

İNSAN İLİŞKİLERİ



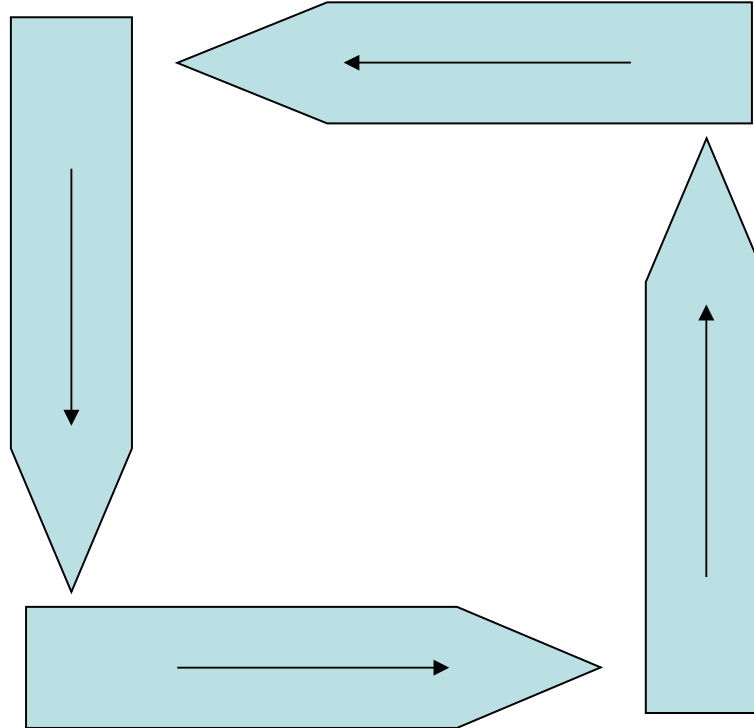
Dr. Osman YARALIOĞLU

www.yankidan.com

İNSAN İLİŞKİLERİ



İLİŞKİLERDE ORTAYA KOYDUĞUMUZ APTALLIĞIMIZIN KANITIDIR (BU NE?)



SİCİLYA EYLEMSİZLİĞİ

- Trafik ışıklarındaki arıza nedeniyle aynı anda kavşağa giren dört araba
- Her bir arabanın ilerleyişi diğer bir araba tarafından engellenmiştir
- Aptallığı ortadan kaldırmak oldukça kolaydır

KARİKATÜRDE GÖZLENEN APTALLIĞIN KENDİMİZE YANSIYAN SONUÇLARINI HEMEN HİÇ DÜŞÜNÜMÜYORUZ

NEDEN?

- Sinirleniyoruz, kızıyoruz.
- Kaygılanıyoruz.
- Açık davranmaktan korkuyoruz.
- Gereksiz ayrıntılarda boğuluyoruz.

SİNİRLENİNCE

- Mantık susuyor
- Yanlış kararlar alıyoruz
- Sonra pişman olup “Ah keşke” diyoruz
- Geriye dönüp hatayı düzeltemiyoruz

İÇİMİZDEN BİR SES

“Haksızsın!” diye çığlık çığlığa bağıırıyor.
Bu da beynimizi kemiriyor

GÜCÜ GÜCÜ YETENE

- Aslında sinirlilik yok, gücü gücü yetene var
- Herhangi bir davranışı gücümüzün

yeteceği bir kişi gösterdiğinde
olup gürlüyoruz.



- Gücümüzün yetemeyeceğini

anladığımızda



'leşiyoruz.

1980 YILINDAN BUGÜNE

- 94,000 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı, ilişkinin bir şekilde bozulması sonucu, öldürüldü(32,000 kadın, 62,000 erkek)
- Trafik kazalarında 110,000 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı yaşamını yitirdi (500,000 kişi de yaralandı,sakat kaldı)
- Terör nedeniyle 43,5000 Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı aramızdan ayrıldı

SÖZÜN ÖZÜ

***“Körler çarşısında ayna
satma,
sağırlar çarşısında gazel
atma”***

BİR KEZ DAHA SÖZÜN ÖZÜ

***“ne konuşursun ince
ince köre,
konuş insanlara
akıllarına göre.”***

AMAÇ

Her katılımcı insan ilişkileri kavramının anlamını ve ilkelerini, çatışmayı yönetmede temel becerilerin neler olduğunu kavrayabilecektir.

HEMŞİRELER BECERİKSİZ Mİ?

- “HAYIR!!!
- Araştırmalar, “HASTA MERKEZLİ” yaklaşımdan yararlandıklarında, ***HEMŞİRELERİN*** çok etkili iletişimci ve ilişki ustası olduklarını ortaya koymaktadır.

HASTA MERKEZLİ YAKLAŞIM

Hastanın bireysel

- > tercihlerine
- > gereksinimlerine
- > değerlerine

duyarlı olan ve

- > klinik kararlarda hastanın değerlerinin rehberliğini belli düzeyde güvence altına alan

yaklaşım

HASTA MERKEZLİ YAKLAŞIM

- Yalnızca hastayı
 - tanı
 - sağaltma
 - sağlıklı davranışkonularında bilgilendirme değildir.
- Hastaya her istediğini vermek demek de değildir.
- Hasta hemşiresinden rehberlik bekler.
- Hasta sağlanılacak rehberlik bağlamında
 - seçenekler
 - yararlar
 - risklerkonusunda eksiksiz ve yansız bilgi bekler.

HASTA MERKEZLİ YAKLAŞIM

Hastanın

- Kültürel eğilim ve âdetlerini
 - Kişisel tercihlerini ve değerlerini
 - Aile koşullarını
 - Toplumsal çevresini
 - Yaşam biçimini
- göz önünde bulundurma anlamı taşır

