. Duygusal olmayan bir dil kullanın.
- Kesin, kapalı uçlu sorular sorun.
- Anlayışı kontrol etmek için ifadeleri yeniden söyleyin.
  Kusur arayan kişiye oyun oynamak yerine **gelişmek** istediğinizi gösterin.
- Konu ciddi ise, yazılı olarak belirli yönergeler/
  talimatlar isteyin.
- "Gerçekten üzgünüm; işe yaramıyorum" diyerek
  mağdur rolü yapmayın.
- Doğrudan bir yaklaşım benimseyin, "Bu sorunu gelecekte
  önlemek için eğitim ve daha fazla bilgi istiyorum."



BEDEN DİLİYLE

- Duygularınızın jestlerinizde veya yüz ifadelerinizde
  belli olmasına izin vermeyin!

YÖNETİCİLERE MESAJ



Kusur arayan kişiler en güvensiz çalışanları hedef alır. Davranışları güveni zedeler ve insanları yorarak tüketir. Bu durum bütün ekibi etkileyebilir. Bir gün biri dönüp şöyle diyebilir: "**Neden çeneni kapatmıyorsun?**" ve yönetimi sorunu çözmemekle suçlayabilir.

Bir yönetici olarak sürekli kusur arayan kişilerle başa çıkarken yapmanız gerekenler şunlardır:

- Dinleyin, gözlemleyin ve onları ortaya çıkarın
- Doğrudan yüzleşin
- Sorunlarının ne olduğunu öğrenin
- Doğrudan davranışlarını değiştirmelerini söyleyin

ISRARLA HATA BULANLAR

EĞER KENDİNİZ HATA ARAYAN BİRİYSENİZ

Kabul edin!

- Eleştiriden önce övün
- Kusur aramayın
- Besleyin, teşvik edin ve eğitim sunun
- Kendinize neden böyle yaptığınızı sorun

Kusur aramak güveni zedeler ve yıkıcıdır.



NOTLAR







İÇİNE KAPANANLAR ve ÇOK KONUŞANLAR



İÇİNE KAPANANLAR

İçine kapananlar, özellikle şu durumlarda iletişim kurmak için en sinir bozucu olan insan tipleridir:

- Bir iş yapmak için bilgi
- Açık yönlendirme
- Onay
- Müzakere
- Yardım ve tavsiye
- Görüşler
- Bir ekibin birlikte çalışıp işbirliği yapması



İÇİNE KAPANAN İNSANLARI TANIMA



- Ağzı sıkı, burun kıvrılmış yüzler. Göz teması kurmamak, içine kapanan insanlar için mükemmel bir savunmadır.
- Sessizliği sizi reddetmek için kullanırlar. Fikirleriniz ne kadar makul olursa olsun, içine kapanan insanlar sizi kişisel olarak reddederler.
- Gerçekten zorlanmadıkça sadece tek kelimelik cevaplar vermek konusunda inatçı şekilde ısrar ederler.
- Seçici dinleme - duymak istediklerini duyarlar. Bu durum, özellikle toplantılarda ve performans değerlendirmelerinde zorlayıcı olabilir.
- Beden dillerinde hiçbir belirti göstermezler.
- Duygusuzlardır.

İÇİNE KAPANAN İNSANLARI NELER TETİKLER?



- Gizlemek istedikleri bir şey (faks makinesini bozmuş ve bunu kabul etmiyor ya da yalan söylüyor)
- Utandıkları bir şey (muhasebe müdürüyle ilişkisi)
- Bir sorunu kabul edememek ya da yüzleşememek (işten çıkarılma)
- Başkasını korumak
- Acı veren bir yüzleşmeden kaçınmak
- Sizinle nasıl iletişim kuracaklarını bilmemek
- Söyledikleri her şeyin yanlış olmasından korkmak, bu yüzden hiçbir şey söylemek daha güvenli
- Özgüven eksikliği



İÇİNE KAPANAN İNSANLARIN YARATABİLECEKLERİ ZARARLAR

Az konuşan insanların ne kadar büyük zararlar verebileceğini hayal etmek zordur. Ancak içine kapanan insanlar, çalışma ortamında büyük sıkıntılar yaratabilirler:

