

ÇƏTİN SÖHBƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ



Çətin məsələləri müzakirə
etməyə və insanların
emosiyalarına nəzakətlə
reaksiya verməyə kömək
edəcək özünəinam yaradan
məsləhət və üsullar

Piter İnqliş

"Bu kitab sizə çətin söhbətləri idarə etmək üçün bilməli olduğunuz hər şeyi öyrədəcək. O, sərt tərzdə məsləhət verməkdən çəkinmir. Bu kitabı ürəkdən tövsiyə edirəm və ondan kouç müştərilərim üçün vəsait kimi istifadə edəcəyəm".

Devid Megginson, Şeffild Hallam Universiteti, Şeffild Biznes Məktəbinin fəxri professoru

Kitablar seriyası barədə deyilən xoş sözlər:

"İdarəetmə kitabları" seriyası mükəmməldir. Bu kitablar "həyatımızı xilas edir" desəm, mübaliğəyə yol vermərəm".

"Fikirlərimi ifadə etməkdə bu kitablar köməyimə çox çatır".

"Hava-su kimi vacib məlumatlarla zəngin bu kitablardan təkcə öz satış heyətimlə deyil, həm də mentorluq etdiyim rəhbərlərlə birlikdə yararlanıram. Bu kitablar mənim üçün əvəzedilməz vəsaitdir: bütün mətnlər ən xırda məlumata qədər elə forma və həcmdə tərtib edilib ki, onları mənimsəmək asandır".

ÇƏTİN SÖHBƏTLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ

**COPYRIGHT
NOTICE**
Please Read

The contents of this electronic book (text and graphics) are protected by international copyright law. All rights reserved.

The copying, reproduction, duplication, storage in a retrieval system, distribution (including by email, fax or other electronic means), publication, modification or transmission of the book are **STRICTLY PROHIBITED** unless otherwise agreed in writing between the purchaser/licensee and Management Pocketbooks.

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

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



**MANAGEMENT
POCKETBOOKS**

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

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

MÜNDƏRİCAT



DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ

7

Çətin söhbətlərdən niyə qaçırıq; qorxu hiss etmək və ondan çəkinməmək; komfort və gərginlik zonaları; "toksik yarlıq"lardan uzaq olun; "Axı insanların xoşuna gəlmək istəyirəm!"; bəzi stereotiplərinizi dəyişin; altşəxsiyyətinizdən düzgün istifadə edin



ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

17

Hazırlığın əhəmiyyəti; aydın məqsədiniz olsun; nə cür "hə" cavabı istəyirsiniz?; emosional bank hesabı; danışmaq tərzı və tonu



UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

35

Ab-hava niyə vacibdir; münaqişəyə standart yanaşma; söhbətə girişiniz; praktik tövsiyələr; təsiretmənin qızıl qaydaları; əksətdirmə



TƏSİR GÜCÜNÜZÜ NECƏ ARTIRMALI

51

Təsir göstərməyi necə bacarırsınız?; "uşaqsayağı" vəziyyətə düşməyin; sizi ifşa edən jestlərinizə nəzarət edin; suallardan diqqətlə istifadə edin; qarşı tərəfin reaksiyası ilə bağlı fikir bildirin; dilinizi uyğunlaşdırın



TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN

59

NECƏ GƏLMƏLİ

Özünümdəfiə hissələrini necə idarə etməli; "qaç və ya qov" reaksiyası; reaksiyanızı necə idarə etməli



ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

73

Pis xəbəri necə verməli; gözləntilərin idarə edilməsi; davranışları dəyişməyi xahiş etmək; günah keçisi axtarmayın; göz yaşlarının və qəzəb partlayışının öhdəsindən necə gəlməli



"YOX" DEMƏYİ BACARIN

87

Bu niyə vacibdir; "yox" deməkdə nə problem var; stereotiplər; "yox"un fərqli növləri



KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

93

Hissləri nə vaxt və necə ifadə etməli, söhbətə necə hazırlaşmalı; öz hissələrinizin aydınlaşdırılması; öz mövqeyinizi qoruyun; hissələriniz haqqında danışın, onları bürüzə verməyin



ON VACİB MƏSLƏHƏT

105

BU KİTABDAN MAKSİMAL FAYDANI NECƏ ƏLDƏ ETMƏLİ

Bu kitab sizə əksər insanların çətinlik çəkdiyi söhbətlərə hazırlaşmağın və onları aparmağın yollarını öyrədəcək, məsələn:

- kimdənsə davranışını dəyişməsini istəmək;
- “yox” demək;
- kiməsə pis xəbərləri vermək;
- güclü emosiyaların öhdəsindən gəlmək;
- konstruktiv tənqid etmək;
- tənqid olunduqda peşəkarcasına reaksiya vermək.

Kitabda bu üsulların iş yerində tətbiq yollarına dair nümunələr verilmişdir. Bu yanaşmalar sosial situasiyalarda da eyni dərəcədə müsbət nəticə verəcək.

BU KİTABDAN MAKSİMAL FAYDANI NECƏ ƏLDƏ ETMƏLİ

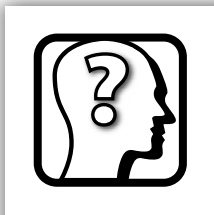
Bu kitab biznes və sosial psixologiya bilikləri ilə kombinə olunmuş sağlam real həyat təcrübəsinə əsaslanan məsləhətlərlə zəngindir. Bu məsləhətlər sizə imkan verəcək ki:

- çətin söhbətlər zamanı yarana biləcək xoşagəlməz hissləri başa düşə və idarə edə biləsiniz;
- konstruktiv nəticə əldə etmək şansını artırmaq üçün söhbətə hərtərəfli hazırlaşasınız;
- qarşılaşa biləcəyiniz çətin söhbətlərin fərqli növlərini özünəinamla idarə edəsiniz.



Sonrakı fəsillərə baxmadan sizə ümumi təsəvvür qazandıran "Düzgün düşüncə tərzi" və "Çətin söhbətə hazırlıq" adlı ilk fəsilləri oxumaqla kitabdan daha yaxşı faydalana bilərsiniz. Bu fəsillərdə söhbətlər zamanı istifadə edə biləcəyiniz bir sıra metodlar izah edilir.





DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ

DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ

ÇƏTİN SÖHBƏTLƏRDƏN NİYƏ QAÇIRIQ



Bu fəsil sizə çətin söhbətlə qarşılaşdıqda nəyə görə narahatlıq duya biləcəyinizi və bu hisslərə necə reaksiya verməli olduğunuzu anlamaqda kömək edəcək. **Bu fəslin əsas ideyası bundan ibarətdir ki, xoşagəlməz hisslər yaşamaq normaldır, lakin onlar söhbəti aparmağınıza mane olmamalıdır.**

Aşağıdakı məsələləri müzakirə edəcəyik:

- komfort və gərginlik zonaları;
- "toksik yarlıq"lardan yayınmağın əhəmiyyəti;
- "beyninizə həkk olunmuş stereotiplər"in qarşı tərəfi razı salmaq ehtiyacının davranışlarınızı diktə etməyəcək şəkildə əvəzlənməsi yolları.

DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ

QORXU HİSS ETMƏK VƏ ONDAN ÇƏKİNMƏMƏK



Lazım olanı söyləməkdən qorxduğunuz və problemlə üzləşmək yerinə, ondan yayınmaq istədiyiniz situasiyaya düşmüşünüzsə, aşağıdakıları yadda saxlamaq vacibdir:

- həyatımız boyunca **çətinliklərlə davamlı olaraq üzləşirik**: istər ilk təqdimatımızı keçirərkən, istər çətin bir sövdələşmənin danışıqlarını apararkən, istərsə də yeni karyeraya başlayarkən;
- **bu problemlərin öhdəsindən gələrək uğurlu və arzuladığımız həyatın qapılarını açırıq**. Məhz bu cür böyüyür və öyrənirik. Bəzi söhbətlər qorxulu və çətin görünür, lakin problemlərdən daim qaçsaq, istədiyimiz həyata malik ola bilmərik.



DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ

KOMFORT VƏ GƏRGİNLİK ZONALARI



Həyatınıza baxışın yollarından biri də komfort, yoxsa gərginlik zonasına üstünlük verməyinizdən asılıdır.

Proqnozlaşdırıla bilən nəticələrə malik asan və sadə işlərə vaxt sərf edirsinizsə, deməli, komfort zonasındasınız.

Yeni, çətin və ya proqnozlaşdırıla bilməyən bir işi öhdənizə götürdükdə gərginlik zonasına keçməyə başlayırsınız.

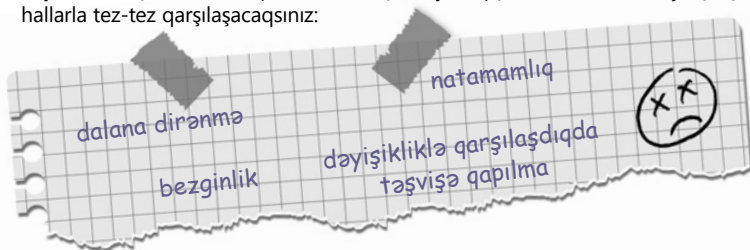


DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ

KOMFORT ZONANIZDAN NECƏ ÇIXMALI



Çətin söhbəti idarə etmək, yəqin ki, sizi rahatlıq zonanızdan çıxaran bir iş nümunədir. Hərçənd həyatınızı heç vaxt rahatlıq zonanızdan çıxmıyacaq şəkildə tənzimləməyə çalışsanız, aşağıdakı hallarla tez-tez qarşılaşacaqsınız:



Lakin bu o demək deyil ki, bütün həyatınızı gərginlik zonasında keçirməlisiniz (davamlı gərginlik və həyəcanverici işlərlə inkişaf etməirsinizsə), əksinə, hər iki zonada da olmalısınız.

raktika ilə bu daha asan olur: özünüzü sınaqıqca qətiyyətiniz artır, beləliklə, bu zonanı təbii olaraq böyüdür və yeni, daha böyük komfort zonası yaradırsınız.

DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ

"TOKSİK YARLIQ" LARDAN UZAQ OLUN



Filatelistlər yaxşı bilirlər: bu hobbinin aludəçiləri topladıqları markaları xüsusi albomdakı qrafalara keçirirlər.

Hər birimizin içində belə bir marka və ya "yarlıq albomu" var! Lakin **belə yarlıqlar toksikdir və yaxşı olar ki, onlardan uzaq duraq**. Hər dəfə xoşunuza gəlməyən bir şeylə üz-üzə gəlməkdən çəkindikdə sanki içinizə bir yarlıq yapışdırırsınız: narazılıq və ya əzab hissi. Albomunuz dolduqdan sonra yeni yarlıqlar üçün yeriniz qalmayacaq və növbəti dəfə onlardan biri ilə üzləşdikdə qarşınızdakı insana "partlayacaq", beləcə, bütün albomu boşaldacaqsınız.



Toksik yarlıqlar toplamaq sizi miskin və çarəsiz hala salır. Bu vərdişin ifrata vardığı müəssisələrdə narazılıq və ağır ab-hava hökm sürür. Odur ki, çalışın, toksik yarlıqlardan uzaq olasınız: əgər kiminsə sizinlə rəftarından narazısınızsa, vaxt itirmədən bununla bağlı onunla üzləşin.

DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ



"AXI İNSANLARIN XOŞUNA GƏLMƏK İSTƏYİRƏM!"

Başqalarının xoşuna gəlmək istəyi təbii haldır, amma bu ehtiyacın davranışlarınıza hakim kəsilməsinə icazə versəniz, özünüə problemlər yaradacaqsınız. Məsələn, əksər rəhbərlər artıq görürlər ki, işlərinin ən çətin tərəfi tapşırıqları necə həvalə etmək və ya rəqabətli prioritetləri idarə etmək deyil, məhz işçilərinin xoşuna gəlmək ehtiyacının öhdəsindən gəlməkdir. Başqalarının xoşuna gəlmək ehtiyacının ağılınıza hakim kəsilməsinə icazə versəniz, görəcəksiniz ki:

- kiməsə "yox" demək istədiyiniz halda, "hə" cavabını verirsiniz;
- bu və ya digər işi istədiyinizdən deyil, məhz başqalarını məmnun etmək üçün görürsünüz;
- narazılıq doğuracağından qorxduğunuz qərarları qəbul etməkdən çəkinirsiniz;
- kinli birinə çevrilirsiniz.



Vaxtınızı insanların xoşuna gəlməyə sərf etsəniz, onlar sizə aciz varlıq kimi baxacaqlar. Məqsədiniz onların sizə hörmət etməsinə nail olmaqdırsa, sizi hər halınızla bəyəmə bilərlər.

DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ

BƏZİ STEREOTİPLƏRİNİZİ DƏYİŞİN



Beynimizə həkk olunmuş bəzi təsəvvürlər... və ya stereotiplər necə davranmalı olduğumuza dair (adətən, qeyri-şüuri olaraq saxlanılan) inanclarımızdır. Bunlar, əsasən, uşaqlıqda valideyn və müəllimlərimizdən aldığımız mesajlardır. Özümüzə söylədiklərimizə dair bir neçə nümunə:

*"Kiminsə mənə
acıqlanması məni
dəhşətə gətirir".*

*"Özümü hər kəsdən
üstün tutmaq məni
pis insana çevirir".*

*"Heç vaxt heç
kimin ümidini puç
etməməliyəm".*

*"İstədiyini əldə
etməyə çalışmaq
xudbinlikdir".*

Yaxşı olar ki, başqa biri ilə münasibətinizdən narahat olduqda beyninizə hakim kəsilmiş stereotipi müəyyən edəsiniz. Yalnız bundan sonra onu daha faydalı bir stereotiplə əvəz edə bilərsiniz.

DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ

BƏZİ STEREOTİPLƏRİNİZİ DƏYİŞİN



Zərərli və faydalı stereotiplərə dair nümunələr:

Köhnə zərərli stereotip ► Yeni faydalı stereotip

"Kiminsə mənə açıqlanması
məni dəhşətə gətirir".

"Bu məni narahat edə bilər, amma dünyanın
axırı deyil ki! Onların qəzəbi onların problemidir".

"Özümü hər kəsdən üstün tutmaq
məni pis insana çevirir".

"Öz qayğıma qalmalıyam ki, başqalarının da
qayğısına qala bilim".

"Heç vaxt heç kimin ümidini
puç etməməliyəm".

"İnsanların ümidləri bəzən puç olur və bu,
qaçılmazdır".

"İstədiyini əldə etməyə
çalışmaq xudbinlikdir".

"Başqalarına laqeyd və etinasız
yaşadığım təqdirdə, öz ehtiyaclarımı
qarşılamaq normal haldır".

DÜZGÜN DÜŞÜNCƏ TƏRZİ

ALTŞƏXSİYYƏTİNİZDƏN DÜZGÜN İSTİFADƏ EDİN



Yalnız bir şəxsiyyətə sahib olduğunuzu düşünə bilərsiniz. Bəlkə də, özünü "mən xeyirxah insanam" və ya "mən çəkingən insanam" deyirsiniz. Ancaq reallıq budur ki, hamımızın, vəziyyətdən asılı olaraq, bir sıra fərqli hiss və ya davranış tərzimiz var. Bir neçə **altşəxsiyyətə** malik olduğunuzu təsəvvür edin. Məsələn:

- yaşlı müdrik insan;
- şıltaq uşaq;
- güclü döyüşçü;
- təmkinli və yetkin insan.



Yeni bir situasiyaya düşdükdə hansı altşəxsiyyətinizin dominant olmasını istərdiniz? Bu barədə düşünün.

Bu **fəslin əsas ideyası** ondan ibarətdir ki, çətin söhbətlərdən qaçmaq sizə və başqalarına baha başa gələcək. Çox vaxt düzgün düşüncə tərzinə köklənmək döyüşün yarısından da çoxu deməkdir.



ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

HAZIRLIĞIN ƏHƏMİYYƏTİ

Bəzi söhbətlər zamanı, məsələn, aşağıdakı kimi hallarda qarşı tərəfdən müqavimət görə bilərsiniz:

- komanda üzvlərinə performansın təkmilləşdirilməsinin zəruriliyi ilə bağlı rəy bildirərkən;
- kiməsə onun davranışından narazı olduğunuzu söyləyərkən;
- kimisi əlavə məsuliyyət götürmək üçün dilə tutarkən.

Əksər insanlar qarşılaşa biləcəyi müqavimətlə bağlı çox narahat olur və hədəf yerə vaxt itirərək söhbətə konstruktiv şəkildə hazırlaşmırlar. Bu fəsildə hazırlığın aşağıdakı şərtləri izah edilir:

- məqsədin müəyyənləşdirilməsi;
- nə cür "hə" cavabı istədiyinizə qərar verilməsi;
- emosional bank hesabını necə idarə edəcəyinizin götür-qoy olunması;
- nümayiş etdirmək istədiyiniz tərz və tonun düzgün müəyyənləşdirməsi.



ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

AYDIN MƏQSƏDİNİZ OLSUN



Gözlədiyiniz və planlaşdırma biləcəyiniz söhbətlərdən əvvəl məqsədinizi dəqiq müəyyənləşdirmək vacibdir. Bəziləri nəyə nail olmaq istədikləri barədə qeyri-müəyyən bir fikirlə söhbətə girir, sonra isə işlərin niyə istədikləri kimi getmədiyinə görə təəccüblənirlər. Məqsədləriniz aşağıdakıları ehtiva edə bilər:

- qarşı tərəfi konkret bir gedişata razı salmaq;
- qarşı tərəfin hiss etdiklərinizin fərqi varmasına şərait yaratmaq.

Üzrxahlıq gözləməyin

Təcrübəmə əsasən deyə bilərəm ki, qarşı tərəfin haqsız olduğuna dair qətiyyətlə əminlik duysanız belə, ondan üzrxahlıq gözləmək iddialı ola bilər. Üzrxahlıq gözləmək əvəzinə, məqsədinizi elə müəyyənləşdirməlisiniz ki, qarşı tərəf sizin onun davranışı ilə bağlı hiss etdiklərinizi və bu davranışın sizə necə təsir etdiyini bilməsinə şərait yaradasınız.

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

NƏ CÜR "HƏ" CAVABI İSTƏYİRSİNİZ?



Əgər qarşı tərəfin "hə" deməsini və ya sizinlə razılaşmasını istəyirsinizsə, yaxşı olar ki, nə cür "hə" cavabı istədiyinizi qətiləşdirəsiniz. "Hə" cavabı səmimi razılıq və öhdəlikdən tutmuş qəti müqavimətə qədər çox şey ifadə edə bilər. Qarşı tərəf aşağıdakı cavabları verə bilər:

- *Tamamilə razıyam. Sizi tam səmimiyyətimlə dəstəkləyirəm.*
- *Belə görürəm ki, bunun yaxşı ideya olduğunu düşünürsünüz və mən bu söhbəti yekunlaşdırmaq xatirinə "hə" deyirəm.*
- *"Yox" desəm, yaxşı alınmayacaq, ona görə də razılaşmalı olacağam, ancaq sizin istədiyinizi qətiyyənlə etməyəcəyəm.*



Lakin heç də həmişə səmimi "hə" eşitməli deyilsiniz. Məsələn, mağazada pulunuzu qaytaran satıcının bunu məmnuniyyətlə etməsini gözləməyin.

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

EMOSİONAL BANK HESABI



Stiven Kovinin "Yüksək effektiv insanların 7 vədişi" kitabında müəllif münasibətlərin **gözəgörünməz emosional bank hesabından** ibarət olduğunu izah edir. Bir-birinizi sevgi və hörmətlə yanaşdığınız, bəzi ümumi məqsədləri paylaşdığınız yaxşı münasibətləriniz varsa, hesabınızdakı balansının yüksək olduğunu söyləyə bilərsiniz.

Emosional bank hesabı **qarşılıqlılıq prinsipinə** əsaslanır. Qarşılıqlılıq bir sıra mədəniyyətlərdə əsas qüvvədir – kimsə bizə yaxşılıq etdikdə duyduğumuz borcluluq hissidir. Yəni qonşularınız sizi şam yeməyinə və ya içkiyə dəvət edərlərsə, siz də özünüzü məcbur hiss edirsiniz ki, onları evinizə nə vaxtsa dəvət edəsiniz.

Emosional bank hesabınızda "müsbət saldo" qorunduğu təqdirdə, münasibətlər nisbətən asan və xoş olacaq. Ancaq **hesabınızda "kredit limiti" aşılırsa**, münasibətlər çətinləşəcək və bir-birinizi düşmən kimi görmək təhlükəsi yaranacaq.

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

EMOSİONAL BANK HESABI

İNVESTİSİYALAR VƏ MƏXARİCLƏR



İnvestisiyalar və ya depozitlər yatıraraq, yəni qarşı tərəfin bizi daha çox bəyənməsinə yol açan addımlar ataraq emosional bank hesabının kredit limitini artırma bilərik. Məsələn:

- qarşı tərəfə kömək edərək;
- ona (həqiqi) iltifat edərək;
- dediklərinə maraq göstərərək.

Eyni zamanda hesabdan çıxarış (məxaric) də edə bilərik:

- qarşı tərəf kömək istədikdə ona "yox" deyərək;
- qarşı tərəfdən davranışını dəyişməsinə xahiş edərək.

Bəzi məxariclərdən hər zaman yayınmaq lazımdır (məs., başqalarının yanında qarşı tərəfi kobudcasına tənqid etmək), lakin bəzi məxariclər hərdən qaçılmaz olur (məs., kömək etməyə vaxtının olmadığını söylədikdə).



ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

EMOSİONAL BANK HESABI

ÇƏTİN SÖHBƏTLƏRDƏ BİR FAKTOR OLARAQ



Çətin bir söhbət üzərində düşünərkən emosional bank hesabımıza diqqət yetirməliyik, çünki **söhbətin özü, adətən, məxaric hesab olunur**, belə ki, hesabın balansı görüş əsnasında və görüşdən sonra azalır.

Ancaq bəzən çətin bir söhbət investisiya da hesab edilə bilər: bu elə bir haldır ki, hər iki tərəf keçirdiyi hisslərdən danışır və nəticədə, bir-birini daha yaxşı başa düşür. Bu hal münasibəti gücləndirə bilər.

İstər partnyor, istər həmkar, istərsə də qonşu və ya müdir olsun, yaxşı yola getməli olduğunuz hər kəslə münasibətlərinizə **şüurlu və məqsədli şəkildə investisiya qoymağa** davam etməlisiniz. Emosional bank hesabınızın balansı yüksəkdirsə, onu çətin bir söhbət nəticəsində "mənfiyə salmaq" ehtimalı azdır. Lakin münasibətlərinizə investisiya qoymağa laqeyd yanaşsanız, çətin bir məsələ haqqında danışarkən hesabınızda tezliklə kəsir yarana bilər.

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU



Söhbətinizdə istifadə etmək istədiyiniz tərz və ton haqqında əvvəlcədən düşünün. İstifadə edə biləcəyiniz müxtəlif tərzləri qiymətləndirməyin bir yolu olaraq, ilk dəfə 1960-cı illərdə Erik Bern tərəfindən işlənilib-hazırlanmış "Ego vəziyyəti" modelini nəzərdən keçirə bilərsiniz. Modelə əsasən, münasibət qurarkən davranışımız 3 əsas formadan birində özünü göstərir:



Davranışın bu formalarından hər biri ego vəziyyəti adlanır.

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU

EQO VƏZİYYƏTLƏRİ VƏ ÇƏTİN SÖHBƏTLƏR



Çətin söhbətlər "valideyn" və ya "uşaq"larda çox nəzərəçarpan davranışlar ortaya çıxara bilər.

Nümunələr

- İnsan əsəbiləşdikdə və ya özünü itirdikdə, adətən, "**uşaq**" eqo vəziyyətində olur.
- Tərəflərdən biri digərini danlamağa çalışırsa, çox güman ki, "**valideyn**" eqo vəziyyətində olur.

Ümumiyyətlə, "valideyn" və "uşaq" eqo vəziyyətləri çətin söhbətlər üçün əlverişli deyil. Ən konstruktiv yanaşma hər iki tərəfin "yetkin" eqo vəziyyətindən istifadə etməsidir.



ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU

"VALIDEYN" EQO VƏZİYYƏTİ



"Valideyn" eqo vəziyyətində ya qayğıkeşlik, ya da nəzarətçi tərzini tətbiq edə bilərik. "**Qayğıkeş valideyn**" eqo vəziyyətində ikən qarşı tərəfin hissləri ilə bağlı narahat oluruq, belə ki, onların özünü rahat, sakit və arxayın hiss etməsini istəyə bilərik. "**Nəzarət edən valideyn**" eqo vəziyyətində isə qarşı tərəfin tapşırığı düzgün yerinə yetirməsinə fokuslanırıq.

Hər gün insanların, xüsusən də rəhbərlərin iş yerində "qayğıkeş valideyn" və ya "nəzarət edən valideyn" tərzindən istifadə etdiyini görürsünüz.

Məsələn, siz iş yoldaşınızın gərgin göründüyünə fikir verib ondan "Yaxşısanmı?" deyə soruşa bilərsiniz. "Azca yorğun görünürsən. Qəhvə içmək istərdinmi?" Bu, "**qayğıkeş valideyn**" davranışdır.

"**Nəzarət edən valideyn**" davranışına dair nümunə olaraq, yeni işçiyə belə demək mümkündür: "Biz bu işi belə yerinə yetiririk. Bu işi görərkən diqqətli olun ki, məhz bu məsələdə səhvə yol verməyəsınız. İş bitirdikdən sonra nəticəni mənə göstərsınız".

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ



DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU

"YETKİN İNSAN" EQO VƏZİYYƏTİ

"Yetkin insan" eqo vəziyyətində olan insan məntiqə, faktlara və obyektiv reallığa əsaslanır. Problemi həll etməyə çalışarkən bu, əsasən, ən əlverişli seçimdir. "Yetkin insan" eqo vəziyyəti həm də bizim özünü dərk edən və davranışını idarə edən, yəni müəyyən bir vəziyyətdə necə davranacağını seçən hissəmizdir.

Məsələn, rəhbərinizlə şöbədəki problem barədə danışmaq və həll yolu tapmaq üçün söylərinizi birləşdirmək cəhdi "**problemi məntiqli yolla həll edən yetkin insan**" eqo vəziyyətinə nümunə ola bilər. Nəzərə alın ki, müəssisə iyerarxiyasındakı mövqe və vəzifəsindən asılı olmayaraq, iki nəfər yetkin insanlara xas söhbət edə bilər.

Həmişə tədbirə getməyə hazırlaşdıqda və yeni tanışlıqlar qurmaq fürsətindən istifadə etmək istədikdə "**özünü dərk edən bir yetkin insan**" vəziyyətində olursunuz. "Yetkin insan" eqo vəziyyətində olsaydınız, siz yanaşmanızı əvvəlcədən planlaşdırar, sonra isə orada ikən kifayət qədər düşünülmüş şəkildə davranaraq kiminlə söhbət edəcəyinizi dəqiq müəyyənləşdirərdiniz.

