SOCAR

QƏTİYYƏTLİLİK



2-ci nəşr

Öz proqramlarını hazırlamaq, öz həyatını nəzarətdə saxlamaq istəyənlər üçün məsləhət, alət və üsullar

Maks A.Eggert

"Bu kitab insan resursları və rəhbər kadr hazırlığı sahələrində çalışan hər kəsə xitab edəcək. Kitabda dəqiqlik itirilmədən jarqondan minimum dərəcədə istifadə edilib. Konsepsiyalar dərhal tətbiq edilə bilər və hər səhifə sizə yeni ideya, yeni bacarıq və ya vəziyyətə yeni baxış bucağı təklif edir".

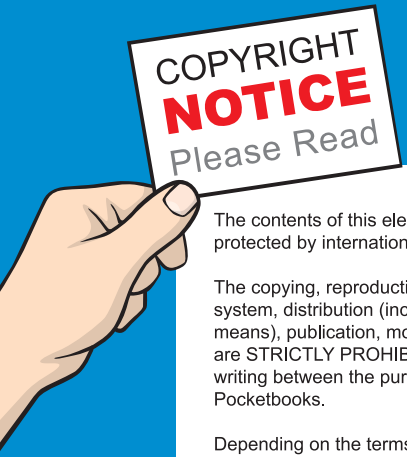
Luiz Kempbel, "Societe Generale Australia Ltd." şirkətində insan resursları üzrə direktor köməkçisi

"Bu kitab insana ömrü boyunca tələb olunacaq bacarıqları bir baxışda təqdim edir".

Treysi Luskomb, Yeni Cənubi Uelsdə "Manchester Unity Friendly Society" təşkilatının İR rəhbəri

QƏTİYYƏTLİLİK

First published as the Assertiveness Pocketbook by Max A. Eggert. (c) Max A. Eggert 2011. Azerbaijani translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.



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

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

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

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

SOCAR

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

Azerbaijani translation published by arrangement with Management Pocketbooks Ltd.

MÜNDƏRİCAT



GİRİŞ 5
Tərif; populyarlıq; kiminlə qətiyyətli ola bilərsiniz; niyə indi; bundan nə vaxt istifadə etməli; qətiyyətlilik və dürüstlük; niyə qətiyyətli deyilik; gender məsələləri; balansın saxlanılması



ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ 17
Üç seçim; qətiyyətsiz davranış (səbəblər, zehin oyunları, məcburiyyət və öhdəliklər, daxili dialoq, iç səs), aqressiv davranış; qətiyyətli davranış (üstünlük, azadlıq dövrəsi, affirmasiyalar)



HÜQUQ VƏ ÖHDƏLİKLƏR 43
Əsas qətiyyətlilik hüquqlarının tərifləri; müvafiq öhdəliklər; işdə hüquq və öhdəliklər



QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI 61
Bədən dili; tənqidi qəbul etmək və tənqid etmək; pozitiv əks-əlaqədən zövq alın; etiraz prosesi; "Mən" cümlələri; ürəyinizdən keçəni istəmək;, "sınıq val"; neqativin təsdiqi; dumanlanma; neqativ sorğu; güc sözləri



QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI 101
Ümumi məsləhət bəndləri, qətiyyətli davranışı məşq etmək üçün on çalışma



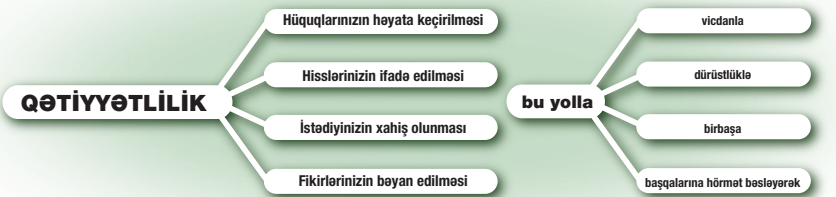
Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



GİRİŞ

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİYİN TƏRİFİ



Qətiyyətli: (sifət) başqaları ilə münasibətlərində özünəinamlı və açıqsözlü.
"Collins" ingilis dilinin yığcam lüğəti

Qətiyyətlilik qanunla sizə aid olanı istəyərkən öz vicdan və ləyaqətini qorumaq, eyni zamanda başqalarında bu davranışı təşviq və təqdir etmək, həmçinin bu davranışa hörmətlə yanaşmaqdır.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