- Katılmayı ya da karşı çıkmayı reddederek karar alma sürecinde çıkmaza yol açmak
- Rahatsız edici bir atmosfer yaratmak
- İşbirliği yapmamak
- Ekip çalışmasını katılmayarak sabote etmek
- Uzmanlıklarını paylaşmamak
- Meslektaşlarının yaşadığı hayal kırıklığı nedeniyle dolaylı olarak stres seviyelerini artırmak

İÇİNE KAPANAN İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA



Eğer sabırlı olma yeteneğine sahip değilseniz, ilk tepkiniz sinirlenmek ve bu insanları sarsana kadar sallamak olacaktır. Her şeyden önce gerekiyorsa dudaklarınızı ısırıp sakin kalın.

- Hakaret etmeyin veya aşağılamayın.
- **Açık uçlu sorular** sorun. Cevap için uzun süre beklemeye hazırlıklı olun. Soruyu tekrar edin.
- Kibar kalın.
- Yardımlarını isteyin: "Görüşlerinizi çok değerli buluyorum."
- Güçlü yanlarını kabul edin: "Bu projeye katacak çok fazla uzman bilgisine sahipsiniz."
- Gevezelik yapmayın. Ne söylemek istediğinizi planlayın ve planınıza sadık kalın.
- Tehditkâr olmayın.



İÇİNE KAPANAN İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA

- Sesinizi sakin ve düşük tutun. Bağırırsanız ya da gergin şekilde konuşursanız, içine kapanan insanlar kabuklarına daha da çekilir.
- Göz teması kurup gülümseyin. Jestleri minimumda tutun.
- Fiziksel mesafeyi koruyun. İçine kapanan insanlar kolayca tehdit altında hissedebilirler.
- Aktif dinleme ve değerlendirme jestleri kullanın (örneğin: baş sallama, çene ovuşturma ve başı yana eğme) ve kendinizi aynı seviyede konumlandırın.
- İçine kapanan insanlara fısıldamaktan veya yan bakmaktan kaçının. Şüphelerini artırır.



İÇİNE KAPANAN İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA



İçine kapanan insanların otomatik bir reddetme mekanizması vardır - dünyayı iki boyutlu, siyah-beyaz olarak algılarlar. Eğer sizin ya da işinizin bir yönünden hoşlanmazlarsa, sizi iyi yönleri göz önünde bulundurmadan reddederler. Aslında iyi yönleri göremezler.

İçine kapanan insanlar, insanlara dair görüşlerinin doğru olduğuna ve herkesin bunu paylaşması gerektiğine inanmak konusunda o kadar kibirlilerdir ki öyle olmadığını öğrenmek onları gerçekten şaşırtır.

Fikir değiştirmeye ikna **edemezsiniz** ama davranışlarının, bu katı tutumla beslenen davranışlarının sizi etkilemediğini ve sizin onlardan üstün olmadığınızı (olduklarını sandıkları şekilde) **gösterebilirsiniz**.

İÇİNE KAPANAN İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA



İçine kapanan insanlar, sessizliklerini manipülasyon ve öz korunma aracı olarak kullanırlar. İnsanların sabırlarını kaybedeceğini ve hakaret etmeye ya da bağırmaya yöneleceklerini bildikleri için, sessizlikleri haklı çıkar.

Dengelerini bozmak için şunları deneyin:

- Tepki vermemek
- Objektif kalmak - oyunlarını yok saymak
- Onlara kaliteli dikkat vermek - kendilerini oraya ait ve değerli hissettirmek
- Dostça gülümsemek
- Sizi reddetseler bile onları da dahil etmek



DURMAKSIZIN KONUŞANLAR

Spektrumun diğer ucunda ise bir türlü susamayan insanlar vardır. İşe sohbet ederek gelirler ve her fırsatta (mola sırasında, telefonda, fotokopi makinesinde, asansörde) sohbet etmeye devam ederler... sohbet... sohbet.

Ne hakkında konuşurlar? Genellikle işle ilgisi olmayan konular:

- Her şey ve hiçbir şeyden
- Herkesten
- Her şeyin ne kadar korkunç olduğundan
- Umutları ve korkularından
- İlişkiler, çocuklar, hayattan



ÇOK KONUŞAN İNSANLARIN DAVRANIŞLARINI NE TETİKLER?

Tek kelimeyle **gerginlikleri**.

