



# **İŞ HAYATINDA İLETİŞİM VE ETKİN LİDERLİK**

**Candan SEÇKİN**  
**Oda Sicil No: 101514**



- 1. İletişim tanım ve türleri***
- 2. İş ortamında kişilik modelleri***
- 3. Zor insanlarla iletişim esasları***
- 4. İş yerinde statü sağlama***
- 5. Etkili bir iş sunumu nasıl olmalıdır***
- 6. Takım üyelerini ikna ve yönetme***
- 7. Liderlik ve takım liderliği***
- 8. Takımda çatışma yönetimi***
- 9. Liderin iş stresi yönetimi***
- 10. Liderlerin ortak özellikleri***



# İLETİŞİM





# İLETİŞİM NEDİR?



Duygu, düşünce ve bilgilerin  
**her türlü yolla**  
başkalarına bildirimidir.



Düşünce ve görüşlerin sözlü olarak karşılıklı alışverişidir.





İki birim arasında bir biriyle ilişkili mesaj alışverişidir.



Erdil Yaşaroğlu © komikaze.net

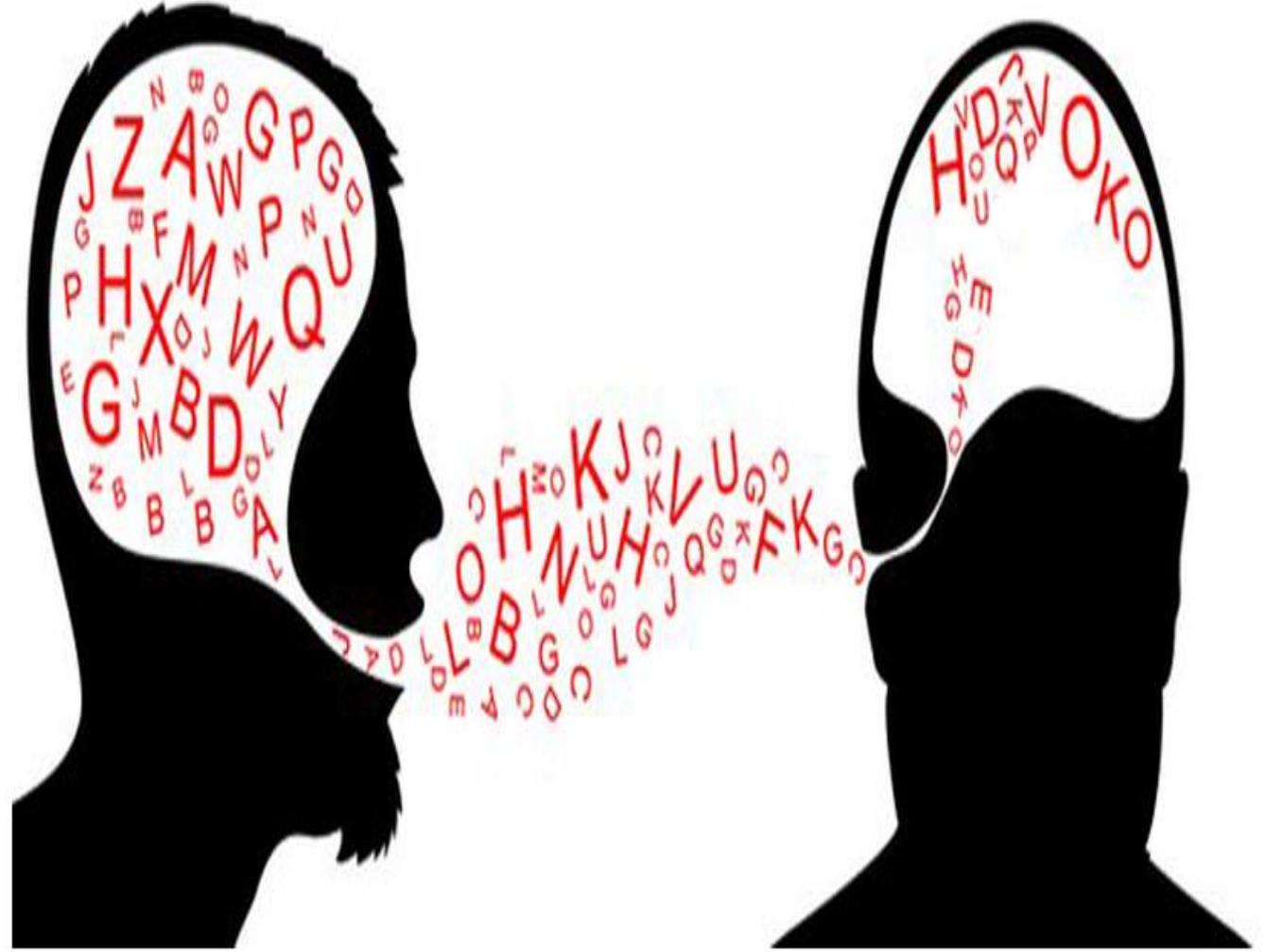


İki insanın birbirinin farkına vardığı andan itibaren başlayan bir süreçtir.





Söylenen/söylenmeyen, yapılan/yapılmayan her şeyin anlamlı olduğu bir etkileşimdir.







Tutum, bilgi, düşünce, duygu ve davranışların “kaynak” tan “hedef”e doğru aktarılmasıdır.



Erdil Yaşaroğlu © komikaze.net



Vericiden alıcıya aktarılan bilgi veya haber sürecidir.

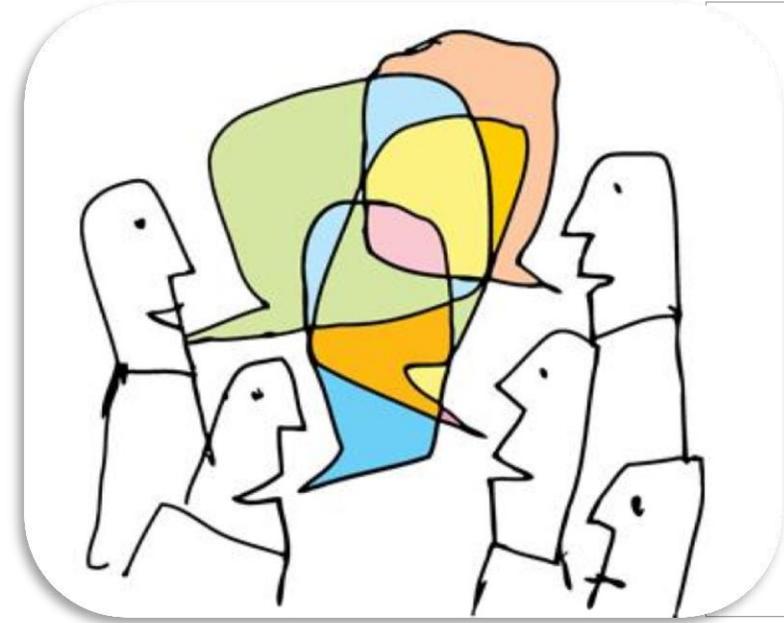




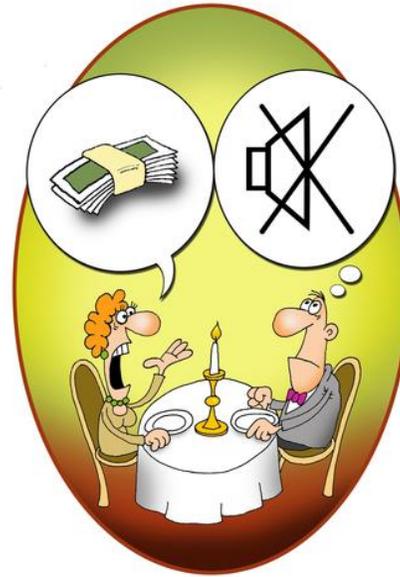
**İletişim, semboller yoluyla anlamların iletilmesidir.**

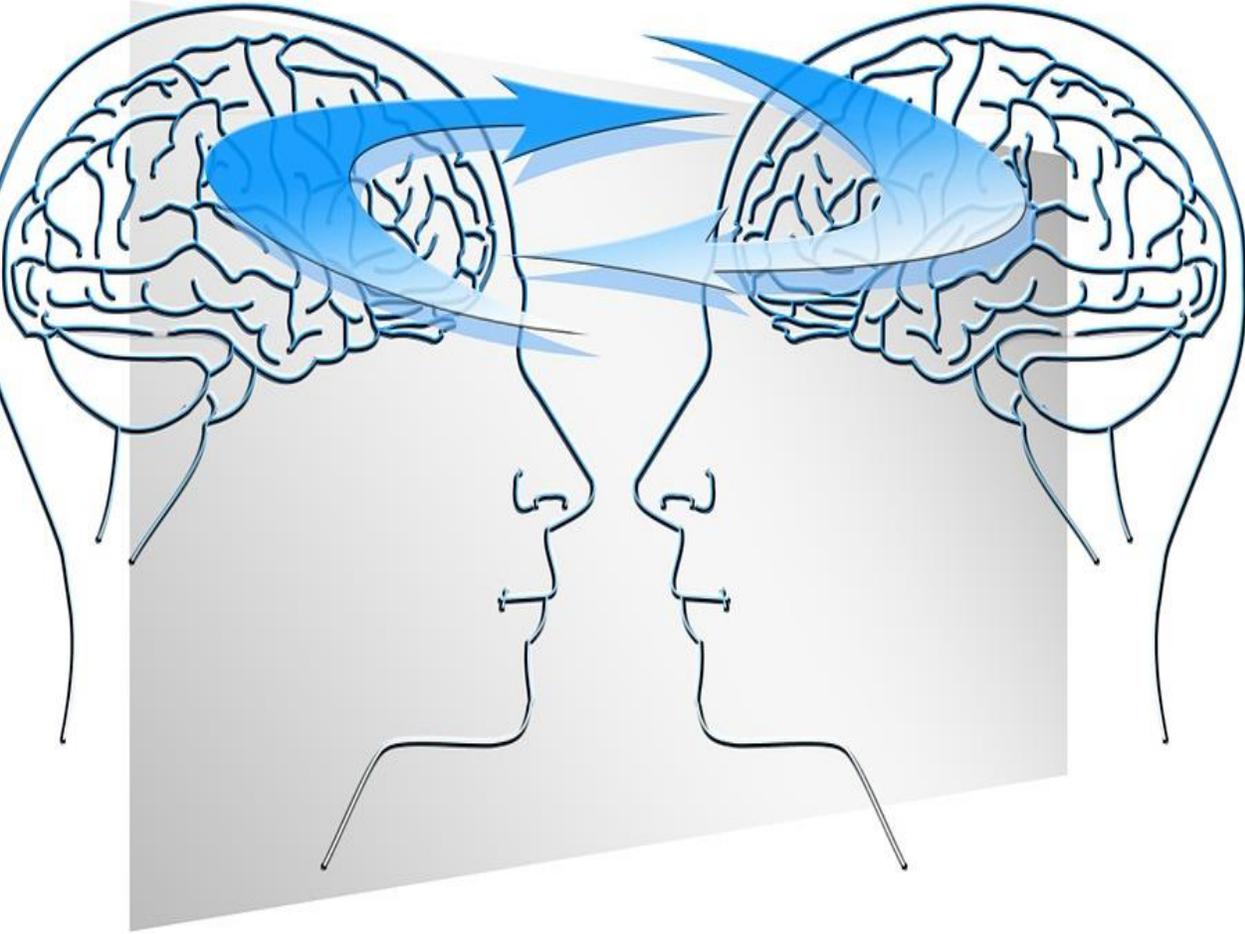
**İletişim, bir kişiden diğer kişi veya kişilere  
“bilgi” veya “anlam” aktarımı sürecidir.**

**İletişim bir anlam arama çabasıdır.**



insanların **duygu**, düşünce ve **bilgilerini**  
tarafarca kabul gören araç ve sembollerle ve  
bilinen her türlü yolla  
birbirine aktarma sürecidir.





1. Dinamiktir
2. Devamlıdır
3. Daireseldir
4. Aynen tekrar edilemez
5. Geri alınamaz
6. Karmaşıktır



## TEMELDE ;

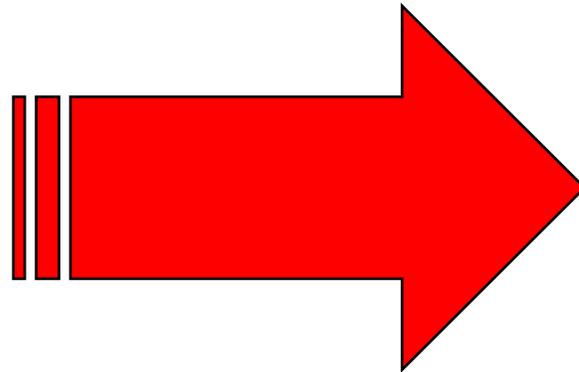
Umursanmak

Kabul görmek

Değerli olmak

Yeterlilik

Sevilmek vb. duygular



**VAR OLMAK,**

**KENDİMİZİ**

**VAR OLDUĞUMUZA**

**İNANDIRMAK**



# İLETİŞİM NEDEN ÖNEMLİ



Araştırmalara göre, bir kişi ***günlük yaşamının %70'ini*** konuşarak, dinleyerek, izleyerek ya da yazarak yani iletişimde bulunarak geçirmektedir.



**İstatistikler;**

***çalışanların zamanlarınınin %70- 85'ini***

**yöneticileri, çalışma arkadaşları, ortakları ya da müşterileri ile iletişim kurarak harcadıklarını göstermektedir.**





## İLETİŞİM SADECE KONUŞMAK DEĞİLDİR, İLETİŞİM AYNI ZAMANDA;

- **Ne** söyleyeceğimizi,
- Bunu en iyi **nasıl, ne zaman**  
ve **nerede** söyleyeceğimizi

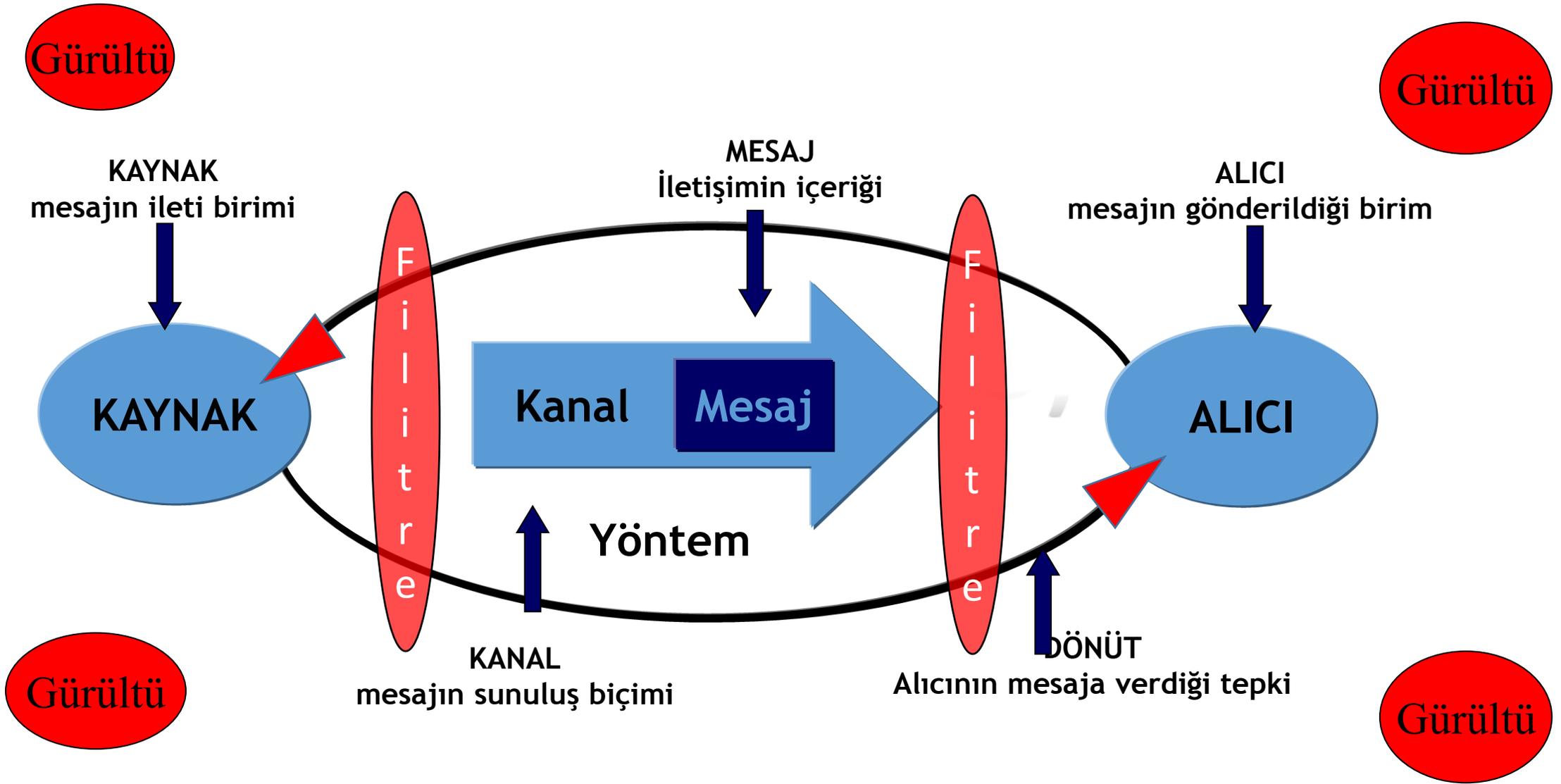
**BİLMEKTİR...**



- İş hayatında **başarının** %85'i doğru iletişime dayanır.
- İş hayatında **kusurların** %75'i iletişim eksikliğinden kaynaklanır.
- İş hayatında **kayıpların** %80'i kötü iletişim yüzündendir.