ARTAN POPULYARLIQ

Qətiyyətlilik və əlaqədar bacarıqların populyarlığı artmaqdadır, çünki:

- fərdi azadlıq yüksəlir;
- qətiyyətli insanların imkanları genişlənir;
- ondan istifadə edənlərin psixoloji sağlamlığı güclənir;
- iyerarxiyanın daha zəif olduğu iş strukturlarında vəzifə ilə idarəetmə artıq effektiv deyil;
- resurs uğrunda rəqabətin artması fərdlərin həm işdə, həm də işdən kənarda qanuni hüquqlarını müdafiə etmək zəruriyyətini yaradır.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

KİMİNLƏ QƏTİYYƏTLİ OLA BİLƏRSİNİZ?



Əslində, qətiyyətlilik qanuni hüququ olduğunu və ya istifadə edildiyini düşünən hər kəs üçün faydalıdır.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



QƏTİYYƏTLİLİK NİYƏ İNDİ LAZIMDIR?

- Doğulduğun ailəyə və ya kastaya əsaslanan sosial və siyasi iyerarxiyalar kapitalist strukturlar daxilində daha işə yaramır.
- Uğurlu müəssisələr meritokratiyaya əsaslanır və hər kəsin əlindən gələnin ən yaxşısını etməsinə ehtiyac duyur.
- Uğur qazanmaq üçün cəmiyyətdə hər kəsin töhfə verməsi tələb olunur – heç kim, təbiəti etibarilə, başqalarından üstün deyil.
- Fikrini bildirməyin və əsl mövqeyini göstərməyin hər iki tərəfin – istər fərdin, istərsə də qarşısındakının psixoloji sağlamlığına müsbət təsir etdiyi və münasibətləri gücləndirdiyi aşkar olunub.
- İşin təkmilləşməsinə ən əhəmiyyətli töhfəni verə biləcək şəxs bu işi yerinə yetirəndir, ona görə də o, söz sahibi olmalıdır.
- Gender, irq, din, dəri rəngi və etnik mənşədən asılı olmayaraq, bərabərlik hərəkatının arxasındakı dəyər və güc hazırda sivil ölkələrin mədəniyyətinə inteqrə olunub.
- Fərdi azadlıq və cəmiyyət daxilində hər kəsin bərabər hüquqlara malik olması kimi demokratik prinsiplərin tam həyata keçirilməsi hamını hüquq və məqsədlərini realizə etməyə təşviq edir.
- Müasir dövrün fərdi hüquqların genişləndirilməsi və fərdi mükəmməlliyə təşviq fəlsəfəsi insanları özləri kimi olmağa, özlərini ifadə etməyə həvəsləndirir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİKDƏN NƏ VAXT İSTİFADƏ ETMƏLİ



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİK VƏ DÜRÜSTLÜK

Qətiyyətli anlarımızda özümüz və başqaları ilə dürüst olduğumuzdan dürüstlüyümüz də artır.



Özümüzə qarşı dürüst olduqda və bunu başqalarına qətiyyətlə ifadə etdikdə istədiyimizə nail ola bilirik, özü də heç bir güzəştə getmədən.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



NİYƏ QƏTİYYƏTLİ DEYİLİK

Körpə ikən nəyisə ağlayaraq istəməklə bağlı heç bir çətinlik yaşamırıq, lakin böyüdükcə valideynlərimiz, müəllimlərimiz və nümunə götürdüyümüz qalan insanlar bizi nəzakətli, mərhəmətli, başqalarına qarşı diqqətli və ədəbli olmağa təşviq edirlər. Bəzən bu, aşağıdakıları bildirir:

- Xahiş etməyin, nəyinsə sizə verilməsini gözləyin.
- Çox çalışsanız, istədiyiniz sizə verilər.
- Nəzakətli olun, dürüst rəy vermək kobudluqdur.
- Kimsə sizi incitdikdə əsl hisslərinizi gizlədin.

