

LIV LARSSON

İŞ YAŞAMINDA İLETİŞİM

*Şiddetsiz İletişim ilkelerinin
profesyonel yaşamda uygulanışı*



Remzi Kitabevi

Şiddetsiz İletişim sertifikalı eğitmeni olan Liv Larsson'un iletişim, çatışmalar, utanç, öfke, arabuluculuk ve daha birçok konu üzerine yirmiyi aşkın kitabı bulunuyor.

İngilizce yayınlanan kitapları:

- A Helping Hand, Mediation with NVC
- Anger, Guilt & Shame - Reclaiming Power and Choice
- Relationships. Freedom without Distance, Connection without Control
- Cracking the Communication Code. 42 Key differentiations. (İkinci yazar: Katarina Hoffmann)
- The Power of Gratitude

www.friareliv.com

www.livlarsson.com

LIV LARSSON

İŞ YAŞAMINDA İLETİŞİM

Şiddetsiz İletişim ilkelerinin
profesyonel yaşamda uygulanışı

Çeviren
Doruk Yurdesin



Remzi Kitabevi

İŞ YAŞAMINDA İLETİŞİM / Liv Larsson
Özgün adı: *Human Connection at Work*

© Liv Larsson, 2017

Türkçe yayın hakları Remzi Kitabevi, 2021

Bu yapının aynen ya da özet olarak
hiçbir bölümü, telif hakkı sahibinin
yazılı izni alınmadan kullanılamaz.

Türkçesi: Doruk Yurdesin
Yayına hazırlayan: Ömer Erduran
Kapak resmi: Rawpixel.com / Shutterstock
Kapak tasarımı: Ömer Erduran

ISBN 978-975-14-2067-1

Birinci Basım: Eylül 2021

Kitabın basımı 2000 adet yapılmıştır.

Remzi Kitabevi A.Ş., Akmerkez E3-14, 34337 Etiler-İstanbul
Sertifika no: 10705
Tel (212) 282 2080 Faks (212) 282 2090
www.remzi.com.tr post@remzi.com.tr
Baskı ve cilt: Seçil Ofset, 100. Yıl Mah. Matbaacılar Sitesi
4. Cad. No: 77 Bağcılar-İstanbul
Sertifika no: 44903 / Tel (212) 629 0615

İçindekiler

Ön Söz.....	9
-------------	---

1. BÖLÜM

GÖRMEK VE GÖRÜLMEK, 11

İletişim İçin Yaratılmış	12
İnsanı Görmek.....	14
Seni Görmüyorum – Kafamdaki İmgen Buna İzin Vermedi	16
Önyargıların Ötesinde Bir Yer	18
Görünüşün Ötesinde	25
Dikkat!	27
Profesyonel Olmak İnsan Olmamak mıdır?.....	28
İlk Temas.....	29
Bağlantının Birçok Bileşeni Vardır	31
Dinlemek Karşılığını Bulur.....	32
Müşteri Hizmete Tesir Eder	35
İnsanlar Hakkında Yararlı Varsayımlar.....	36

2. BÖLÜM

AMAÇ VE ANLAM, 40

3. BÖLÜM

İLETİŞİMİN KÖŞE TAŞLARI, 44

“Haklı-haksız” Dalasıyla Başa Çıkmak.....	46
Ricalar Talep Haline Geldiğinde	60
Beden Dili.....	62
Benlik Algısı Tehdit Altındaysa Bağlantı da Tehdit Altındadır	64
“Kötü Söze Karnım Tok”	65
Dürüstlük.....	67
Mizah.....	69
Çatışmalarla Başa Çıkmak.....	71
Karşınızdakini Dinleyerek Çatışmanın Dışına Çıkın	74
Bir Arabulucuyu Dahil Etmenin Doğru Zamanı	74