# İLETİŞİM SÜRECİ (İletişimin Ögeleri)





# İLETİŞİM SÜRECİ (İletişimin Öğeleri)



**KAYNAK:** *İletişim sürecini başlatan, duygu, düşünce ve olguları başkalarına aktaran kişi ya da kişilerdir.*

- Kaynak; birincil öneme sahiptir.
- Kaynağın özellikleri, iletişimin etkin ve verimli olmasında baş rol oynar.

**KAYNAĞIN:**  
Güvenilirliği  
Fiziki Görünümü  
Sosyo -Demografik Özellikleri  
Empati Yeteneği **ÖNEMLİDİR**





# İLETİŞİM SÜRECİ (İletişimin Ögeleri)



## HEDEF:

*Kaynak tarafından mesajın ulaştırılmak istendiği kişi ya da kişilerdir.*

*İletişim sürecinin amacına göre,  
hedef alıcı bir kişi de olabilir, tüm ülke nüfusu da.*





# İLETİŞİM SÜRECİ (İletişimin Ögeleri)



**MESAJ:** *Kaynağın ürettiği sözel, görsel, görsel / işitsel üründür.*

Temel amaç, hedef kitle üzerinde etki sağlamaktır.

**Mesaj, anlaşılabilir, açık ve net olmalıdır.**

Mesaj, hedefin eğitim düzeyine uygun hazırlanmalıdır.





# İLETİŞİM SÜRECİ (İletişimin Ögeleri)



**KANAL:** *Mesajın iletildiği araç ya da yoldur.*

*Beş duyu organı gibi doğal araçlar ya da kitle iletişim araçlarıyla iletişimden söz edilebilir.*

*Önemli olan istenilen etkiyi yaratacak kanalı tespit etmektir.*





# İLETİŞİM SÜRECİ (İletişimin Ögeleri)



## **GÜRÜLTÜ:**

*Kişilerarası iletişim sürecinde mesajın anlaşılmasını engelleyen, iletişimin işlemlerini kötü yönde etkileyen unsurlardır.*



***İletişim esnasında  
çalan bir telefon ya  
da dışarıdan gelen  
yol yapım  
çalışmasının  
sesi...***



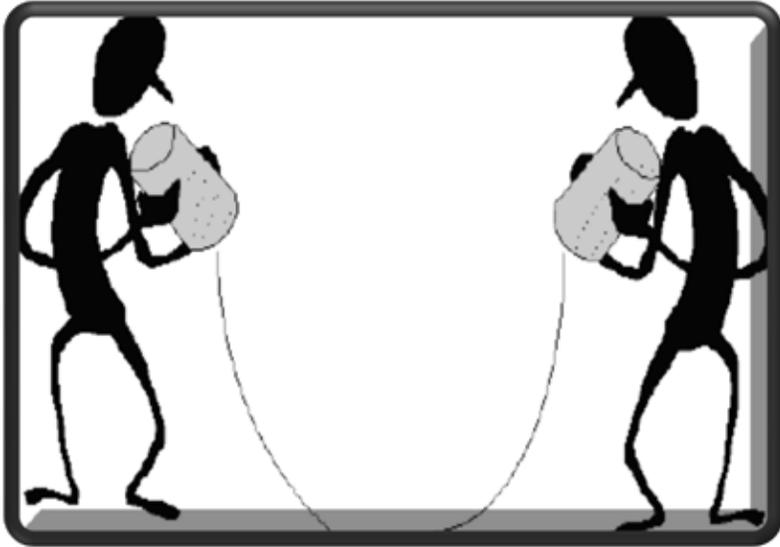


# İLETİŞİM SÜRECİ (İletişimin Ögeleri)



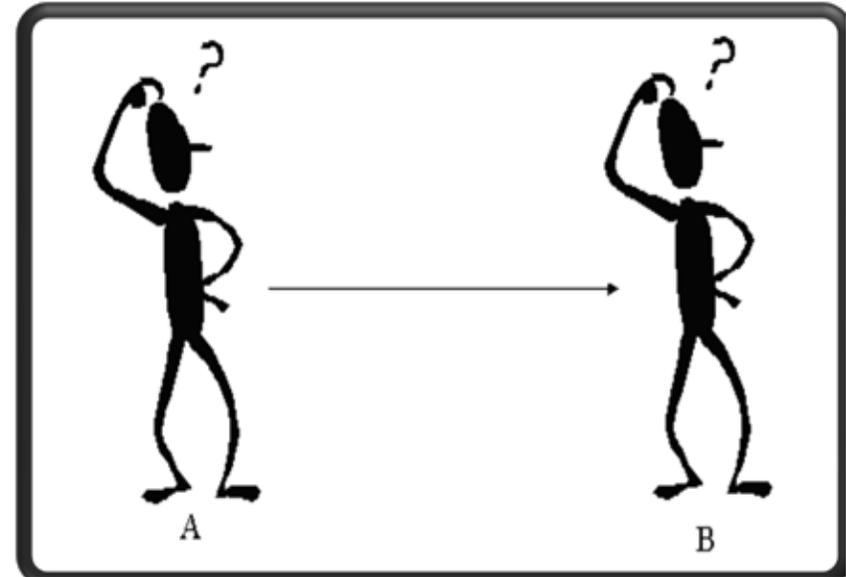
## İLERİBİLDİRİM:

*Asıl mesaj gelmeden önce bu mesaja ilişkin bilgilerin iletilmesidir.*



## GERİBİLDİRİM:

*Alicının, kaynağın gönderdiği verdiği mesaja cevaptır.*





# Nitelik Bakımından İletişimin Sınıflandırılması



## A)Toplumsal ilişkiler sistemi olarak

**Kişi-içi**

**Kişilerarası**

Grup iletişimi

Örgüt iletişimi

Toplumsal

Toplumlararası

## B)Grup ilişkilerinin yapısına göre

**Yatay**

**Dikey/biçimsel**

**Çapaz**

## C)Kullanılan kanala ve araca göre

Görsel

Görsel-işitsel

İşitsel

Dokunmayla

Kitle iletişimi

Doğal/yapay araçlarla

## C)Kullanılan kanala ve araca göre

Görsel

Görsel-işitsel

İşitsel

Dokunmayla

Kitle iletişimi

Doğal/yapay araçlarla

## D)Kullanılan koda göre

**Sözlü**

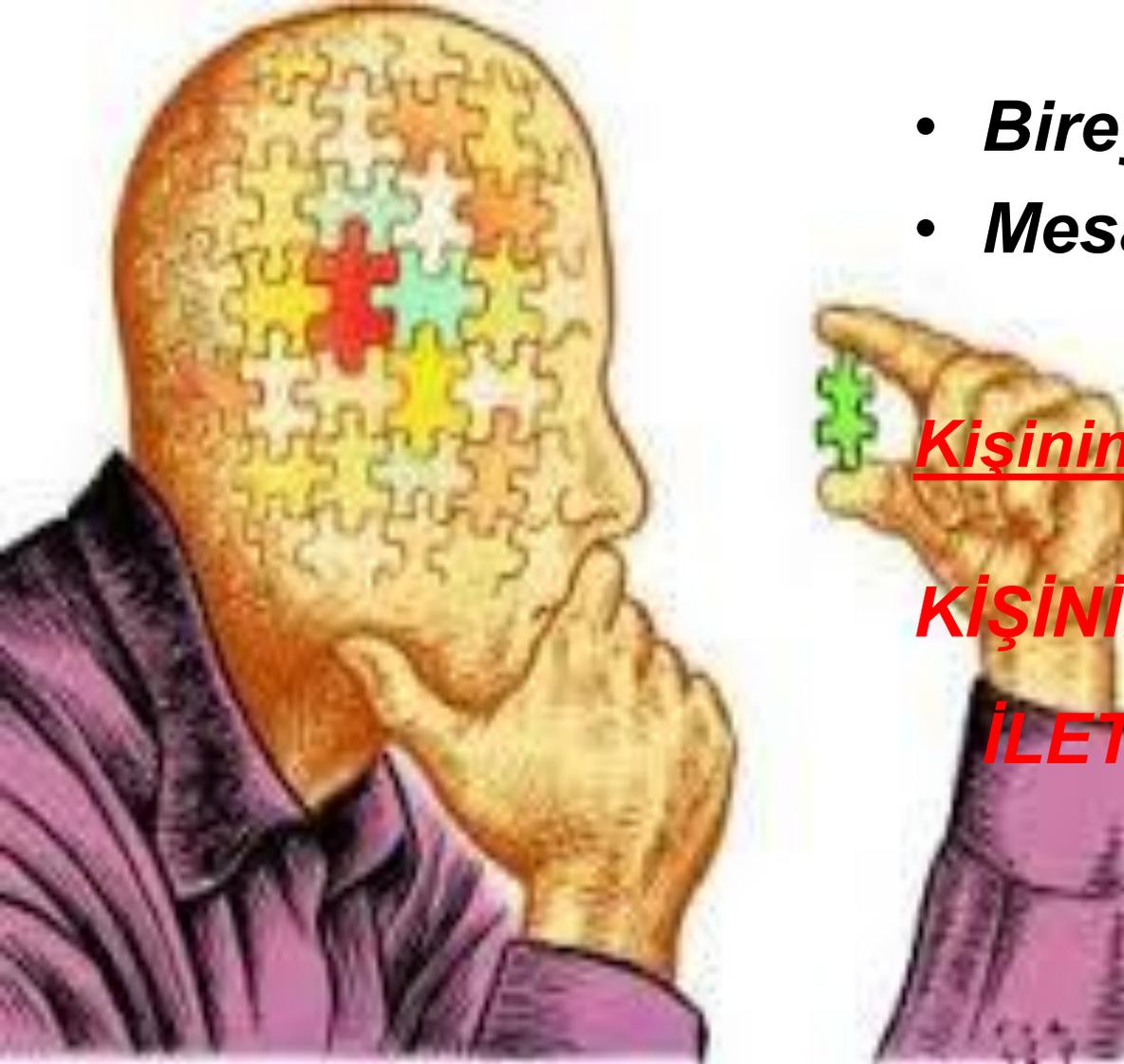
**Yazılı**

**Sözsüz**

## E)Zaman ve uzam boyutuna göre

Yüzyüze

Uzaktan



- *Bireyin kendisiyle kurduğu iletişimidir*
- *Mesajların kaynağı ve alıcısı kendisidir*

*Kişinin en sık yaşadığı iletişim türü*

***KİŞİNİN ÇEVRESİYLE KURACAĞI  
İLETİŞİM, KENDİSİYLE BAŞLAR***

Aslında tüm iletişimler burada başlar.



# KİŞİ İÇİ İLETİŞİM



**Kişi içi iletişim kişinin kendi içerisinde geliştirdiği iletişimdir. (Dökmen 2001)**

**Bir insanın düşünmesi,**

**duygulanması,**

**kişisel ihtiyaçlarının farkına varması,**

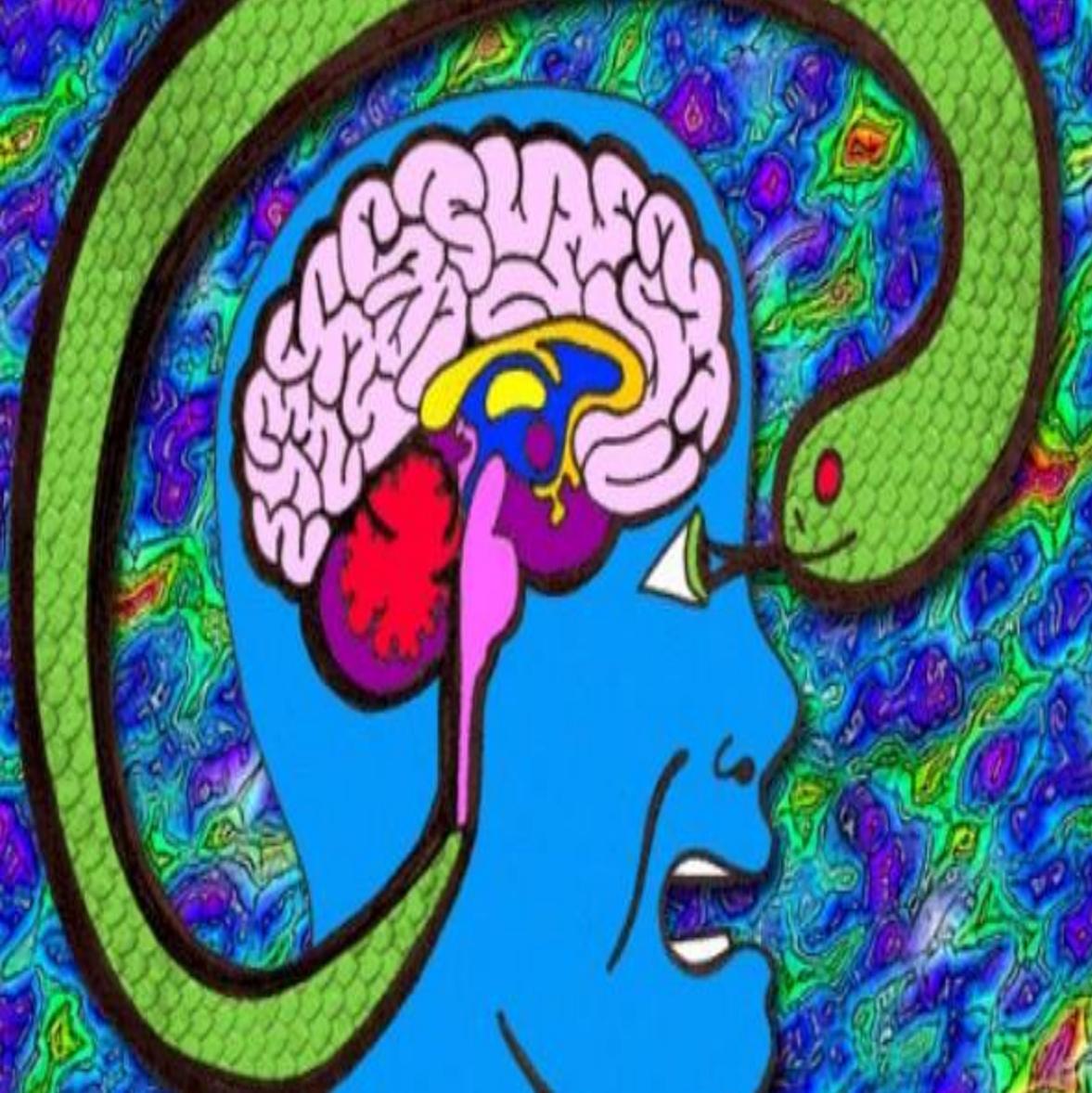
**iç gözlem yapması,**

**rüya görerek kendi içinden mesaj alması,**

**kendine sorular sorarak bunlara cevaplar üretmesi,**

**kişi içi iletişime örnektir.**





## KENDİNİ DOĞRULAYAN KEHANET :

İnsanlar düşünce olarak neye inanırlarsa onun gerçekleşmesi ihtimali kuvvetlenir.