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU

"UŞAQ" EQO VƏZİYYƏTİ



"Uşaq" eqo vəziyyətində insan özünü əsl uşaq kimi, ya da uşaqsayağı aparır. "**Əsl uşaq**" davranışı özümüzü tam sərbəst şəkildə ifadə edərkən – əylənərkən, gülərkən, gileylənərkən və ya qəzəblənərkən üzə çıxır.

İnsan özünü "**uşaqsayağı**" apardıqda isə onu, birinci növbədə, qaydalar və "sözükeçən şəxs" maraqlandırır. "Uşaqsayağı" davranış nümayiş etdirən insan itaətkar (qaydalara əməl etmək və böyüyünü/rəhbərini məmnun etmək), yaxud da üsyankar (qaydaları pozmaq və böyüyünü/rəhbərini dinləməmək) davranışa bilər.



ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU

EQO VƏZİYYƏTLƏR ARASINDA ÜNSİYYƏT



Başqa biri ilə danışarkən eqo vəziyyətiniz onun eqo vəziyyəti ilə ünsiyyətdə olur. Məsələn:

- hər ikiniz problemi həll etməyə çalışırsınızsa, onda ikiniz də **"yetkin insan"** eqo vəziyyətində ola bilərsiniz;
- qarşı tərəf sizə məsləhət və dəstək üçün müraciət edirsə, **"uşaqsayağı"** eqo vəziyyətində olub sizdən də valideyn kimi davranmağınızı istəyə bilər;
- qarşı tərəfin davranışı ilə bağlı mübahisə edir və hər ikiniz son sözə malik olmaq istəyirsinizsə, onda ikinizin də **"valideyn"** eqo vəziyyətinə keçdiyini və bir-birinizi məzəmmət etməyə çalışdığını görə bilərsiniz;
- hər ikiniz də birlikdə gülür və əylənirsinizsə, deməli, ikiniz də **"əsl uşaq"** eqo vəziyyətindəsiniz.

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ



DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU

EQO VƏZİYYƏTLƏRİN ÜNSİYYƏT TƏRZİ

Nəzərə almaq lazımdır ki, qarşı tərəf müəyyən bir eqo vəziyyətində olduqda bu **sizə müvafiq qaydada hərəkət etməli olduğunuzu hiss etdirə bilər**. Məsələn, əgər siz məsuliyyətdən qaçan insanlardan ibarət bir komandaya (yəni onlar "uşaq" eqo vəziyyəti nümayiş etdirirlər) rəhbərlik edirsinizsə, özünü qəzəbli valideyn kimi hiss edə və bu cür davranmağa bilərsiniz.

Digər tərəfdən, situasiyaları nəzarətdə saxlamağı və hər situasiyada son sözü söyləməyi sevirsinizsə, ətrafınızdakı insanların daha da uşaqcasına davranmağa başladığını görə bilərsiniz.

Belə münasibətlər, adətən, pozitiv xarakter daşıyır: qarşı tərəf məyusdur və "uşaq" eqo vəziyyətindədir, buna görə də ona qayğıkeş valideyn davranışı ilə cavab verirsiniz. Bununla belə, bəzən şüurlu şəkildə qərar verməmiş olsaq belə, şəxsi və ya peşəkar münasibətlərdə "valideyn" və ya "uşaq" eqo vəziyyətini özümüzdən asılı olmayaraq qəbul edə bilirik.

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ



DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU

"YETKİN İNSAN" EQO VƏZİYYƏTİNDƏN İSTİFADƏ

"Yetkin insan" eqo vəziyyətindən istifadə etdikdə konstruktiv atmosfer yaratmaq və müsbət nəticələr əldə etmək ehtimalınız daha yüksək olur. Bu o deməkdir ki:

- **hissləriniz və davranışınızın fərqi varır** və nə deyəcəyinizi, necə deyəcəyinizi şüurlu şəkildə seçirsiniz;
- mübahisədə qalib gəlmək və ya qarşı tərəfi "öz yerinə otuzdurmaq" əvəzinə, **problemin həllinə fokuslanırsınız.**

Qarşı tərəf "valideyn" və ya "uşaq" eqo vəziyyətində çıxış etsə belə, siz hələ də "yetkin insan" vəziyyətində olduğunuzu göstərən dildən istifadə edə bilərsiniz:

"Başa düşürəm, bundan narazısınız. Vəziyyəti yoluna qoymaq üçün bir yol tapmaq istədim".

"Narahatlığa səbəb olduğuma görə üzr istəyirəm. Vəziyyəti necə yoluna qoya bilərik?"

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU

"NƏZARƏT EDƏN VALİDEYN" TƏLƏSİ



Çətin söhbətdə böyük təhlükələrdən biri bu və ya digər tərəfin "nəzarət edən valideyn" vəziyyətinə keçməsidir. Bu hal, adətən, onunla nəticələnir ki, qarşı tərəf ya üsyankar uşaq kimi reaksiya verir, ya da üstünlüyü ələ keçirmək üçün o da "nəzarət edən valideyn" vəziyyətinə keçərək mübarizəyə başlayır.

Çətin söhbət zamanı "nəzarət edən valideyn vəziyyəti"nə dair nümunələr:

- "məcbursan, etməlisən" kimi ifadələrdən istifadə etmək və ya ümumiləşdirmələr aparmaq: "sən həmişə..." və ya "sən heç vaxt...";
- qarşı tərəfi üstələməyə çalışmaq, onun sözünü kəsmək;
- narazı səs tonu ilə danışmaq.

"Valideyn" vəziyyətinə keçdiyinizi görsəniz, özünüzü cəld şəkildə cilovlamağa və "yetkin insan" vəziyyətinə qayıtmağa çalışın.

ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU

"UŞAQSAYAĞI VƏZİYYƏT" TƏLƏSİ

Çətin bir söhbətdən əvvəl təşviş hissi keçirir, əsasən də, qarşı tərəfi özünüzdən güclü hesab edirsinizsə, "uşaqsayağı vəziyyət" tələsinə düşmək çox asandır. Belə situasiyada sizi, adətən, bədən dili ələ verir, çünki "uşaqsayağı" eqo vəziyyətinə keçən biri müəllimin məzəmmətini dinləyən şagird kimi oturur.

Uşaqsayağı vəziyyətin bədən dilinə aşağıdakılar aiddir:

- oturacağın ucunda oturmaq;
- başını qaldırmadan qarşı tərəfin üzünə baxmaq;
- qeyri-stabil göz təması qurmaq;
- ayaqları birləşdirmək;
- əlləri dizlərin üstündə yan-yanə qoymaq.



ÇƏTİN SÖHBƏTƏ HAZIRLIQ

DANIŞIQ TƏRZİ VƏ TONU

"QAYĞIKEŞ VALİDEYN" TƏLƏSİ



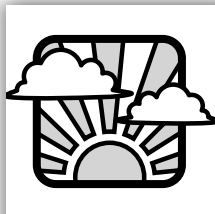
"Uşağın" mesajı

Uşaq rolunda olan şəxs dinib-danışmadan bu mesajı verir: *"Məni tənqid etsən və ya mənə qarşı çıxsan, deməli, pis insansan, çünki mən kövrək biriyəm"*. Bəzən belə insan olduğuna, həqiqətən də, inanır, halbuki başqa vaxt manipulyativ olmağı bacarır.

"Valideyn"in cavabı/reaksiyası

"İncik uşaq" davranışı ilə üzləşdikdə qarşı tərəf iki ziddiyyətli impuls hiss edir: problemi həll etmək istəyir, bununla yanaşı, hiss edir ki, qayğıkeş valideyn kimi çıxış edərək qarşı tərəfin könlünü almalıdır.

Belə bir situasiyada özünüzü "yetkin insan" eqo vəziyyətində saxlamağı və problemi təmkinlə həll etməyə fokuslanmağı bacarmalısınız: *"Xətrinə dəydiyimə görə üzr istəyirəm. İstədim ki, bu məsələni hər ikimizi qane edəcək şəkildə həll edək"*.



**UYĞUN AB-HAVANI
NECƏ YARATMALI**

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

AB-HAVA NİYƏ VACİBDİR



Bəzi çətin söhbətlərin nəticəsi ünsiyyətin ilk dəqiqələrində artıq dəqiqləşir. Hər şeyi düzgün etsəniz, söhbətin uğurlu alınması şansınız artar. Bu fəsildə siz uyğun ab-havanı yaradarkən nəzərə almalı olduğunuz müxtəlif aspektlərlə tanış olacaqsınız, daha dəqiq desək:

- münaqişəyə hərzamankı (adət etdiyiniz) yanaşma tərzini qəbullanma və uyğunlaşma;
- söhbəti onlarla açacağınız ilk cümlələri düşünüb-daşınma;
- bəzi praktik mülahizələrin nəzərə alınması;
- təsiretmənin qızıl qaydası.



UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

MÜNAQİŞƏYƏ STANDART YANAŞMA



Uyğun ab-havanı yaratmaq üçün söhbətin əvvəlində bir qədər vaxt ayıraraq onun yaxşı keçəcəyini və ya pis mübahisəyə çevriləcəyini müəyyənləşdirə bilərsiniz. Üzərində düşünməli olduğunuz ilk məqam budur: xarakter etibarilə, güzəştə gedən, yoxsa rəqabətsevər bir şəxsiyyət tipinə maliksiniz?

Əksər insanlar çətin söhbətlərə adi və ya adət etdikləri qaydada yanaşırlar və mən bunu "**defolt (və ya standart) nizamlama**" adlandırıram. Bizim "defolt nizamlama"mız aşağıdakıların kombinasiyasından ibarətdir:

- söhbətin qalibi olmağı və bizi məmnun edəcək nəticələri əldə etməyi nə dərəcədə istəməyimiz bizim **rəqabətə** meyillilik səviyyəmizdən xəbər verir;
- söhbət zamanı və söhbətdən sonra qarşı tərəfin özünü yaxşı hiss etməsini nə dərəcədə istəməyimiz, onların ehtiyaclarının təmin olunmasının bizi nə dərəcədə narahat etməsi bizim güzəştə meyillilik səviyyəmizdən xəbər verir.

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI



MÜNAQİŞƏYƏ STANDART YANAŞMA

MÜNAQİŞƏLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİNƏ DAİR BEŞ YANAŞMA

1974-cü ildə Kennet V.Tomas və Ralf H.Kilman münaqişələrin idarə edilməsinə dair beş yanaşma tərzini irəli sürərək bizim rəqabətə meyillilik və güzəştə meyillilik xüsusiyyətlərimizi birləşdirən model işləyib-hazırladılar.



UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

MÜNAQİŞƏYƏ STANDART YANAŞMA

BƏŞ YANAŞMA TƏRZİNİN BAŞA DÜŞÜLMƏSİ



Hər birimiz bu beş tərzdən bir və ya ikisinə üstünlük veririk.

Rəqabətçilər

Çətin söhbətin qalib gələn tərəfi olmağa çalışırlar. Qarşı tərəfin nə hiss etdiyi rəqabətçiləri o qədər də maraqlandırmır.

Güzəştə gedənlər

Münasibətləri yaxşı şərtlərlə davam etdirmək istəyirlər. Qarşı tərəf məmnundursa, öz ehtiyaclarının qarşılanmasına təkid etməyə bilirlər.

Kompromisə gedənlər

Ehtiyaclarını tam ödəyəcək bir razılaşmanın əldə edilməsinə vaxt ayırıraqdansa, hər iki tərəfi qane edəcək "sövdələşməyə" üstünlük verirlər.

Yayınanlar

Hər vəchlə çətin söhbətdən yayınmağa çalışırlar. Məsələ öz həllini tapmır, beləcə, nə özü məmnun qalır, nə də digər tərəf.

Əməkdaşlıq edənlər

Həm özünün, həm də qarşı tərəfin ehtiyaclarını qarşılayacaq bir nəticə əldə etmək istəyirlər. Məsələnin tam həlli üçün vaxt və enerji sərf etməyə hazırdırlar.

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

MÜNAQİŞƏYƏ STANDART YANAŞMA

HANSI TƏRZDƏN İSTİFADƏ ETMƏLİ?



Tərz

Nə vaxt istifadə etməli

**Rəqabət
aparmaq**

➤ Ehtiyaclarınızın təmin olunmasını istədikdə və münasibətin qorunması üçün narahat olmadıqda, məsələn, mağazaya qaytardığınız məhsulun ödənişinin geri təmin edilməsini tələb edərkən.

**Güzəştə
getmək**

➤ Münasibətlərin ön planda olduğu və təcili ehtiyaclarınızın arxa plana keçdiyi vəziyyətlərdə.

**Kompromisə
getmək**

➤ Vaxt az olduqda və hər ikinizi qane edəcək praktik bir həll yolu zərurəti yarandıqda.

Yayınmaq

➤ Bu o deməkdir ki, ümumiyyətlə, heç bir çətin söhbətiniz olmur! Bu tərz hər şeyin dəyişə biləcəyi vəziyyətlərdə müvafiq ola bilər (məsələn, tərəflərdən biri tezliklə işdən çıxacaqsa).

**Əməkdaşlıq
etmək**

➤ Qarşı tərəflə davamlı münasibətiniz və hər ikinizin gərək duyduğunuz şeylərin qarşılandığını hiss etmək ehtiyacınız varsa.

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

MÜNAQIŞƏYƏ STANDART YANAŞMA

SÖHBƏTƏ NECƏ BAŞLAMALI



Hansı tərzdən istifadə edəcəyinizi qərarlaşdırdıqdan sonra elə söhbətin əvvəlindəcə lazımı ab-havanı yarada bilərsiniz.