İçine kapanan insanlardan farklı olarak, sohbet seven insanlar sessizliğe dayanamazlar. Sessizlik onları huzursuz eder. Konuşmada boşlukları doldurmak zorundalardır, yüksek sesle düşünmek ya da biraz gürültü yapmak gerekir. **Dikkat çekmek**, biri tarafından dinlenilmek ve övülmek isterler.

Sohbet seven insanlar yaptıkları işin iyi olduğuna, ilişkilerin uyumlu olduğuna ve kimseyi üzmediklerine dair sürekli olarak güvence almaya ihtiyaç duyarlar.

Otomatik bir bağlantı mekanizmaları vardır – açık bir ağız!





ÇOK KONUŞAN İNSANLARIN YARATABİLECEKLERİ ZARARLAR

- İş arkadaşlarını sinirlendirmek – ''Neden hiç susmuyor?''
- İş performansını düşürmek
- Dikkat ve konsantrasyonu azaltmak
- Verimliliği düşürmek
- Düzensizlik yaratmak
- Zaman çizelgelerinin kaymasına neden olmak
- Hayal kırıklığı ve öfke oluşturmak

Aslında sohbet seven insanların etkisi, içine kapanan insanların etkisine benzerdir.

ÇOK KONUŞAN İNSANLARLA BAŞA ÇIKMAK



İş ortamındaki çok konuşan insanlar enerji tüketicidir. Kendilerini insanlara sevimli gösterdiklerini düşünürler ancak aslında tam tersi oluyor. İş arkadaşları dişlerini sıkarak, onları boğma isteklerini baskılıyor.

- Kapalı sorular kullanın - ''evet/hayır'' cevapları isteyin.
- Konuya sadık kalın - ne söyleyeceğinizi planlayın.
- İhtiyacınız olanı net şekilde belirtin. Teslim tarihleri verin.
- Övün - genellikle rahatlatır
- Eğer sorun ciddi ise, içine kapanan biri ile birlikte (ayrı bir odaya) yerleştirin.



ÇOK KONUŞAN İNSANLARLA BAŞA ÇIKMAK

- Devam etmeleri için cesaret verici işaretler vermeyi durdurun - göz temasını azaltın.
- Uzaklaşın.
- Mektupları e-posta ile gönderin. Aynı yol üzerinden cevap isteyin.
- Bir şeylerle meşgul edin.
- Sorumluluk seviyelerini artırın.
- Yaptığınız işi durdurun ve yavaşça masalarına yürüyün. Bu, konuşmayı durdurmaları için bir sinyaldir.
- İlerleyişlerini düzenli olarak takip edin.
- Eğer pratikse, diğer çalışma alanlarına yönlendirin. Yeni bir şey öğrenmeye odaklanmak zihinlerini toplayabilir. Sohbet seven insanlar genellikle sıkılırlar ve ne yapacaklarını bilemezler.

Temel kural
Fazla cesaret vermeyin yoksa durmaksızın devam ederler (ünlü pil markasından daha uzun süre).



SIZLANANLAR, ŞİKÂYET EDENLER ve MIZMIZLANANLAR

SIZLANANLAR, ŞİKÂYET EDENLER ve MIZMIZLANANLAR



NASIL TANIRSINIZ?

Dünya onlarla dolu! Hava durumu, trafik, ekonomi, ofis kahvesi, iş yükü, ''finanstaki durumları" - şikâyet edecek bir şeyleri yoksa da bulurlar.

Şikâyetçilerle başa çıkmak özellikle zor değildir. Her şeye karşı olumsuz yaklaşımları, insanları aşağı çeker.

İnsanları küçültmek için cerrahi bir yaklaşım kullanarak hata bulan kişilerle, davranışlarını manipüle etmek ve sempati kazanmak için kullanan mağdur figürü arasındaki farktan ayrı olarak, mızmızlanan insanlar sadece mızmızlanmaya devam ederler... devam ederler...

Bu sadece bir alışkanlık değil - daha çok bir hastalıktır.



SIZLANANLAR

Sızlanan insanlar kendilerini durduramazlar. Çoğu zaman yaptıklarının farkında bile olmazlar. Her yerde duyarsınız: ''Neden ben/bunu yapıyorum/yapmalıyım?''