*“Nasıl da sınavdan zayıf alacağım”  
diyene öğrencinin sınavda başarısız  
olması gibi.*



# KİŞİ İÇİ İLETİŞİM



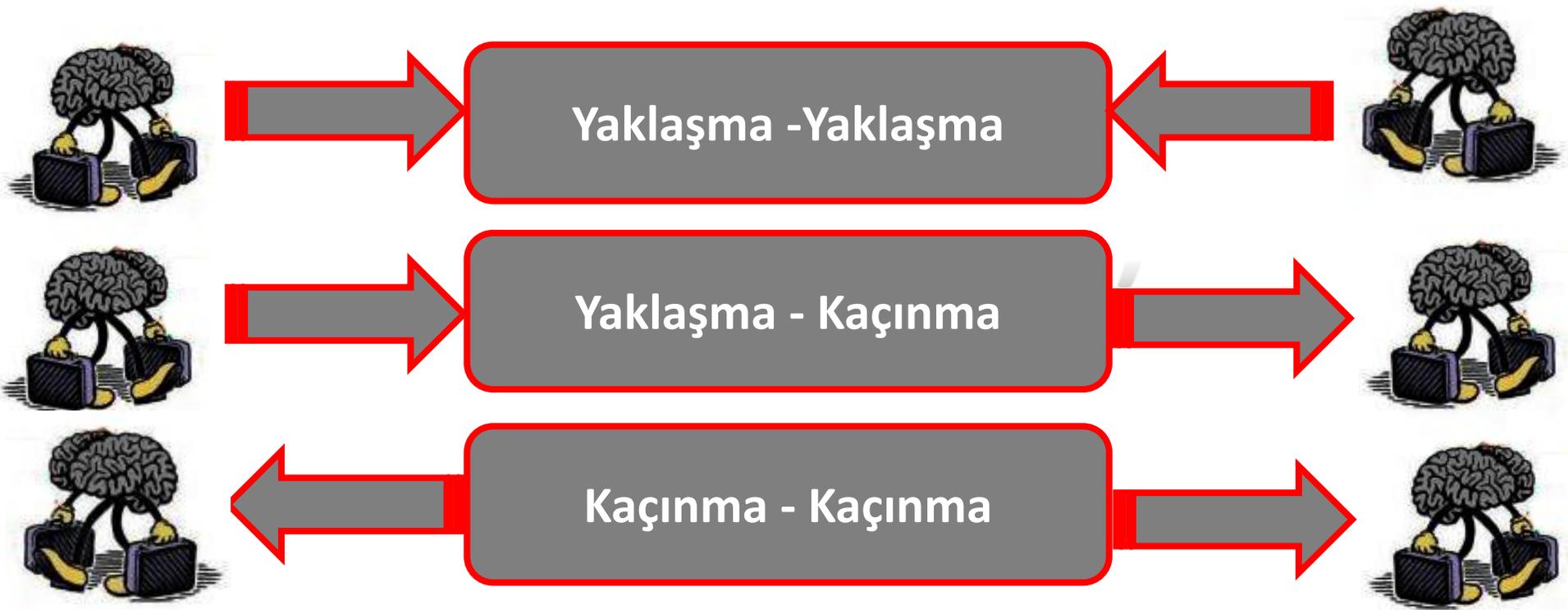
Kişi içi iletişimi olumsuz yönde etkileyen unsurlar

**İki Halin Çatışması** ve **Bilişsel Çelişkidir**



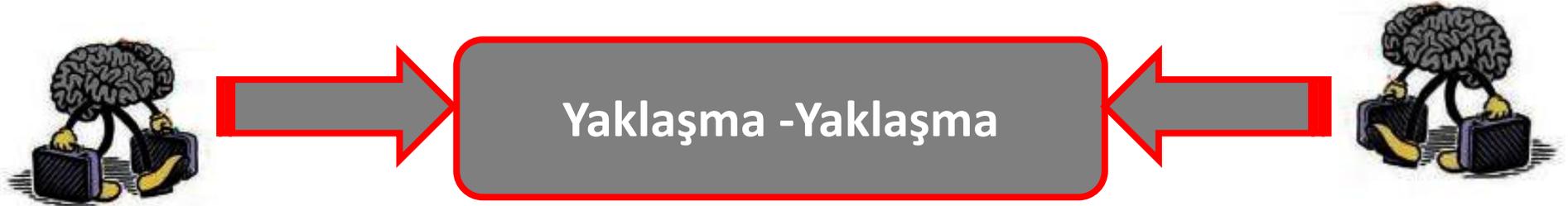
# İçsel iletişimde yaklaşma yöntemleri

(Güdüler arası çatışma yöntemleri):





# İçsel iletişimde yaklaşma yöntemleri (Güdüler arası çatışma yöntemleri):



**Gösterişli bir lokantada akşam yemeğine gitmek ya da bir arkadaşının verdiği partiye katılmak arasında seçim yapması.**

**Kişinin aynı saatteki tiyatroya hem de konsere gitmek istemesi.**

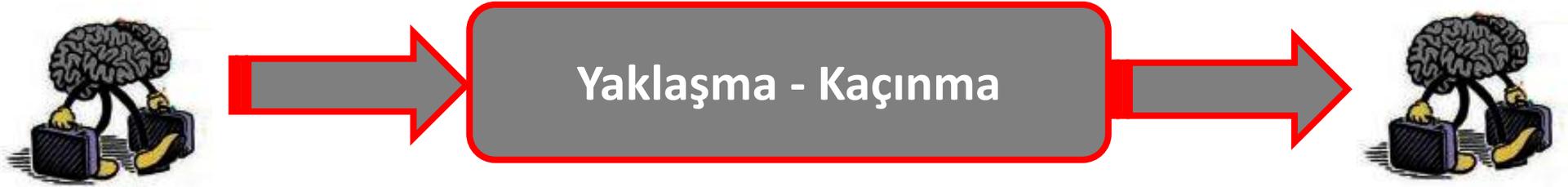
**Eve daha yakın olan bir iş mi? Çok sayıda arkadaşın olduğu bu iş mi?**

**gösteriş ve saygınlık güduları, ile arkadaşlık, dostluk gibi toplumsal güdüler çatışır.**





# İçsel iletişimde yaklaşma yöntemleri (Güdüler arası çatışma yöntemleri):



**Özel bir işe girip daha fazla maaş mı? Az ücretli ömür boyu garantili devlet işimi?**

**Çok az parası kalan bir öğrencinin, kız arkadaşıyla sinemaya gitmesini? parasız kalma olasılığını?**



# İçsel iletişimde yaklaşma yöntemleri (Güdüler arası çatışma yöntemleri):



**Maaş indirimini kabul mü? İşyerinden ayrılmak mı?**

**Eski model cep telefonu bozulan biri:**

**Eskisini atıp yenisini almak mı?**

**Eski model olsa da para harcayarak onartmak mı?**

**Ya da cep telefonu kullanmaktan vazgeçmek mi?**

**Bireyin hem diş ağrısı çekmemek istemesi hem de diş doktoruna gitmekten kaçınması.**





# Bilişsel Çelişki Modelinde



**Kişiler, uyumsuzlukları kabul etmeme eğilimindedir.**

**İnanıyorsa, onun yanlış olmasını istemez.**

**Gerçeklerle yüzleşmekten ya kaçar**

**Karşı görüş hiç var olmamış gibi davranıp duymazlıktan gelir.**

**(Sigara)**



**1- YAPAMAM SEVİYESİ**

**2- .....YAPMAYA İHTİYACIM VAR,.....YAPMALIYIM SEVİYESİ**

**3- BEN ASLA.....,BEN ARTIK.....SEVİYESİ**

**4- BEN .....İM SEVİYESİ**

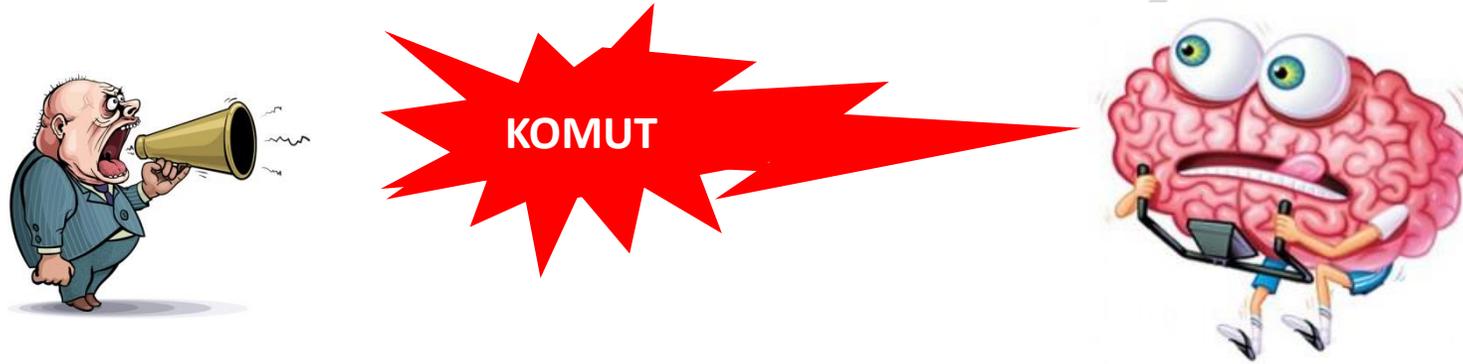
**5- O....DUR SEVİYESİ**



## 1- YAPAMAM SEVİYESİ

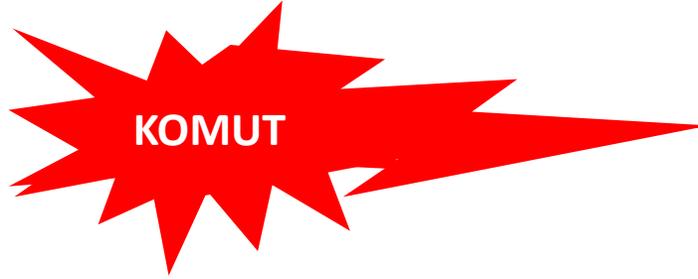
En zararlı iç iletişimdir.

Kendiniz hakkında kötü yada olumsuz bir şey söyleyip bunu kabullendiğiniz seviyedir.(iletişimdir)





## 1- YAPAMAM SEVİYESİ



- yapamam,
- keşke yapabilseydim,
- yapabilmeyi çok isterdim,
- kazanabileceğimi sanmıyorum,
- iyi bir not alamam

**Korku,**  
**Endişe,**  
**Tereddüt et**  
**dedi sahip**



# İÇ İLETİŞİMİN SEVİYELERİ;



## 2-.....YAPMAYA İHTİYACIM VAR,.....YAPMALIYIM SEVİYESİ

Yararımıza çalışıyormuş gibi görünür ama bize karşı çalışır

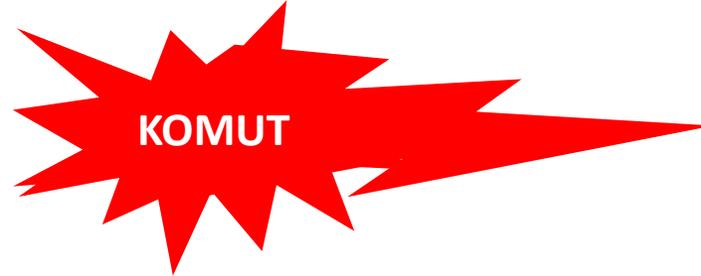
yapmam gerek.....ama değilim

Bu kelimelerle yapılan iletişim zararımızdır.

Bu iletişimle sorunu kabullenmiş oluruz.



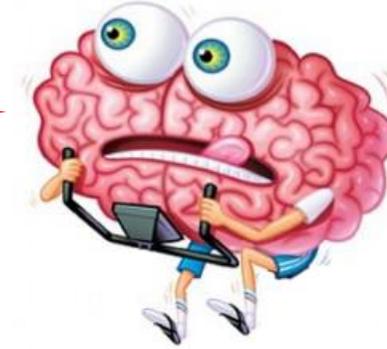
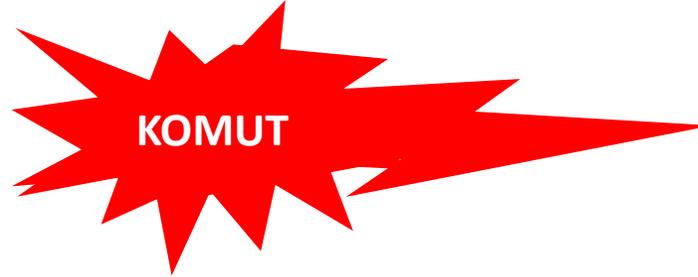
**İşimde daha başarılı  
olmaya ihtiyacım var**



**Ama değilim dedi sahip**



**Kendinden önceki tüm ifadeleri öldüren kelimeler**



- Ama
- Fakat
- Lakin
- Eğer

**Tüm söylediklerimi unut,  
bundan sonrasını baz al  
dedi sahip**



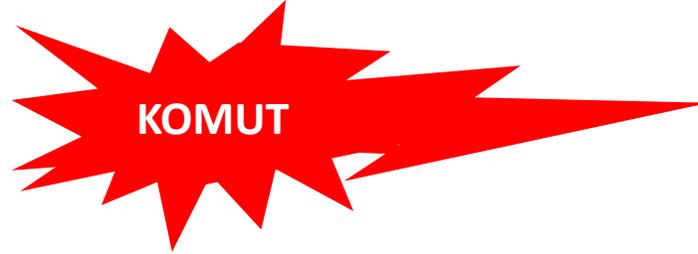


## 3-BEN ASLA.....,BEN ARTIK.....SEVİYESİ

Yararınıza çalışan en alt seviyedeki kelimelerdir.

Bu seviyede değişmeyi kabul edersiniz.

Değişiklik olmuş gibi bir şeyler yapma kararı alınır ve karar şimdiki zamanda ifade edilir.



Kendime artık özen gösteriyorum,  
Kazanacağıma inanıyorum,  
Yapmaya çalışıyorum,  
Asla sağlıksız değilim.

özen göster  
inan,  
yap,  
sağlıksız değilsin!  
dedi sahip



## 4-BEN..... İM SEVİYESİ

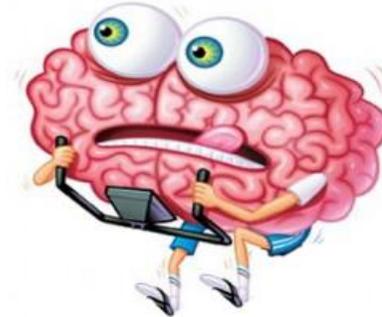
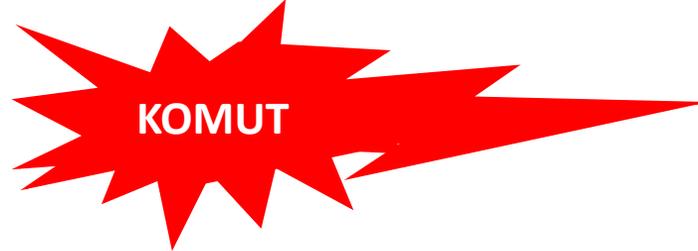
Kullanabileceğimiz en etkili iletişimdir.

En az kullandığımız ama en fazla kullanmamız gereken kelimelerdir.

Bu seviyeyle gerçek olmasını istediğiniz yöne doğru ilerlersiniz.  
Olmak istediğiniz şekli, resmi bilinç altına gönderirsiniz.



ben çalışırım,  
ben her alanda başarılı olurum,  
ben mutlaka kazanırım...v.b.



çalış,  
başarılı ol,  
mutlaka kazan.  
dedi sahip.



# İÇ İLETİŞİMİN SEVİYELERİ;



**Seçilecek kelimelere ve ifadeler tarzına dikkat !**



Ben artık sigara **ıç**mek istemiyorum. (Komut: Sigara İÇ)

Ben sigarayı **birak**mak istiyorum. (Komut: Sigarayı BIRAK)

Hasta olmak **iste**miyorum. (Komut: Hasta OL)

Sağlıklı olmak **istiyorum**. (Komut: Sağlıklı OL)

Onu görmek **iste**miyorum. (Komut: Onu GÖR)(Yılanın sevmediği ot)

Onu hayatımdan **çık**ardım. (Komut: Hayatımdan ÇIKAR)

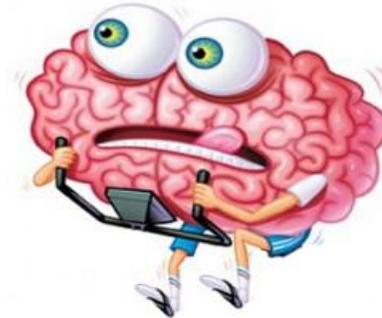
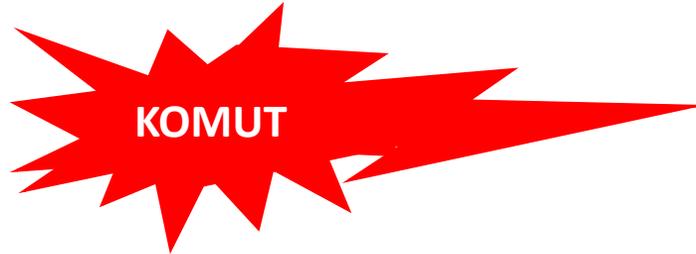


## 5-O....DUR SEVİYESİ

Dünyasal istekleri aşmış,asıl yerini arayan,  
bir çok insanın aklının alamayacağı,erişemeyeceği bir şeyde aramayı  
seçen insanların dilidir.