Tərz

Nümunələr

**Rəqabət
aparmaq**



"Mən bu defektli məhsuldan çox narazıyam və ödənişin qaytarılmasını istəyirəm".

**Güzəştə
getmək**



"Bu vəziyyətin sizi narahat etdiyini başa düşürəm və istəyirəm ki, sizi məmnun edəcək bir həll yolu tapaq".

**Kompromisə
getmək**



"İstədim ki, ortaqlar bir məhrəc taparaq və ikimizi də qane edəcək razılığa gələk".

Yayınmaq



Ya ümumiyyətlə, söhbətə başlamırsınız, ya da qarşı tərəf məsələ qaldırdıqda belə deyirsiniz: "Düşünürəm ki, bu məsələni müzakirə etməsək, yaxşı olar".

**Əməkdaşlıq
etmək**



"Gəlin bu problemin tam həllinə vaxt ayıraq ki, hər ikimiz nəticədən razı qalaq".

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

SÖHBƏTƏ GİRİŞİNİZ



Söhbətə necə başlayacağınıza qərar verərkən müzakirə edəcəyiniz mövzunun əhəmiyyətini azaltmaq, yoxsa vurğulamaq istədiyinizi dəqiqləşdirməlisiniz. Qarşı tərəfin deyəcəklərinizə həddindən artıq kəskin emosional reaksiya verə biləcəyindən narahatsınızsa, mövzunun **əhəmiyyətini azaltmaq** istəyə bilərsiniz. Bu vəziyyətdə təxminən belə deyə bilərsiniz:

"Məni müəyyən qədər narahat edən bir məsələ barədə sizinlə danışmaq istəyirəm. Elə də böyük bir problem deyil, amma bu haqda mütləq danışmalıyıq".

Qarşı tərəfin mövzunun əhəmiyyətini başa düşməyəcəyindən və ya sizi rədd etməyə çalışa biləcəyindən şübhələndikdə onun **əhəmiyyətini vurğulamaq** istəyə bilərsiniz. Fikrinizi bu cür ifadə etməyiniz mümkündür:

"Məni narahat edən bir məsələ haqqında sizinlə danışmaq istəyirəm. Bu söhbət ikimiz üçün də çətin ola bilər, ona görə də gəlin elə ikimiz də bu söhbət zamanı mümkün qədər konstruktiv olaq".

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

PRAKTİK TÖVSIYƏLƏR



Məkan

Ümumiyyətlə, belə söhbətləri heç kimin sizi eşitməyəcəyi bir yerdə aparmaq daha məqsədəuyğundur və əgər siz şüşə divarları olan bir ofisdə işləyirsinizsə, jalüzləri çəkmək yaxşı fikirdir. Əgər iş mühitindəsinizsə, hər ikiniz üçün də neytral sayılacaq görüş otağı təşkil etmək barədə düşünə bilərsiniz.

Qarşı tərəfə xəbər vermək

Bəzən qarşı tərəfə onunla danışmaq istədiyinizi bildirməkdə fayda var: "Sizinlə X haqqında danışmaq istərdim, sabah buna vaxt ayıra bilərikmi?" Bu onlara demək istədikləri barədə düşünmək imkanı verir. Əgər qarşı tərəfə xəbərdarlıq etməmisinizsə, onda onlara yaxınlaşdığınız zaman soruğun: "İndi uyğun vaxtdır mı?" İnkər cavabı alsanız, onda hər ikiniz üçün əlverişli vaxt təyin edin.

Zamanlama

Tərəflərdən biri gərgin olduqda söhbətə başlamağa heç cəhd də göstərməyin.

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

TƏSİRETMƏNİN QIZIL QAYDASI



Çətin bir söhbətdən müsbət nəticə almağa çalışarkən nəzərə alın ki, qarşı tərəfə təsir göstərməyin qızıl qaydası budur:



Yəni söhbətin əvvəlində elə bir ab-hava yaratmaq lazımdır ki, hər iki tərəfin, bəlkə, fərqli baxış bucağı olsa da, məsələyə hər birinizin qalib gəlmək istədiyi döyüş kimi deyil, həll edilməsi vacib olan ortaq problem kimi yanaşasınız.

Etibar qazanmağın və ya etibarlı münasibət yaratmağın iki effektiv üsulu var:

1. **Emosional bank hesabı** (bax: əvvəlki fəsil).
2. **Əksetdirmə.**

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI



ƏKSETDİRMƏ

ƏKSETDİRMƏ NƏDİR?

Yəqin ki, şahidi olmuşunuz, məsələn, vaxtda bir nəfər öskürdükdə digərləri də öskürməyə başlayır.

Əksetdirmə **qarşı tərəfin bədən dili və danışiq tərzinin təkrarlanması** deməkdir. Bu, insanların hər gün etdiyi bir şeydir: istənilən sosial mühitdə insanların qarşı tərəfin oturuş tərzı və ya jestlərini (hərəkətlilik səviyyəsi) qeyri-şüurlu şəkildə kopyaladığını görə bilərsiniz.

Biz əksetdirməyə erkən yaşlarda başlayırıq: bir ananın öz körpəsi ilə qurduğu münasibəti müşahidə etsəniz, birinin digərinin üz ifadələrini təkrarladığı o qədər incə əksetdirmə hallarına şahid olacaqsınız ki!

Əksetdirmə çətin bir söhbətin əvvəlində tətbiq edə biləcəyiniz faydalı bir üsuldur, çünki bizə "**eyni dalğaya kökləndiyimizi**" hiss etdirir. Düzgün həyata keçirildikdə çətin bir söhbətin rəvan keçməsinin təmin olunmasında mühüm əhəmiyyət kəsb edən etibarlılıq hissini yaradır.

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

ƏKSETDİRMƏ

BUNU NECƏ ETMƏLİYƏM?



Qarşı tərəfi effektiv şəkildə, lakin bunu ona hiss etdirmədən əks etdirməyin yolu iki şeyə fokuslanmaqdır:

- qarşı tərəfin duruşu;
- qarşı tərəfin hərəkətlilik səviyyəsi.

Qarşı tərəfin duruşunu əks etdirmək onların ayaqüstə və ya oturaq vəziyyətdə, rahat və ya daha rəsmi pozada olub-olmadığına fikir vermək, həmçinin onun irəli əyildiyini (sizi maraqlandırmaq üçün) və ya arxaya söykəndiyini (daha çox şəxsi məkan yaratmaq üçün) görə bilmək deməkdir.



Qarşı tərəf kifayət qədər rahat şəkildə arxaya söykənirsə, siz də bənzər pozada oturmalsınız. İrəli əyilməyə can atmayın, çünki bu onlarda sizdən daha da uzaqlaşmaq istəyi yarada bilər.

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI



ƏKSETDİRMƏ

HƏRƏKƏTLİLİK SƏVİYƏSİNƏ UYĞUNLAŞMA

Həmsöhbətinizin hərəkətlilik/canlılıq səviyyəsini əks etdirmək üçün onun özünü nisbətən sakit, təmkinli və soyuqqanlı ifadə edib-etmədiyini, yaxud fikrini çatdırmaq üçün müxtəlif jestlər, üz ifadələri və hərəkətlərdən istifadə edib-etmədiyini müəyyən edə bilərsiniz. Bundan sonra onun hərəkətlilik/canlılıq səviyyəsinə uyğunlaşmağa çalışırsınız.

Nümunə

Təsəvvür edin ki, siz təbiətən hərəkətli və canlı bir insansınız. Çətin bir söhbət zamanı da bənzər şəkildə davranmaq ehtimalınız yüksəkdir. Daha sakit və təmkinli bir tərz olan şəxslə söhbət etməli olsanız, onu əks etdirmədiyiniz təqdirdə, "eyni dalğada olmadığınızı" hissənə qapılacaqsınız.

Odur ki, belə bir situasiyada **təbiətən canlı tərzinizi bilərəkdən "basdırmalı"**, daha sakit və təmkinli tərzdə danışmalısınız.

UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI



ƏKSETDİRMƏ

İKİ YANAŞMA

Qarşı tərəfi əks etdirməyin iki yolu var: empatiya və müşahidə.

1. Empatiya

Empatiya yolu ilə əks etdirmə bu mənaya gəlir: qarşı tərəfi diqqətlə dinləyir və onun hansı hissləri keçirdiyini, vəziyyətin onun nöqtəyi-nəzərindən necə göründüyünü anlamaq üçün təxəyyülünüzü işə salırsınız.

Həmsöhbətinizlə empatiya qurduqda isə adətən, onu təbii olaraq əks etdirirsiniz.



UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

ƏKSETDİRMƏ

İKİ YANAŞMA



2. Müşahidə

Bu yanaşma qarşı tərəfin bədən dili, üz ifadələri və jestlərinə diqqət yetirməyi nəzərdə tutur. Həmsöhbətinizi çox incə şəkildə və hiss etdirmədən kopyalamağa başlayın.

Məsələn, qarşı tərəf əllərini çox hərəkət etdirirsə, siz də əllərinizi dizlərinizin üstündə hərəkət etdirə bilərsiniz. Bu, "əks-səda" adlanır. Yaxud o, masanı barmaqları ilə tiqıldadırsa, siz də döşəməni ayaqlarınızla döyəcləyə bilərsiniz.



UYĞUN AB-HAVANI NECƏ YARATMALI

ƏKSETDİRMƏ

QARŞI TƏRƏF QƏZƏBLİDİRSƏ, NECƏ DAVRANMALI?



Bir neçə il əvvəl bir ev dekorasiyası mağazasının evimdə quraşdırdığı döşəmənin keyfiyyətindən narazı qalmışdım. Problemi telefonla həll etməyə həftələrlə çalışdıqdan sonra mağazaya getdim və mağaza müdiri ilə danışmaq istədim. Həmin an çox əsəbi idim. Müdir gəlib çıxanda hiss etdiklərimi "yağdırdım": qaşqabaqlı ifadə ilə tez-tez danışır, rəhbərlik gestləri nümayiş etdirirdim. Mağaza müdiri də məni əks etdirərək cavab verdi! Mən danışdıqca o da sərt hərəkətlə başını tərpədir və qaşlarını çatırdı, lakin hiss olunurdu ki, bu, qəzəbdən deyil, narahatlıqdan irəli gəlir.

Bir neçə dəqiqə sonra hiss etdim ki, qəzəbim keçir: müdirin mənimlə eyni dalğada olduğunu, pis xidmətə görə keçirdiyim narahatlıq duyğusunun onu da bürüdüyünü hiss edirdim. Yalnız sonradan anlamışdım ki, mağaza müdiri tərzimi əks etdirməklə məni sakitləşdirə bilmişdi.

Təcrübədən
nümünə

Vacib qeyd: qarşı tərəf aqressiv və ya təhdid tərzində davranırsa, əksətdirmədən istifadə etməyə çalışmayın.



**TƏSİR GÜCÜNÜZÜ
NECƏ ARTIRMALI**

TƏSİR GÜCÜNÜZÜ NECƏ ARTIRMALI

TƏSİR GÖSTƏRMƏYİ NECƏ BACARIRSINIZ?



Təbiət etibarilə biz güclü və nüfuzlu görünən insanları dinləməyə meyilliyik. Bəzi insanlar amiranə xarakterə malikdirlər, lakin söhbət zamanı təsir göstərən tərəf olmaq üçün hamımızın yararlanı (yaxud yayına) biləcəyi bəzi yollar var. Bu fəsildə təqdim edilən bir sıra üsullar sayəsində:

- qarşı tərəf sizin fikirlərinizi qəbul etməyə meyillənəcək;
- bədən dilinizi idarə edə biləcəksiniz;
- söhbətə nəzarət sizin əlinizdə olacaq;
- müxtəlif tip insanlara təsir göstərməkdə daha bacarıqlı olmağınızı təşviq edəcək.

TƏSİR GÜCÜNÜZÜ NECƏ ARTIRMALI

"UŞAQSAYAĞI" VƏZİYYƏTƏ DÜŞMƏYİN



İkinci fəsildə bəhs etdiyimiz "uşaqsayağı vəziyyət" tələsini xatırlayırsınız mı? Qarşı tərəfin diqqətini cəlb etmək baxımından "uşaqsayağı" pozaya girmək bədən dili ilə belə bir mesaj çatdırır: "Mən əsəbiyəm və özümdən nagişəm. Üstünlüyün sizdə olmasına imkan verəcəyəm". Qarşı tərəf hegemon bir tipdirsə, bu bədən dilini dediklərinizə əhəmiyyət verməməyin bir işarəsi kimi qəbul edə bilər.

"Uşaqşayağı" pozaya daha güclü bir alternativ **stula söykənərək ayağı ayağın üstünə aşırmaqdır**. Bu cür poza irəli əylməyinizə mane olur və elə bir təəssürat yaradır, sanki siz qarşı tərəfi, sadəcə, dinləyir, amma hər sözünü "tuta" bilmirsiniz. Bu pozada oturarkən əllərinizi dizlərinizin üstündə bir-birinin üzərinə qoya, bununla belə, itaətkar görünməyə bilərsiniz.



TƏSİR GÜCÜNÜZÜ NECƏ ARTIRMALI

SİZİ İFŞA EDƏN JESTLƏRİNİZƏ NƏZARƏT EDİN



İfşa jestləri qarşı tərəflə danışarkən təsvişi büruzə verən fiziki üsullardır. Məsələn:

- barmaqları burmaq;
- üz və ya saçə toxunmaq;
- qələmlə oynamaq.