''**Niye**'' çok sızlanan bir kelimedir. Yaklaşık üç yaşındayken öğreniriz: ''Ama neden..ba..ba?''

''**Niye**'', genellikle retorik soru olarak kullanılır - yani cevap vermeyin!

Yüz ifadeleri oldukça belirgindir: kısılmış gözler, büzüşmüş bir ağız, eşlik eden el hareketleri - hoş bir görüntü değil.





SIZLANAN İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA

Sızlanan insanlar gerçekten sinirlerinizi bozabilir! O yüzden onlarla sakin, soğukkanlı bir ses tonuyla konuşun. Muhtemelen özür dilerler ve sonra sizin ruh haliniz hakkında birine şikâyet ederler.

- Sinirlenmeyin - bu onları daha da kötüleştirir.
- Sempati hissetmeyin - teşvik eder.
- Tarafsız kalın.
- Eğer diğer çalışanlar etkileniyorsa, sızlanan kişiyi bir kenara çekin ve doğrudan sorular sorun, iyi göz teması kurarak:

  ''İnsanlar sızlanmanızdan bıktı. Sorun nedir?"
  ''Projeyi bitirdiniz mi?"
  ''İşe saat kaçta geldiniz?"
  "İstediğim gibi muhasebe departmanını aradınız mı?"

Bunlar odaklanmalarına yardımcı olmalıdır.



SIZLANAN İNSANLARIN DAVRANIŞLARININ KÖKENİ

Çocukken dikkat eksikliği, sızlanan insan davranışının yaygın nedenidir. Kimse doğru düzgün dinlemedi ya da çocuk belki sıkça "Evet, tatlım, çok güzel, şimdi git" gibi sıradan şekilde reddedildi. Sızlanmak, bir tür kendini hipnoz etme yöntemi olabilir - otomatik pilota alınmış şekilde başlatılan iyi ezberlenmiş bir konuşma. Bir ismin veya belirli bir konunun bahsedilmesi, sızlananan kişiyi harekete geçirebilir.

Muhtemelen, kişiye defalarca susması gerektiği söylendiği için, bu uyarı etkisini kaybetmiştir.

Genel olarak sızlanan insanlar; boş, huzursuz ve sıkılmış hisseden insanlardır - asla tatmin veya mutlu olmayanlar. Hayattaki iyi şeylerin mutlaka bir kusuru olmalıdır.

SIZLANMAK HANGİ BİÇİMLERE BÜRÜNEBİLİR?



- Suçlama, ithamlar
- Masumiyet iddiaları
- Haksızlık önerileri
- Yenilgiye uğrama: ''Yapılamaz''
- Karamsarlık: ''Ne bekliyorsunuz ki?''
- Savunmacı yaklaşım: ''Ben olamam''
- Sorumluluğu başkasına yıkma
- Saf olumsuz enerji



ŞİKÂYET EDEN İNSANLAR

Şikâyet etmek, sızlanmaya göre daha doğrudandır ve başa çıkması daha kolay olmalıdır.

- **Samimi şekilde şikâyet eden insanların** çok yardımları dokunabilir. Değişim ve iyileştirme isterler ve genellikle öneride bulunmaya hazırdırlar.
- **Saldırgan şekilde şikâyet eden insanlar**, güçlü duygularının arkasına saklanır ve kendilerine saldırılmadan önce saldırırlar.
- **Pasif şekilde şikâyet eden insanlar**, kötü bir durumun kontrolden çıkmasına izin verirler, sonra yorum yaparlar.
- **Yapıcı şekilde şikâyet eden insanlar**, gereksiz olduğunda bile her zaman hata ararlar.



ŞİKÂYET EDEN İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA

- Söylediklerine kulak verin
- Ortak anlayışı sağlamak için geribildirimde bulunun ve söylediklerini tekrar edin
- Saçmalıkları süzerek gerçeklere ulaşın
- Topu sahalarına atın: ''Ne öneriyorsunuz?" "Hangi eylemi destekliyorsunuz?"
- Somut bir çözüm üzerinde çalışmalarını söyleyin
- Sorunu sadece kendi açılarından değil, **her** açıdan incelemelerini sağlayın
- **Gerçekçi** bir çözüm üzerinde anlaşın

Önemli

- Sorunlarına karşı açık olduğunuzu gösterin
- Suçlandığınızda bile mesafeli ve sakin kalın
- Kendi sorunlarından sorumlu olma gücü verin ya da cesaretlendirin





MIZMIZLANAN İNSANLAR

Mızmızlanan insanlar, sızlanan insanlardan daha sinir bozucudur çünkü acıklı, tiz bir ses tonları vardır. Bu hareket dikkat çekmek veya ''Çaresizim'' pozisyonu sunmak için sıklıkla kullanılan çok çocukça bir davranıştır. Yeni şeyleri denemeyi reddettikleri için çok zorlayıcı olabilirler.