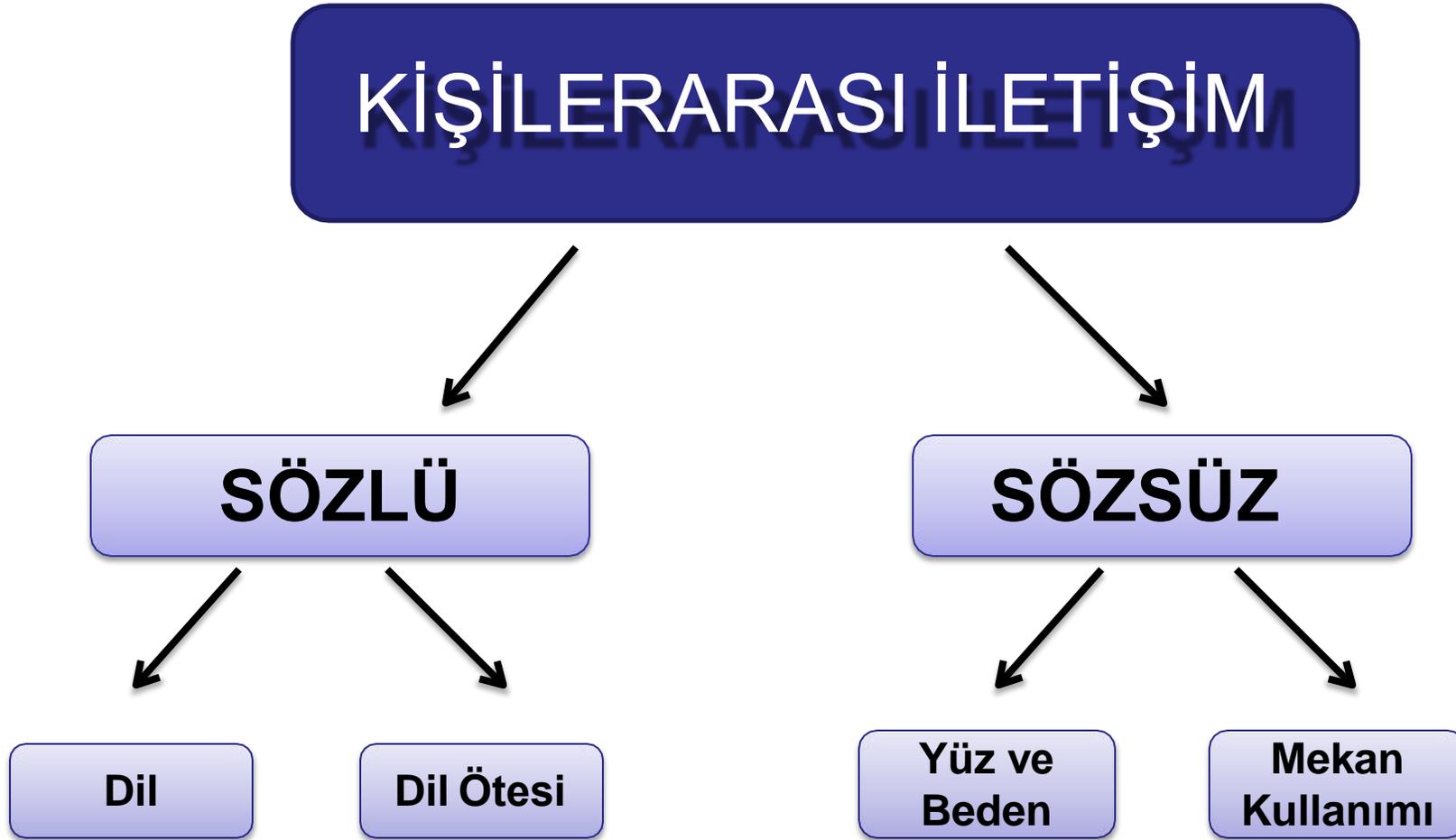
**Ara bul**  
**Hayatı sorgula**  
**Kendini sorgula**



**Ara bul**  
**Hayatı sorgula**  
**Kendini sorgula**  
**dedi sahip.**



**Kaynağını ve hedefini insanların oluşturduğu, iki ya da daha çok kişi arasında gerçekleşen iletişimdir.**





## **DİL:**

İnsanların karşılıklı konuşmalarıdır. Kişiler ürettikleri bilgileri birbirlerine ileterek anlamlandırırılar.  
“Ne söyledikleri”

## **DİL ÖTESİ:**

Sesin niteliğiyle ilgilidir:

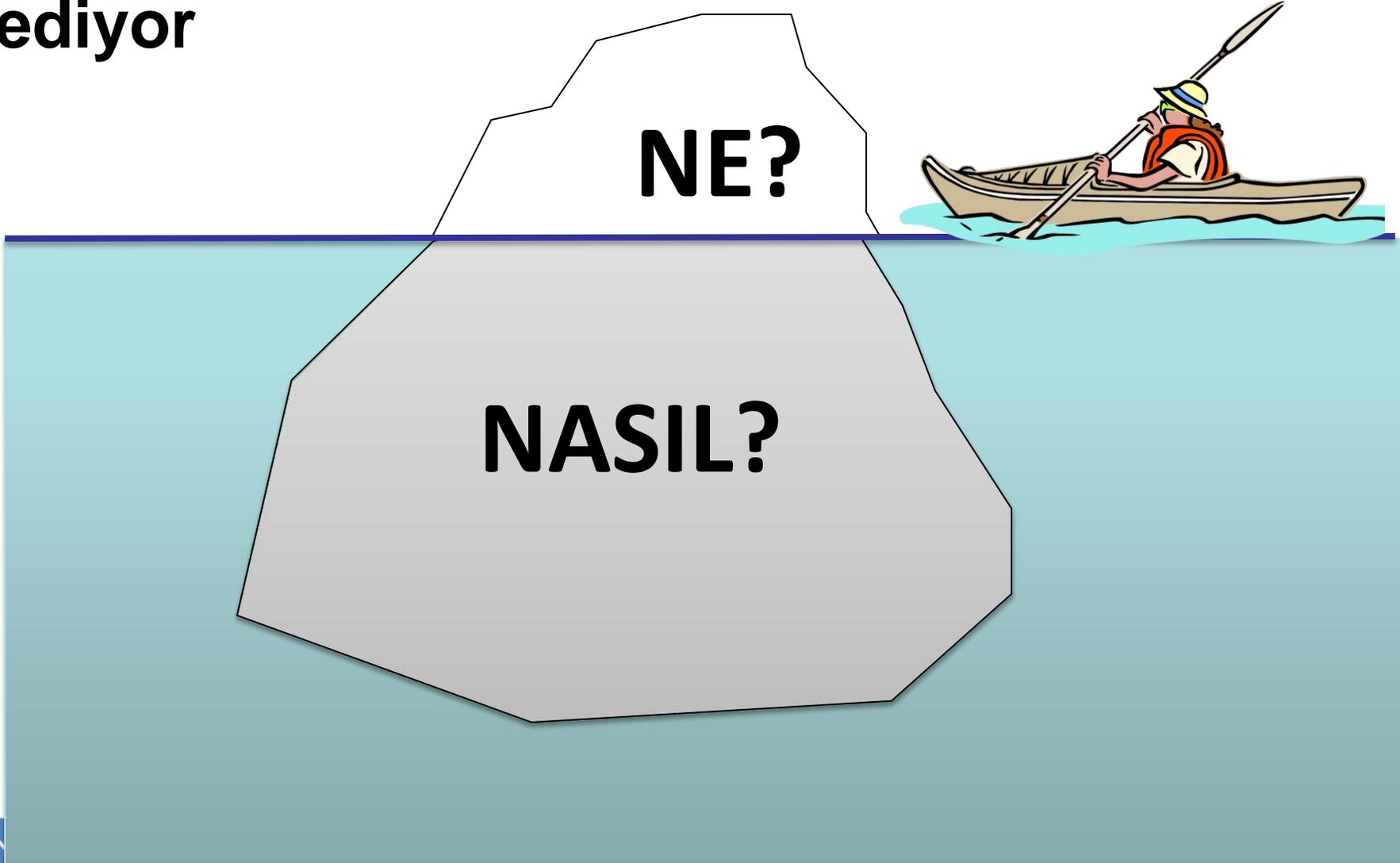
- Sesin tonu
- Ses hızı
- Vurgulama
- Duraklama

“Nasıl söyledikleri”

***“YARIM AĞIZLA DAVET ETTİ...”***



İnsanlar ne söylenildiğinden çok nasıl söylenildiğine dikkat ediyor







# ÖNEMLİ OLAN; NE SÖYLEDİĞİN DEĞİL, NASIL SÖYLEDİĞİNDİR



## 1. TABİRCİ:

*"Uzun yaşayacaksınız; ama ne yazık ki, tüm yakınlarınızın birer birer ölüp sizi yapayalnız bıraktıklarını göreceksiniz."*

## 2. TABİRCİ:

*"Bu rüya, tüm yakınlarınızdan daha uzun yaşayacağınızı gösterir. Daha nice seneler boyu ülkenizi yönetebileceksiniz."*



**SÖZLÜ İLETİŞİMDE TEMEL İLKE,  
KISA VE ÖZ OLMAKTIR...**



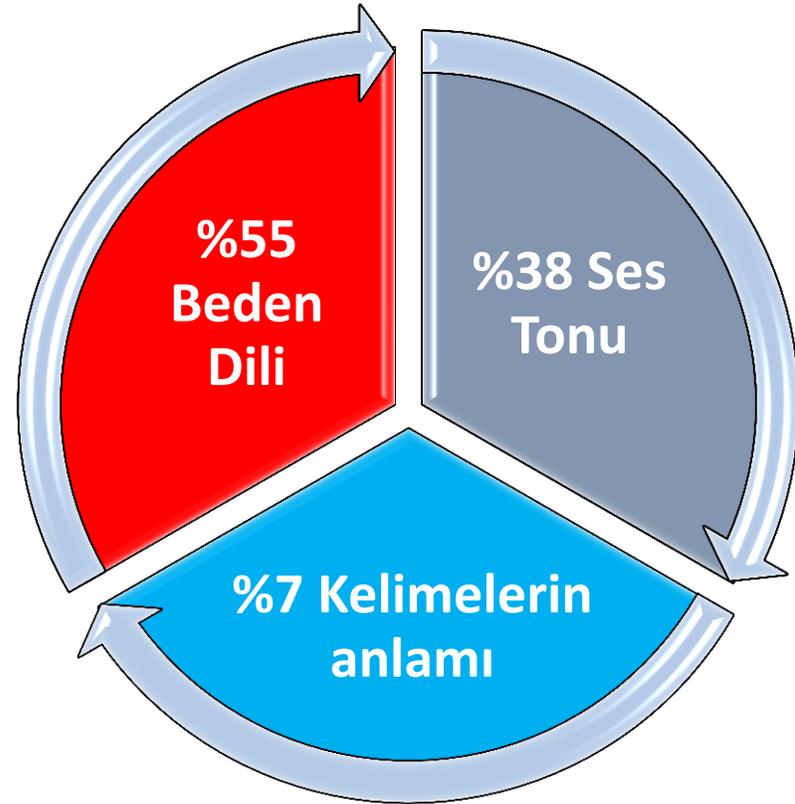
**İLETİŞİMDE ESAS OLAN  
KONUŞARAK DÜŞÜNMEK DEĞİL,  
DÜŞÜNEREK KONUŞMAKTIR...**



# KİŞİLER ARASI İLETİŞİM – Sözsüz iletişim

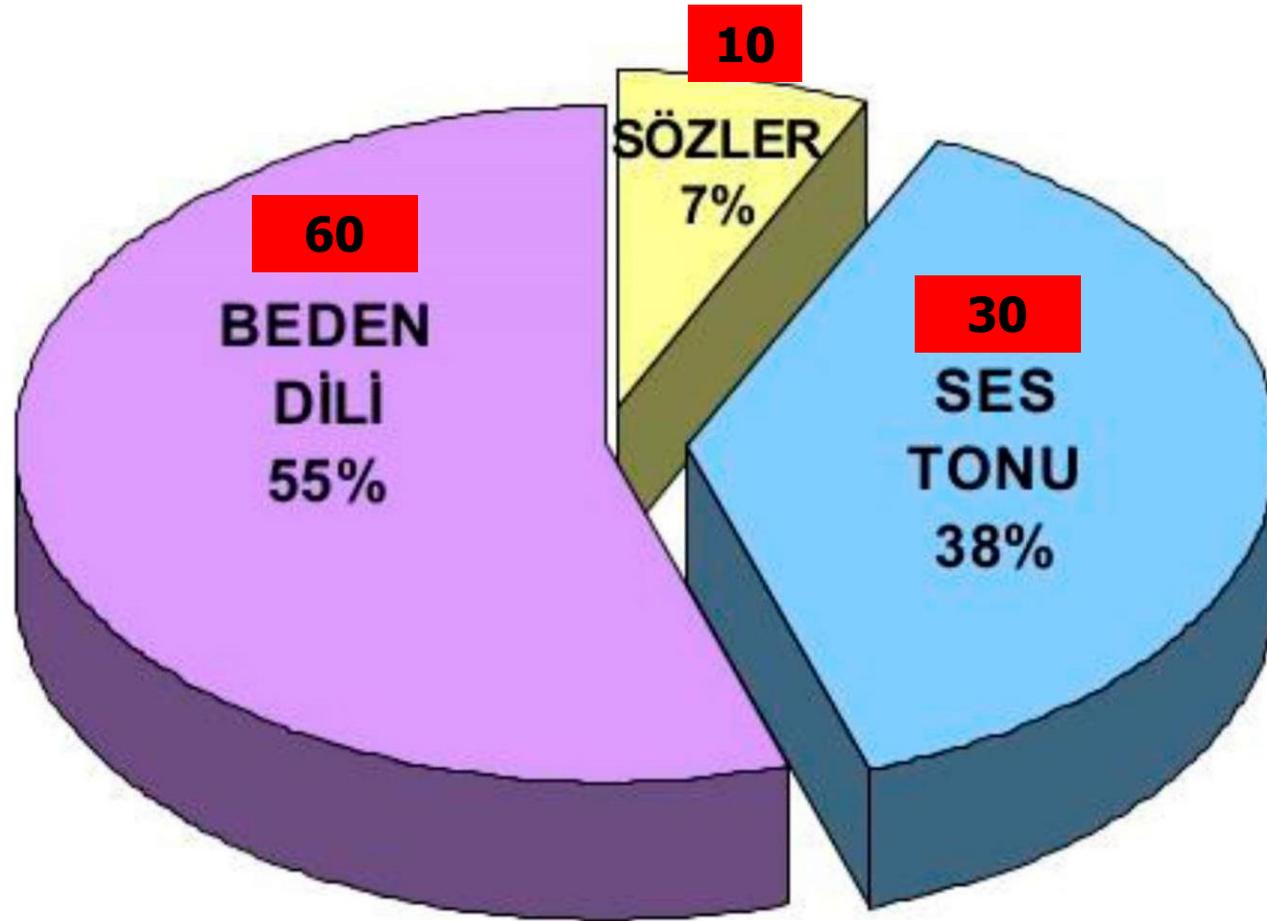


1971 yılında yapılan araştırmanın sonuçlarına göre kendimizi ifade şeklimiz





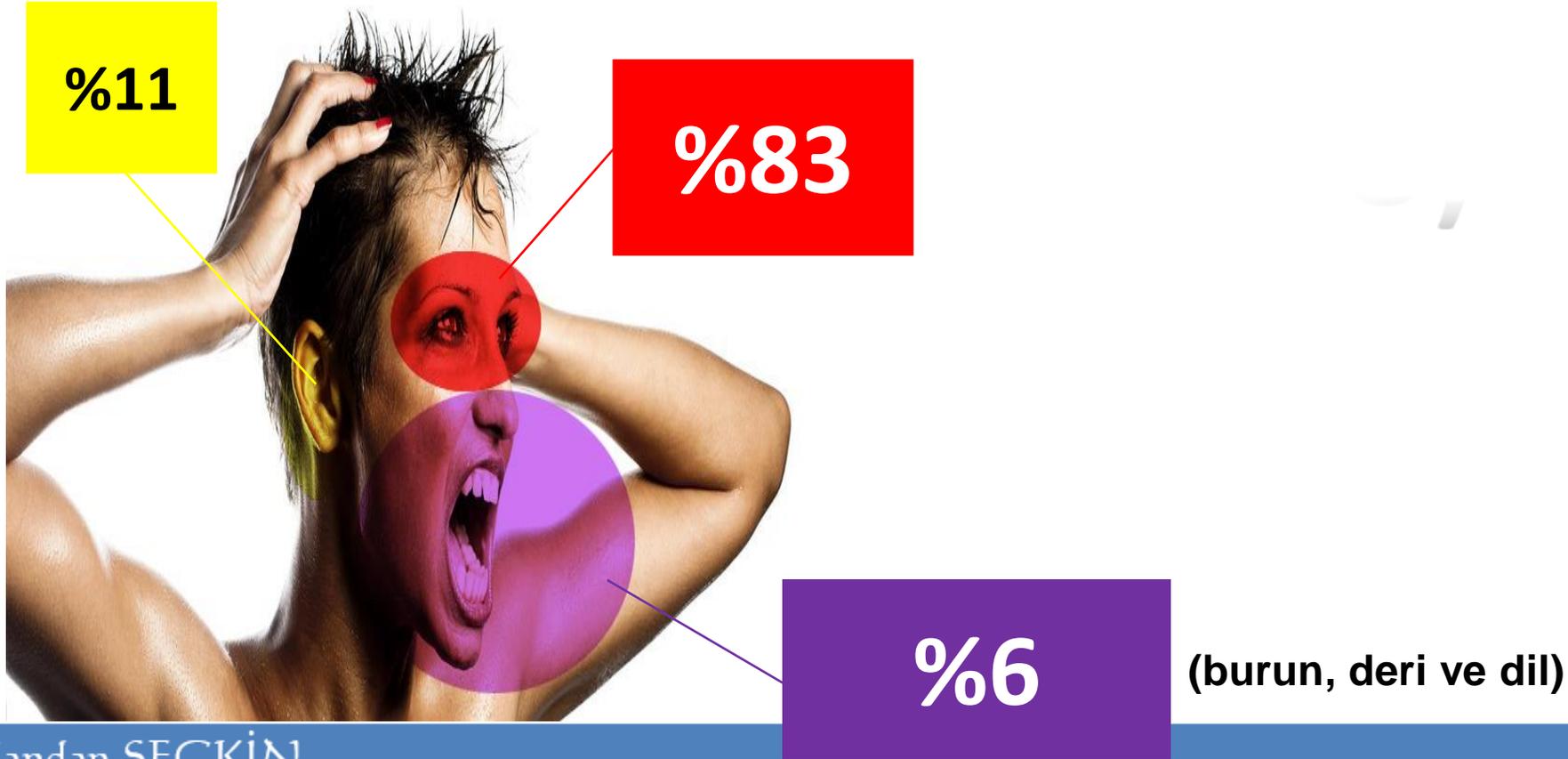
## YÜZYÜZE YAPILAN İLETİŞİMDE





Diğer insanlar veya biz nasıl algılıyoruz ?