Gerçek Özür, Dinlemeyi İçerir.....	75
Özür Dileme	76
“Zor İnsanlarla” İletişim Kurmak	76
4. BÖLÜM	
BİR MÜŞTERİYE DAVRANIŞIMIZ BİZİM EKİP OLARAK NE KADAR İYİ İŞLEV GÖRDÜĞÜMÜZÜ YANSITIR, 78	
Resepsiyon: Bir Ekibin Görüntüsünü Yansıtan Vitrin	78
Ekibin İyi İşlemesi Bir Bireyle Kurulan Bağlantıya Etki Eder	80
Hemfikir Olmak Belki de En Kötü Destek Biçimidir	81
Ruh Halleri Bulaşıcıdır.....	84
Temel Sindirme Teknikleri	86
Sindirme Teknikleriyle Başa Çıkmak	91
Utanç.....	95
5. BÖLÜM	
“HAYIR” DİYEREK BAĞLANTIYI SÜRDÜRMEK, 99	
Faydalı Üç Varsayım	102
Suçluluk	104
Güven Oluşturmak.....	105
6. BÖLÜM	
BAĞLANTI KURMAYA HAZIRLIK, 109	
Sizin İçin Neler Zorlayıcı Olabilir?	110
Hazırlanın	111
E-posta veya Telefonla Kurulacak Bir Bağlantıya Hazırlık	112
Bir Telefon Konuşmasına Hazırlık.....	112
Duygusal Yoğunluk İçeren Bir Konuyu Telefonda İletmek.....	114
Unutmayın!.....	115
E-posta Üzerinden Bağlantı Kurmak	115
7. BÖLÜM	
İÇSEL ÇALIŞMA, 118	
8. BÖLÜM	
TEHDİTLER, 120	
Çatışmadan Tehditlere.....	121
Koruma Amaçlı Güç Kullanma	124
Ani Tehditler	124

9. BÖLÜM

SİSTEM VE BİREY ETKİLEŞİMİ, 127

10. BÖLÜM

FARKLI İKİLEMLER İÇİN “İYİ TAVSİYELER”, 131

YanlıŞ Anlamalar Olduğunda.....	131
Karşınızdakilerin “Gerçekliği” Nasıl Gördüklerini Anlamadığınızda.....	132
Biri Size Doğruyu (Tamamen) Söylemediğinde.....	132
Kişilerden Biri Talep Algıladığında.....	133
Kişilerden Biri Eleştiri Algıladığında.....	134
Diyaloga Girmek Uygun Olmadığında.....	134
Bir Bağlantı Hissetmediğinizde.....	135
Sözsüz İletişim.....	136
Önyargıyla Karşılaştığınızda.....	136
Şikâyetleri Dinlediğinizde.....	137
Nasıl Davranacağınız Konusunda Kararsız Kaldığınızda.....	137
İşler Mahremiyet Yüzünden Karmaşıklaştığında.....	138
Biri Olumsuz Bir Tavrı Sergilediğinde.....	138
Suskunlukla Karşılandığınızda.....	139
Verdiğiniz Bilgi Karşınızdaki Tarafından Anlaşılamadığında.....	139
Biri Sizin Dinlemek İstediniğinizden Daha Uzun Konuştuğunda.....	140
Zamanımız Kısıtlı Olduğunda.....	142
Duyulmak, Konunun Çözümüne Ulaşmasından Daha Fazla Önem Taşıdığında.....	142
Duygulardan Konuşmak Konusunda Rahat Olmadığınızda.....	142
Zorlu Sorularla Karşılaştığınızda.....	143
Zorlayıcı Mesajlar Duyduğunuzda.....	144
Biri Savunmaya Geçtiğinde.....	144
Bazen “Kimya” Tutmadığında.....	145
Biri Değişme İsteği Göstermediğinde.....	145
Son Söz.....	147

ALİŞTIRMALAR

Etiketlerin ve Önyargıların Ötesine	
Geçmeye Hazırlık	148
“Zor Bir Kişiyile” Görüşmeye Hazırlık	150
“Hayır” Demek İstedğim	
(ve Demeye Zorlandığım) Şey Nedir?.....	152
“Hayır” Demeye Hazırlık	153
Beklentiler ve Talepler Üzerine Kurulu	
Bir Duruma Hazırlık	155
Öfke.....	156
Duygular İçin Sözcükler.....	158
Temel İnsani İhtiyaçlar İçin Sözcükler	159

Ön Söz

Başkalarıyla bağlantı kurmak her zaman daha da geliştirilebilecek bir beceri. Bağlantı kurma sürecine etkide bulunan çeşitli öğeler var ve bu kitap bunların bazılarını tanımlıyor. Her şeyden önce, iletişimin –düşüncede, sözde ve eylemde– insanların bağlantı kurduğu durumları nasıl etkilediğine odaklanıyor. Bağlantı kurmayı sağlayan bu “yazılım” konusunda deneyim sahibiyim ve bu deneyimlerimi sizinle paylaşmak istiyorum.