Bu, qətiyyətsiz davranışa gətirib çıxarır.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

TAM FUNKSİONAL OLMAQ

Bir fərd kimi, tam funksional olmaq üçün aşağıdakılara ehtiyacımız var:

- başqalarının gözləntilərindən uzaq olmağa və öz gözləntilərimizi müəyyən etməyə;
- istədiyimizi xahiş etməyə;
- nəsə etmək istəmədikdə "yox" deməyə;
- insanlar kobudluq etdikdə buna müvafiq cavab verməyə;
- həqiqəti deməyə və özümüzü olduğumuzdan fərqli göstərmək məcburiyyətində qalmamağa.

Bu, qətiyyətli olmaq deməkdir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

GENDER MƏSƏLƏLƏRİ

Qadınlar passivliyə meyil göstərməyə təşviq edilirlər:

- Nəzakətli qız olmalısan.
- Başqalarının qeydinə qalmalısan.
- Aqressiv olmamalısan.
- Qəzəblənməkdənsə, ağlamalısan.
- Yumşaq, mərhəmətli və zərif olmalısan.

Başqa sözlə, "yaxşı qadın" olmalısan.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



GENDER MƏSƏLƏLƏRİ

Kişilər aqressivliyə meyil göstərməyə təşviq edilirlər:

- Güclü olmalısan.
- Ağlamamalısan.
- İstədiyini əldə etməlisən.
- Lider olmalısan.
- Nəzarət səndə olmalıdır.

Başqa sözlə, "kişi" olmalısan.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

BALANSIN SAXLANILMASI

Qətiyyətlilik halında biz öz ehtiyaclarımızı başqalarının ehtiyacları ilə balanslaşdırırıq. Bizimlə necə rəftar olunmasını istəyiriksə, başqaları ilə də elə rəftar edirik. Zəruriyyət yarandıqda başqalarının ehtiyaclarına üstünlük verməyi və ya öz ehtiyaclarımızı daha çox nəzərə almağı seçə bilərik.

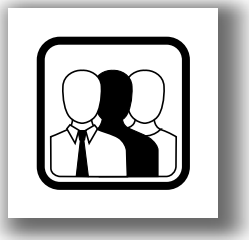


ZƏİF : Başqalarının ehtiyaclarını öz ehtiyaclarımızdan üstün tutduqda

AQRESSİV : Şəxsi ehtiyaclarımızı başqalarının ehtiyaclarından üstün tutduqda

QƏTİYYƏTLİ : Başqalarının ehtiyaclarını və öz ehtiyaclarımızı balanslaşdırıb doğru hesab etdiyimiz prioritetlər əsasında hərəkət etdikdə

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

ÜÇ SEÇİM



Heyvanlar çətin vəziyyətə düşdükdə onların iki seçimi olur:

QAÇIŞ = qətiyyətsizlik
DÖYÜŞ = aqressiya.

İnsanlar üçüncü bir seçimə malikdirlər: mahiyyət etibarilə, çətin vəziyyətlərə cavab hesab edilən QƏTİYYƏTLİLİYƏ.

Gəlin bu üç seçimə nəzər salaq:

- qətiyyətsizlik;
- aqressiya;
- qətiyyətlilik.

Beləcə, özümüz və başqalarında bu davranışları tanıya və idarə edə bilərik.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ



Qətiyyətsiz insan:

- öz fikrini, xüsusilə də hisslərini ifadə etməyə həvəs göstərmir;
- çox vaxt başqaları tərəfindən istifadə və istismar olunduğunu hiss edir;
- başqaları ondan istifadə edərkən səssiz qalır;
- xidmət və ya məhsullar standarta uyğun olmadıqda şikayət etməkdən çəkinir;
- başqaların vaxt və resursla əlaqədar xahişlərini rədd etməkdə çətinlik çəkir;
- şəxsi arzularına zidd olsa da, başqaların baxış və arzularını qəbul edir;
- harmoniya xatirinə başqalarına tez-tez güzəştə gedir;
- öz istəklərinə görə başqalarını narahat etmək istəmir;
- aqressiv davranış qarşısında dərhal təslim olur;
- fikirlərini özünə saxlamağa üstünlük verir;
- özünü dəyərsiz hiss edir.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ



1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

SƏBƏBLƏRİMİZ

Başqalarını məyus etmək qorxusu

İnsanlararası münasibətlər haqqında belə bir mif mövcuddur: "*Kifayət qədər fədakarlıq etsəniz, işləsəniz, bağışlasanız, başqaları sizi təqdir edəcəklər*". Davamı daha da betərdir: "*Təqdir edilmirsinizsə, deməli, kifayət qədər paylaşmırsınız, çalışmırsınız, əhəmiyyət vermirsiniz və s*".