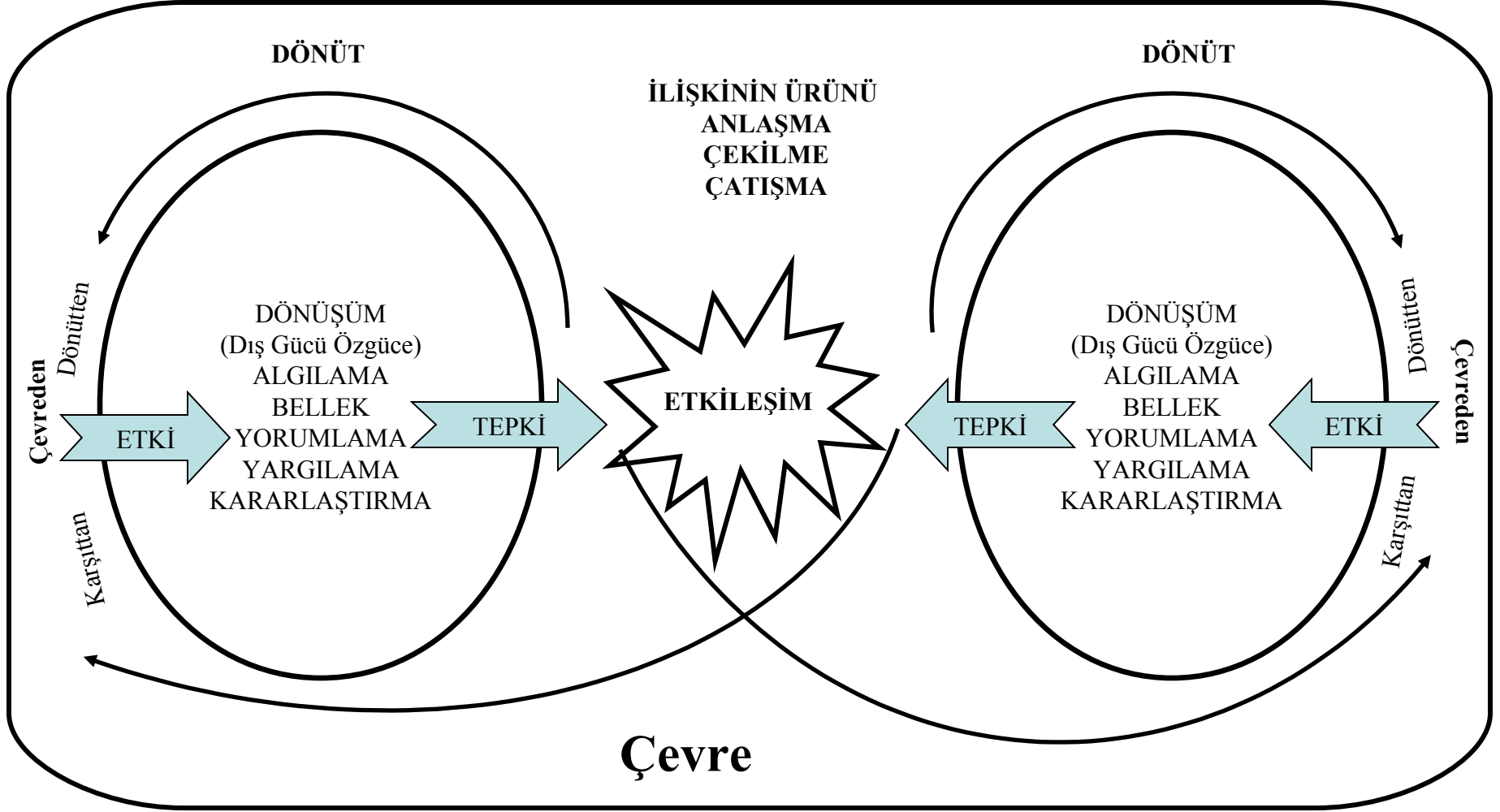
ANA NOKTALAR

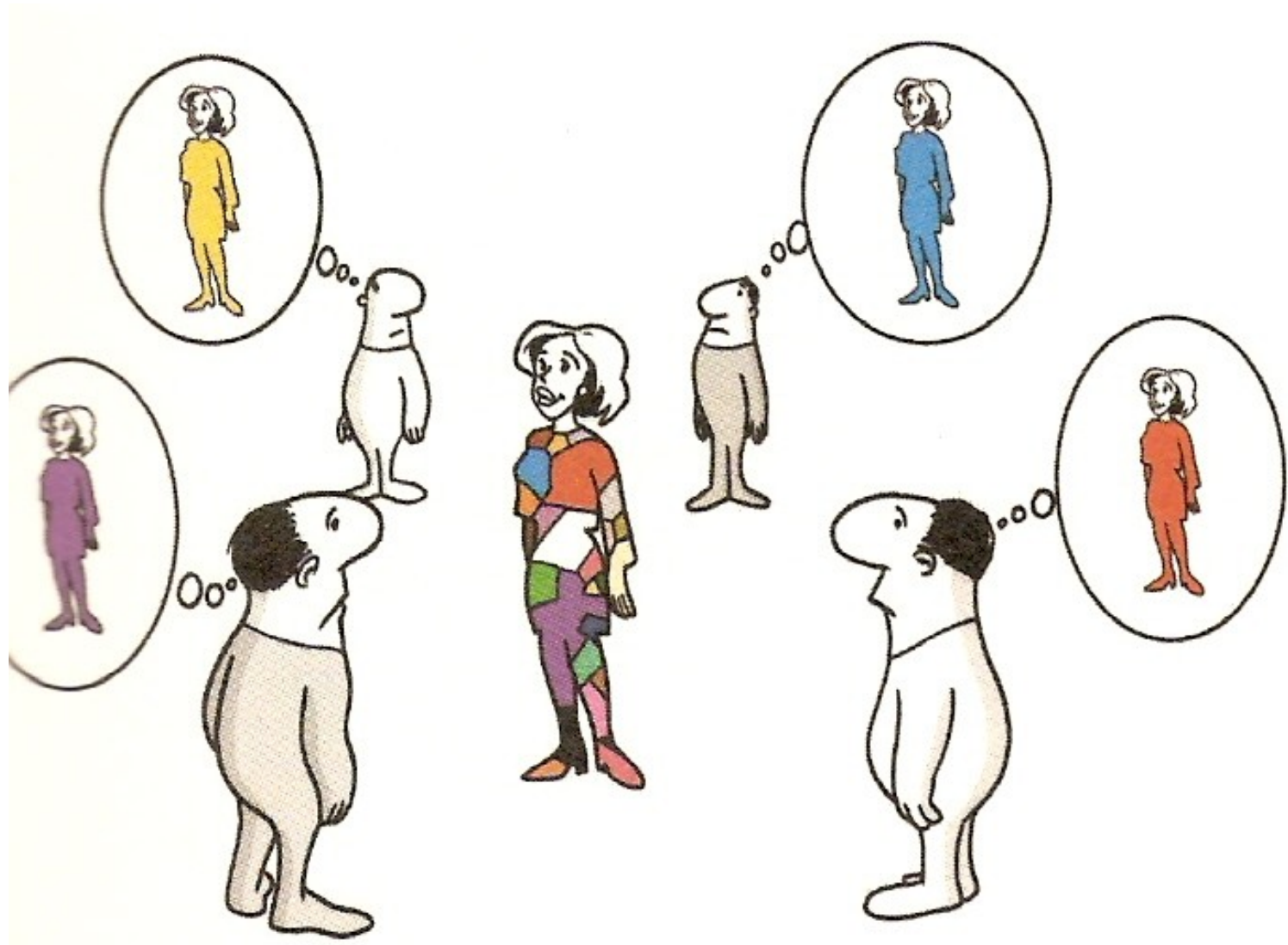
- **Kişiler Arası İlişki Nedir?**
- **İlişki Modeli**
- **İlişki İlkeleri**
- **İlişki Sorunları**
- **İlişki Sorunlarına Çözüm Önerileri**

İNSAN İLİŞKİLERİ

Karşılıklı eylemler aracılığıyla amaçları gerçekleştirmek için insanlarla, nesne ve durumlarla **ETKİLEŞME**

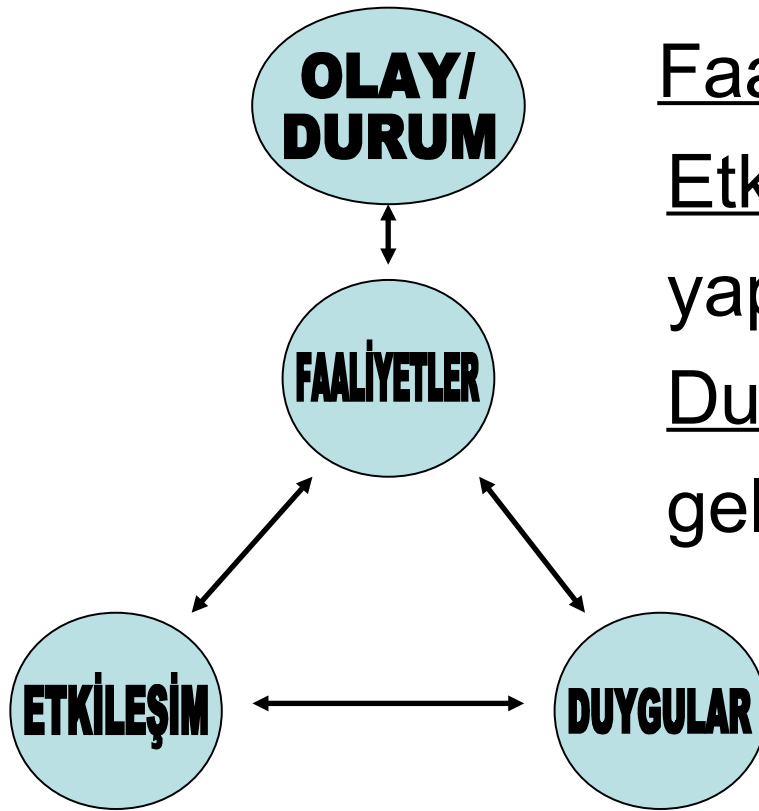
İNSAN İLİŞKİLERİ SİSTEMİ







TOPLUMSAL SİSTEMİN ÜÇ ÖĞESİ



Faaliyetler: İşler

Etkileşimler: İşleri

yapanların davranışları

Duygular: Bireyler arasında
geliştirilen tutumlar.

İNSAN İLİŞKİLERİNİN İLKELERİ

- İnsan insana ilişkidir
- Yetişkin yetişkine ilişkidir
- Empati gerektirir
- Güven gerektirir
- Dostluk gerektirir
- Adaletle beslenir
- İlgı gerektirir
- Hoşgörü gerektirir

İNSAN İNSANA İLİŞKİDİR

KİMDİR İNSAN?

- Biyolojik
 - Toplumsal
 - Kültürel
- bir varlık.