Bu kitap, yönettiğim bağlantı kurma kurslarına katılan farklı çalışma gruplarındaki insanlardan gelen bazı soruları yanıtlamaya yönelik bir girişim. Ancak, her insan ve grup kendine has olduğundan, kitaptaki yanıtlar bazen belirli bir duruma tam hitap etmeyecek kadar genel nitelikte olabiliyor. Umudum bu yanıtların kendi özel durumunuza çözüm bulmanız için size en azından ipucu sunması ve ilham vermesi.

Bağlantının nasıl yaratılacağı ve müşterilere, konuklara ve çalışma arkadaşlarına içten, saygılı ve dürüst biçimde nasıl davranılacağı üzerine ilham verici birçok kitap okudum. Bu kitaplar ben de sıklıkla esin uyandırmakla beraber, kullanışlı ve somut yöntemlerden yoksun oldukları ve tekrar tekrar karşımıza çıkan zorlu durumlara karşı önceden alıştırmaya yapma imkânı vermedikleri için düş kırıklığı da yarattılar. Umuyorum ki bu kitabın sunduğu ilham ve pratik yöntemler, nasıl bir durum içinde olursanız olun, daha da anlamlı bir bağlantı yaratmanıza yardımcı olacaktır. Mükemmelliğe tekrar tekrar alıştırmaya yaparak ulaşılır ve dünya, beraber alıştırmaya yapılacak insanlarla dolu.

Bu kitabın İngilizce basımı için Sara Hellsten, Belinda Poropudas ve Peggy Smith'e Őukranlarımı sunuyorum. Çeviride ve tam olarak tercüme edilemeyen kelimelerin karŐılıklarını bulmada yardımlarına müteŐekkirim. Böylesine desteklendiğini hissetmek herkes için dilediğim bir deneyim.

1. BÖLÜM

Görmek ve Görülmek

Onlu yaşlarımdayken Stockholm'ü ziyaret ettiğimde beni derinden etkileyen bir bağlantı deneyimi yaşadım. Şehirdeki bir pazar yerine gitmek için otobüse binmişim. Sıradan bir belediye otobüsüydü, ama şoför geçtiğimiz yerlerdeki binaları ve yerleri yolculara anlatıyordu. Etnoğrafya, teknoloji, denizcilik ve tarih müzelerinin önünden geçtik ve kendisi yol üzerindeki her yer hakkında neşeyle konuşmayı sürdürdü. Otobüse adım atan herkesi rahatsızlık vermeyen bir samimiyetle karşılıyor, otobüsten inenlerle teşekkür ederek vedalaşlıyordu. Dikkatini sadece bana değil herkese vermişti, ama yine de bana kendimi özel hissettirdi. Sanki Stockholm'deki bu yolculuğumda kişisel rehberim olmuştu. Özel ve önemli hissetmiş olmam, bu olayı otuz yıl sonra da tüm canlılığıyla hatırladığım bir deneyime dönüştürdü.

Ancak, önemli olma hissi kolaylıkla ve hızlıca değişebilen bir şeydir. Bir arkadaşım, kendisini bir şekilde çok özel hissettiren bir kadın berbere giderdi. Oradan daima bir poşet dolusu saç ürünü satın alıp çıkardı. Sonra bir gün "onun" berberinden çıkan ve elinde aynı tip poşet taşıyan başka bir adamla karşılaştı. Arkadaşımın ilk dürtüsü berberini değiştirmektir. Özel ve önemli olma deneyimi yitip gitmişti çünkü. İnsan olarak bir bağlantıya sahip olmak ve görüldüğünü hissetmek bizim için işte bu kadar önemli.