Dış dünyadan gelen verilerin;





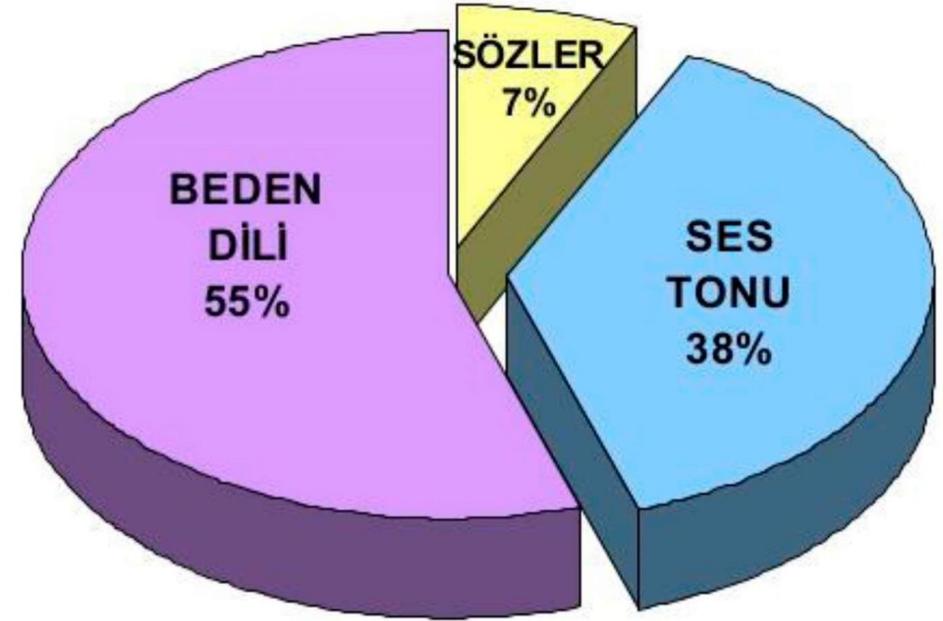
# KİŞİLER ARASI İLETİŞİM – Sözsüz iletişim



**%11**

**%83**

**%6**



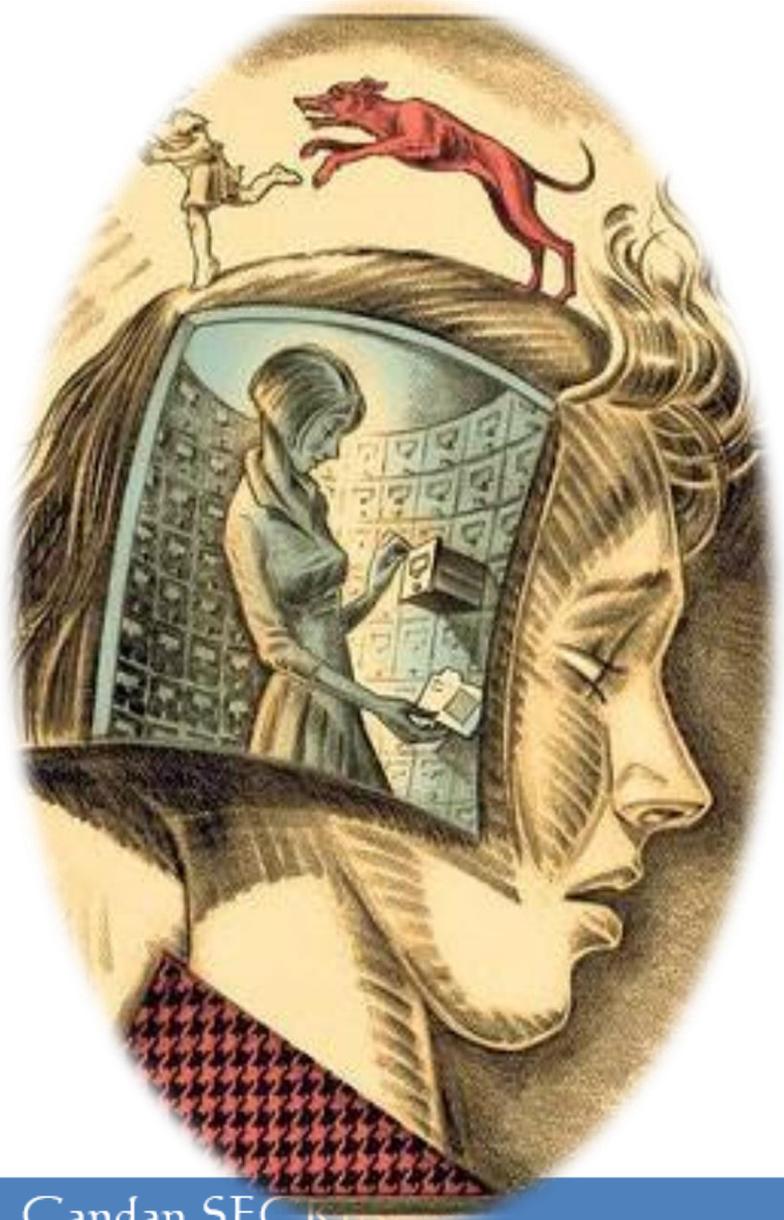


**ALGI ?**

**AYNALAMA ?**

**GEÇMİŞE AİT BİR OLAY?**





**Beden dilimiz;**

**Kendimizi**

➤ **koruma** ve **adaptasyon**

**mekanizması olarak**

**bilinç altımıza** değiştirilemez

**şekilde kodlanmıştır.**



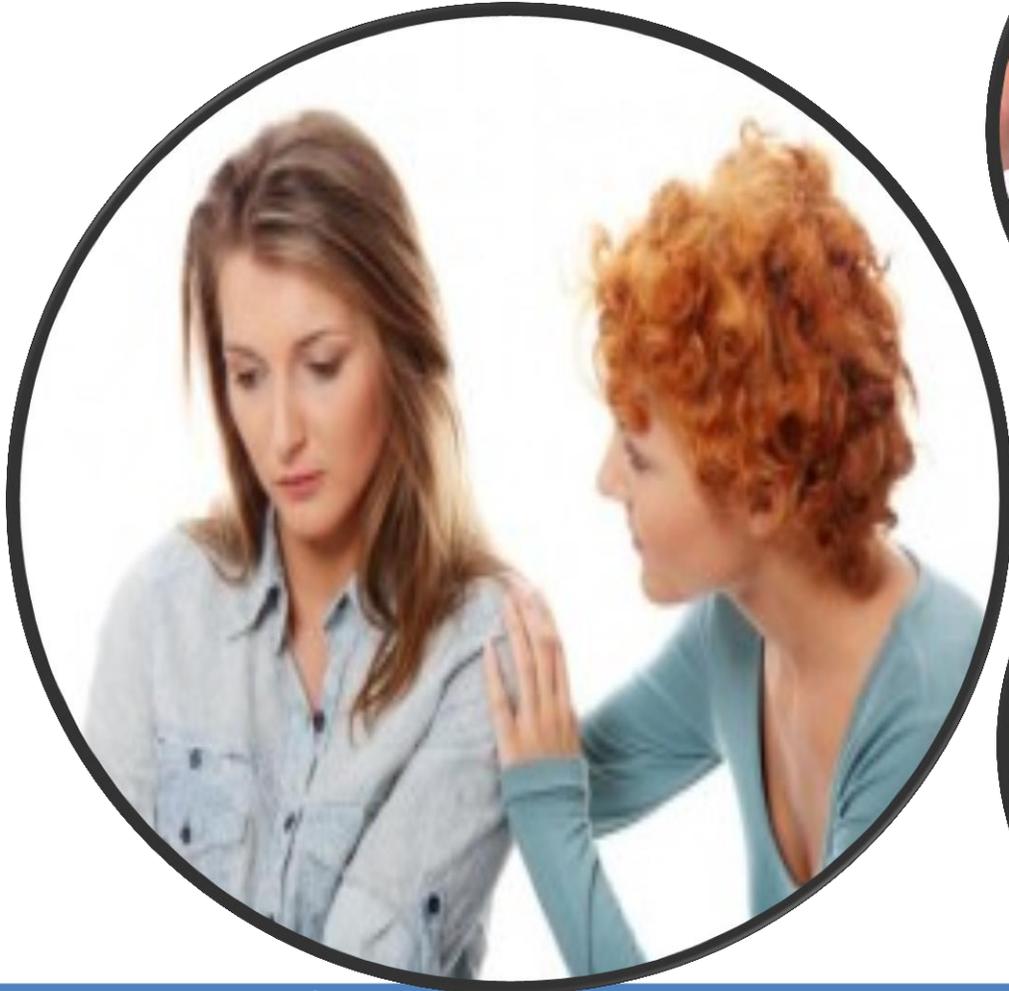
**Beden dili  
sürekli olarak sizinle ilgili bilgi aktarır.**



**Bilinçli zihin** sözlerden,  
**Bilinçaltı zihin** ise **her şeyden**  
**(sözsüz iletişim; beden dili dahil) belli olur.**



**Beden dili süreklilik arz eder.**



Siz konuşmayı  
durdurmayı  
seçebilirsiniz ancak,  
beden diliniz  
**konuşmaya**  
**devam**  
**eder.**



**Beden dili,  
iletişim esnasında ve  
sonraki süreçte ne olacağı  
ile ilgili ipuçları verir.**





**700.000  
farklı  
işaret**



**250.000**  
civarında  
**YÜZ İFADESİ**



**5.000**  
**farklı el**  
**hareketi**

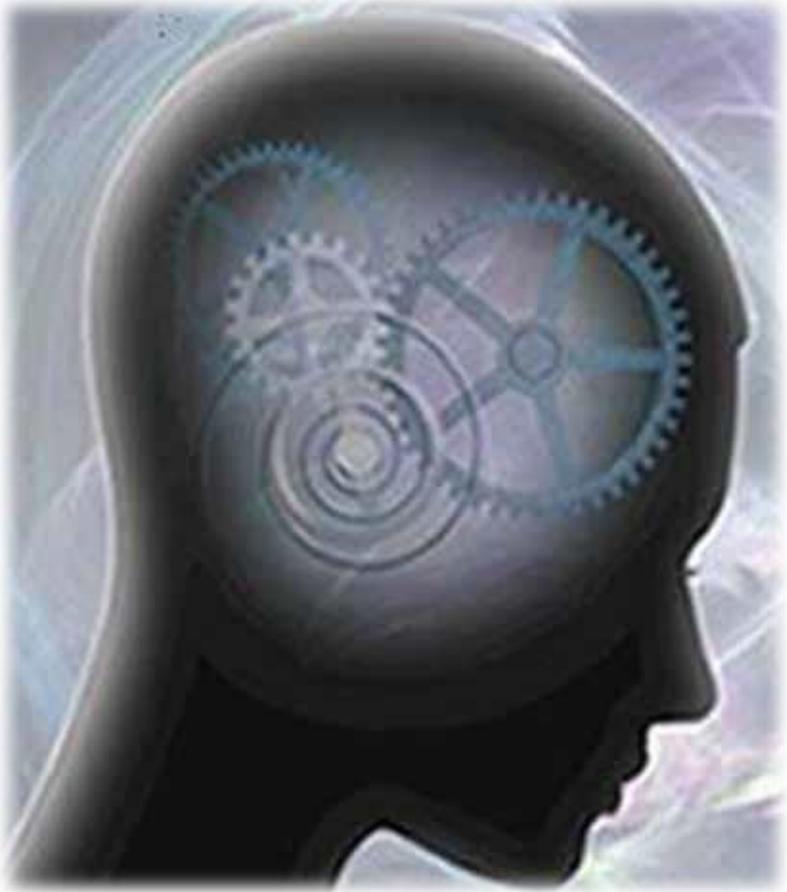


**1,000 farklı  
DURUŞ ve  
ona eşlik  
eden  
HAREKET**





**Biz konuşmasak bile bedenimiz konuşur ve bizim iç dünyamızı ele verir.**



**İLK İZLENİM:** Bir kişi ile ilk kez karşılaşmada ya da tanışmada **İLK 4 SANİYE** içinde gerçekleşir.

*İlk izlenimle elde edilen bilgiler, kişi hakkında yorum yapılabilecek çok büyük bir yüzdeyi oluşturur.*



**İLK İZLENİM:** Karşıdaki kişi hakkında bir KARAR ve ETİKET oluşur.



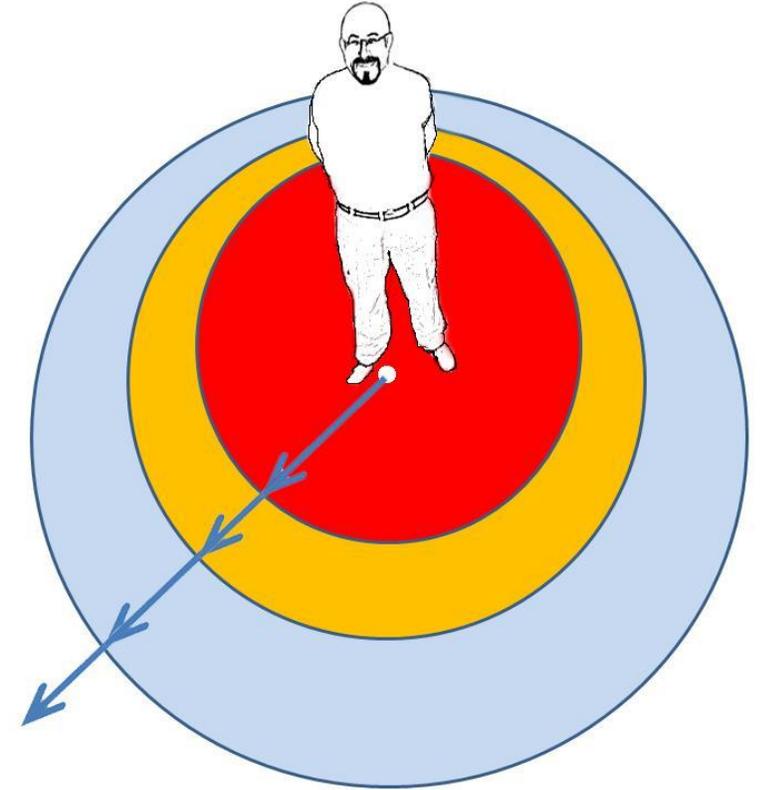
“Duruşundan hiç hoşlanmadım”  
“Bakışını sevmedim”  
“Bir görüşte kanım ısındı”



## MEKÂN KULLANIMI

- **MAHREM ALAN:** (Cilt Teması – 25 cm)
- **KİŞİSEL ALAN:** (25-100 cm)
- **SOSYAL ALAN:** (1-2,5 m)
- **GENEL ALAN:** (2,5 m)

Her insan kendine özgü bir alana gereksinim duyar ve bu alanı korumaya çalışır.



**Sevdiğimiz insanlara yakın, hiç tanımadığımız insanlara karşı ise oldukça uzak dururuz**



## EMPATİ:

*Her insan dünyaya,  
kendine özgü bir bakış  
açısıyla bakar.*

*Bir insanı anlamak için  
olaylara onun bakış  
tarzıyla bakmalıyız.*





## **EMPATİNİN 3 TEMEL ÖĞESİ:**

- **Olaylara karşımızdaki bakış açısıyla bakmalıyız.**
- **Karşımızdaki kişinin duygularını ve düşüncelerini doğru anlamalıyız.**
- **Zihnimize oluşan empatik anlayışı, karşımızdaki kişiye iletmeliyiz.**



## SEN DİLİ

- 1. Suçlayıcıdır.**
- 2. Davranıştan çok kişiliğe yöneliktir.**
- 3. Kişiyi anlaşılmadığını hissettirir.**
- 4. Yeniden konuşma isteğini engeller.**
- 5. Neye kızıldığının anlaşılmasına neden olur.**
- 6. Kişiyi incitir, kırar.**



## SEN DİLİ

- 👎 “Yeterince açık konuşmuyorsun”
- 👎 “Derse hep geç giriyorsun”
- 👎 “Çok fazla gürültü ediyorsun”
- 👎 “Dikkatini derse vermiyorsun”
- 👎 “Arkadaşlarına haksızlık ediyorsun”





## BEN DİLİ

- Kişinin karşılaştığı durum karşısında duygu ve düşüncelerini açıklar

1. Savunmaya itmez
2. Suçluluk hissettirmez
3. Duygunun nedeni anlaşıldığı için iletişim sağlıklı olur
4. Ben iletişimi alan kişi başkalarını düşünmeyi de öğrenir
5. Yakınlaşmayı sağlar
6. Anlaşmazlıkları azaltır
7. Konuşan kişiyi rahatlatır



## BEN DİLİ

**"Bu şekilde cevap verdiğin için kırılıyorum"**

**"Bana saygı duymadığını düşünüyorum"**

**"Eve geç gelmen beni üzüyor"**

**"İşten yorgun geldiğimi biliyorsun. Oyuncaklarını toplamaman beni daha çok yoruyor."**



## İLETİŞİMDE ÖNEMLİ DAVRANIŞLAR:

**1. SELAMLAŞMA**

**2. DİNLEME**

**3. İFADE ETME**



Tüm toplumlarda yer alan evrensel bir dildir. Anlamı; saygı, sevgi, alçak gönüllülük ve inceliklidir.