BİYOLOJİK VARLIK

- **Gelişmiş beyin**
- **Dik duruş**
- **Baş parmaklar**



TOPLUMSAL VARLIK

- Öğrenilmiş toplumsallık
- “**Ben kimim?**”
sorusunun yanıtı için
diğerleri gerekli



KÜLTÜREL VARLIK

- Üretim biçimi
- Doğanın yarattıkları
- Yaşam biçimi



**KENDİNİ
GERÇEKLEŞTİRME**



SAYGINLIK



AİT OLMA-SEVGİ



GÜVENLİK



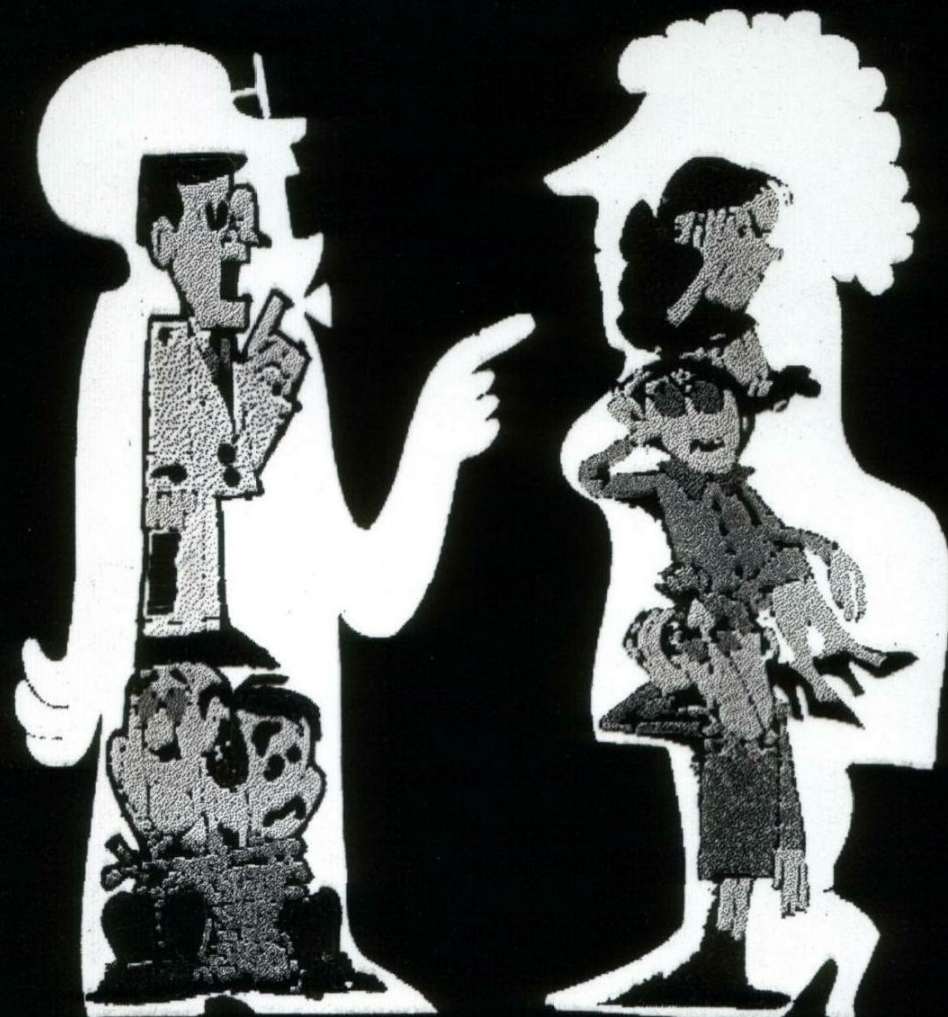
FİZİKSEL

**YETİŞKİN YETİŞKİNE
İLİŞKİDİR**



©UTB
LEARNING TO LIVE
TV SERIES

mardi gordin



OUTO
LEARNING TO LIVE
TV SERIES

mordi gerstein



©UTC
LEARNING TO LIVE
11 8483

marki artin

ÇOCUK

ANNESİ

A

A

Y

Y

Ç

Ç

Çocuk: (Ağlayarak) Topum patladı

Anne: (Kucağına alarak) Üzülme sana
yenisini alırım

ÇOCUK

ANNESİ

A

A

Y

Y

Ç

Ç

Çocuk: (Ağlayarak) Topum patladı

Anne: Hayatta her şeyin bir sonu vardır;
Toplar patlar, insanlar ölür.

ÇOCUK

ANNESİ

A

A

Y

Y

Ç

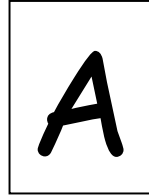
Ç

Çocuk: (Ağlayarak) Topum patladı

Anne: Bu kaçınıcı top!
Bir daha sana top mop yok!

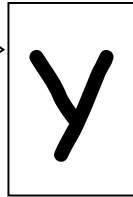
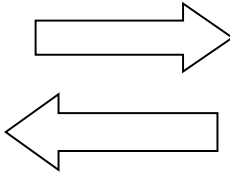
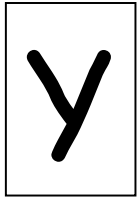
ALİ

AHMET



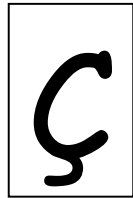
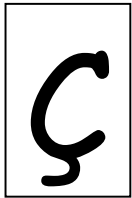
Ali : Saat kaç?

Ahmet: On iki



Ali : Çantamı gördün mü?

Ahmet: Masanın üzerinde.



BABA

5 YAŞINDAKİ KIZI

A

A

Y

Y

Ç

Ç

Baba: Dişçiye gitmekten korkuyorum.

Kız: Korkma baba yanında ben varım

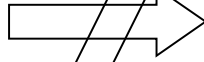
ERKEK

KARISI

A

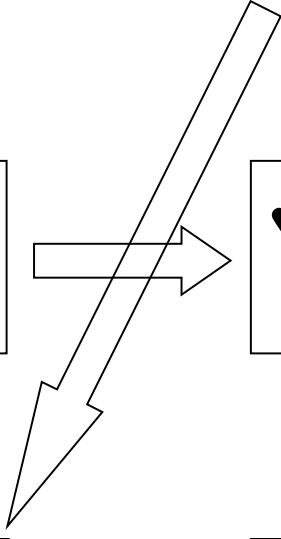
A

Y



Y

Ç



Ç

Erkek: Cüzdanımı gördün mü?

Kadın: Şu cüzdanını belli bir yere koymazsın, sonra da telaşı beni alır.

AMİR

MEMUR

A

A

Y

Y

Ç

Ç

Amir: Bugün ayın on yedisi mi?

Memur: Siz nasıl uygun görürseniz.

EMPATİ GEREKTİRİR

EMPATİ (EŞDUYUM)

İnsanın

- Kendisini karşısındakinin yerine koyması
- Karşısındakinin duygularını ve düşüncelerini doğru anlaması (Biliş - Duygu)
- Empatik anlayışı iletmesi

PERSPEKTİF ALMA

- Algısal bakış açısını
- Bilişsel (Ne düşündüğünü)
- Duygusal (Yaşanan duyguları)

İLETİŞİMİN-İLİŞKİNİN NİTELİĞİ

**Çatışmalı
İletişim-İlişki**

**Çatışmasız
İletişim-ilişki**

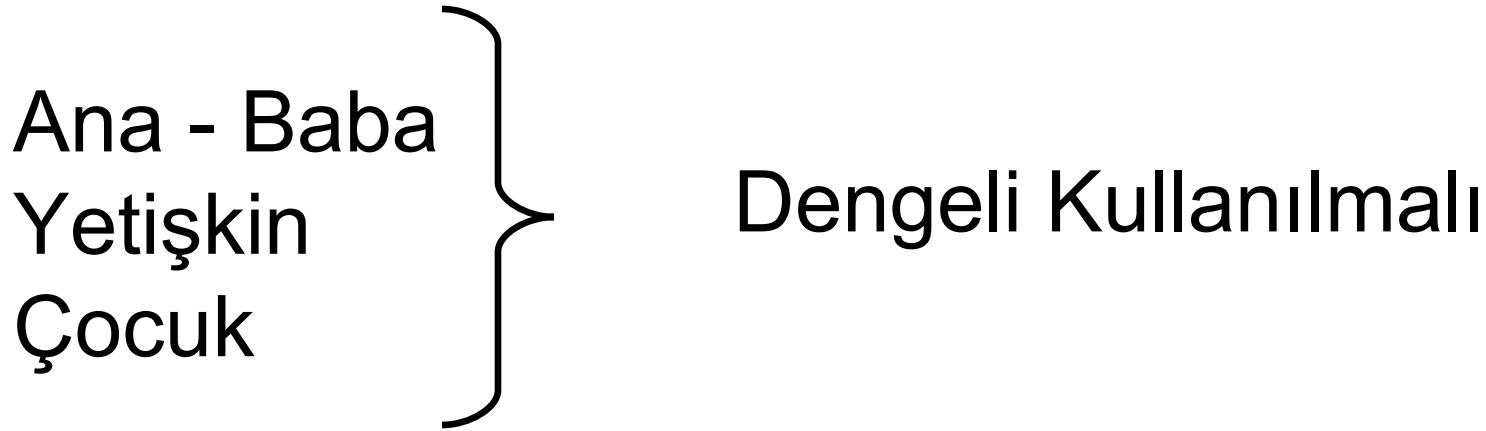
**Empatik
İletişim-ilişki**

- Bilgi Aktarımı Yok
- Yalnızlık Var

- Bilgi Aktarımı Var
- Yalnızlık Var

- Bilgi Aktarımı Var
- Yalnızlık Yok

ANA - BABA, YETİŞKİN, ÇOCUK BENLİKLERİ VE EMPATİ



Üçünü dengeli kullanamayan
ya da
Yetişkin denetiminde kullanamayan

EMPATİ kuramaz

ÇOCUK BENLİK - EMPATİ

- Merak
- Karşısındakinin İç dünyasına ilgi
- Yaratıcılık
- Duygusal rol alma

ANA - BABA ve EMPATİ

- Empatik tepki
 - Yardım

YETİŞKİN BENLİK-EMPATİ

- Algısal - bilişsel rol için yetişkin rolü gerekli
- Akılcı davranma - “Ben Merkezcilikten”ten uzaklaşma