Her durum kendine hastır. Ama öyle olsa bile bazı genel öğeler tüm bağlantılara etkide bulunur. Elinizdeki kitap tam da bunlar hakkında.

DÜŞÜNME KONUSU

Birinin sizinle değer verdiğiniz bir biçimde bağlantı kurduğu bir zaman hatırlıyor musunuz?

Bu insan ne dedi ve ne yaptı?

Bu durumdan ne öğrenebilirsiniz?

İletişim İçin Yaratılmış

“Tüm gerçek hayat tanışmadır.”

MARTIN BUBER

İnsanlar sosyal hayvanlardır; topluluk içinde, diğerleriyle bağlantı kurarak yaşamak üzere yaratılmışlardır. Her birimiz başkalarının iyiliğine katkıda bulunma gücüne sahibiz; çevrenizdeki insanlara ve doğaya karşılıklı biçimde bağımlıyız. Başkalarına kendimize davranılmasını istediğimiz biçimde davranmamız gerektiğini duymuşuzdur, ama herkesin aynı biçimde davranılmaktan hoşlanmadığını da göz önünde bulundurmamız gerektiğini biliriz. Yine de sonuçta hepimizin kabul görmeyi, saygı duyulmayı ve ait olmayı deneyimleme ihtiyacı vardır.

Birkaç yıl önce yakın ilişkiler üzerine bir kitap yazdım. Sonra elinizdeki bu kitabı yazmaya başlarken fark ettim ki, yakın ilişkide işleyen prensiplerin birçoğu aslında profesyonel bir ortamda da işliyor. Örneğin, herkesin içindeki insanı gerçekten görebilmek gibi bir prensip, kişisel ilişkilerde olduğu kadar bir müşteri, hasta, öğrenci, konuk veya iş arkadaşıyla kurulan ilişkide de önemli. Bizler insan olarak başkalarının iyi hissettiğini gördüğümüzde kendimizi iyi hissederiz. Bir başka insanın iyiliğine katkıda bulunabildiğimizde bundan mutluluk duyarız. Yaptığımız şey bize keyif veriyor ve değerlerimizle örtüşüyorsa, karşılaştığımız insanlara katkıda bulunmamız kolaylaşır.

Araştırmalar yalnızlığın sağlığımız için büyük bir tehdit oluşturduğunu gösteriyor, hatta bazı araştırmacılar yalnızlığın sigara iç-

mekten ve obeziteden bile daha ölümcül olduğunu iddia ediyorlar. Daha az kişisel ilişki kuran veya hiç kurmayan insanlar sağlıklarına daha az dikkat etme eğilimi gösteriyor ve zihinsel dayanıklılıkları da daha az oluyor.⁽¹⁾ Biz, gelişmek için başkalarına ihtiyaç duyan ve başka insanlara katkıda bulunmaktan keyif alan sosyal varlıklarız.

Bazen yalnızlıktan keyif alırız, ama dışlanmak ya da istem dışı izolasyon bizim için iyi değildir. Çoğu insan bunu içgüdüsel olarak bilir ve bu yüzden başka insanlarla bağlantı kurmak hayatlarımızda çok merkezi bir yer tutar.

Arkadaşımdan biri bir barda çalışıyordu. Bir akşam adamın biri sallana sallana bara girdi. Arkadaşım adama içki vermeyeceğini çünkü onun zaten yeterince sarhoş olduğunu söyledi. Adam çok sinirlenip bağıra çağıra bardan çıktı. Birkaç gece sonra arkadaşım aynı adamın yine bara girdiğini, etrafına bakındıktan sonra kararlı adımlarla tezgâha yaklaştığını gördü. Arkadaşım korkmuştu, ama adamın tek istediği onun elini sıkmak ve daha önceki gelişinde kendisine içki vermeyi reddettiği için ona teşekkür etmektir. Adam ona bir süre önce en yakın arkadaşının vefat ettiğini anlattı. Bu arkadaşı “nahoş gerçekleri” sık sık dile getiren biri olmuştu. Arkadaşımın birkaç gece önce verdiği “hayır” cevabı da çok benzer bir tavidir. Adam arkadaşının ölümünden sonra gerçekten yalnız ve çaresiz hissetmişti. Yas tutmayı becerememiş, onun yerine acısını alkolle dindirmeye çalışmıştı. Ama arkadaşımın “hayır” cevabının tetiklediği kızgınlıkla nihayet gözyaşlarını dökebilmiş, yasını kucaklamıştı. Bütün gece ağladıktan sonra sabahleyin yeni bir huzur ve kabullenme hissiyle uyanmıştı. Arkadaşımdan almış olduğu desteğe minnettardı. Anlayış önemlidir, ama gerçek bağlantıya yol açması için şefkat ve sıklıkla da cesur bir dürüstlük de gerekir. Arkadaşımın “hayır” cevabı sayesinde bu adam, onunla sık sık doğruları söyleyerek bağlantı kuran arkadaşının ölümünden kaynaklanan yasıyla bağlantı kurabilmişti.