## 1. SELAMLAŞMA:

- Yaşı küçük olan büyüğe,
- Sosyal konumu alt olan üste,
- Taşıtta olan yürüyene,
- Yürüyen oturana,
- Merdivende inen çıkana,
- Erkek bayana,
- Tek kişi kalabalığa,
- Ayrılan kalanlara **SELAM VERİR.**

Ayrılrken küçüğün büyüğe “*Kendinize iyi bakın*” demesi “görgüsüzlük” olarak nitelendirilir



## 2. DİNLEME

*Yöneticiler günlerinin **%63**, çalışanlar ise **%30**'un biraz üzerinde bir dilimini dinlemeye ayırırlar*

*Genelde “anlamak için değil”,  
**“yanıt vermek için”**  
dinliyoruz*



## DİNLEME

İyi bir dinleyici, karşısındakinin yalnızca söylediklerini değil; yüzü, elleri, kolları ve beden duruşuyla yaptıklarını da duyar.

ÇÜNKÜ; sözsüz mesajlar, iletişimin önemli bir parçasını oluşturur.



## **NEDEN DİNLEMİYORUZ?**

**ORTALAMA KONUŞMA HIZI: 150 KELİME/DAKİKA**

**ORTALAMA DÜŞÜNME HIZI: 500 KELİME/DAKİKA**

**FARK : 350 KELİME/DAKİKA**



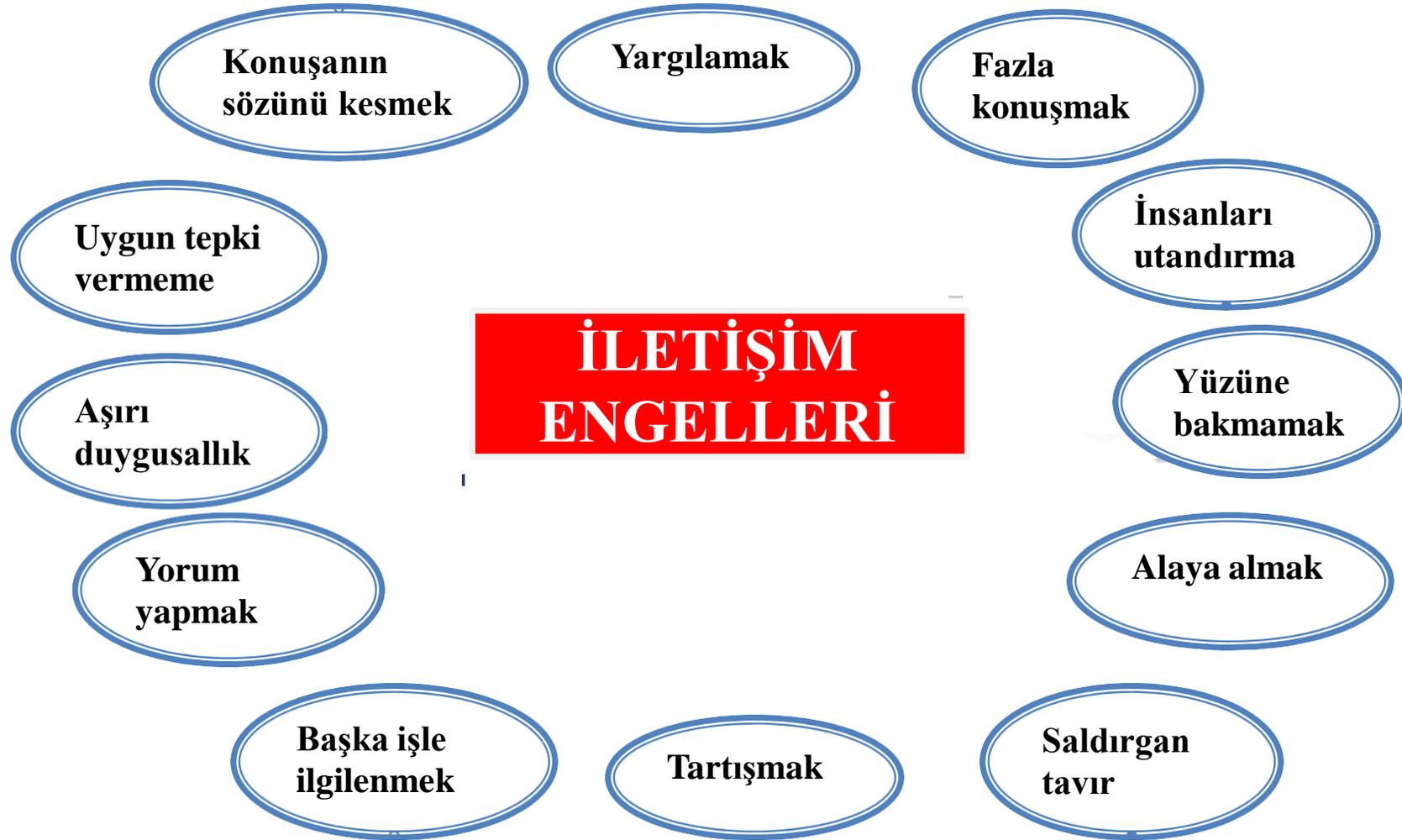
## DİNLEMENİN ÖNÜNDEKİ ENGELLER

- Karşılaştırma
- Akıl Okuma
- Tekrarlama
- Süzgeçten Geçirme
- Yargılama
- **Düşüncelere dalma**
- **Özdeşleştirme**
- **Öğüt Verme**
- **Konu Değiştirme**
- **Rahatlatma**





# KİŞİLER ARASI İLETİŞİM – Sözsüz iletişim







**Çalışmak, insan hayatında büyük bir öneme sahiptir.**

**Freud'a göre yetişkin bir insanın iki temel özelliği;**

**1. Sevebilmek 2. Çalışabilmek**

**Bir birey gününün  
yaklaşık 1/3'ünü  
çalışarak geçirir.**





## YÖNETİCİLER:

- Çalışanlarınızı **iyi tanıyın.**
- Her çalışan yöneticisinden **anlayış** bekler.
- “**Görevidir, yapmaya mecbur**” diye düşünmeyin, **Teşekkür edin.**
- Adil ve dürüst olanlar saygı ve sempati kazanırlar.
- Çalışanlarınıza karşı ayırım gözetmeksizin **adil ve dürüst olun.**
- Çalışanınızın size olan **güvenini sarsmayın.**
- Çalışanınızı **başkasıyla kıyaslamayın.**



## YÖNETİCİLER:

Çalışanlarınızın **eğitimine önem verin.**

En tehlikeli şey, size korkuyla gösterilen saygıdır. Çalışanlarınızı yetki ve konumunuza dayanarak **tehdit etmeyin.**

Yetenekli, becerikli çalışanlarınızı kendinize **rakip görmeyin.**

Her personelin mutlaka gizli bir yeteneği vardır, onu ortaya çıkarmaya çalışın.

**VE UNUTMAYIN, HİÇBİR OYUNU TEKNİK DİREKTÖR OYNAMAZ...**



***“İnisiyatif doğru olanı söylenmeden yapmaktır” (Victor Hugo)***

## **ÇALIŞANLAR:**

İşinize **ilgi duyun**. Kayıtsız kalmak kimseye yarar getirmez.

İşinize özen gösterin ancak **hata yapmaktan da korkmayın**

Bilgi, beceri ve davranışlar açısından **kendinizi geliştirin**

Başkalarının sizden üstün yanlarına **saygı duyun**

Dostça duygular besleyin, aynı ekibin bir üyesi olduğunuzu **UNUTMAYIN...**



## İŞ YAŞAMINDA OLMAMASI GEREKEN 10 ŞEY:

**Sürekli eleştirme ,**

**İbret olsun diye utandırma,**

**İrk, memleket, din, mezhebe göre aşağılama,**

**Kalıplara sokma,**

**Cinsel taciz,**

**Kişisel özellikleri ile ilgili dalga geçme, ayıplama,**

**Dışarıda bırakma,**

**Görmemezlikten gelme, (yok sayma)**

**Kişisel çatışma,**

**Eski kin ve hasetler,**



## İŞ YERİNDE OLMASI GEREKENLER

- Birbirinize eleştirilerinizi teke tek ve sebep sonuç ilişkine dayandırarak yapın.
- Her ilişkinizde “lütfen” ve “teşekkür ederim” deyin.
- Geçmiş hataların üzerinde durmayın.
- Kızgın davranış ve söylemlerden kaçının.
- Grup arkadaşlarınızın ilerlemesi ve gelişmesi için çaba harcayın.





## İŞ YERİNDE OLMASI GEREKENLER

- Arkadaşlarınızı etiketlemeyin (tembel, isteksiz vb)
- Birbirinizi kışkırtmayın (meydan okumak, rest çekmek) aranızda daima sınır olsun.
- Başkalarının yaptıkları hatalara gülmeyin ve onları koz olarak kullanmayın.
- İstmeden kırıcı ve kaba davrandıysanız özür dileyin.
- Birbirinizin başarılarını tebrik edin.



# İŞ ORTAMINDA KİŞİLİK MODELLERİ





# İŞ ORTAMINDA KİŞİLİK MODELLERİ



## 90 / 10 SIRRI

Hayatınızın;

- % 10'u başınıza gelen olaylardan,
- % 90'ı da sizin bu olaylara yaklaşımınızdan oluşur!.



## **1- Merkezci Tipler:**

**Kendi başına karar alamadığı için her şeyi merkez ofisteki bir üst yetkiliye danışan ve süreçlerin uzamasına sebep olan çalışanlardır.**

**Bazen takım liderleri veya müdürlerini ezen bu modeller, işlerin yavaşlamasına ve olup biten her şeyin merkeze aktarılmasına sebep olur.**



## **2- Her Mailde CC'ye Yöneticileri Ekleyenler:**

**Bu kişiler müthiş birer gammazcı rölündedir. Aranızda çok rahat halledebileceğiniz bazı durumları size mail atarken CC'ye yöneticiyi de eklerler.**

**Özellikle sizden bir işi tamamlamanızı isterken bunu çok sık yaparlar.**

**“Bak CC'de bölge müdürü de var. İstersen yapma. Hadi bakalım!” dercesine eklenir yöneticiler.**



### **3- Dedikoducu Çalışanlar:**

**Özel hayatımızda da sevmediğimiz**

**dedikoducu insanlar iş hayatında hiç ama**

**hiç çekilmezler. Sizden duyduğunu, sizin**

**duymasını istemediğiniz birine aktarma**

**konusunda uzmandırlar.**



#### **4- Sempatik Olmaya Çalışıp Beceremeyenler:**

**Bu kişiler bir türlü sempatik olamaz. Dizilerde izlediği veya ofiste başkalarından gördüğü o sevimli hareketleri uygulamaya kalkar fakat olabildiğince itici olurlar.**



## 5- Görgüsüzler:

Ofiste dişine takılan bir et parçasını çıkarmaya çalışan ve burnunu karıştırmaktan da hiç çekinmeyenler.





## **6- İşini Çok Ama Çok Önemseyenler:**

**İşini önemsemek iyi bir davranıştır. Yine de bazı durumlarda sinir bozucu olabilir. Örneğin Ayşe'ye gel bi çay arası verelim dediğinizde sizi hep red eder.**

**Ayşe'nin çay saati mesai saatinin bitiminden yarım saat sonradır.**

**Bu kişiler çalışma çıtasını yükselttiği için sevilmezler.**



## **7- Sürekli Geç Kalanlar:**

**İşine sürekli geç kalanlar. Geç kalarak size ekstra iş yüklerler. Bazen de bu durum sizi geç kalan kişinin sekreteri yapar.**



## **8- Şikayetçiler:**

**İlkokulda ödevinizi yapmadığınızda**

**"Mehmet ödevini yapmamış" diyen kişilerdir.**

**Büyüyüp işe girdiklerinde bu alışkanlıkları**

**devam eder. Onu olumsuz etkilemeyen**

**durumları dahi şikayet etmekten çekinmezler.**



## 9- Sürekli telefonla konuşanlar:

**Bu kişiler eğer bayansa törpü, erkeğe tesbih kullanırlar.**

**Bir eliyle telefonu saatlerce kulağına sabitledikleri için  
can sıkıntılarını 2. eliyle bir şeyler yaparak giderirler.**



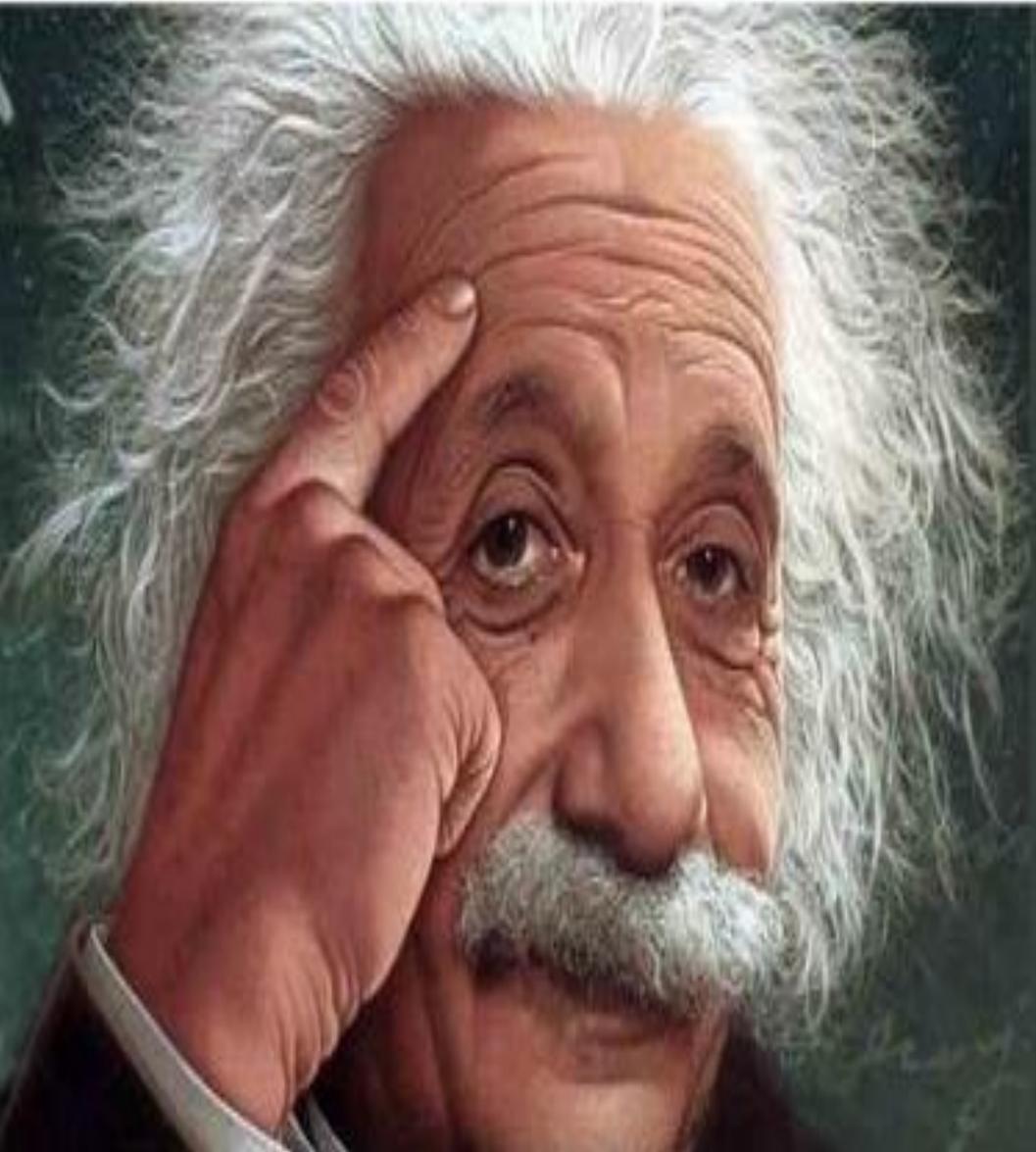
## **10- İşini Sevmeyen Şikayet kolikler:**

**İşini sevmez ama çalışmaya devam eder.**

**Çünkü iş değişikliği yaptıklarında yeni**

**işlerini de sevmeyecek olmaları**

**muhtemeldir.**



## **11- Çok Bilmiş, Çok Görmüş Tecrübeler:**

**Onlar tüm rakiplerle çalışmış ve en son sizin çalıştığınız firmaya gelen tiplerdir.**

**Her şeyi eleştirirler.**

**“Biz böyle yapmazdık” ile başlayan cümleleri her defasında size işinizi yeniden öğretir niteliktedir.**



## **12- Dikkat Problemi Maksimum Olanlar:**

**Bu kişilere bir şey anlatırsınız; ilk etapta**

**dinliyormuş gibi görünür fakat sözünüz**

**bittiğinde tepki vermezler.**

**Çünkü bedenlen ordadılar. Ruhun nerede**

**oldukları bilinmez.**



### 13- Hiçbir Konuda Yardımcı Olamayanlar:

Onlar şirkette eskidir ama nasıl o kadar uzun süre çalışabildiğine anlam veremezsiniz.

Hangi konuda destek isterseniz isteyin, “bilmiyorum ki” diye cevap verirler. “Nasıl bilmezsin, yıllardır hiç mi yapmadın” dersiniz “neyi?” cevabını almanız muhtemeldir.