**YETİŞKİN
ROLÜ**

**ÇOCUK
ROLÜ**

**ANA - BABA
ROLÜ**



**ALGISAL /
BİLİŞSEL
ROL ALMA**



**DUYGUSAL
ROL ALMA**



**EMPATİNİN
İLETİLMESİ /
YARDIM**

GÜVEN GEREKTİRİR

MAHKÛMUN İKİLEMİ

1.MAHKÛM

Suçlama

Sessiz kalma

2.MAHKÛM

Suçlama

Sessiz kalma

	Suçlama	Sessiz kalma
Suçlama	10 yıl hapis	10 yıl hapis
Sessiz kalma	serbest	6 ay hapis

MAHKÛMUN İKİLEMİ

- Sömürü (10 yıl Hapis-Serbest)
- Suçlama (10'ar yıl Hapis)
- İşbirliği (6'şar ay Hapis)

GÜVEN OLUŞTURMA

Güvenin ne olduğunun anlaşılmasıyla başlar.

Kalıcı sonuçlar için, güven günlük davranışlarımıza yerleşmelidir.

Güvenin anahtarı eylemdir.

BİZLER BU DÜNYAYA TEK BAŞIMIZA GELMİYORUZ

- Yaşam birlikteliklerden, evliliklerden, ortaklıklardan, örgütlerden ... oluşur.
- Bu ilişkiler güven gerektirir.

İLİŞKİLERDE GÜVEN BİR ÖZGÜRLÜK BİÇİMİDİR

- Kadın para yönetimi konusunda eşine güvenmiyorsa,
- Erkek karısının flörtçü kişiliğinden kuşku duyuyorsa(oysa onunla onun için evlendi),
- Yönetici çalışanına güvenmiyorsa
- Hasta hemşiresine güvenmiyorsa...

NEDİR GÜVEN?

Güven, birbirimizden korkmadan etkileşimde bulunmamızı olanaklı kılan toplumsal zammın (bağın) en temel ögesidir.

GÜVEN NASIL OLUŞUR?

- Zarar vermek yok
- Tutarlılık
- Gerçek

ZARAR VERMEK YOK

- Bana zarar vermeyen kişilere güvenir ve onlarla birlikte çalışırım.
- Zarar vermemeye
 - Edilgen
 - ya da
 - Etkinbiçimde yaklaşabilirsin.

TUTARLILIK

- Eğer sürekli olarak söylediklerini eyleme dökersen, dediğin gibi davranırsan, bu senin davranışlarını sürekli kestirilebilir kılar(söylediğimle-eylediğim.)
- Bu, seninle birlikte olduğumda kendimi daha güvende hissetmeme yol açar.
- Senden bir şey yapmanı istersem, bunu yapıp yapmadığın konusunda kontrola gerek duymam.

GERÇEK(DOĞRU)

- Her şeyi bilemem ve senin uzmanlığına gereksinim duyabilirim(hemşire-doktor-hasta.)
- Bana her zaman gerçeği, doğruyu söyleyecek olursan, söylediklerine güvenebileceğimi bilirim.
- Söylediklerinin doğruluğunu derinlemesine kontrol etmeme gerek kalmaz.

GÜVENİ

- İnsanların iyilikleriyle ilgilendiğinizi göstermek için onlara zarar vermeyerek ve onları etkin biçimde koruyarak,
- Beklentilerinin gereklerini yerine getirmeye çalışarak ve verdiğiniz sözleri tutarak,
- Dürüstlük adına, sürekli gerçeği(doğruyu) söyleyen bir kişi olduğunuza ilişkin ününüze zarar vermeyerek

gerçekleştirebilirsiniz.

SÖYLEDİĞİN ŞEYİ YAP

- Güven oluşturmada en önemli adım.
- En azından deneyin.
- Vazgeçmeyin.

DOSTLUK GEREKTİRİR

ADALETLE BESLENİR

İLGİ GEREKTİRİR

HOŞGÖRÜ GEREKTİRİR



AYRILIK - ÇATIŞMA - ÇELİŞKİ

- Çatışmadan uzak durmak isteriz.
- Farklıyız, bu yüzden de çatışma hemen her ilişkinin ayrılmaz parçası
- Çatışmayla nasıl baş edileceğini bilemeyiz.
- Kullandığımız yaklaşımlar işi daha da kötüleştirir.

ÇATIŞMA

- Taraflar amaçlarının aynı anda gerçekleşmeyeceğine ilişkin bir inanca sahiplerse,
- İlgilerinde bir farklılık algılıyorsa

ÇATIŞMA ÖRNEKLERİ (AMAÇLAR)

- Ayşe evde yemek istiyor, Ali lokantaya gitmek.
- Ayşe çocuk sahibi olmak istiyor, Ali köpek.

DURUM

“Gerçekte, çelişen öğeler içermese bile, insanlar çatışmanın var olduğunu düşünürlerse, çatışma kaçınılmaz olur.

ÖRNEK

“Gelecek hafta, yaşadığınız şehirde size yabancı olan biriyle aynı arabayı paylaşmak zorundasınız.”

Bu örneğin size sunabileceği zorluklar ve fırsatlar nelerdir?

SAHNE 1

Bu kişi,

- Yalnız kendini düşünmekte
- Sizin isteklerinizi göz ardı etmekte,
- Yalnızca kendi tatminiyle ilgilenmekte

SAHNE 2

Bu kişi,

- Size ilgi göstermekte,
- İsteklerinizle aşırı düzeyde ilgilenmekte,
- Gereksinimlerinizi karşılamak için olabilecek her şeyi yapmak istemektedir.

İKİ TUTUM

- Düşmanca
- İşbirliğine yönelik

DÜŞMANCA VARSAYIM ve TUTUM

Verimli çatışma yönetme girişiminin önündeki en temel engel, karşınızdaki kişiyi düşmanınız olarak algılamanızdır.

DÜŞMANCA VARSAYIM ve TUTUM

- Yaşamın ilk günlerinden beri düşmanca tepkiyi öğreniriz.
- İpleri germe eğilimindeyizdir.
- Savunmacı yaklaşımı tercih ederiz.
- Korkular, gücenmeler, özlemler iyi niyetimizi yok etmektir.
- Kendimizi koruma davranışları öne çıkmaktadır.

ÇATIŞMA NEDENLERİ

- Varolmadığı halde çatışmayı varmış gibi algılama
- Karşılıklı olarak duygu ve isteklerin anlaşılmaması
- Gereksinimleri, duyguları açık seçik iletememe
- Duygusal tepki nedeniyle etkin dinleyememe
- Amaçların araçlarla karıştırılması
- İşbirliğine dayalı tartışmanın nasıl yapılacağını bilmeme

VAROLMADIĞI HALDE ÇATIŞMAYI VARMIŞ GİBİ ALGILAMA

- Çatışma genellikle gerçekte değil, görünüşte vardır.
- Karşı tarafın duygularını isteklerini anlayamama temel nedendir

KARŞILIKLI DUYGU - İSTEKLERİN ANLAŞILAMAMASI

- Duygu ve istekleri açık seçik iletememe
- Duygusal tepki nedeniyle birbirlerini etkin dinleyememe.

GEREKSİNİMLERİ - DUYGULARI İLETEMEME

- Edilgen (pasif)

ya da

- Saldırgan



davranma

- İstekleri engeller
- Savunmacı tutuma yol açar
- Dikkatler soruna değil, sürece yönelir.