Bağlantı hem karşımızdaki insanın bizi dinlemesiyle hem de bizim, karşımızdaki insanın neye ihtiyacı olduğunu ve ne istediği-

(1) www.expressen.se/halsa/1.2234319/ensamhet-kan-gora-dig-sjuk

ni duyup içselleştirmemizle gerçekleşir. Biriyle yaşadığımız sinir bozucu bir olay bizde stres yaratabilir ve içimizde uzun süre kalabilir. Biri bize bağırdıktan sonra yükselen gerilim seviyemiz bir hafta veya daha uzun süre düşmeyebilir. Bir konukla, müşteriyle veya çalışanla yaşanan çözülmemiş çatışmaların stresi, gidecek daha da zorlu durumların yaşanmasına sebep olabilir. Çünkü baskı altında olduğumuzda etrafımızdan gelen olumlu sinyalleri kolayca kaçırabiliriz. Biriyle başarılı bir bağlantı kuramadığımızda gelecekte ona karşı kendimizi geri çekebilir, sonuçta daha fazla problem yaşayabiliriz. Karşılaştığımız durumlarda, aslında ortada olmayan problemler ve düşmanlıklar görmeye başlayabiliriz. Bu yüzden, hem birey hem de tüm bir kuruluş olarak, insanlar arasında tatmin edici etkileşim ve bağlantıların nasıl yaratılabileceğini düşünmek, harcanan zamanın karşılığını veren bir yatırımdır. Bağlantı hissetmeyi ve iş birliği deneyimlemeyi istemek insan olmakla derinden ilgilidir.

İnsanı Görmek

Bu kitabın esas mesajı, bir kişinin eylemlerinin ve söylediklerinin ardındaki “insanın nasıl görülebileceği”dir. Birini “görmek” kulağa kolay bir şeymiş gibi gelebilir. Ama buna en çok ihtiyaç duyulan zamanlarda sanki yapması en zor şeydir. İnsanlar bizi tehdit ettiklerinde, bizi suçladıklarında veya bizden zorla talepte bulduklarında onların bu tavrı bize kolayca “bulaşabilir”; kendimizi korumak için onların kullandığı silahlarla karşılık verebiliriz. Bu, nadiren tatmin edici bir sonuç verir. Byron Katie’nin demiş olduğu gibi: “Savunma, savaşın ilk eylemidir.”⁽¹⁾

Birilerini insan olarak görmek, aynı zamanda kendimizi de bir işlev, meslek veya unvan olarak değil bir insan olarak görmeyi içerir. Bunun anlamı, maskeleri indirebilmek, “içten” olabilmek ve bir başka insana karşı ilgi gösterebilmektir.

(1) www.squidoo.com/byronkatieandthework

Başkalarını görebilmek için bizim de görüldüğümüzü hissetmeye ihtiyacımız vardır. Bizi gören kişinin mutlaka belirli bir insan olması şart değildir. Bu kişi, bağlantı kurma isteğimizi “yeni den besleyebilecek” herhangi bir çalışma arkadaşı, arkadaş veya akıl hocası olabilir.

İnsanlarla bağlantı kurmanın temelinde, karşımızdakilerinin olduğu kadar kendimizin de istek ve ihtiyaçları hakkında açık olmamız yatar. İşimizi yapabilmemiz için insan faktörünün çeşitli durumları nasıl etkilediğini öğrenmeliyiz. Darbe almış bağlantıları onarma becerisi de buna dahildir.