Ne yapılmalı?

- Çok sert davranmayın yoksa ağlarlar!
- Net ve kararlı talimatlar verin.
- Surat asmalarını, acı dolu ifadelerini ve homurdanmalarını görmezden gelin.

Bazen onları kızdırmak, olumsuz düşünce döngüsünü kırmaya yardımcı olabilir.

NOTLAR





GÜÇ DELİLERİ, KONTROL TAKINTILILAR ve DİKTATÖRLER



PROFİL

Bu karakterlerin davranışları, derece ve biçim açısından farklılık gösterse de çok benzerdir ve aynı nihai amacı paylaşır: Çevrelerindeki başka insanların pahasına, kendileriyle ilgili kişilerin güvenliğini sağlamak.

Bu insanlar sadece büyük şirketlerin başında bulunmaz! Ofis yöneticileri, IT ''tamircileri'' ve hatta çay-kahveden sorumlu kişi bile alan iddiaları gösterebilir.

Spektrumun uç noktasında, ara sıra ''sosyopat" kişiler ile karşılaşabilirsiniz - balta sallayan canavarlar değil, başkalarına karşı çok az vicdani duygusu olan kişiler. Davranışları gerçekten iğrençtir.

Etkilemek için yapabileceğiniz çok şey yoktur.

GÜÇ DELİLERİ, KONTROL TAKINTILILAR ve DİKTATÖRLER

DAVRANIŞLARINI NE TETİKLER?



Güç delileri, kontrol takıntılılar ve diktatörlerin davranışsal tetikleyicileri, birçok kişi için acı verici bir yolculuğu temsil eder: Kontrol kaybı, başa çıkamama, ihanet ve geçmiş hayatta yapılan hatalar, kontrol kaybetme **korkusunu** tetiklemiş olabilir.

Kontrolcüler bunu telafi etmek için aşırılaşır, potansiyel tehditleri korkutmak için yüksek sesle bağırır ve kendilerini korumak için imparatorluk kurma ihtiyacıyla beslenirler.

Dikkatlice gözlemlerseniz paranoyak davranışlar fark edeceksiniz.



GÜÇ DELİLERİ, KONTROL TAKINTILILAR ve DİKTATÖRLER

DAVRANIŞLARINI TANIMA



- Tüm seviyelerde kontrol ihtiyacı - şirket hesaplarının nasıl hazırlandığından, çayın nasıl yapıldığına kadar
- Paylaşmaya karşı büyük isteksizlik
- Gizlilik
- Talep edildiğinde bile erişim sağlamama (anahtarlar, şifreler, operasyonel talimatlar vb.)
- Soru sormayı engellemek için sözlü kuvvet kullanımı (emirler/istismar)
- Pozisyonu korumak için tehdit kullanma (''Buraya giren herkes ...")
- Çok az katılım, işbirliği, müzakere veya mantıklı tartışma
- Alan oluşturmak için başkalarını zayıflatma (bugün fotokopi makinesi, yarın yönetim kurulu odası)
- Çok az sosyalleşme - ofis partilerinde, doğru kişilerle konuşmak dışında nadiren görülür
- Tamamen kendine odaklanma



SÜREKLİ KONTROLDE KALMA İSTEĞİ

Şunları yapan insanlara dikkat edin:

- Son derece uzun saatler çalışıp, güçlü kişilerle düzenli iletişimde olanlar
- Kendilerini birkaç sadık "evet" insanıyla çevreleyenler
- Herkesten farklı bir niyet için çalışıyor gibi görünenler
- Yapıyı yeniden düzenlemek, küçültmek, birleşmek, satın almak, geliştirmek ve sonra **atmak** için acımasız taktikler kullananlar
- Dinlemezler, akışa karşı konuşurlar ve zorba benzeri taktikler kullanırlar
- Aşırı pasif-agresif olanlar - bu davranış çok kontrolcü bir tavırdır