EDİLGEN DAVRANMA

- Sessiz kalma
- Dolaylı ipuçlarına başvurma

SALDIRGAN DAVRANMA

- Şikayet etme
- Suçlama
- Saldırı - eleştiri

DUYGUSAL TEPKİ NEDENİYLE ETKİN DİNLEYEMEME

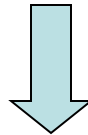
- Kendi tepkilerimiz üzerinde yoğunlaşırız.
- Söz keserek tepki veririz.
- Kişi ne duygularını ne isteklerini ortaya koyabilir.
- Karşı tarafın konumu anlaşılamaz.

AMAÇLARIN ARAÇLARLA KARIŞTIRILMASI

- Belli bir amaç için değişik yol bulunabilir.
- Belli bir yol seçilir ve amaçla karıştırılır.
- Amaçlar uyum içinde olsa bile çatışmaya girilir.

İŞBİRLİĞİNE DAYALI OLARAK SORUNUN NASIL ÇÖZÜLECEĞİNİ BİLMEME

- Çatışmayı çözmeye düşmanca yaklaşımla gireriz.

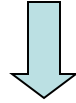


KAYNAKLAR SINIRLI

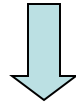
“Sen daha çok alırsan, ben daha aza sahip olurum”

SINIRLILIK DUYGUSU

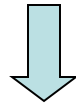
“Ben kazanacağım, sen kaybedeceksin”



İLİŞKİ SÖZ KONUSU OLDUĞUNDA



İlişki bozulur

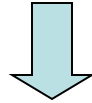


KAYBET - KAYBET

İŞLEVSEL OLMAYAN ÇATIŞMA ÇÖZÜM KALIPLARI

Temel varsayım:

“Karşı taraf işbirliğinden kaçınan bir düşman”



Bu varsayım

İŞLEVSEL OLMAYAN ÇATIŞMA ÇÖZÜM KALIPLARI YARATIR.

KİŞİNİN İÇİNDEKİ TEPKİLER

Hayvan çatışma durumuyla yüz yüze kaldığında,

- KAVGA EDER
- TESLİM OLUR
- KAÇAR
- DONUP HAREKETSİZ KALIR.



Üretken değil, yıkıcı

KAVGA

- Israr etme
- Suçlama
- Eleştirme
- Ayıplama
- Bağırma
- Güç kullanma

KAÇMA

- Daha azla yetinme
- Vazgeçme
- Teslim olma
- Çatışma bitsin diye aynı fikirde olma

TESLİM OLMA

- Konuşmama
- Ortamı terk etme (fiziksel,zihinsel)
- Konuyu değiştirme

DONUP HAREKETSİZ KALMA

- Bir sonraki girişimi karşı taraftan bekleme
- Hareket etmeme

KAVGA - KAVGA

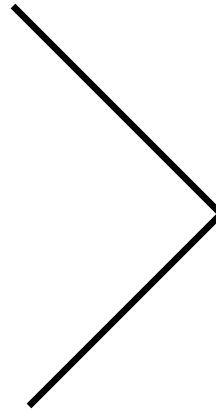
Münakaşa → sözel ya da fiziksel
şiddete dönüşebilir

KAVGA - TESLİM OLMA

- Bir taraf başat durumda.
- Karşı taraf seçim (tercih) hakkını inkar eder.

DONMA - DONMA

- Endişe
- Kuruntu
- Huzursuzluk
- Sürekli gerginlik



KİLİTLENMİŞ TARTIŞMA

KAÇMA - KAÇMA

- Taraflar birbirleriyle ilgilerini keser

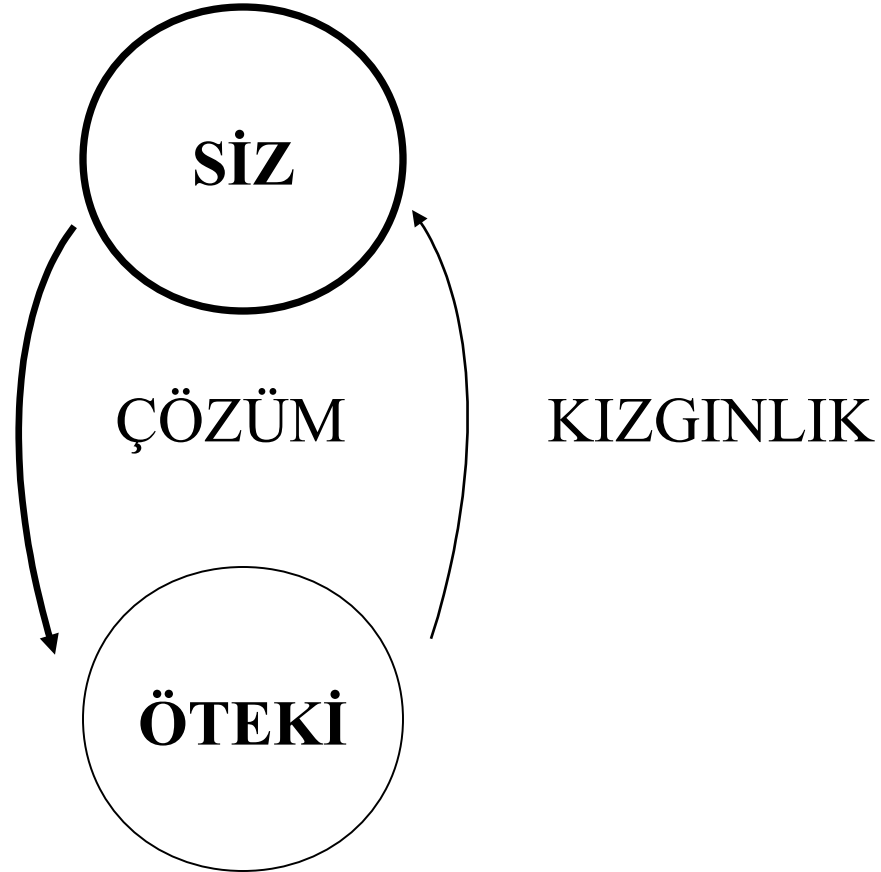
Ya da

- Birbirine bağımlıdır.