İnsanları nasıl adlandırdığımız, onlara nasıl karşılık verdiğimizde etki eder. Zihnimizde yarattığımız imgeler onlarla bağlantı kurmamıza yardım edebildiği gibi bizi bundan alıkoyabilir de. Onlara müşteri, konuk, hasta veya öğrenci mi diyoruz? Ziyaretçi veya kullanıcı mı diyoruz? Onlara isimleriyle mi hitap ediyoruz yoksa onları bir rol veya bir işlev olarak mı düşünüyoruz? Doktor? Şoför? Hizmetçi? Onları nasıl adlandırdığımız bizim onların karşısında üstün veya aşağıda olmamıza mı yol açıyor? Veya bir mesafe mi yaratıyor? Fark ettim ki, kendimi bir hasta olarak adlandırdığımda sonradan pişman olacağım şeyleri kabul ediyorum. Çünkü doktorun karşısında kendimi daha aşağıda görüyorum. Buna karşılık, kendimi bir müşteri veya bir konuk olarak gördüğümde ihtiyaç ve isteklerimin arkasında genellikle daha kolay duruyorum.

Bu kitabın geri kalanında, karşılaştığımız insanları sık sık “müşteriler” olarak adlandırmayı seçtim. Birini müşteri olarak adlandırmak, biriyle bağlantı kurup ona nasıl hizmet edebileceğimi görebilmek için gerekli tavrı bulmama yardımcı oluyor. Başka bir kelime sizin işinize daha fazla yarıyor olabilir. Bu yüzden lütfen kitabı okurken bu kelimeyi sizin için en iyi olduğunu düşündüğünüzle değiştirerek devam edin.

DÜŞÜNME KONUSU

İşinizde karşılaştığınız insanları ne olarak adlandırıyorsunuz? Müşteriler? Konuklar? Hastalar? Öğrenciler? Ziyaretçiler? Onları ne olarak adlandırıdığınız onlarla ilişkinizi etkiliyor mu?

Müşteri, bir insandan veya bir kuruluştan beklentileri olan biri olarak tanımlanabilir. Bu tanıma göre, kuruluşların büyük çoğunluğunun müşterileri vardır. Kendimize Machiavelli'nin uzun zaman önce sorduğu soruyu sormak isteyebiliriz.

“O zaman soru şudur: İşleri kendimiz için mi kolaylaştırmaya çalışıyoruz; yoksa, her kim olurlarsa olsunlar, müşterilerimiz için mi?”

NICCOLO MACHIAVELLI, 1513

Seni Görmüyorum – Kafamdaki İmgen Buna İzin Vermedi

Biriyle kurduğumuz bağlantı bizi rahat hissettirmedeğinde, sıklıkla yargıda bulunmaya başlarız. Bir ilişkiden istediğimizi elde etmediğimiz zaman çoğumuz bu hayal kırıklığıyla başa çıkmak için bunun kimin hatası olduğuna odaklanmayı öğrenmiştir. Başkalarında veya kendimizde kusurlar aramaya başlarız. Örneğin, biri bize gereken zamanda yardım etmediğinde onun “tembel” olduğunu, sahip olduğu bir şeyi paylaşmadığında “açgözlü” olduğunu veya bize istediğimiz özeni göstermediğinde “bencil” olduğunu düşünmek kolaydır. Fikirlerimiz başkalarına ulaşmıyormuş gibi görüldüğünde de kendimizin yavan veya aptal olduğunu düşünmeye başlayabiliriz.

Biri bize tembel olduğumuzu söylerse biz de kendimizin öyle olduğunu düşünmeye başlayabiliriz. Bunun aksini ispatlamak için aşırı çalışabiliriz ama bu da enerjimizin yettiğinden fazlasını gerektireceğinden stresimizi artırır.

Etiketler ve sabit fikirler, insanlarda bir role ve bazen de bir davranış kalıbına hapsedilmiş oldukları hissi uyandırır. Bu bir taraftan üzerimize yapıştırılan etiketlerin tersini ispatlama çabalarına diğer taraftan da kendini gerçekleştiren kehanetlere yol açabilir.