## **14- Modayı An ve An Takip Edenler:**

**Bu kişiler her kıyafetini uygun kombinasyonda seçer.**

**Bir sürü de aksesuarları vardır.**

**Öyle uyumlu giyinirler ki sizin kıyafetleriniz otomatik olarak rüküş olur.**



## **15- Sevgi Kelebeği Olanlar:**

**Bu tiplerden sakın ha birşey istemeyin.**

**“Zimba telin var mı?” dediğinizde, “Tabi ki arkadaşım, senin için zimba teli kutumu dahi feda ederim. Şuan yoksa bile koşup kırtasiyeden alırım” gibi cevaplar vererek istediğiniz şeyin onun maaşymış gibi vicdan muhasebesi yapmanıza neden olurlar.**



## **16- Canlı Bomba Kazım:**

**Kazımlar genellikle öfkelidir.**

**Müşteriye kızar klavyeyi kırar, patrona kızar ahizeyi kırar.**

**Ortamin gerginleşmesini sağlayan insanlardır.**



# ZOR İNSANLARLA İLETİŞİM ESASLARI





**ZOR OLAN İŞLER DEĞİL  
İNSANLARDIR.**



# ZOR İNSANLARLA İLETİŞİM ESASLARI



İletişim kurmakta güçlük çeken  
insanları uzmanlar,  
"Zor İnsanlar" olarak  
adlandırılıyor.



# ZOR İNSANLARLA İLETİŞİM ESASLARI



**Zor insanlarla  
makul bir iletişim kurabilmek için  
temel iletişim becerilerine ihtiyaç vardır;**

- **dinlemek,**
- **anlamak,**
- **geri bildirimde bulunmak.**



# ZOR İNSANLARLA İLETİŞİM ESASLARI



- 1. Agresif İnsanlar**
- 2. Her Şeyi Bilenler**
- 3. Şikayetçiler**
- 4. Gizlice Saldıranlar**
- 5. Mağdurlar**
- 6. Hep Kararsızlar**
- 7. Söz Verip Sözlerini Tutmayanlar**
- 8. Kesin Bir Cevap Veremeyenler**





# ZOR İNSANLARLA İLETİŞİM ESASLARI



**Zor insanlar her iş yerinde olabilir.**

**Onlarla ilgili bilmeniz gereken en önemli şey onları yok saymamanız gerektiğidir.**

**Ne kadar zor olsalar da, şunu bilmelisiniz ki onlardan kaçamazsınız çünkü onlar hayatınızda hep olacaklardır.**



# İŞ TERİNDE STATÜ SAĞLAMA





# İŞ TERİNDE STATÜ SAĞLAMA



- **Arabalar:** Şoförlü bir arabaya binmek üstün ve güçlü gözükmeğdir.
- **Temiz** bir arabaya binmek: yüksek statüdeki kişiler en yağmurlu havalarda bile daima arabaları temiz gezerler.
- Araba **büyük ve havalı** ise; polisler, güvenlik görevlileri daha temkinli ve çekingen davranmaktadırlar.



# İŞ TERİNDE STATÜ SAĞLAMA



- **Telefon:** Yüksek statü sağlamaya çalışan kişinin iş yerinde **gereğinden fazla** telefonu bulunur.
- Sekreterler aracılığı ile görüşme kabul eder ve bağlanırlar.



# İŞ TERİNDE STATÜ SAĞLAMA



- **Çanta:** Üst düzey ve yüksek statü sahipleri sadece **ince ve kilitli deri** çantalar kullanırlar.
- Bu “**değerli belgelere sahibim**” demektir ve kendi önemini vurgulamaktır.
- **Alt seviyedekiler** ise, **hantal ve büyük** çantalar taşırlar.



# İŞ TERİNDE STATÜ SAĞLAMA



**Koltuk:** İş yerindeki **koltuk ve arkılığı ne kadar büyük ve deri kaplı** ise bu durum **yüksek statü** göstermektedir.

Hele de bu koltuk **tekerlekli** ise bu en yüksek statüyü göstermektedir.



# İŞ TERİNDE STATÜ SAĞLAMA



Ne kadar **pahalı** ve **marka** ise  
o kadar **üstün** ve **güçlü** gözükmeştir.



# ETKİLİ BİR İŞ SUNUMU NASIL OLMALIDIR







ETKİLİ SUNULAR  
İÇİN  
12  
YÖNTEM





1

# SUNULARINIZI

## KISA ve LEZZETLİ HALE GETİRİN

Çok uzun, dolambaçlı konuşmalar oldukça erken  
izleyici kaybetmenizi sağlar.





2

## SUNUYU İYİ BİR BUZ KIRICI İLE AÇIN





## Buz kırıcı olarak kullanılan başarılı teknikler:



**İlginç ve ilgili bir anekdot anlatın**



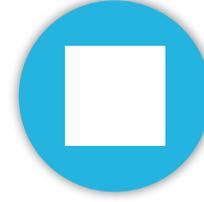
**Gönüllerine hitap edin**



**Şaka yapın**



**Tutarlı ve bilinen bir deyim kullanın**



**Mecaz ve çizim kullanın**



# SUNUYU BASİT VE NOKTASAL HAZIRLAYIN

## FİKRİNİZ

text text text text text text  
text text text text text text  
text text text text text text  
text text text text text text  
text text text text text text  
text text text text text text  
text text text text text text  
text text text text text text  
text text text text text text  
text text text text text text

## SUNUMUNUZ

**MÜKEMMEL!**



4

## YETERLİ DOZDA MİZAH KULLANIN





5



**BOŞ SÖZLER YERİNE UYGUN BİR HİKAYE ANLATIN**



6

# SUNUMUNUZU PROVA EDİN







7

5,000,000

Most successful M:

**HAREKET EDİN VE  
ELLERİNİZİ  
KULLANIN**





8

# İZLEYENLERİ KONU İLE MEŞGUL EDİN VE KATILIMLARINI SAĞLAYIN





# 9

## ÇARPICI GÖRÜNTÜLER KULLANIN





10

**ÖNEMLİ  
NOTLARI  
VURGULAYIN**





11

## KATILIMCILARI SORULAR HAKKINDA BİLGİLENDİRİN

**Soruları olduğunda hemen sorabileceklerini ya da sunum sonunda sorular için zaman ayırdığınızı belirtin**



12

Konuşmaya başlamadan kısaca kendinizi tanıtın. Özgeçmişinizi anlatmayın. Katılımcıları dikkate alarak hatırlayacakları şekilde cümleler kurun.



**KENDİNİZİ UNUTULMAYACAK  
ŞEKİLDE TANITIN**

JUST  
JARED



# SUNUM ESNASINDA BEDEN DİLİNİN KULLANILMASI



## Etkili Sunum yapmanın genel ilkeleri



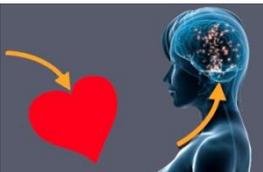
Sunumun yapısını oluşturun



Dinleyicilerin öğrenme tarzına uygun sunum yapın



Konuşma sanatının inceliklerine önem verin



Hem yüreğe hem akla hitap edin





➤ **Sunum öncesi yapılması gerekenler**

- ▶ **Titreyen eller**
- ▶ **Kırmızı yanaklar**
- ▶ **Titrek ses tonu**
- ▶ **Söyleyeceklerinizi unutmanız**
- ▶ **Kalp çarpıntısı,**
- ▶ **Ağız kuruması,**
- ▶ **Soluk alıp vermede güçlük,**
- ▶ **Sesinizin çatallanması,**



**tamamıyla normaldir!**



## ➤ Sunum öncesi yapılması gerekenler

Gerekli her türlü hazırlık tamamlanmışken,  
sunum öncesi kontrol altına alınması gereken  
tek şey

# Konuşma(Sahne) Korkunuzdur!





# Konuşma( Sahne ) korkusu nedenleri

- Ne olacak
- Kontrolü kaybeder miyim
- Yedek planım var mı
- Konu ilginç mi
- Herkes beni seyrediyor
- Acaba ne konuşacağımı unutmur muyum





# HEPİMİZ TOPLULUK KARISINDA KONUSMAKTAN NEFRET EDİYORUZ!





Birebir konuşmak kolay.

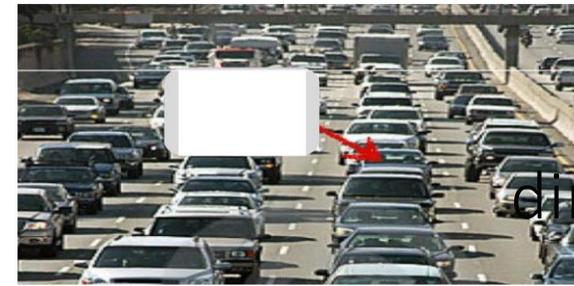


Bu ise zor.





Bu o kadar korkunç ki; bunun yerine :



**Tercih edebiliriz**

Kanal tedavisinden zevk almayı

Burada dinlenmeyi



Araştırmalar; insanların  
bununla karşılaşmaktansa



Bununla  
karşılaşmayı  
tercih ettiklerini gösteriyor





# Peki neden?



**Çocukken daha cesur ve açık sözlü,  
yetişkinken çekingeniz.**

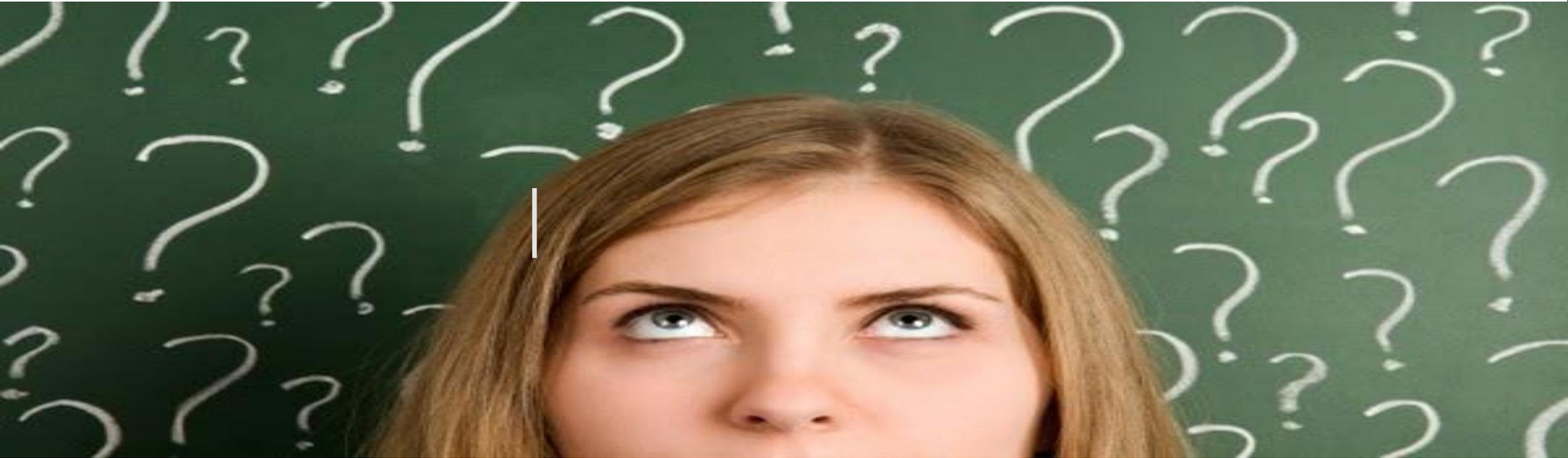




Sorun Őu:



D İ D



Diğer İnsanların Düşünceleri



# İzleyenlerim beni nasıl görüyor?



Böyle mi?



Yoksa böyle mi?



# Aslında sorun basit.



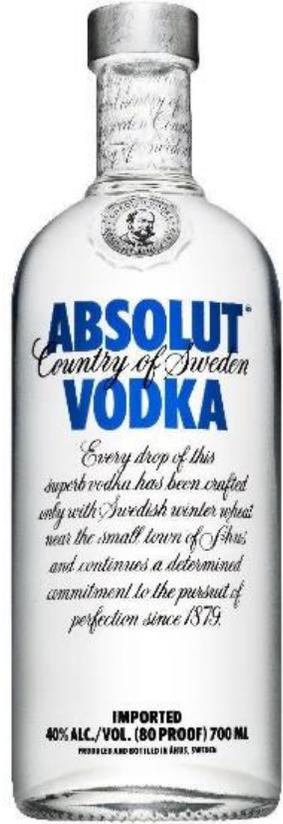
**Bencil** olduğumuz için tüm insanların kendimize odaklandığını düşünüyoruz.



İnsanların **%94** ü sizin gibi düşünüyor  
**Peki çözüm ne ?**



# Bu mu?



## Hayır !



# Gerçek şu ki:



**Endişeleriniz**

**Performansınız**

**Umutlarınız**

**Görünüşünüz**

**Hiç umurlarında değil.**

**İzleyenleriniz de sizin kadar bencil**



# Gerçekte düşündükleri :





İşte kanıt:



**Sunum yapan kişinin  
hatalarının %96'sı  
dinleyiciler tarafından  
farkedilmiyor.  
Çünkü...**





# %96'nın beyni şunlarla meşgul.



Kira  
Seks  
Teslim vakti  
Çocukların okulu  
Trafik cezası  
Diş ağrısı  
Tatil  
Sonraki görüşme  
Yemek planları  
Kendi konuşması  
Öğle yemeği  
Sevgili  
Vergiler  
Bulaşıklar  
Alışveriş  
Ne giysem?  
Nikah hazırlıkları  
Hazırlanan proje  
Müşterinin istekleri  
Annesinin hastalığı  
Hangi yemeği yapsam  
Tartışmalar  
Kahve  
TV programı  
Yeni telefon

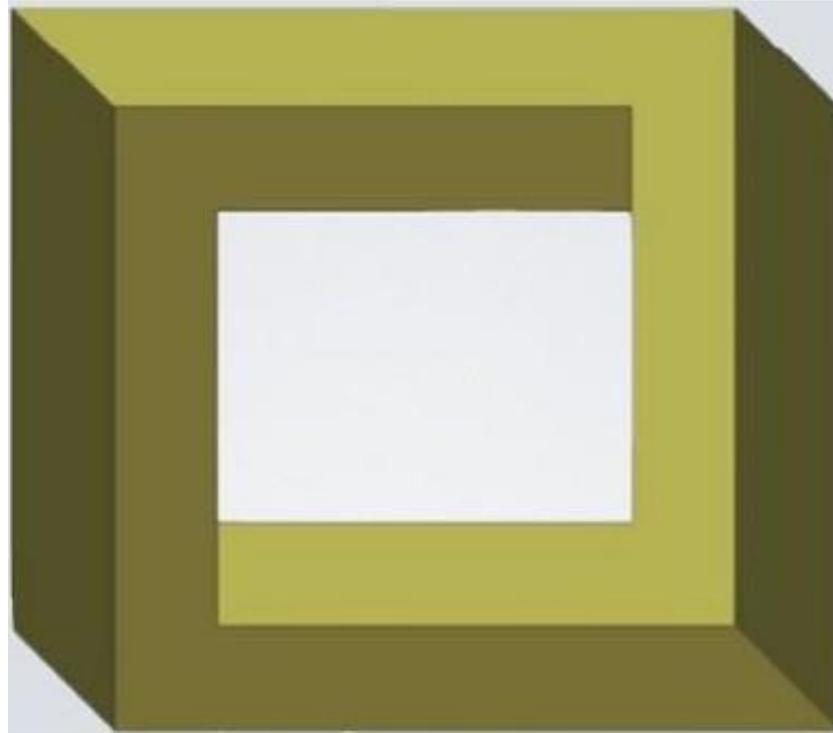


Yeni egzersiz programı  
Gülünç bir fıkra  
Sesli mesajlar  
Ev sigortası  
Kiracı  
Para  
Aşk  
E-posta  
Arkadaşlar  
Seks  
Zorluklar  
İndirimler  
Bar  
Evlenme korkusu  
Ailevi sorunlar  
Ev ödevi  
Facebook  
Hastalıklar  
Haftasonu planları  
Dans  
Ayrılık  
Seyahat  
Futbol maçları  
Son model arabalar  
Migren

Hava durumu  
Uyku  
Çocukların dersleri  
Terfi  
Ev taşıma  
Kavgalar  
Randevular  
Yeni alınan proje  
Arabanın sorunları  
Seks  
Yıkılacak çamaşırlar  
Twitter  
Koltuğun rahatsızlığı  
Telefonum çaldı mı?  
Susamak  
Tatil  
TV yarışmaları  
Ödenecek faturalar  
Kredi kartı  
Sinema  
Sevgili  
Benzin fiyatları  
Market  
Tiyatro  
Ayakkabı



# Peki ne yapabiliriz?



**Bakış açımızı değiştirmemiz yeterli**



# Sunum yaparken bu resmi unutmayın





# Yüzleşmekten korktuğunuz endişeniz



Üstesinden gelebileceğiniz kadar küçük.