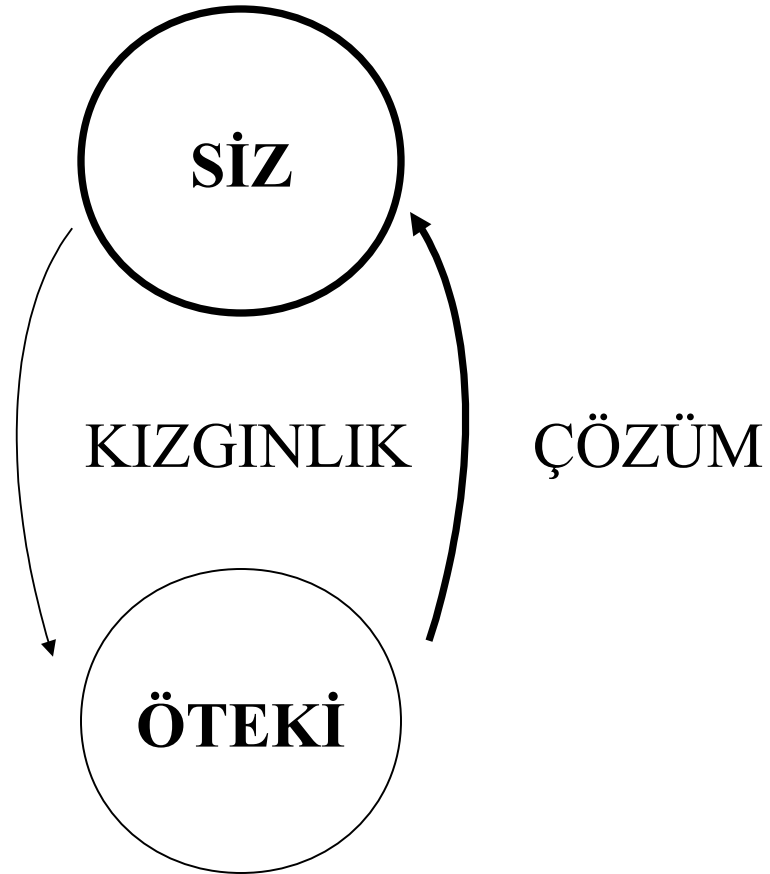
KAVGA - DONMA

- Dırdır etme
- Gizli saldırgan tepki

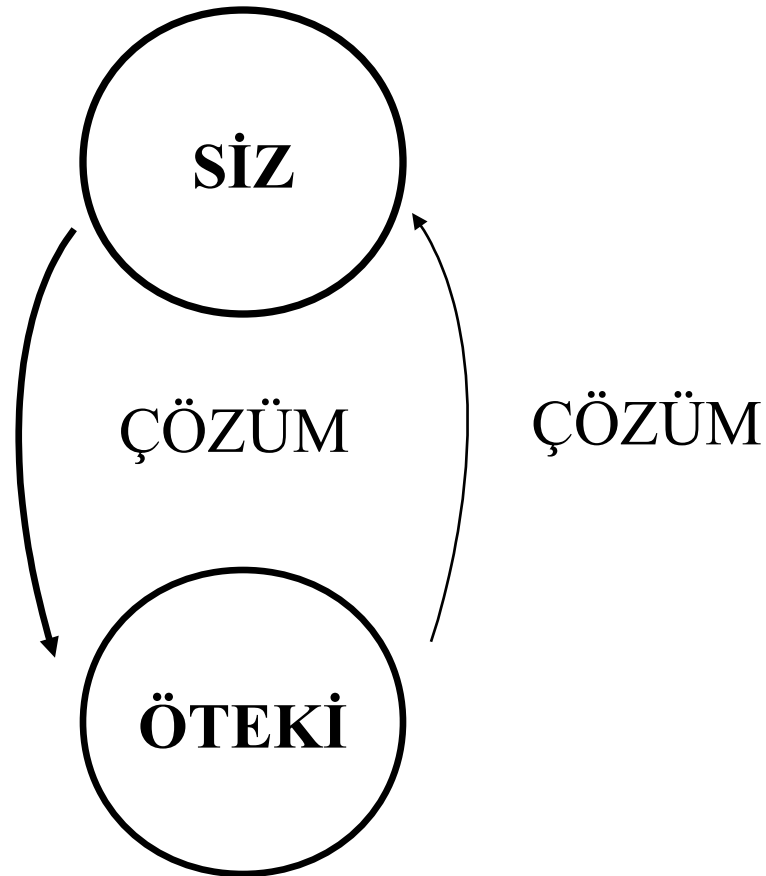
KAZAN - KAYBET



KAYBET - KAZAN



KAZAN - KAZAN



KAYBEDEN YOK

1. Basamak: ***Sorunu Tanımlama(ben iletileri)***
2. Basamak: ***Çözümler Üretme(yaratıcılık-değerlendirme yok)***
3. Basamak: ***Çözümleri Değerlendirme(dürüstlük-etkin dinleme)***
4. Basamak: ***Karar Verme(karşılıklı kabul-istekle)***
5. Basamak: ***Kararın Nasıl Uygulanacağını Belirleme(kim-neyi-ne zaman yapacak)***
6. Basama: ***Değerlendirme İçin Kararın Uygulanışını İzleme***