- Kiminsə dostluğunu itirməyin istədiyinizi deməkdən və etməkdən daha vacib olduğunu düşünürsünüzsə, davranışınızı dəyişə bilərsiniz, lakin nəyinsə bu qədər əhəmiyyət kəsb etməsi nadir hallarda baş verir.
- Siz başqalarının idarəsindən asılı olmayan absolyut bir varlıqsınız; **başqalarının haqqınızda düşündükləri dəyərinizi nə azaldır, nə də yüksəldir**.
- Adətən, insanlar istədiklərini tam əldə edə bilmədikdə sizin öz davranışınızı dəyişdirməyinizi istəyirlər; başqaları haqqınızda pis düşünsələr də, özünüz haqqında bildiklərniz dəyişməz qalır.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ



1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

SƏBƏBLƏRİMİZ

Rədd edilmək qorxusu

Bu başqalarını məyus etmək qorxusunun ən ifrat formasıdır. İstədiyimizi xahiş etməklə başqalarını məyus ediriksə, deməli, bizə daha hörmət edilməyəcəyindən, ümumiyyətlə, rədd cavabı alacağımızdan qorxuruq.

- Bütün münasibətlər qarşılıqlı olmalıdır, lakin bir tərəf yalnız "alır"sa, deməli, həmin münasibət bünövrədən nöqsanlıdır, ona görə ödənilən bədəl bir fərd üçün həddən artıq yüksəkdir.
- Adətən, bir anlıq düşünmək aşağıdakıları başa düşmək üçün yetərli olur:
  a) "yox" cavabı almısınızsa, bu şəxsiyyətinizə qarşı yönəlmiş rədd cavabı deyil;
  b) qarşı tərəf sizi rədd etmək fikrində qətidirsə, deməli, onun dostluğunun bədəli həddən artıq yüksəkdir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ



1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

SƏBƏBLƏRİMİZ

Başqasına görə özünü cavabdeh hiss etmək

Kimisə incitmək və kiminsə özünü incik hiss etməsi arasında böyük fərq var. Başqalarının hisslərinə görə cavabdeh deyilsiniz. Başqaları sizin ağlabatan bir ehtiyacınıza görə özlərini incik hiss edirlərsə, bu onların seçimidir.

Bu, başqasının hüquqlarını pozmaqla, kimdənsə bilərəkdən sui-istifadə etməklə və ya başqasına hörmət qoymamaqla aqressiv davranış nümayiş etdirərək kimisə incitdiyiniz vəziyyətlərdən büsbütün fərqlidir.

Qeyri-adekvat iç səs

Bu hal başqaları tərəfindən müəyyən edilən qaydalar əsasında yaşadıqda (adətən uşaqlıq dövründə) və hələ də həmin qaydalar əsasında fəaliyyət göstərdikdə yaranır (bu haqda əlavə fikirlər üçün bax: səh. 30).

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

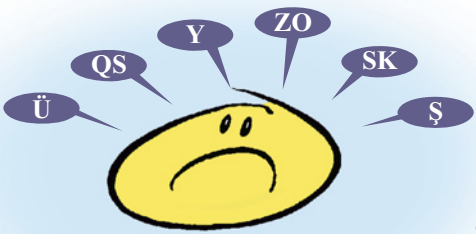
ZƏRƏRLİ ZEHİN OYUNLARI

Vaxtilə kimsə deyib ki, iki reallıq mövcuddur: bizim vəziyyət haqqında düşündüklərimiz və real vəziyyət. Özümüz və təcrübəmiz haqqında düşündüklərimiz bizə və davranışımıza böyük təsir göstərə bilər. Qavrayışımıza reallıq kimi yanaşırıqsa, zərərli zehin oyunlarına aludə olmamağa çalışmalıyıq. Psixoloqların nəyi "koqnitiv təhrif" adlandırdığını bilməliyik, bu, zehinin neytral təcrübəyə qeyri-adekvat izahat verməsidir.