GÜÇ DELİLERİ, KONTROL TAKINTILILAR ve DİKTATÖRLER

İŞ YERİNDEKİ ETKİLERİ



- Güvensizlik ve korku atmosferi oluşturabilirler
- İnsanlar, ''güçlü olan''ı alt etmeye çalışırken işlerine odaklanmakta zorlanırlar
- Komplo planları düzenlenir
- Moraller düşer - insanlar memnuniyetsiz olur
- İş güvenliği ile ilgili kaygılar artar - deneyimli iş gücü yavaşça kaybedilir
- Yöneticiler ile iş gücü arasındaki ciddi bölünmeler yoğunlaşır



BAŞA ÇIKMA

Güç sarhoşlarının **güven** sorunları vardır.

Zorbalık yapan insanlar, bireyleri gerçek kişisel kazanç elde etme konusunda korkutmak ve sinirlerini bozmak için ''doğal hedef'' olarak görürken, kontrolcüler, insanları kendi kişisel ilerleme ve başarılarına engel olarak görürler. Konuşmalara ve makul önerilere şüpheyle yaklaşırlar ve hâkimiyet kurmayı, emir vermeyi ve gerekirse korkutmayı tercih ederler. Herhangi bir uzlaşma belirtisi dengelerini kaybetmelerine neden olur.

Onlar için veya onlarla çalışıyorsanız:

- ''**Hayır**'' deyin, nedenlerini belirterek reddedin. Korkutulmaya karşı direnin. Bu, istediklerini elde etmeye alışkın insanlar için yeni bir deneyim olacaktır.
- İşlerini engellemeye çalışmadığınızı gösterin.
- **Açık** ve nazik olun ancak mesafeyi koruyun.
- Eleştiriden kaçının, gerekli olduğunda destek verin. İltifat edin (inanmayacaklar ama denemeye değer).
- Meydan okumayın - kendi işinize odaklanın.
- Durum fazla zorsa, üst otoriteye başvurun.
- Kendinize iyi bakın. Bu insanlarla çalışmak zihinsel ve duygusal olarak yorucudur.



KONTROL TAKINTILILARINI YÖNETME

Mülakat aşamasında dikkatli olun. Hırslarını dinleyip şirketi nasıl dönüştürmek istediklerini öğrenin. İçlerinde patlayıp dışarı çıkmayı bekleyen güç delisi bir yönetici mi var?

- Çok net sınırlar çizin. Sorumluluklarının **burada** bittiğini açıkça belirtin.
- Dikkatli şekilde **güç verin**. Faaliyetler üzerinde dikkatli kontrol sağlayın.
- Talimatlar konusunda net olun - yanlış yorumlanamayacak şekilde yazılı olarak verin. Gerekirse tanıklar bulundurun.
- İlerlemeyi netleştirmek için performans değerlendirmelerini düzenli olarak kullanın.
- Diğer meslektaşlarını dinleyin - erken uyarı işaretlerini fark edin.
- Davranış gerçekten sorun haline gelirse yeniden yapılandırmaya gidin.





ZULMEDENLER, KURBANLAR ve KURTARICILAR

ZULMEDENLER, KURBANLAR ve KURTARICILAR

BİLİNÇALTI DAVRANIŞ MOTİFLERİ

Son olarak, daha karmaşık bir konu – kişiler arası ilişkilerdeki bilinçaltı davranış kalıpları.

Yalnızca iş yerinde değil evde, sosyal ortamlarda ve günlük etkileşimlerde de alfa köpek (zulmedici) ve mazlum (kurban) rollerinin oynandığı görülebilir.

Her iki rol oyuncusu da başkalarını manipüle eder ve her ikisi de kontrol sağlamaya çalışır.



ZULMEDEN İNSANLAR



Bu rolü benimseyen kişiler, başkalarının davranışlarına keskin sınırlar koyup kuralları acımasızca uygularlar.

Zulmeden insanlar kurbanlarını kötü/suçlu hissettirmeye, eylemlerini gerekçelendirmeye zorlamaya ve belirli şekilde tepki vermeleri için kışkırtmaya çalışırlar.