DUYUSAL TEPKİLER

**ÇEVRESEL
OLAY**



**DUYUSAL
TEPKİ**

KAVRAMSAL TEPKİLER



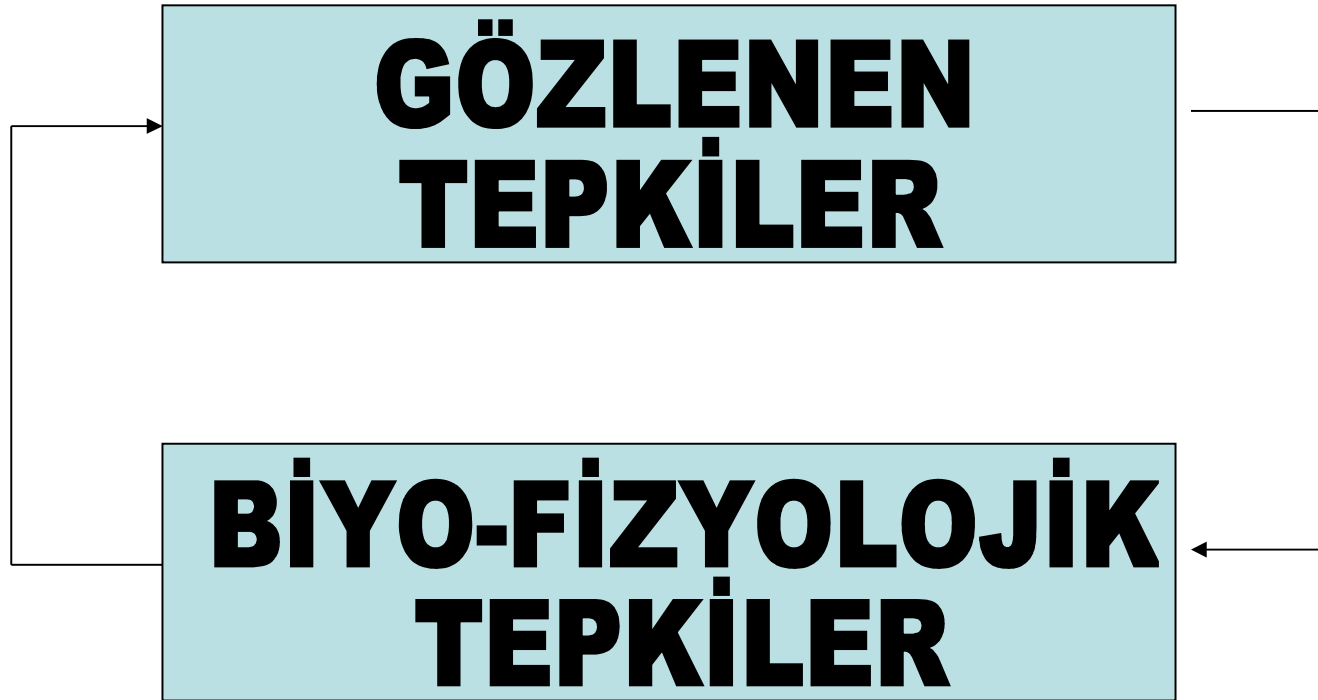
KAVRAMSAL TEPKİLER

**DEĞER, YORUM,
İNANÇ KALİPLERİ**

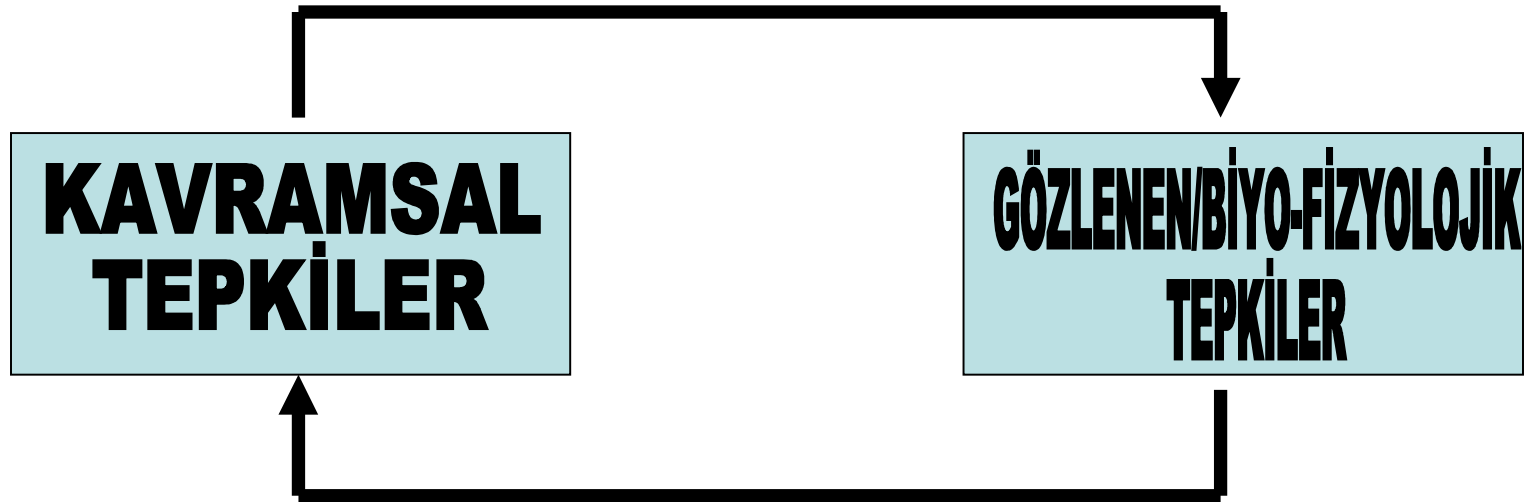
**DÜŞÜNCE,
İÇ KONUŞMA**



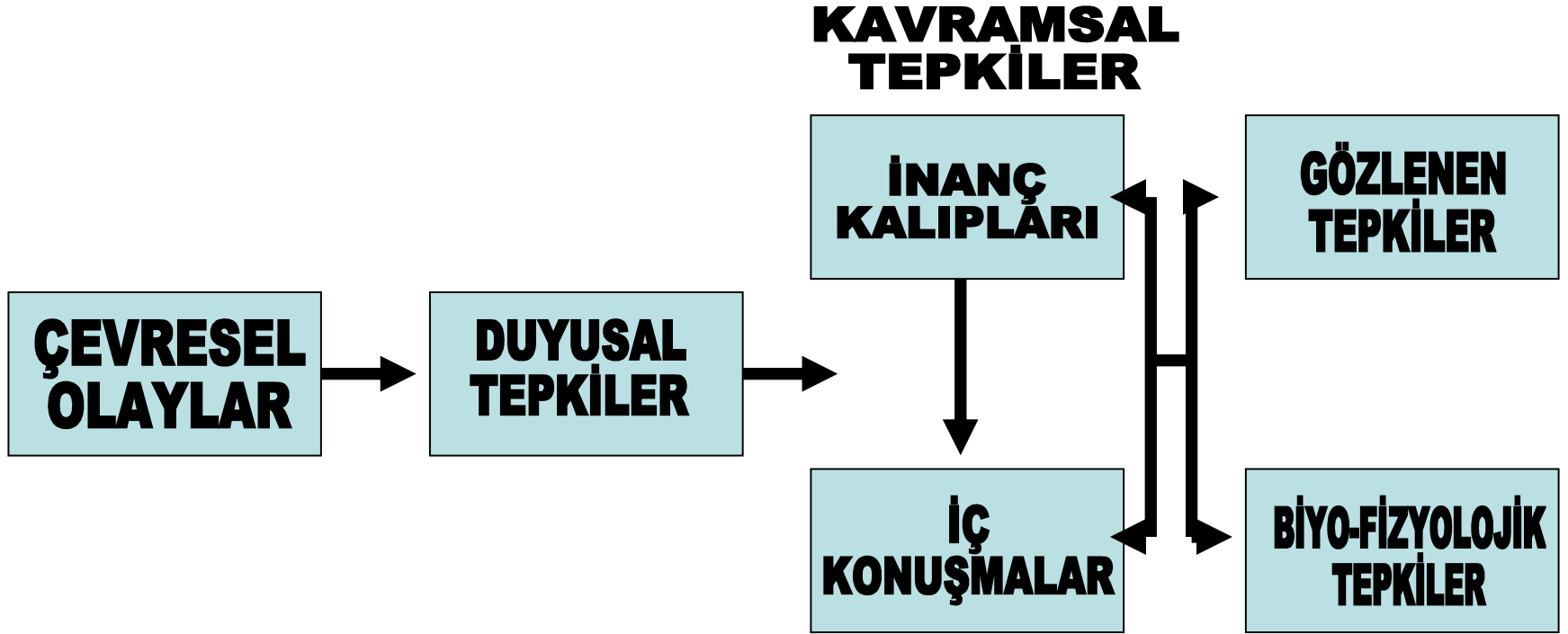
GÖZLENEN ve BİYO-FİZYOLOJİK TEPKİLER



KAVRAMSAL-GÖZLENEN BİYO-FİZYOLOJİK TEPKİLER



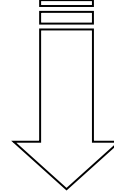
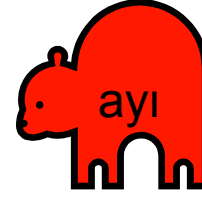
DUYGU SÜRECİNİN ANATOMİSİ





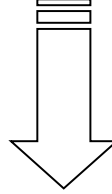
Yetişkin

Uyarıcı



Duyusal tepki

Ayıyı gördüm



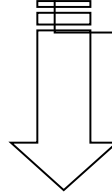
Kavramsal tepki

İnanç kalıpları

Ayı tehlikelidir!

İç konuşmalar

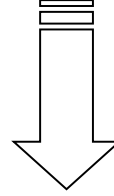
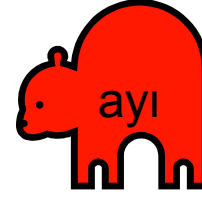
Eşhedü...



Gözlenebilir tepki
(biyofizyolojik tepkiler)

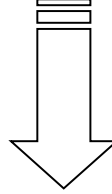
Kaçmak
Terlemek ağızda kuruma

Uyarıcı



Duyusal tepki

Ayıyı gördüm



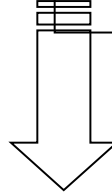
Kavramsal tepki

İnanç kalıpları

Ayı sevimlidir!

İç konuşmalar

Ne güzel...



Gözlenebilir tepki
(biyofizyolojik tepkiler)

Ayıya yaklaşma

GOCUK

DUYGULARIMIZ

- Beni deli ettin
- Bu işyeri beni çıldırttı
- Müdür beni zıvanadan çıkardı
- Ayşe beni mutlu etti
- Hava içimi kararttı
- Gururumu kırdın

YANILGILI ÖĞRENMELER

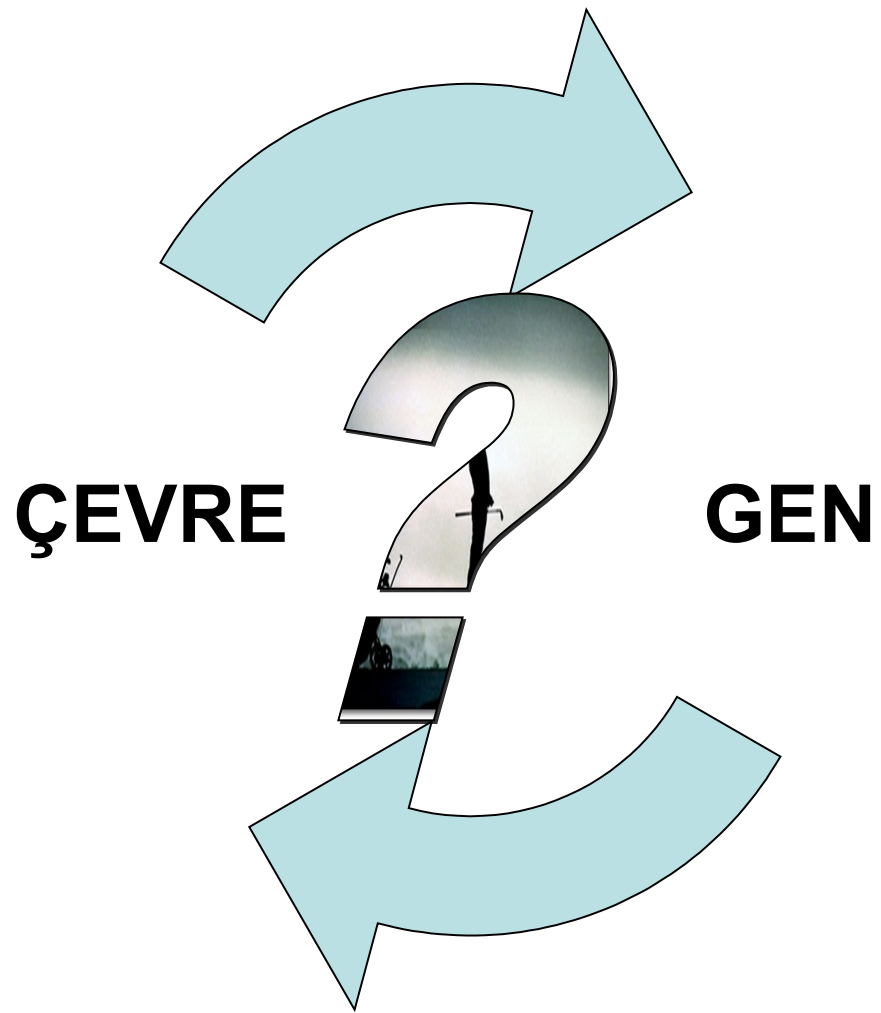
- Çevremizdeki olaylar duygu ve davranışların nedenidir.
- Duygunun kontrolü ve sorumluluğu başkalarındadır.
- Duygunun değişimi, başkalarının değişimine koşulludur.
- Bir başkasının yaşayacağı duyguya neden olunabilir.

GERÇEKÇİ ÖNERİLER

- Çevremizdeki olaylar duygu ve davranışlar için vesiledir.
- Duygunun kontrolü ve sorumluluğu bireydedir.
- Duygunun değişimi yorumların değişimine koşulludur.
- Bir başkasının yaşayacağı duyguya vesile olunabilir.