"Uşaqsayağı" pozada olduğu kimi, ifşa jestləri də qarşı tərəfə sözlərinizə məhəl qoymamaq siqnalı ötürə bilər, çünki **bu jestlər özünəinamsızlıq və ya gücsüzlük ifadə edir**. Odur ki, qarşı tərəf söhbətdən yayınmağa çalışarsa və dediklərinizə əhəmiyyət verməzsə, təkid göstərmək ehtimalınız azalır.



TƏSİR GÜCÜNÜZÜ NECƏ ARTIRMALI

SUALLARDAN DİQQƏTLƏ İSTİFADƏ EDİN

YÜKSƏLƏN İNTONASIYA



Bizə ürküdücü görünən biri ilə qarşılaşarkən ən çox yol verdiyimiz səhv budur ki, dediyimiz hər şeyi suala çeviririk. Bunu **cümlənin sonunda intonasiyanı yüksəldərək** edirik.

Məsələn, ürküdücü bir komanda üzvü ilə yola getməyə çalışan yeni rəhbər belə deyə bilər: *"Bunu mənim üçün yazı bilərsən?"* ("mənim" sözündə səs yüksəlir, sorğunu, komanda üzvü yazmaq istəmədiyi təqdirdə, etirazı da ehtiva edən suala çevirir.)

Bu intonasiya inamsızlığı üzə çıxarır və həmsöhbətinizə etirazı normal qarşılayacağınıza dair signal ötürür. **"Mənim" sözü yüksələn intonasiya ilə deyilməsəydi, sorğu qarşı tərəfin "bəli" deməsini gözləyirmişcəsinə daha güclü və ya sərt səslənərdi.** Çətin söhbətləri müşahidə edərkən bəzən görürəm ki, bir tərəf digərindən sanki xahiş edir və ya ona yalvarır: çox vaxt bu, son sözün yüksələn intonasiyasının sual tonu yaratması nəticəsində ortaya çıxan təəssüratdır və heç də inandırıcı görünmür.

TƏSİR GÜCÜNÜZÜ NECƏ ARTIRMALI

SUALLARDAN DIQQƏTLƏ İSTİFADƏ EDİN SÖHBƏTİN İDARƏ OLUNMASI



İntonasiyanı yüksəltməklə hər ifadəni suala çevirmək zəiflik təəssüratı yaratsa da, **suallardan diqqətli istifadə kiminsə sizinlə ünsiyyətdən yayınmasının qarşısını ala bilər**. Tez-tez qarşılaşdığımız yanlış fikrə əsasən, söhbətdə ən çox gücə malik olan tərəf ən çox danışan tərəfdir. Əslində, siz qarşı tərəfin mövqeyini üzə çıxarmaq və onu öz mövqeyini əsaslandırmağa məcbur etmək üçün suallardan istifadə edərək daha çox təsir göstərə bilərsiniz – eynilə məhkəmədə şahidi dindirən vəkil kimi.

Təsəvvür edin ki, komandanızın hansısa üzvü çox rahat biridir və son möhlət tarixini mütəmadi olaraq qaçıır. Onunla danışmaq əvəzinə (bu onu psixoloji olaraq uzaqlaşdırma bilər), mövzunun müzakirəsini təşviq etmək üçün suallardan istifadə edə bilərsiniz. Məsələn:

- *"Tapşırığın son hissəsi ilə bağlı nə baş verdiyini mənə deyin".*
- *"Möhlət müddətini necə təsəvvür edirdiniz? Möhlətin son tarixinin dəyişən ola biləcəyini düşünürdünüz?"*
- *"Gələcəkdə möhlətin son tarixinə riayət edəcəyinizi necə əmin ola bilərik?"*

TƏSİR GÜCÜNÜZÜ NECƏ ARTIRMALI

QARŞI TƏRƏFİN REAKSIYASI İLƏ BAĞLI FİKİR BİLDİRİN



Qarşı tərəfin sizi dinləmədiyini hiss etdikdə onun diqqətini cəlb etməyin effektiv yolu həmin şəxsin etdiklərini sakitcə şərh etməkdir. Məsələn, belə deyə bilərsiniz:

Mən danışarkən e-poçtunuza baxdığınızı görürəm və mənə qulaq asmadığınızı hiss edirəm".

Qarşı tərəf cavab vermədikdə bu reaksiya əskikliyinə sizə necə təsir göstərdiyi barədə danışaraq fikrinizi daha güclü şəkildə ifadə edə bilərsiniz:

"Siz mənə qulaq asmayanda əsəbiləşirəm. Düşünürəm ki, bunlar bizim müzakirə etməli olduğumuz vacib məsələlərdir və sizin söhbətə həvəssiz yanaşmağınız məni narahat edir".

Bu sözləri ittihamedici şəkildə deyil, neytral tonda ifadə etmək vacibdir, əks halda, qarşı tərəf müdafiə mövqeyinə keçə bilər.

TƏSİR GÜCÜNÜZÜ NECƏ ARTIRMALI

DİLİNİZİ UYGUNLAŞDIRIN



Motivasiya baxımından insanları iki kateqoriyaya ayırmaq olar.

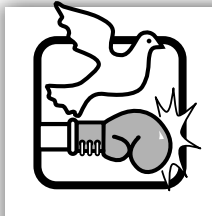
"Meyil edənlər" onları cəlb edən amillərə doğru "irəliləməyə" həvəsli olurlar. Onların zövqünə xitab edən işləri həvəslə yerinə yetirirlər.

"Uzaq duranlar" uğursuzluqların qarşısını almaq üçün istəmədikləri işlərdən uzaq olmaqla motivasiya olunurlar. "Uzaq duranlar"ı narahat edən işlər onlarda təşviş hissi yaradır.

Kiminsə diqqətini cəlb etmək istəyirsinizsə, onun "meyil edən" və ya "uzaq duran" xarakterini üzə çıxaracaq dildən yararlanın.

"Meyil edənlər" müsbət nəticələr və həyəcanverici fürsətlər haqqında eşitməyi sevirlər. "... etsək, əla olmazmı?!" kimi ifadələrdən istifadə edin.

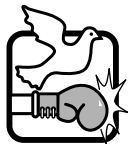
"Uzaq duranlar" sizə risklərdən və yayınmalı olduğunuz məqamlardan bəhs edərək cavab verəcəklər. "... məsələ ilə bağlı ehtiyatlı olmalıyıq".



TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

ÖZÜNÜMÜDAFİƏ HİSSLƏRİNİ NECƏ İDARƏ ETMƏLİ



Bu fəsildə sizi tənqid edən insanlarla davranmağın yollarını müzakirə edəcəyik. **Fəslin əsas ideyası budur ki, tez-tez tənqid olunmaq bizdə özünümüdafiə hissi oyadır, lakin hisslərimiz söhbəti necə idarə edəcəyimizi dikte etməməlidir.** Bu fəsildə aşağıdakıları öyrənəcəyik:

- instinktiv "qaç, ya da qov" reaksiyası və tənqid olunarkən onun bizə necə təsir etməsi;
- özünümüdafiə hisslərimiz oyandıqda tətbiq etməli olduğumuz 4 mərhələli proses;
- sizi tənqid edənlərə verə biləcəyiniz 3 reaksiya.



TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

"QAÇ, YA DA QOV" REAKSİYASI

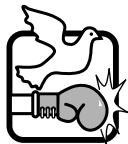


"Qaç, ya da qov" reaksiyası ən güclü insani instinktlərdən biridir. On min il əvvəlki vəhşi canlıların sizi potensial şikar hesab etdiyi təhlükəli bir mühitdə yaşadığınızı təsəvvürünüə gətirin. Təhlükəli heyvanın qəfil yaxınlaşdığını hiss etsəniz, vəziyyətin hərtərəfli risk qiymətləndirməsini aparmağa vaxtınız olmayacaq. Bunun əvəzinə, həyatınızın təhlükədə olduğunu hiss edib mümkün qədər tez qaçmağınıza kömək edən müxtəlif fizioloji proseslər işə düşər. Məsələn, adrenalin ifraz olunur və əzələlərinizi qanla təchiz etmək üçün ürəyiniz daha sürətlə döyünməyə başlayar. Başqa sözlə desək, **"qaç" reaksiyası** göstərəcəksiniz.

Ancaq həmin yırtıcı sizi bir küncə sıxışdırmış olsa və qaçmağa imkanınız qalmasa, eyni fizioloji proseslər özünü qorumaq üçün sərt şəkildə reaksiya verməyə kömək edəcək və **"qov" reaksiyası** göstərəcəksiniz.

TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

"QAÇ, YA DA QOV" REAKSİYASI KÖMƏK ETMƏDİKDƏ



On min il əvvəl "qaç, ya da qov" reaksiyası sağqalma üçün çox vacib idi. Müasir dövrdə bu güclü instinktiv reaksiyaya yalnız bəzən ehtiyac duyuruq. Təəssüf ki, biz onu sadəcə "söndürə" bilmərik: çünki bəzən bu reaksiya, qeyri-məhsuldar şəkildə olsa da, işə düşür.

"Qaç, ya da qov" reaksiyası **təhlükənin** bu və ya digər forması ilə işə körüklənir. Min illər əvvəl təhlükə fiziki təhlükəsizliyimiz qarşısında yaranırdı. Bu gün bizi özümüzü müdafiə etməyə məcbur edən təhlükələr daha çox psixoloji xarakter daşıyır, məsələn:

- bizim üçün vacib olan bir şeyi itirə biləcəyimizdən qorxduqda;
- özünəhörmət hissimiz şübhə altına alındıqda;
- özümüzə verdiyimiz dəyər hissi "hücuma" məruz qaldıqda.

Bunlar fiziki təhlükədən daha çox **psixoloji təhlükələrdir**, lakin onlar yenə də bizdə "qaç, ya da qov" reaksiyası oyada bilər və çətin söhbət kontekstində müdafiə xarakterli və ya faydasız davranışa səbəb ola bilər.

TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

"QAÇ" REAKSİYASININ ƏLAMƏTLƏRİ



Təsəvvürünüə gətirin ki, kimsə sizi sərt tənqid edir, yəni həqiqətən də, sizdə qüsurlar tapmağa çalışır və siz hücumla məruz qaldığınızı hiss etməyə başlayırsınız. Bu vəziyyətdə sizin qürurunuz (belə danışmaq tərzində qarşısında özünü alçalmış hiss edirsiniz) və özünəhərmət hissiniz (tənqiddə müəyyən qədər həqiqət varmı deyər düşünsünüz) təhlükəyə məruz qalır. Belə hallarda "qaç, ya da qov" reaksiyasının oynanması normal haldır. "Qaç" reaksiyası aşağıdakılarla xarakterizə olunur:

**Qarşı tərəflə göz
teması qurmamaq**

Çox danışmamaq

**Daxilən
vurnuxmaq**

pörtmək

**İtaətkar pozada – baş aşağı, çiyinlər
bükülü vəziyyətdə dayanmaq**

**Sakit və ya
kəkələyərək danışmaq**

Tənqiddə məruz qaldıqda "qaç" reaksiyası göstərsəniz, söhbəti yaxşı idarə edə bilmədiyinizin fərqi vararaq situasiyadan xəcalət içində və özünü alçalmış hiss edərək çıxacaqsınız.



TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

"QOV" REAKSİYASININ ƏLAMƏTLƏRİ



Qarşı tərəfin sizi tənqid etdiyi eyni situasiyada **"qov" reaksiyası** aşağıdakılarla xarakterizə olunur:

Davamlı göz təması

Qarşı tərəfə tədricən yaxınlaşmaq

Daha ucadan danışmaq

Canlılıq və hərəkətililik

Əl-qol hərəkətləri (məs. barmaq silkələmək)

Qarşı tərəfin səsinə "batırmağa" çalışmaq

Tənqiddə "qov" reaksiyası göstərsəniz, çox güman ki, söhbət qızıqacaq və qarşı tərəflə münasibətinizi korlamaq riski yaranacaq.



TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

REAKSIYANIZI NECƏ İDARƏ ETMƏLİ

ADDIM 7: HİSSLƏRİNİZİN FƏRQİNƏ VARIN

Tənqidlərə qəzəbli və ya özünü müdafiə edərək reaksiya verdiyiniz bir situasiyada, birinci növbədə, hisslərinizin fərqinə varmalısınız. Bu onların sizin üzərinizdə hökmranlıq qurmasının qarşısını almağa kömək edəcək. Özünü belə deyin:

"Qəzəbləndiyimi hiss edirəm, amma bu, insanın normal "qov" reaksiyasıdır. Qəzəbimi bürüzə verməməliyəm".

Bəziləri, xüsusən də kifayət qədər emosional insanlar üçün hərəkətə keçməmişdən əvvəl "qaç və ya qov" reaksiyasını cilovlamaq olduqca çətin ola bilər. **Bu işin sirri tənqiddə hədsiz erkən reaksiya verməməkdir.**



TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

REAKSİYANIZI NECƏ İDARƏ ETMƏLİ

ADDIM 2: DİNLƏYİN

Qarşı tərəfi dinləmək sizə aşağıdakı üç imkanı qazandırır:

- onların nədən narazı olduğunu dinləyə bilərsiniz;
- qarşı tərəfin sözü yarımçıq qalmır, özünü ifadə edə bilər;
- "qaç və ya qov" reaksiyanızın fərqiə varmaq və onu idarə edə bilmək üçün vaxt qazanırsınız.



TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

REAKSIYANIZI NECƏ İDARƏ ETMƏLİ



ADDIM **3**: SUAL VERİN

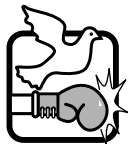
Qarşı tərəfin tənqidini eşitdikdən sonra ya üzr istəyərək və özünüə haqq qazandıraraq, ya da mübahisə edərək reaksiya vermək istəyiniz yaranacaq. Bu yanaşmaların hər ikisi, çox güman ki, mənfi nəticəyə gətirib çıxaracaq. Tənqidlərə cavab vermək əvəzinə, bəzi suallar verin. Bu sizə imkan verəcək ki:

- qarşı tərəfin nədən narazı olduğu ilə bağlı daha çox məlumat əldə edəsiniz (bu, bir dəfə baş vermiş hadisədir, yoxsa davamlı bir problemdir?);
- reaksiyalarınızı idarə etmək üçün özünüə daha çox vaxt qazanasınız;
- məsələ ilə bağlı təmkinli və rəasional müzakirə aparmağa hazır olduğunuzu qarşı tərəfə bildirəsiniz.

TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

REAKSİYANIZI NECƏ İDARƏ ETMƏLİ

SUAL VERMƏKLƏ BAĞLI TÖVSIYƏLƏR



Sual verərkən aşağıdakıların nəzərə alınması vacibdir:

- "Xal qazanmaq" məqsədi daşıyan sual verməyin, məsələn: "Ciddi-ciddi düşünürsünüz ki...?" Bu cür suallar meydan oxuma kimi qəbul ediləcək və hər iki tərəfi "qov" rejiminə yönəldəcək.
- Qarşı tərəfin haqsız olduğunu göstərmək üçün onu hazırlanmış suallarla bombardman etmək istəyinizə müqavimət göstərin, məsələn: "Mənim diqqətsiz olduğumu necə sübut edə bilərsən?" Haradan bilirsən ki, sadəcə, bəxtim gətirib?" Bu cür çarpaz sorğu mübahisə ilə nəticələnə bilər.
- Neytral səs tonunu qoruyun. Özünü müdafiə xarakterli və ya aqressiv danışsanız, qarşı tərəf bunu "qaç və ya qov" reaksiyası kimi qəbul edəcək və nəticədə, müvafiq şəkildə reaksiya verəcək.

TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

REAKSIYANIZI NECƏ İDARƏ ETMƏLİ

ADDIM **4**: CAVAB VERİN

"Qaç və ya qov" reaksiyanızın fərqi nə vardıqdan və onu cilovladıqdan, qarşı tərəfin dediklərini dinlədikdən və onun mövqeyini başa düşməyə kömək edəcək sualları verdikdən sonra onların tənqidinə cavab verə biləcəksiniz. Əslində, üç mümkün cavab forması var:

- 1** Tənqidi qəbul etmək.
- 2** Tənqidlə razılaşmamaq.
- 3** Vaxt istəmək.



TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

REAKSİYANIZI NECƏ İDARƏ ETMƏLİ

SEÇİM **7**: TƏNQİDİ QƏBUL ETMƏK



"Söylədiklərinizi başa düşürəm. Haqlısınız. Çox üzr istəyirəm, növbəti dəfə başqa cür edəcəyəm..."

Bunu söyləməyin çətin olacağına baxmayaraq, söhbəti idarə etməyinizə, təmkininiz və dürüstlüyünüzdə görə qarşı tərəfin hörmətini qazanmağı bacardığınıza görə söhbətdən məmnun şəkildə ayrılacaqsınız.

Həmçinin qarşı tərəfin rəyindən nələrisə öyrənmiş olacaqsınız.

TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

REAKSIYANIZI NECƏ İDARƏ ETMƏLİ

SEÇİM **2**: TƏNQİDLƏ RAZILAŞMAMAQ



"Söylədiklərinizi başa düşürəm və vəziyyəti sizin nöqteyi-nəzərinizdən görə bilirəm. Lakin mən məsələyə başqa cür baxıram. Düşünürəm ki..."

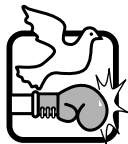
Bu seçim söhbətin davam etməsinə səbəb olacaq və söhbətiniz elə də rahat alınmasa belə, tənqidi səsləndirən tərəfə, sadəcə, emosional ("qov" reaksiyasından irəli gələn) cavab verməkdənsə, daha konstruktiv bir görüş üçün şərait yaradacaq.

Söhbət davam etdikcə hər ikinizi qane etməyin mümkün olub-olmadığını görə bilmək üçün **problemin həllinə** yönəlməlisiniz.

TƏNQİDİN ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

REAKSİYANIZI NECƏ İDARƏ ETMƏLİ

SEÇİM **3**: VAXT İSTƏMƏK



Təəssüf edirəm, amma bu işə mat qalmışam. Dediklərinizi düşünmək üçün bir qədər vaxt verə bilsəniz, yaxşı olar, sonra yenidən danışa bilərik”.

Tənqid şok təsiri bağışladıqda və ya hətta ilk üç mərhələdən keçdikdən sonra yenə də "qaç və ya qov" reaksiyasına keçmək istəyini hiss etdiyiniz hallarda bu cavab uyğundur.



**ARZUOLUNMAZ
MESAJLARIN
VERİLMƏSİ**

ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

İNSANLARA EŞİTMƏK İSTƏMƏDİKLƏRİNİ NECƏ SÖYLƏMƏLİ



Bəzi söhbətlərin çətin olmasının səbəbi qarşı tərəfə eşitmək istəmədiyi bir şeyi – pis bir xəbəri və ya davranışın dəyişməsi ilə bağlı bir xahişi söyləmək məcburiyyətində qalmağımızdır. Bu fəsildə aşağıdakıları öyrənəcəyik:

- pis xəbər verib qarşı tərəfin gözləntilərini qabaqcadan idarə etmək;
- kiməsə davranışını dəyişməli olduğunu söyləmək;
- günah keçisi axtarışına yol verməmək;
- qarşı tərəfin kəskin emosional reaksiyasını idarə etmək.



ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

PİS XƏBƏRİ NECƏ VERMƏLİ



Pis xəbərləri çatdırmaqla bağlı çətinlik qismən də özümüzü narahat hiss etməyimizdən irəli gəlir. Bəzi insanlar həddən artıq birbaşa davranaraq ("siz vəzifə yüksəlişinə hazır deyilsiniz") bu çətinliyin öhdəsindən gəlir, bəziləri isə dilini o qədər şirin edir ki ("böyük potensialınız var"), qarşı tərəfə qarışıq mesaj verir.



Uyğun yanaşmanın tətbiqi və söhbət zamanı lazımi tərzin seçilməsi ilə bağlı qərar verərkən I fəsildəki təlimatları yenidən gözdən keçirin. Sizi hissləriniz yönləndirəcək, yoxsa faktlar?

Digər çətin söhbətlərdə olduğu kimi, yaxşı hazırlaşmaq vacibdir. Söhbət dörd mərhələdə baş tutacaq:

Mərhələ 1:

Başlanğıc

Mərhələ 3:

Qarşı tərəfin cavab verməsi
üçün şəraitin yaradılması

Mərhələ 2:

Pis xəbərin verilməsi

Mərhələ 4:

Söhbətin yekunlaşdırılması

ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

PİS XƏBƏRİ NECƏ VERMƏLİ



Mərhələ 1:

Söhbətə başlamaq

Söhbətə mülayim şəkildə və ehtiyatla başlayın. Məsələn: *"Təəssüf ki, sizə pis xəbərim var",* yaxud *"Daha yuxarı vəzifə üçün müraciət etmək niyyətinizlə bağlı düşünmüşəm və mənə narahat edən bəzi məsələləri sizinlə müzakirə etmək istəyirəm".*

Mərhələ 2:

Pis xəbərin verilməsi

Pis xəbəri birbaşa, amma nəzakətlə verin: *"Yuxarı vəzifəyə hazır olmadığınızı düşünürəm".*

Mərhələ 3:

Qarşı tərəfin cavab verməsi üçün şəraitin yaradılması

Qarşı tərəf qəzəblənər və qanı qaralarsa, ona hisslərini ifadə etməyə izin verin. Burada məqsədiniz onun hiss etdiklərinə empatiya göstərməkdir. Əsl empatiyadan daha çox, simvolik ifadə təsiri bağışlayan *"Nə hiss etdiyini başa düşürəm"* kimi klişelərdən istifadə etməməyə çalışın. *"Başa düşürəm ki, bu xəbər səni məyus edir"* və ya *"Bu xəbərin heç də xoş təsir bağışlamadığını başa düşürəm"* kimi ifadələr daha həqiqi narahatlığı nümayiş etdirir.

ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

PİS XƏBƏRİ NECƏ VERMƏLİ



Mərhələ 4:

Söhbətin yekunlaşdırılması

Söhbətə hazırlaşarkən onu necə bitirmək istədiyiniz barədə düşünün. **Çünki bəzi pis xəbərləri verərkən əlavə məlumat tələb oluna bilər.** Məsələn, kimisə işdən çıxarırsınızsa, praktik tədbirləri müzakirə etmək lazımdır. Adətən, yaxşı olar ki, bu məlumatı yazılı şəkildə təqdim edəsiniz (qarşı tərəf pis xəbərin təsiri altından çıxmamış onu faktlarla yükləsəniz, bu məlumatları, çətin ki, "həzm edər"). Alternativ olaraq, yarana biləcək praktik çətinlikləri müzakirə etmək üçün qarşı tərəflə yenidən görüşməyi təşkil edə bilərsiniz.

Müzakirə ediləcək heç bir sual yoxdursa, söhbəti diplomatik qaydada yekunlaşdırı bilərsiniz.



Söhbəti neytral bir məkanda və ya qarşı tərəfin ofisində aparmaq daha məqsəduyğun olar. Bu halda, uyğun hesab etdiyiniz istənilən vaxt həmin yeri tərk edə bilərsiniz.

ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

GÖZLƏNTİLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ

LAZİMİ SƏVİYYƏNİ NECƏ MÜƏYYƏNLƏŞDİRMƏLİ



İnsanlara eşitmək istəmədiyi şeyləri söyləməyin bir yolu da onların gözləntilərini qabaqcadan idarə etməkdir. Bəziləri gözləntiləri heç də həmişə cavab verə bilməyəcəyi dərəcədə yüksəltməyə meyilli olurlar: böyük vədlər verir və yerinə yetirə bilmirlər.

Təsəvvür edin ki, rəhbəriniz sizə yeni bir layihə təqdim edir. O, tapşırığı izah edərkən müəyyən edilmiş vaxtda işi başa çatdırma bilməyəcəyinizdən şübhələnməyə başlayırsınız. Bu məqamda onun gözləntilərini aşağıdakı yollardan biri ilə idarə edə bilərsiniz:

Qarşı tərəfin gözləntilərini lazımi səviyyədə müəyyənləşdirməklə:

"Vaxtında başa çatdırmaq üçün alimdən gələnə edəcəyəm, amma düşünürəm ki, bir qədər gecikmə ola bilər",

yaxud

Qarşı tərəfin gözləntilərini məqsədli şəkildə aşağı səviyyədə müəyyənləşdirməklə:

"Mən işi bu tarixdə təhvil verə bilməyəcəyəm. Möhlətin uzadılmasını müzakirə edə bilərikmi?"

ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

GÖZLƏNTİLƏRİN İDARƏ EDİLMƏSİ

GÖZLƏNTİLƏRİ NECƏ AZALTMALI

Qarşı tərəfin gözləntilərini daha aşağı səviyyədə müəyyənləşdirməyin **üstünlüklərinə** aşağıdakılar daxildir:

- layihənin gecikəcəyi təqdirdə, məyusolma ehtimalı azalır və sonrakı müzakirələri nisbətən asanlaşdırır;
- layihəni vaxtından əvvəl və ya vaxtında başa çatdırdığınız halda, qarşı tərəfin müsbət mənada təəccüblənməsi ehtimalı yüksəkdir.

Çatışmazlığı isə budur ki, bunu tez-tez etsəniz, neqativ insan və ya "skeptik" təsiri bağışlayacaqsınız.



ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

KİMDƏNSƏ DAVRANIŞINI DƏYİŞDİRMƏYİNİ XAHIŞ ETMƏK



3 ADDIM

Təsəvvür edin ki, rəhbəriniz sizə, adətən, evə getməyinizə az qalmış təcili iş verir, bu da gec saatlara qədər işləməyinizə səbəb olur.

Addım 1: Konkret olun.

Problemə səbəb olan konkret davranış haqqında danışın:

"Ofisdən çıxmağıma az qalmış mənə təcili tapşırıq verəndə..."

Addım 2: Praktiki və ya emosional nəticə haqqında danışın.

"Bu o deməkdir ki, ya mən işi tələsik yerinə yetirəcəyəm (və səhv etmək riski var), ya da gec çıxdığıma görə həmişəki avtobusa çatmayacağam".

Addım 3: İstədiyiniz nəticənin nə olduğunu söyləyin.

"Ofisdən çıxmamışdan yarım saat əvvəl qısaca söhbət edə bilsək, yaxşı olardı, beləcə, getməmişdən əvvəl yerinə yetirməyimi istədiyiniz bir iş olub-olmadığını bilərəm".

ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ



DAVRANIŞI DƏYİŞDİRMƏYİ XAHİŞ ETMƏK TƏHRİKEDİCİ SÖZLƏRDƏN YAYINMA

"...etməlisiniz"

"...olmalıdır"

Bu, qarşı tərəfə barmaq silkələməyə bənzəyir. Amiranə səslənir və "valideyn", yaxud "uşaq" reaksiyası doğura bilər.

"Sizin probleminiz..."

"Sizin mövqeyiniz..."