Diyelim birinin baskın olduğunu düşünüyoruz. Bu durumda o kişinin bir şey hakkında karar verdiği durumlarda gösterdiği-

miz tepki genellikle aynı davranışta bulunan bir başka kişiye gösterdiğimizden farklı olacaktır. Örneğin, baskın olduğu düşünülen bir kişi, karar vermeden önce diğerlerinin ne yapmayı tercih ettiklerini dinlemek istediğini söylerse ters bir tepkiyle karşılaşabilir. Çünkü çevresindekilerinin o insanın kendilerini dinlemediği veya düşüncelerini sormadığı durumlardan kaynaklanan çok fazla acıları vardır. Biri ona, “Ne o, cazibe kursuna mı gittin?” veya “Yine benden ne istiyorsun?” diyebilir.

Tembel olarak etiketlenmiş insanlar bir projeye dahil olmak istediklerinde şöyle yorumlarla engellenebilir:

“Tabii. Peki bu işten hemen sıkılırsan ne olacak?” veya “Bunu yapmayı istediğinden gerçekten emin misin?”

Bu çeşit yorumlar, belki de utangaç olan ya da başkalarıyla nasıl bağlantıya geçeceği konusunda kafa karışıklığı yaşayan biri için pek destekleyici değildir. Bunları söyleyen insanlar, büyük ihtimalle ya bu kişiyle ilgili önceki projelerden kalma hayal kırıklıkları taşıyorlar ya da bu kişiyi başkalarının bu şekilde etiketlediğini duyduklarından kendisini gerçekten bu işe vereceğine emin olmak istiyorlardır.

Böyle yorumlar insanları belirli bir davranış kalıbına hapseder ve bu hiç kimse için destekleyici olmaz. Biriyle ilgili etiketlere ve sabit imgelere takılıp kaldığımız bir başka durum da o kişiyi insan olarak görmek yerine bir işlev veya rol olarak gördüğümüzde meydana gelir.

DÜŞÜNME KONUSU

Bir hafta boyunca, karşılaştığınız insanlara ilıstirdiğiniz olumlu veya olumsuz etiketleri not alın. Sık sık tekrarladığınız muhtemel yargılara dikkat edin ve bunların sizin ne tür ihtiyaçlarınız hakkında ipucu verdiğini anlamak için zaman ayırın. Yargılarınızı sansürlememeye çalışın, ama bunları insanlara sesli olarak ifade de etmeyin.

Seneler önce bir bankanın personeline eğitim verirken onlar hakkında bir sürü önyargım olduğunu keşfettim. Bankaya gidip onlarla tanıştığımda çok insani ve sıcakkanlı olduklarını gördüm.

Profesyonel Olmak İnsan Olmamak mıdır?

Günümüzde insanlar bir ürün ya da servis alırken, kendilerine iyi davranılmasını bekliyor. Aksi takdirde gelecekte aynı hizmet için başka bir yeri tercih edebilirler. Profesyonel yaşamda insani özellikleri yitirmemek, rekabet üstünlüğü sağladığı gibi iş yaşamını daha verimli ve anlamlı da kılıyor.

Bu kitapta cevaplanan bazı sorular:

- Müşterileriniz ve çalışma arkadaşlarınızla hem profesyonel hem de insani nitelikte bağ kurmanın yolları nelerdir?
- Farklı durumlarda iletişim kurabilmek için hangi yöntemler kullanılabilir?
- Zor insanlarla ve zorlayıcı durumlara nasıl başa çıkılabilir?
- "Hayır" cevabı, karşınızdakini kaybetmeden nasıl verilebilir?
- Güven nasıl yaratılır ve geliştirilir?



LIV LARSSON, yönetici gelişimi ve çatışma yönetimi konusunda 1992 yılından beri koçluk, ara buluculuk ve eğitimlik yapıyor. Dünyanın pek çok yerinde çalışıyor ve çoğu farklı dillere çevrilmiş yirmi kitabı var.

www.remzi.com.tr

ISBN 978-975-14-2067-1



9 789751 420671