Davranışımızın nedenleri





Çevre

- Fiziksel çevre

Doğal

Yapay

- Toplumsal çevre



Gen + Çevre

Fark ?



Gen + Çevre



Gen + Çevre

çiçek

Hatice

Ayşe

Nurcan



“SEN” İLETİLERİ

- “Yapma şunu”
- “Yapmamalısın”
- “Daha iyi olmalısın”
- “Bunu yapman gerekiyor”

“SEN İLETİLERİ”

- Suçlu hissettirir.
- Suçlama, aşağılama gibi algılanabilir.
- Öç alıcı davranışlara neden olur.
- Direnmeye yol açar.
- Cezalandırıcı oldukları düşünülür.

“BEN” İLETİLERİ

- “Ben herkes gibi duygu ve sorunları olan bir insanım”

YARDIM ÇAĞRISIDIR

“BEN” İLETİSİ

“Bölümümdeki olaylardan habersiz olunca endişeleniyor ve çözülmemiş bir yığın sorun olduğunu düşünüyorum”

BEN İLETİLERİNİN TEMEL ÖĞELERİ

- Kabul edemediğimiz davranışın kısa bir tanımlaması
- Gerçek duygularımız
- Davranışın üzerimizdeki somut etkisi

BEN İLETİLERİNİN TEMEL ÖĞELERİ

Davranış + Duygu + Etki

BEN İLETİSİ

- Ona “benim bir sorunum var” deyin
- Kendi bakış açınızdan sorunun onu tehdit etmeyen bir tanımını yapın
- O kişiye bu durumun size neler hissettirdiğini anlatın
- Gerçeklerin değişmeye katkıda bulunmasına olanak tanıyın;
- ***İlişki iyiye mi kötüye mi gider?***
- ***İlişkimizin iyi mi, daha kötü mü olmasını istersin?***

ÖRNEK

- “Baba bir sorunum var.”
- “Biliyorsun okulun atletizm takımındayım, yarışlara katılıyorum, Sen her zaman işin olduğu için yarışmalara hiç gelmiyorsun.”
- “Baba bilmeni isterim ki hiçbir yarışmamı izlemediğin için kendimi gerçekten kötü hissediyorum. Öbür çocukların babalarını yanlarında görünce eziliyorum.”
- “Baba yarışmalarıma gelmemeye devam edersen, bu davranış ilişkimizi iyiye mi, kötüye mi götürür? Baba ilişkimizin iyi mi, yoksa kötü mü olmasını istersin?”

DİNLEME TEPKİLERİ

(SORUN ÇÖZMEYİ KOLAYLAŞTIRICILAR)

- Kapı Aralayıcılar
- Edilgin Dinleme
- Kabul Ediciler
- Etkin Dinleme

KAPI ARALAYICILAR

- “Bu konuda konuşmak ister misin?”
- “Ne hissettiğini bilmek istiyorum.”
- “Bazen içini dökmenin yararı olabilir.”
- “Bana anlatabilirsin”

DİNLEYENİN SESSİZ KALIŞI (EDİLGİN DİNLEME)

- İlgi ve merakın bir işareti olarak anlaşılır.
- İnsanları canlarını sıkan şeyler konusunda konuşturmanın güçlü bir aracıdır.
- Konuşanın cesaretini artırır.

KABUL EDİCİLER

- “Anlıyorum.”
- “Evet.”
- “Hım, hımm”
- “İlginç”
- “Yaa”

“KAPI ARALAYICILAR”, “EDİLGİN DİNLEME”, “KABUL EDİCİLER”

- İnsanların konuşmaya başlamalarına yardım eder.
- Dinleyenin gerçekten anladığını göstermez

ETKİN DİNLEME (1)

GÖNDEREN : Bu karmaşık sorunu nasıl
çözeceğimi bilmiyorum.

DİNLEYEN : Sorununu nasıl çözeceğime
karar veremiyorsun.

ETKİN DİNLEME (2)

GÖNDEREN: Kahretsin !neden
mühendislerden doğru planlar alamıyorum.

DİNLEYEN :Yanlışları bulmak seni
kızdırıyor.

ETKİN DİNLEME (3)

GÖNDEREN . Özür dilerim seni
dinlemiyordum. Aklım oğlumla ilgili bir
soruna takıldı.

DİNLEYEN : Oğlun için endişeleniyorsun.

ETKİN DİNLEME (EŞDUYUM - KABUL)

- “Duygularını anlıyorum”
- “Senin olayları nasıl gördüğünü anlıyorum”
- “Seninle ilgileniyorum”
- “Seni değiştirmek gibi bir isteğim yok”
- “Seni yargılamıyorum”
- “Benim eleştirimden korkmana gerek yok.”

ETKİN DİNLEME

“Anlaşma ya da anlaşmazlık iletmez”

“Olumsuz duyguları güçlendirmez”

“ANLAŞMAK İÇİN KABUL ETMELİYİM”

(yanlış)

“Duygularını anlıyorum”

“Duyguların var ve onların varlığını kabul ediyorum”

KARŞITIN DAVRANIŞLARINA İLİŞKİN PENCERENİZ

**Kabul Edilebilir
Davranışlar**

**Kabul Edilemez
Davranışlar**

DAVRANIŞ PENCERENİZİ İKİ ALANA BÖLEN ÇİZGİ

- Günlük Duygularınıza
- Davranışın Oluştığı Ortama
- Çalışanın Kişilik
Özelliklerine göre aşağı,
yukarı çıkabilir

KARŞITIN SORUNLARI OLDUĞUNA İLİŞKİN İPUÇLARI (1)

“Mutsuzum”

“Çok kızgınım”

“Bunlar bizden ne bekliyor?”

“Yerin dibine batsınlar”

KARŞITIN SORUNLARI OLDUĞUNA İLİŞKİN İPUÇLARI (2)

“Surat asık”

“Sinirli”

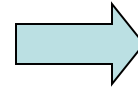
“Konuşmama”

“Hayale dalma”

“Unutma”

SİZİN - ONUN GEREKSİNİMLERİ

Onun sorunu olduğunu gösteren davranışlar
Sorun yok
Onun kabul edilemez davranışları



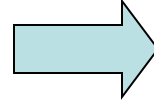
Onun gereksinimi
karşılanmamış



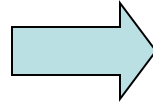
Sizin gereksiniminiz
karşılanmamış

SİZİN-ONUN SORUNLARI

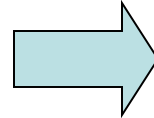
Onun sorunu olduğunu gösteren davranışlar
Sorun Yok
Size sorun yaratan davranışlar



Onun sorunu var

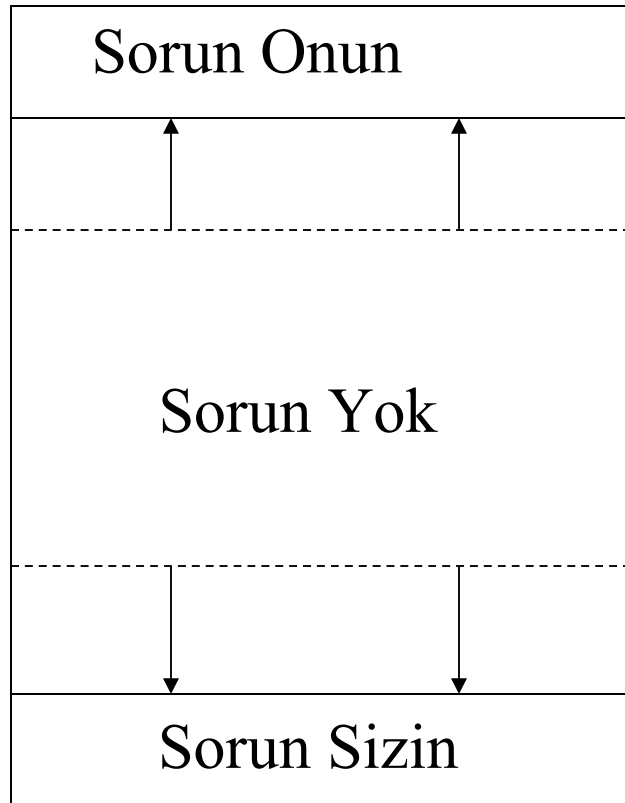


Verimli işlerin
çıkarıldığı zamanlar



Sizin sorununuz var

İKİ TÜR SORUN İÇİN İKİ DEĞİŞİK BECERİ



**Onun gereksinimlerini
karşılama için sorun - çözme
becerileri**

**Sizin gereksinimlerinizi
(kurumun gereksinimlerini)
karşılama için sorun - çözme
becerileri**