Zulmeden insanlar her zaman haklı olduklarını, her zaman haklı rolünü oynadıklarını, çok otoriter olduklarını ve zorba taktikler kullandıklarını (örneğin: tehditler) düşünürler.

Eğer kendinizi zulme uğruyor gibi hissediyorsanız, **kurban rolünü oynamayın**! Zulmeden insanlarla, zorbalara nasıl yaklaşılırsa öyle başa çıkın.

Bu hareket oyunlarını durdurur.



KURBANLAR

Bu rol aynı zamanda manipüle etmek için oynanır. Kurbanlar zayıf konumda olduklarını iddia etseler de aslında zulmeden insanlardan daha güçlülerdir. Güçleri; kurnazlıklarında, savunmalarında, mızmızlanmalarında ve aşırı özür dilemelerindedir.

''Gerçekten uğraştım.'' ''Hiçbir şey beceremiyorum.'' Kurbanlar sıklıkla, durumlarını pekiştirmek için kendilerine zulmedecek birini ararlar. Birçok kişi, çocukluktan itibaren istediklerini elde edebilmek için kurban rolünü oynamayı öğrenmiştir.

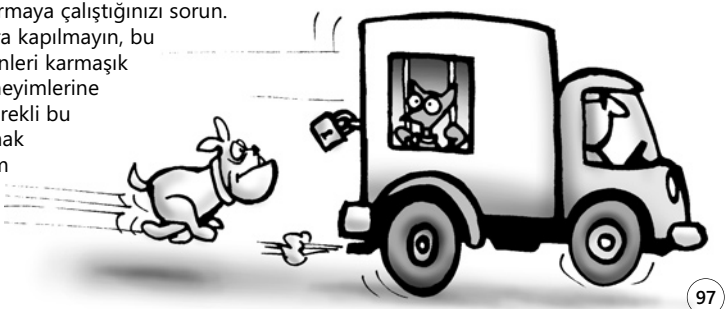
''Bana böyle yaptılar'' diyebilmek, onların gözünde kazanan konumda olmaktır. Kurbanlar suçsuz ve çaresiz olmak isterler. Zulmeden ve kurban rolleri birbirinin yerine geçebilir. Kurbanlar sıkça başkalarına zulmederler. Aşırı kurban davranışları paranoyaya yol açabilir.

KURTARICILAR

Kurtarıcılar kurbanları, zulmeden insanlardan kurtarmaya çalışıp sonunda kendileri de tekmelenirler:

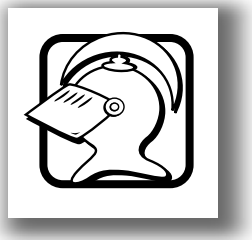
''Sadece yardımcı olmaya çalışıyordum," diye bağırırlar.

Eğer kendinizi kurtarıcı rolünde buluyorsanız kendinize ne başarmaya çalıştığınızı sorun. Psikolojik kavgalara kapılmayın, bu davranışların kökenleri karmaşık olup çocukluk deneyimlerine dayanmaktadır. Sürekli bu tür oyunlar oynamak profesyonel yardım gerektirir.



NOTLAR





SORUNLU DAVRANIŞLARI YÖNETME



KARNINIZI KORUYUN

Bu cep kitabında, karşılaştığınız zorlu davranışlarla başa çıkarken benimseyebileceğiniz birkaç teknik keşfettik. Ancak kendinizi hazırlamanın en iyi yolu, zırhınızı çıkarmak, delikleri kontrol etmek, parlatmak ve karın çevresine sıkıca bağlamaktır.

Neden karın? Çünkü kötü hisler ve tepkiler burada depolanır. Bir tartışma yaşadığınızda ya da zor bir patronla karşılaşmanız gerektiğinde tuvalete koşmaz mısınız?

KENDİNİZE İNANIN

Kötü muamele görmek, reddedilmek veya zorbalığa uğramak, hassas kişilerin bu davranışları hak ettiklerini düşünmelerine yol açabilir. Sonra buna inanmaya başlarlar ve nihayetinde buna göre davranmaya başlarlar.

''Tembelsin'' denildikçe tembel olmaya başlarsınız.