**Sadece yapabileceğinize inanın  
ve  
RAHATLAYIN!**



Sıkıcı sunular için



**Nasıl sunu katili olursunuz ?**

Uzun süre iltifat ederek başlayın





Sürekli notlarınızdan okuyun

Sunuya özür dileyerek başlayın



Sürekli aynı şeyleri söyleyin

# Monoton konuşun



**Sürekli kalıp kelimeler kullanın**

**Çalışmak,  
Başarmak  
Üretim  
Performans**

## Sürekli bahaneler yaratın



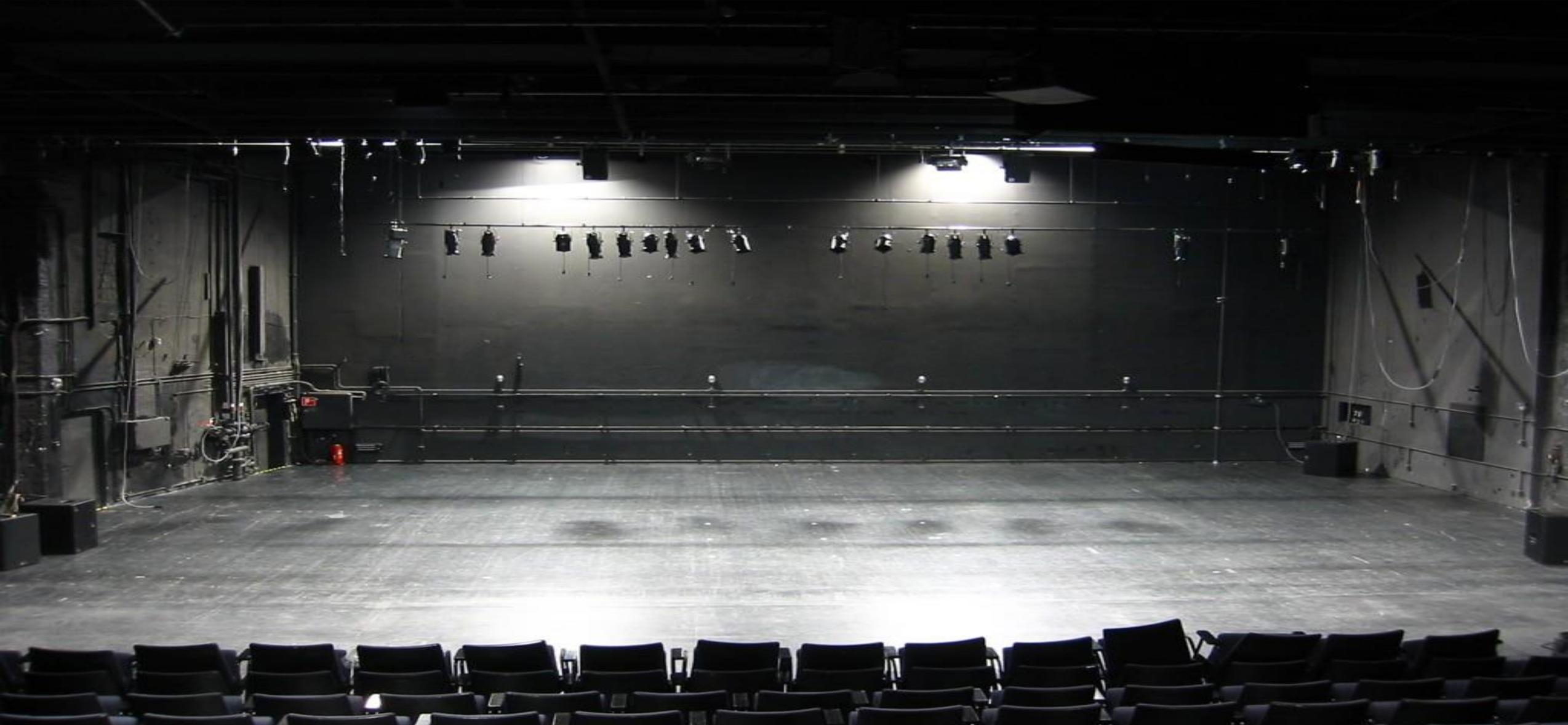
Soru sordurmayın



İzleyicilerden ilave zaman isteyin









# LİDERLERİN ORTAK ÖZELLİKLERİ





**Liderlik;**

**Bir grup insanı belirli amaçlar etrafında  
toplayabilme ve bu amaçları  
gerçekleştirebilmek için onları harekete  
geçirme bilgi ve yeteneklerinin  
toplamıdır.**



## LİDERLERİN ORTAK ÖZELLİKLERİ

- o Yenilikçi,
- o Güçlü vizyon ve misyona sahip
- o İletişim yeteneği kuvvetli,
- o Davranışlarıyla çalışanlara örnek oluşturan,
- o Mücadele edebilen,
- o Piyasadaki gelişmeleri ve trendi takip eden,
- o Takım ruhu felsefesine inanır..





# Büyük ve Etkili Liderlerin



# 10 Alışkanlığı





# Liderlerin 10 alışkanlığı





# ALIŞKANLIK # 1 : İyi bir iletişim ve vizyon



Vizyonu olan kişi her zaman canlı bir resme sahiptir. Sadece vizyona sahip olmak yeterli değildir. Liderler vizyonunu takımı ile paylaşmak için iyi bir iletişim becerisine sahip olmalıdır.





Liderin, vizyonunu ve amaca götüren çalışma disiplini olmalıdır.







## ALIŞKANLIK # 2 : Bütünlük



Liderin içsel değerleri ile dışsal eylemleri bir bütünlük içinde olmalıdır. Düşündüğünü ifade etmek ve ifade ettiği gibi davranmak lidere olan güveni artırır. Bir lider için takipçilerinin güvenine sahip olmak çok önemlidir.





## ALIŞKANLIK # 3 : Özveri



Özveri, görevi başarmak için eldeki zaman ve enerji çıkar gözetmeksizin harcamaktır. Lider vizyonu yönünde bir sonraki adımı tamamlamak için ne gerekiyorsa yapmalıdır.





# ALIŞKANLIK # 4 : İnsanlara şans tanımak



**İyi bir lider takipçilerine ikinci bir şans tanır. Başarısızlıklar için kişisel sorumluluk alır, bu davranışı takipçilerinin kendilerini iyi hissetmelerini sağlayarak verimli hale getirir.**





## ALIŞKANLIK # 5 : Alçakgönüllü,Mütevazı Olmak



Liderler alçakgönüllülük ile takipçilerinin birbirinden daha iyi veya daha kötü olmadığını kabul eder. Mütevazı liderler kendini alçaltan değil başkalarını yükselten kişilerdir. Sahip oldukları statünün onları tanrı yapmadığını bilirler.



# ALIŞKANLIK # 6 : Yeni fikirlere açıklık

Liderlerin, alıőılmıő dűőünce yollarına uymayan yeni fikirleri duymaya yetenekleri vardır. Liderler baőkalarını dinlerken yargıya varmazlar. Bununla birlikte baőkalarının dűőünceleriyle bir Őeyler yapmayı kabul ederler.





## ALIŞKANLIK # 7 : Yaratıcılık



Yaratıcılık çözümleri kısıtlayan şeyleri dışarda tutan farklı düşünme yeteneğidir. Yaratıcılık liderlere başkalarının görmediği şeyleri görme yeteneği verir.

Bir liderin sorabileceği en önemli soru, «**Ya şöyle olursa?**» gibi sorulardır"





## ALIŞKANLIK # 8 : Adalet Hakkaniyet



Hakkaniyet,başkaları ile tutarlı ve adil ilişkiler içinde olmak demektir.  
Bir lider karar vermeden önce tüm gerçekleri kontrol etmeli ve herkesi dinlemelidir.Eksik kanıtlara dayalı sonuçlara varmaktan kaçınmalıdır.





İnsanlar adil muamele yapıldığını hissederse  
liderlerini sadakat ve özveri ile ödüllendirirler.





## KANLIK # 9 : Atılganlık, Girişkenlik, İddialı Olma



Lider istediği sonuçları almak için atılgan olmalıdır. Atılganlık ile birlikte takipçileri liderlerinin ne beklediğini anlamak için sorumluluk alır. Lider açıkça ne beklediğini belirtme yeteneğine sahiptir. Liderin girişken olması onu saldırgan yapmaz.





## ALIŞKANLIK # 10 : Mizah



Mizah duygusu gerginliği azaltmak, sıkıntının önüne geçmek, rahatlatmak ve de düşmanlığı etkisiz hale getirmek için hayati önem taşır. Etkin liderler takipçileri harekete geçirmek için mizahı nasıl kullanacağını bilir. Mizah çalışma ortamı üzerinde bir miktar kontrol sağlayan bir güç şeklidir. Lider için ölçülü bir mizah iyi bir yoldaştır.



**Liderliğin hedefi;  
yetersiz şeyler yapanlara iyi şeyler yapmayı,  
iyi şeyler yapanlara da daha iyisini yapmayı öğretmektir.**



**Hiçbir müsabakayı teknik direktörler kazanmaz**





# TAKIM ÜYELERİNİ İKNA VE YÖNETME





# LİDERİN ETKİLEME VE İKNA ETMEDE İLETİŞİM SÜRECİ



# Etkileme

Karşımızdaki üzerinde iz bırakmadır.

Karşımızdaki nin değişmesi temel değildir.

# İkna etme

karşımızdaki nin bizim istediğimiz düşünce ya da davranışı benimsemesi ve yapmasını sağlamaktır.

**Deđişim gerekmektedir.**



# DEĞİŞMEK

- **Bireyin kendi fonksiyonudur.**
- **Kaygı yaratır.**
- **Rahatlık alanının dışına çıkmayı gerektirir.**
- **Kalıcı olması gereklidir, geçici olan sağlıklı değildir.**





# NEDEN DEĞİŞİYİM Kİ?

- Böyle de yaşayabiliyorum...
- Böyle de başarılıyım...
- Bulduğum bu noktaya böyle geldim...
- Benden başkaları da böyle yapıyor...
- Başarısızlık riskini neden göze alayım...



- **Karşılıklıta Bulunma İsteği**

Başkasının bize sağladığı bir avantajın karşılığını verme eğilimi.

- **Uyumlandırma (Tutarlılık) Arayışı**

Seçimlerimiz, yaptıklarımız ve söylediklerimizle, düşünce ve eylemlerimizi uyumlandırma çabası

- **Topluluğa Uyum Gösterme**

Bize benzerlerin davranışlarını örnek alma eğilimi

- **Otoriteye Uyum**

Otoritenin isteklerine uyma eğilimi

- **Kıtlık Algılaması**

Az olan caziptir.



# LİDERLİK VE TAKIM LİDERLİĞİ





# TAKIMDA ÇATIŞMA YÖNETİMİ





# TAKIMDA ÇATIŞMA YÖNETİMİ



## ÇATIŞMANIN TEMEL UNSURLARI:

- Anlaşmazlık
- Zıtlasma
- Uyuşmazlık
- Engelleme
- Birbirine ters düşme



*“Kendi içinde bile çatışabilen bireyin farklı duygu, düşünce ve davranışları olan insanlarla çatışması kaçınılmazdır”*



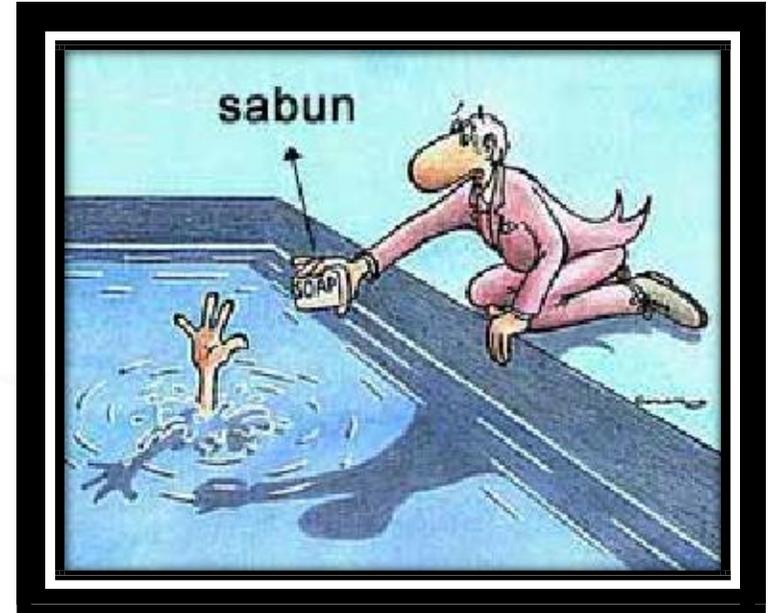
# İŞ YAŞAMINDA ÇATIŞMA





## İLETİŞİME İLİŞKİN NEDENLER:

- Anlam Güçlükleri
- Yetersiz Bilgi Alış Verişi
- Haberleşme Kanallarındaki Aksaklık ve Bozulmalar





# İŞ YAŞAMINDA NEDEN ÇATIŞMA YAŞARIZ?



## • BİREYSEL DAVRANIŞLARA İLİŞKİN NEDENLER

- Kişisel farklılıklar
- Kişilik yapısı
- Değer ve inanç farklılıkları
- Rol çatışması







# İŞ YAŞAMINDA NEDEN ÇATIŞMA YAŞARIZ?



## • ÖRGÜTSEL YAPIYA İLİŞKİN NEDENLER

- Örgütsel Büyüklük
- Örgütsel Ortam
- Örgüt Hiyerarşisi Kaynaklı Sorunlar
- Örgütsel Bürokrasi Kaynaklı Sorunlar





## ÖRGÜTSEL YAPIYA İLİŞKİN NEDENLER

- Yönetim Alanı İle İlgili Belirsizlik
- Yönetim Biçimindeki Farklılıklar
- Denetim Biçimindeki Farklılıklar
- Yetki ve Sorumluluklardaki Karışıklıklar





# İŞ YAŞAMINDA NEDEN ÇATIŞMA YAŞARIZ?



## ÖRGÜTSEL YAPIYA İLİŞKİN NEDENLER

- Statü Farklılıkları
- Çıkar ve Değer farklılıkları
- Görevler Arasındaki Karşılıklı Bağımlılık
- Ödül ve Teşvik Sistemlerinin Farklılığı
- Sınırlı Kaynaklar ve Ödüller İçin Rekabet
- Engelleme



# İŞ YAŞAMINDA YAŞANAN ÇATIŞMA TÜRLERİ

1. Bireyler arası Çatışmalar
2. Gruplar arası Çatışmalar
3. Bölümler arası Çatışmalar
4. Örgütler arası Çatışmalar

***Yöneticiler, zamanlarının  
%20'sinden fazlasını  
çatışmalara ya da çatışma  
sonrası yaşanan  
olumsuzlukları gidermeye  
ayırmaktadır.***



# ÇATIŞMANIN ZARARLARI



- ✎ Strese neden olur, olumsuz duyguları artırır.
- ✎ Güven ortamı bozular, verim azalır.
- ✎ Motivasyon azalır.
- ✎ Amaçlardan uzaklaşılmasına neden olur.
- ✎ Personel değişimini artırır.
- ✎ Kuruma zaman ve kaynak kaybettirebilir.



# ÇATIŞMANIN YARARLARI



- ✎ Yeni fikirlerin ortaya çıkmasını sağlar.
- ✎ Sorunların tartışılmasını sağlar.
- ✎ Sorun çözme yeteneğini geliştirir.
- ✎ Eleştirel düşünceyi uyarır.
- ✎ Yeni yaklaşımlar üretilmesini sağlar.
- ✎ Demokratik ortamın gelişmesine katkı sağlar.



# LİDERLERİN İŞ STRESİ YÖNETİMİ



“İş stresi 20.yüzyıl hastalığıdır.”

Birleşmiş Milletler, 1992 raporu



# LİDERLERİN İŞ STRESİ YÖNETİMİ



Stres: Uyum sağlaması için beden üzerine uygulanan dışsal isteme bedenin yanıtı





# Streste neler olur? II

- kalp atım hızı artar
- sindirim durur
- kan basıncı artar
- nefes alma sık ve yüzeysel olur
- uyku düzeni bozular
- yeme düzeni bozular
- irritabilite
- sabırsızlık
- huzursuzluk
- konsantrasyon kaybı
- unutkanlık
- saldırgan davranışlar
- geri çekilme
- özgüven azalması
- depresyon
- sigara/alkol/ilaç kullanımı



# İşyerinde Stres Nedenleri



- Artan

işyükü

çalışma zamanı

kontrol kaybı



# Yöneticiler stresi azaltmak için neler yapabilirler?



- İşe alımlarda pozisyona en uygun kişinin alınmasına dikkat edilmeli.
- Kişilerin yapacakları işler, kişiliklerine uygun olmalı.
- Performans değerlendirme sistemi uygun olmalı.
- Her şey hiyerarşik düzene uygun bir biçimde olmalı.
- Çalışanlara söz hakkı verilmeli.
- Çalışanlar, maddi ve manevi açıdan tatmin edilmelidir.
-

# Stresi azaltmak için çalışanlar neler yapabilir?



- Altından kalkamayacağı işleri üstlenmeme
- Hedefleri belirleyip ve plan yapma
- Kısa süreli sık molalar verme
- Problemlerden kaçınmama
- Eksiklere değil sahip olunanlara odaklanma
- İş-ev dengesini gözetme
- İş arkadaşlarına güvenme ve sorumluluk paylaşımı
- İlişki sorunlarını iletişimi artırma yoluyla aşma
-

- Toplantılarda harcanan zamanı azaltma
- İş dışı desteklerden yararlanma
- Gevşeme egzersizleri (Progresif Muskuler Relaksasyon, Nefes Egzersizi)



# TEŞEKKÜR EDERİM