Bu ifadələrin hər ikisi təhriki edici xarakter daşıyır. Qarşı tərəfin mövqeyi haqqında danışmaq risklidir, çünki o öz mövqeyini sizdən daha yaxşı başa düşür. Siz isə sadəcə, fərziyyə irəli sürürsünüz. Söhbət zamanı qarşı tərəfin **faktiki olaraq etdikləri və ya etmədikləri haqqında danışmaqla** kifayətlənmək daha yaxşıdır.

"Sizin davranışınız"

Müəllimin şagirdlə danışığını xatırladır və qarşı tərəfi qıcıqlandırma bilər.

"Siz həmişə..."

"Siz heç vaxt..."

Bu ifadələr, adətən, "Mən heç də həmişə..." tipli cavablar doğurur, qarşı tərəfin tez-tez təkrarladığı davranışını dəyişmək istəyinizlə bağlı faydasız mübahisəyə səbəb olur.

ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

GÜNAH KEÇİSİ AXTARMAYIN



Problemin həlli yollarını tapmaq yerinə, günah keçisi axtarmağa fokuslanırıqsa, günahlandırma oyunu oynayırıq. Bu oyun "ipin ucu itdikdə" tərəflərin özünü müdafiə etməyə cəhd göstərməsi ilə başlayır. Bunun qarşısını almağın yolları:

- **Heç kimi günahlandırmaq niyyətində olmadığınızı əvvəlcədən izah edin.** Siz, sadəcə, problemin nədə olduğunu və niyə baş verdiyini anlamaq istəyirsiniz.
- **Ehtiyatlı olun və təhrikedici ifadələrdən uzaq olun.** "Siz... etməli idiniz" və "Günah sizdədir" kimi ifadələrdən istifadə etməyin. Əvəzində, belə deyin: "Sonra nə baş verdi?" yaxud "Necə oldu ki, iş bu yerə gəlib çıxdı?"
- **Nəzakətli olun, lakin problemin dəqiqliyinə varın** – bunu heç kimi günahlandırmadan həyata keçirin.

Gələcəyə fokuslanın: "Növbəti dəfə nəyi daha fərqli etməliyik?", "Biz buradan nə öyrəndik?" kimi suallardan istifadə edin.



GÖZ YAŞLARININ ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

HƏQİQİ GÖZ YAŞLARI

Qarşı tərəf, həqiqətən, məyusdursa və ola bilsin, gözləri dolubsa, siz bu şəkildə hərəkət edə bilərsiniz:

- **Söhbəti bitirin.** Qarşı tərəf öz emosiyalarına qapılmaq riski ilə üzləşərsə, söhbəti davam etdirməyə çalışmayın. Qarşı tərəf bu vəziyyətdə ikən rəşional düşünə bilməyəcək.
- **“Bir qədər ara vermək istərdinizmi?”** deyər soruşun. Söhbətə davam etməmişdən əvvəl ona sakitləşməsi üçün vaxt verin.
- Empatiya qurun: **“Başa düşürəm ki, bu sizi gərginləşdirir”.**
- **Söhbəti davam etdirər bilib-bilməyəcəyini soruşun.** Əgər davam etdirər bilmirsə, on dəqiqəlik fasilə verməyi təklif edin – bəlkə də, çay fasiləsinə çıxar bilərsiniz – və ya çox əsəbidirsə, söhbəti birgünlük və ya daha uzun müddətə təxirə salmaq daha yaxşı olar.

ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ



GÖZ YAŞLARININ ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

TİMSAH GÖZ YAŞLARI

Bəzən qarşı tərəfin **davranış və ya hərəkətlərinin sorğu-sual edilmə ehtimalı yarandıqda** onun ağlamağa başlaması ilə qarşılaşa bilərsiniz. Buradakı mesaj budur: "Mən çox kövrəyəm. Məni ancaq qəddar və daşürəkli bir insan incidə bilərdi". Bəzən intuisiyanız qarşı tərəfin sizi manipulyasiya etdiyini söyləyəcək.

Bundan şübhələndikdə "həqiqi göz yaşları"ndakı eyni yanaşmanı, lakin **daha obyektiv və daha az empatiya quraraq** tətbiq edə bilərsiniz. Məsələn, belə bir şey deyə bilərsiniz:

"Sizi məyus etdiyimə görə üzr istəyirəm. Söhbətimizə davam etməmişdən əvvəl bir qədər ara vermək istərdinizmi?"

ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

QƏZƏB PARTLAYIŞININ ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

EMOSİONAL HƏRARƏTİN AZALDILMASI



Birincisi və ən vacibi: **əgər qarşı tərəf zorakılığa əl atar və ya təhqiramiz davranarsa, bu vəziyyətdən tez çıxın.**

Qəzəbli reaksiya ehtimallarını aşağıdakı üsullarla azalda bilərsiniz:

- **Davamlı göz təması qurmayın.** Qarşı tərəfin gözlərinə baxarkən beynimizin daha çox instinktdə əsaslanan hissələrini aktivləşdiririk. Məhrəm görüşlərdə bu, cazibə hissələrini artırsa da, münaqişə vəziyyətində qəzəbi alovlandıra bilər.
- **Qarşı tərəflə üz-üzə deyil, yanakı və ya "düz bucaq altında" dayanın, yaxud oturun.** Kiminləsə üz-üzə dayanmaq "sənə qarşıyam" mesajını ötürür. Doxsan dərəcəli bucaq hər ikinizə eyni istiqamətə baxmaq imkanını verir və "problemi birlikdə həll etməyə çalışırıq" hissini yaradır.
- Üçüncü fəsildə bəhs etdiyimiz kimi, **qarşı tərəfi nəzakətlə əks etdirin.**

ARZUOLUNMAZ MESAJLARIN VERİLMƏSİ

QƏZƏB PARTLAYIŞININ ÖHDƏSİNDƏN NECƏ GƏLMƏLİ

QƏZƏBİN SOYUMASINA İMKAN VERİN

Qarşı tərəfin qəzəbi aşılıb-daşırsa, dediklərinizin çoxunu dinləyə və qəbul edə bilməyəcək, odur ki, **rasional müzakirə aparmağa cəhd etməmişdən əvvəl ona emosiyalarını ifadə etmək üçün bir qədər vaxt verin.** Əgər özünüzdə narahat hiss edirsinizsə, onun qəzəbini "içində boğmağa" cəhd etmək istəyinə qapıla bilərsiniz, ancaq təmkinli olun və söhbətə davam etməmişdən əvvəl qarşı tərəfin bir qədər sakitləşməsinə gözləyin.

Təxminən bir-iki dəqiqə sonra qarşı tərəfdə heç bir sakitləşmə əlamətləri görmədikdə hər ikinizə on dəqiqəlik fasilə verin, daha sonra söhbətinizə davam edin.





"Yox" DEMƏYİ BACARIN

"YOX" DEMƏYİ BACARIN

BU NİYƏ VACİBDİR



Həyatda istədiyinizi əldə etmək və başqalarının sizdən faydalanmasına yol verməmək istəyirsinizsə, "yox" deməyi öyrənməlisiniz. Konkret olaraq, "yox" deməli olacağınız situasiyalara aşağıdakılar aiddir:

- kimsə görmək istəmədiyiniz əlavə işi öz üzərinizə götürməyinizi xahiş edir;
- bu yöndə təlim almadığınız halda, hansısa layihə və ya tapşırıq üzrə məsuliyyəti öz üzərinizə götürməyiniz tələb olunur;
- dəyərlərinizə zidd olan bir işi görmək üçün təzyiq və ya manipulyasiyaya məruz qaldığınızı hiss edirsiniz.

"Yox" deyərkən hiss edə biləcəyiniz narahatlığın öhdəsindən gəlməyi və fikrinizi çatdırmağın praktik yollarını bu fəsildə öyrənəcəksiniz.

"YOX" DEMƏYİ BACARIN

"YOX" DEMƏKDƏ NƏ PROBLEM VAR?



Bəzi insanlar hesab edirlər ki, "yox" kəlməsi dilimizdəki ən çətin sözdür.

Qətiyyətlə və konkret şəkildə "yox" deməyi
öyrənmək üçün siz:

- "yox" deməyinizə mane ola biləcək və ya bunu edərkən özünüzü pis hiss etməyinizə səbəb ola biləcək stereotipləri müəyyənləşdirməli;
- qarşı tərəfin məyusluğunu azaldacaq və münasibətlərə minimum zərər verəcək şəkildə "yox" deməyi öyrənməli;
- "yox"unuzu qəbul etməyən və sizi manipulyasiya etməyə çalışan biri ilə ünsiyyət qurmağın yollarını düşünməlisiniz.



"YOX" DEMƏYİ BACARIN

STEREOTİPLƏR



Kitabın I fəslində stereotiplərin çətin vəziyyətlərlə effektiv şəkildə məşğul olmağınıza necə mane ola biləcəyi ilə tanış olduq. Qətiyyətlə "yox" demək qabiliyyətinizi sarsıda biləcək stereotiplərə aşağıdakılar daxildir:

*"İnsanlara
həmişə kömək
etməliyəm".*

*"Birinci növbədə,
başqalarına kömək
etməliyəm".*

Kimisə rədd etmək ehtimalı ilə bağlı özünü günahkar hiss edirsinizsə, mövcud stereotipinizi daha faydalısı ilə əvəzləyə bilərsiniz, məsələn:

*"Yox" demək
normal haldır".*

*"Yox" deməyi öyrənməyəm,
özümü məhv edəcəyəm, ondan
sonra isə heç kimə kömək edə
bilməyəcəyəm".*

"YOX" DEMƏYİ BACARIN



"YOX"UN FƏRQLİ NÖVLƏRİ

EMPATİK VƏ PROAKTİV

Empatik "yox"

Qarşı tərəflə empatiya quraraq rədd cavabınızı yumşalda bilərsiniz:

"Sizə kömək edə bilməyəcəyimə görə üzr istəyirəm. Görürəm ki, çətin vəziyyətdəsiniz və ümid edirəm, sizə kömək əli uzadacaq birini tapa biləcəksiniz".

"Yox" demək emosional bank hesabınızdan məxaric olaraq sayıla bilər (bax: II fəsil). Empatiya məxarici azaldır.

Proaktiv "yox"

Proaktiv "yox" sizi, ümumiyyətlə, "yox" deməkdən xilas edir.

Təsəvvür edin ki, rəhbərinizin iş vaxtından artıq işləmək üçün birini axtardığını eşitmisiniz, amma siz bunu etmək istəmirsiniz. Rəhbərinizə işdən kənarda nə qədər işlərinizin olduğunu qeyd edərək proaktiv "yox"dan istifadə edə bilərsiniz ki, bu da onun sizdən əlavə işləməyinizi xahiş etmək ehtimalını azaldacaq.

"YOX" DEMƏYİ BACARIN



"YOX"UN FƏRQLİ NÖVLƏRİ

"QIRIQ VAL"

Bu üsul qarşı tərəf "yox" cavabınızı qəbul etmək istəmədikdə və sizi manipulyasiya etməyə çalışdıqda faydalı ola bilər. Adından da göründüyü kimi, bu, rədd cavabını qısa və sadə şəkildə təkrarlamaqdan ibarətdir. Məsələn:

Sem *"Həqiqətən, çox məşğulam. Zəhmət olmasa, bugünkü toplantıya gedib mənim yerimə protokol tuta bilərsinizmi?"*

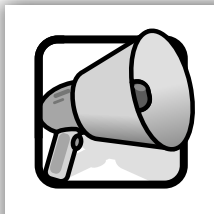
Pet *"Bağışla, Sem, amma mən özüm də çox məşğulam. Bu gün səni əvəz edə bilməyəcəyəm".*

Sem *"Amma mənim hədsiz çox işim var. Kömək lazımdır".*

Pet *"Çox təəssüf. Səni başa düşürəm. Di gəl ki, tərslikdən, bu gün səni əvəz etməyim qeyri-mümkündür".*

Sem *"Axı sən həmişə köməyimə çatmısan. İndi niyə məni pis vəziyyətdə qoyursan?"*

Pet *"Haqqımdakı fikirlərin məni sevindirir, səni pis vəziyyətdə qoyduğuma görə üzr istəyirəm, amma bu gün səni əvəz edə bilməyəcəyəm".*



KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

HİSSLƏRİ NƏ VAXT VƏ NECƏ İFADƏ ETMƏLİ



Bu fəsildə hisslərinizin kəskinləşdiyi zaman (məsələn, qarşı tərəf sizi pis vəziyyətdə qoyduqda) çətin söhbətlər aparmağın yollarını öyrənəcəksiniz:

- müsbət nəticə əldə etmək ehtimallarını maksimum dərəcədə artırmaq üçün özünüzü buna hazırlayın;
- nə hiss etdiyinizi və bu emosiyaların nədən qaynaqlandığını dəqiq müəyyənləşdirin;
- hissləriz haqqında qarşı tərəfdə özünümdəfiə reaksiyası oyatmadan danışın.

KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

HİSSLƏR HAQQINDA NƏ VAXT DANIŞMALI

İşgüzar mühitdə hisslər haqqında danışmağın nə dərəcədə düzgün olduğunu düşünə bilərsiniz. Bəzi iş yerlərində "kişi şovinizmi" hökm sürür və insanlardan yalnız iş görməyin gözləniləndi bu cür mühitlərdə hisslər bir kənara qoyulur.

Həqiqət isə budur ki, hər kəs öz hisslərini işə gətirir və ən effektiv müəssisə və rəhbərlər işçini məhz onun ümidləri, qorxuları və nəyə üstünlük verdiyi ilə birlikdə qəbul edənlərdir.



KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

SÖHBƏTƏ NECƏ HAZIRLAŞMALI

AYDIN MƏQSƏDİNİZ OLSUN



Ən çox yol verilən səhv ondan ibarətdir ki, insanlar, adətən, "ürəyini boşaltmaq" məqsədilə söhbətə girirlər. Bu, hisslərin nisbətən nəzarətsiz ifadəsinə gətirib çıxara bilər ki, bu da iki tərəf arasında gərginliyi daha da artırır.

Hazırlaşarkən söhbətin nəticəsində nəyi əldə etmək istədiyinizi dəqiq müəyyənləşdirən aydın bir məqsədiniz olmalıdır. Bu, qarşı tərəflə paylaşmaq üçün deyil, özünüz üçün lazımdır. Məsələn:

"Monikaya nə qədər məyus olduğumu söyləyim ki, bir daha belə etməsin".

"Mənimlə belə danışdığına görə Qreqa necə qəzəbləndiyimi bildirməliyəm".

Yaxşı olar ki, məqsədiniz gələcəyə yönəlmək olsun: keçmişdə baş vermiş inciklik və ədalətsizlikləri çək-çevir etməkdənsə, **bundan sonra nəyin necə olması ilə bağlı istədiklərinizə fokuslanın.**

KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

SÖHBƏTƏ NECƏ HAZIRLAŞMALI

QARŞI TƏRƏFİN GÖZÜ İLƏ BAXIN



Hisslərinizi ifadə edəcəyiniz bir söhbətə hazırlaşarkən məsələyə **qarşı tərəfin gözü ilə baxmağı bacarmalısınız**. Əgər kimsə sizi incidibsə və ya qəzəbləndiribsə, onun yalnız pis keyfiyyətlərini görmək və ya onu mənfi motivlərlə əlaqələndirmək asandır.

Qarşı tərəfə, qeyri-real olaraq, neqativ gözlə baxırsınızsa, böyük ehtimalla, görüşdüyünüz zaman ittihamçı bir tona malik olacaqsınız ki, bu da onu özünümüdafiyyə daha da sövq edəcək.

Qarşı tərəfin gözü ilə baxmağa kömək edəcək bəzi suallar:

"Onların niyyətini necə xoş olaraq görə bilərəm?"

"Onların gözündə necə görünürəm?"

"Onlar nədən qorxa və ya nəyə görə narahat ola bilərlər?"

KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

ÖZ HİSSLƏRİNİZİN AYDINLAŞDIRILMASI



Hisslər mürəkkəb ola bilər. Bəzən qəzəb, məyusluq, kədər və təşviş bir-birinə qarışır, müəyyən bir vəziyyətdən narazılıq duyğunu yaranır. **Bəzi hissələrin qarşı tərəflə çox az əlaqəsi ola bilər:** bəlkə də, onlar keçmiş illərdən (bəzən hətta uşaqlıqdan) qalma və yenidən oyanmış köhnə hissələrdir.

Beləliklə, hissələrinizdən bəhs edəcəyiniz çətin söhbətə başlamamışdan əvvəl:

- hansı hissələri keçirdiyinizi dəqiqləşdirin;
- bu hissələrin nədən qaynaqlandığını təhlil edin;
- hissələrinizdə qarşı tərəfin rolunu müəyyənləşdirin.



KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

ÖZ HİSSLƏRİNİZİN AYDINLAŞDIRILMASI

"KONKRET OLARAQ NƏ HİSS EDİRƏM?"



Bunu sınayın: ürəyinizcə olmayan bir vəziyyət və ya sevmədiyiniz bir insan haqda düşünün. Aşağıdakı siyahısıya nəzər salın və sizi narahat edən hissləri müəyyənləşdirməyə çalışın:

qorxu

peşmanlıq

miskinlik

kədər

məyusluq

təşviş

səbirsizlik

qəzəb

çaşqınlıq

utanc

hiddət

KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

ÖZ HİSSLƏRİNİZİN AYDINLAŞDIRILMASI

"NİYƏ BU CÜR HİSS EDİRƏM?"



Nə hiss etdiyinizi dəqiq müəyyən etdikdən sonra növbəti addım **bu hissın konkret səbəbini müəyyən etməkdir**. Adətən, kəskin reaksiyalarımızın səbəbi yalnız başqa birinin hərəkətləri deyil, həm də bu hərəkətlərlə ötürdüyü mesajdır. Məsələn, rəhbəriniz sizdən işdən sonra qalıb çalışmağınızı təkrar-təkrar gözləyirsə, əsas mesaj belə şərh edilə bilər:

"Səni narahat edib-etməmək haqda düşünmək kimi bir borcum yoxdur",

və ya

"Sən əhəmiyyət kəsb etmirsən".

Əsas mesaj olaraq qəbul etdiklərinizi düzgün müəyyənləşdirmək bu nümunədə iş yerlərində insanları qıcıqlandıran bir şeyə niyə bu qədər güclü reaksiya göstərməyinizin izahını verməyə kömək edə bilər..

KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

ÖZ HİSSLƏRİNİZİN AYDINLAŞDIRILMASI

BU CÜR HİSS ETMƏYİMİN SƏBƏBKARI KİMDİR?

Qarşı tərəfin davranışına verdiyimiz məna və bunun doğurduğu hisslər **şəxsi tarixçəmizdən qaynaqlanır**.

Nümunə

Əgər kimsə uşaqlıqda valideynləri tərəfindən ona dəyər verilmədiyini hiss edibsə, onda böyüyəndən sonra da başqa birinin ona dəyər verməyinə dair hər hansı bir eyhama qarşı həssaslıq göstərə bilər.

Bəzən həssaslığımız hədsiz yüksək olur, belə ki, qarşı tərəfin düşüncəsizliyini dəyərimizin aşağı salınması kimi şərh edirik. Bu, qarşı tərəfin nöqtəyi-nəzərindən həddindən ifrat reaksiya təsiri bağışlayacaq şəkildə davranmağımıza səbəb ola bilər.



KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ



ÖZ HİSSLƏRİNİZİN AYDINLAŞDIRILMASI

BU HİSSLƏR QARŞI TƏRƏFLƏ NƏ DƏRƏCƏDƏ ƏLAQƏLİDİR?

Şəxsi tarixçəniz və onun sizdə yaratmış olduğu müəyyən həssaslıq haqqında düşündükdən sonra hisslərinizin qarşı tərəfin davranışı ilə nə dərəcədə bağlı olduğunu aydınlaşdırma bilərsiniz.

Rəhbərinizin gözləntilərinin zəhlətökən olduğuna qərar verə bilərsiniz, lakin bu qədər qəzəbli olmağınızın səbəbi onun davranışının sizin bunu "normal qəbul etmək" hissində olan həssaslığınızı kövrükləməsidir. Bu etiraf onun davranışını obyektiv qiymətləndirməyə kömək edə bilər. Belə bir qərara gələ bilərsiniz:

Qəzəbinizin **20%-i** iş saatlarından əlavə işləməyi sevməməyinizlə bağlıdır.

40%-i rəhbərinizin sizin bunu normal qəbul etdiyinizə alışıması hissindən irəli gəlir.

40%-i uşaqlıq xatirələrinizin kövrüklənməsi ilə əlaqəlidir.

Odur ki, *"Qəfil xəbərdarlıq edərək əlavə işləməyimi tələb etməyinizdən təngə gəlmişəm"* demək əvəzinə, *"Qəfil xəbərdarlıq edərək əlavə işləməyimi tələb etdiyiniz vaxt çətinlik çəkirəm, çünki bu şəkildə işləmək mənim üçün rahat deyil"* deyə bilərsiniz.

KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

ÖZ MÖVQEYİNİZİ QORUYUN



Çətin söhbət aparmağın prinsiplərindən biri də mövqeyinizi qoruduğunuza əmin olmaqdır. Bu isə o deməkdir ki, öz hissləriniz və qarşı tərəfin davranışının bu hisslərə necə təsir etdiyi barədə danışır, lakin **onun münasibəti və ya niyyətləri haqqında fərziyyələr irəli sürmürsünüz.**

Qarşı tərəfin sadəcə etdiyi və ya etmədiyi barədə danışmaqla kifayətlənsəniz, onun hisslərinin və ya niyyətlərinin nə ola biləcəyi ilə bağlı müzakirəyə girməkdən daha güclü bir mövqeyə malik olacaqsınız. Bunun səbəbi sadədir, belə ki, qarşı tərəf öz düşüncə və hisslərini daha yaxşı bilir, siz isə yalnız müşahidə etdiyiniz davranışa əsaslanaraq fərziyyələr yürüdürsünüz.

Qarşı tərəfin ilkin təbii reaksiyasını işə salmayın.

Düz bucaq altında dayanmaq və ya oturmaq, davamlı göz təması qurmamaq üçün əvvəlki səhifələrdə verdiyimiz məsləhətlərdən istifadə edin.

KƏSKİN HİSSLƏRİN İFADƏ EDİLMƏSİ

HİSSLƏRİNİZ HAQQINDA DANIŞIN, ONLARI BÜRÜZƏ VERMƏYİN



Danışıklarda təcrübəsi olanlar hisslərini **nümayiş etdirmir**, onlar haqqında **danışır**lar (hissləri nümayiş etdirmək dedikdə əli masaya çırpmaq və ya mətləbdən uzaqlaşmaq, söhbəti yarıda kəsmək kimi hərəkətlər nəzərdə tutula bilər). Hisslərinizi adlandırmaq, lakin ifadə etməmək kimi qiymətləndirilən bu yanaşma müxtəlif situasiyalarda köməyinizə çatacaq. Məsələn:

Qarşı tərəfə qəzəblə baxıb səsinizi yüksəltmək əvəzinə, sakit, lakin aydın şəkildə deyə bilərsiniz: "Mənə qarşı bu cür hərəkət etdiyinizə görə əsəbiləşirəm".

Qarşı tərəfin sizi manipulyasiya etməyə və ya sizə "təzyiq" etməyə çalışdığını hiss edirsinizsə, ona mane olmaq üçün bir sıra suallar vermək istəyə bilərsiniz. Çox güman ki, bu, özünü müdafiə reaksiyasına səbəb olacaq. Daha yaxşı olar ki, bu şəkildə fikir bildirəsiniz: "Təklifiniz məni bir qədər çaşqın hala saldı və narahat etdi. Buna aydınlıq gətirə bilərsinizmi?"



10 VACİB MƏSLƏHƏT

10 VACİB MƏSLƏHƏT



1. Yararsız stereotiplərinizi dəyişdirərək düşüncə tərzinizi yeniləyin.
2. Yaxşı hazırlaşın: buna məqsədin dəqiq müəyyən edilməsi də daxildir.
3. "Qaç və ya qov", "valideyn/uşaq" dinamikası kimi, söhbətə təsir edə biləcək qeyri-şüuri amilləri müəyyən edin.
4. Söhbətin əvvəlində lazımi ab-havanı yaratmağa çalışın.
5. Təsir göstərmək üçün bədən dilindən, düşünülmüş suallardan və uyğunlaşdırılmış dildən istifadə edin.

10 VACİB MƏSLƏHƏT



6. Unutmayın ki, "yox" demək haqqınız var. "Qırıq val", empatiya, proaktiv "yox" metodlarından istifadə edin.
7. Günah keçisi axtarmayın – çətin söhbətlərinizi "gələcəkyönümlü" aparın.
8. Pis xəbərləri nəzakətlə, amma aydın şəkildə verin.
9. Qarşı tərəf hisslərini kəskin surətdə ifadə edərsə, təmkinli olun.
10. Öz hisslərinizi araşdırın və onların nə qədərinin sizinlə, nə qədərininə qarşı tərəflə əlaqəli olduğunu müəyyənləşdirin.

ƏLAVƏ MƏLUMAT

ƏDƏBİYYAT SİYAHISI



"Təsiretmə elmi və təcrübəsi"
("Influence Science & Practice"),
Robert Çaldini, "Allyn & Bacon", 2001

"Dürüstlüklə təsiretmə: ünsiyyət və danışıqlar üzrə idarəetmə bacarıqları"
("Influencing with Integrity: Management Skills for Communication and Negotiation"),
Cini Z. Labord, "Crown House"

"Düşüncə tərzini dəyişən sözlər: təsiretmə dilinə yiyələnməyin yolları" ("Words that Change Minds: Mastering the Language of Influence"),
Şell Rouz Şarve, "Kendall/Hunt", 1997
İşdə qətiyyətlik: dolaşq situasiyaları idarə etməyin praktik yolları ("Assertiveness at Work: A Practical Guide to Handling Awkward Situations"),
Ken Bek və Keyt Bek ,
"McGraw-Hill", 2005

"İşdəki problemlərin effektiv həlli"
"Working It Out At Work",
Culi Hey, "Sherwood", 1993

"Ünsiyyətinizi təkmilləşdirin"
("Improve Your People Skills"),
Piter Hani, "Chartered Institute of Personnel & Development", 2001

"Yüksək effektiv insanların 7 vərdişi"
("The Seven Habits of Highly Effective People"),
Stiven R. Kovi,
"Simon & Schuster", 2004

Müəllif haqqında

Piter İngliş

Minlərlə rəhbər və peşəkara şəxslərarası ünsiyyət səmərəliliyinin inkişafı üzrə dəstək verən Piter İngliş bu sahə üzrə 16 ildən artıq təcrübəyə malikdir. O bütün təşkilati səviyyələrdə çalışan insanlara çətin söhbətlərdə qətiyyətli və özünəinam dolu olmağa kömək etməyə xüsusi maraq göstərir.

Əlaqə

Piterlə pete@peterenglish.co.uk e-poçtu vasitəsilə əlaqə saxlaya bilərsiniz.