Kendiniz ve durum hakkında olumlu düşünün. İşler çözüleceğine inanırsanız çözülebilir. Zor kişi hakkında olumlu düşünün - zor olabilir ama kendi karşıt duygularınızın birikmesini engellemeye yardımcı olur.





KENDİNİZİ DUYARSIZLAŞTIRIN ve YENİDEN PROGRAMLAYIN

- Hakaret içeren yorumları görmezden gelin. Ne kadar can acıtsalar da sonuçta hepsi sadece birer kelimedir.
- Sakin kalın ve "rakiplerinizin" tepki verdiğinizi görmelerine izin vermeyin (duygularınızla sonra başa çıkın).
- Otomatik olumsuz duygusal tepkinizi, olumlu bir tepkiye (eğer yapabiliyorsanız, mizah yoluyla) dönüştürün.

Örnek 1

Tetikleyici:	"Anlayamıyorsan gerçekten aptal olmalısın."
Eski tepki:	"Ne cüretle..."
Yeni tepki:	Kahkaha.

AHLAKSIZCA SÖZLÜ HAKARET



Bazı insanlar gerçekten ahlaksız konulara başvurabilir. Zekânıza, akıl sağlığınıza, ırkınıza, cinsiyetinize, dış görünüşünüze ve anlayışınıza saldırırlar. Zaafınızı ortaya çıkarıp sözlü hançerlerini oraya saplarlar.

Olumsuz tetikleyici kelimeler, mantıklı beynimiz bize aksi söylemiş olsa da öz saygıyı ve kişisel imajı tehdit eder.

Kelime ve duygular arasında, çocukluğumuza kadar uzanan bağlantıları kurarız. Çocukken tembel, işe yaramaz ve boş biri olarak mı anıldınız? Eğer öyleyse, bugün biri "tellerinize dokunduğunda" tepki vermenizin nedeni budur.

TETİKLEYİCİLERİNİZİN FARKINDA OLUN



Hepimizin tetikleyen şeyler vardır - kelimeler, ifadeler, bir bakış - **patlama düğmesine** basarlar.

Eğer gözlerimden kıvılcımlar çıkmasını istiyorsanız, bana sadece **aptal** demeniz yeterli olur.

Ana göreviniz:

Kendinize sorun: "Beni en çok ne incitir? Neden?

Nasıl tepki veriyorum?"

Tetikleyicilerinizi tanıyıp bertaraf etmeye çalışın.



KENDİNİZİ SOYUTLAYIN



- Olumsuz enerjinin düşüncelerinizden, duygularınızdan ve eylemlerinizden akışını kesip kendinizi durumdan soyutlayın.
- Kapanış sürecine başlayın.
- Duygularınızı bertaraf edin.
- Klinik bir yaklaşım benimseyin.
- Durumu, geçmiş bir olayın acılı hatırlatıcısı olarak değil şu anki haliyle ele alın.
- Diğer kişiyi çıplak, bir ağaca ters asılmış veya karınca gibi küçük ve zararsız hayal edin; bu hareket psikolojik güçlerini algılayışınızı değiştirmeye yardımcı olabilir.
- Her şeyden önce memnun bir ruh haliyle soyutlanın. Zorlayıcı davranışları yönetilebilir hale getirmenin en iyi yolu mizahın gücüdür.

Yazar hakkında



Angelena Boden BA, M.Soc.Sc., PGCE
Angelena; müşteri hizmetleri, dil-kültür ve insan davranışı konularında serbest çalışan bir eğitmendir. Bu onun üçüncü cep kitabıdır ve günümüz iş dünyasında çok ihtiyaç duyulan bir kitap olduğuna inanmaktadır.
Angelena ilk elden deneyimleriyle yazmaktadır ve zorlu davranışların (insanları davranışlarından ayırmayı tercih eder) özgüven, güven ve moral üzerindeki zararlarını çok iyi bilmektedir.
Bir dizi günlük seminer programı düzenlemektedir - zor insanlar ile nasıl başa çıkılır; krizle başa çıkma; zor durumlar için gelişmiş iletişim - ve sektöre özel bir dizi kişiye özel kurs sunmaktadır.

İletişim
Angelena ile iletişime geçmek için:
63 Bunbury Road, Northfield,Birmingham B31 2DS
E-posta: peoplecomefirst@hotmail.com