NEYTRAL FAKTLAR + EMOSİONAL ŞƏRH = TƏHRİF EDİLMİŞ REALLIQ

Özümüzü məğlub etmək üçün oynadığımız bəzi geniş yayılmış oyunlar:

- **Ü** ÜMUMİLƏŞDİRMƏ
- **QS** QİYAMƏT SSENARİSİ
- **Y** YARLIQVURMA
- **ZO** ZEHİN OXUMA
- **SK** SÜZGƏCDƏN KEÇİRMƏ
- **Ş** ŞƏXSİLƏŞDİRMƏ



Onları bir-bir nəzərdən keçirəcəyik.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ



1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

ZƏRƏRLİ ZEHİN OYUNLARI

Ü **Ümumiləşdirmə**

Bu, bir hadisəni əsas götürüb onun hər zaman baş verəcəyini düşünməkdir.

"Bir dəfə uğur qazana bilmədimsə, deməli, hər zaman uğursuzluğa düçar olacağam" və ya "İşi ilk dəfədən düzgün yerinə yetirə bilmədimsə, demək, heç vaxt öhdəsindən gəlməyəcəyəm". Yenə bu məsəl yada düşür: "Niyyətin hara, mənzilin ora".

Nə gözləyirsinizsə, onu da əldə edirsiniz. Həyatınız proqnozlaşdırılan uğursuzluqların özünü doğrultmasına çevrilir. Həyatdakı məyusluqların çoxunun səbəbi "əhəmiyətsiz məsələlər"dir.

QS **Qiyamət günü ssenarisi**

Bu nəyisə, adətən, kiçik bir uğursuzluğu elə şişirtməkdir, sanki bununla dünyanın sonu gələcək. Gündəlik həyatın normal eniş-çıxışları faciə və dram silsiləsinə çevrilir ki, bu da şəxsi uğursuzluq hissini daha da gücləndirir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ



1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

ZƏRƏRLİ ZEHİN OYUNLARI

Y **Yarlıqvurma**

Boynunuzdan "ümidsiz, tənbəl, dostsuz" sözlərindən hər hansının yazıldığı iri bir nişan asırsınızsa, deməli, özünüzə yarlıq vurursunuz. Nəsə etməyiniz üçün fürsət yarandıqda yarlığınıza baxır və ona müvafiq hərəkət edirsiniz. Eynilə Daffi Dakda olduğu kimi, üstünüzə "Məni heç kim sevmir" yarlığı vurmusunuzsa və bu sözləri öz-özünüzə davamlı şəkildə deyirsinizsə, həmin yarlıq tezliklə reallığa çevrilir.

ZO **Zehin oxumaq**

Ziyafətdə bir tanışı görüb ona gülümsəyirsiniz, lakin o sizə əhəmiyyət vermir. Ağlınıza ilk gələn fikir budur ki, ya sevilmirsiniz, ya da onu nə vaxtsa məyus etmisiniz. Çünki zehin oxuya, sadəcə, baxmaqla insanın nə düşündüyünü sezə bilirsiniz. Həmin adamın uzağı görə bilməməsi, dərin fikrə dalması, ya da bir qədər sərxoş olması qətiyyən ağlınıza gəlmir.

İnsanların hər hansı davranışının xeyli səbəbi olur və zehin oxuyaraq bu davranışı özümüzə qarşı mənfi münasibət kimi qəbul etməklə özümüzə zərər veririk.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ



1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

ZƏRƏRLİ ZEHİN OYUNLARI

SK **Süzgəcdən keçirmə**

Süzgəclər arzuedilməz materialın kənarlaşdırılması üçün çox faydalıdır, lakin şəxsi süzgəclərdən istifadə etdikdə həyatımızda baş verən bütün pozitiv hallar kənarda qalır. Çəhrayı eynəklilərin əksinə, belə insanlar özləri və vəziyyət haqqında xəbərləri süzgəcdən keçirib yalnız pis olanları saxlayırlar. Beləcə, öz dünyagörüşünü təsdiqləyirlər.

Ş **Şəxsiləşdirmə**

Şəxsiləşdirmə zamanı insan hər hansı səhv və ya çətinliyə görə bütün məsuliyyəti öz üzərinə götürür. Hadisələr bir sıra səbəblərdən yaranır, siz isə bütün məsuliyyəti öz üzərinizə götürürsünüz, hətta rolunuz çox kiçik olsa da.

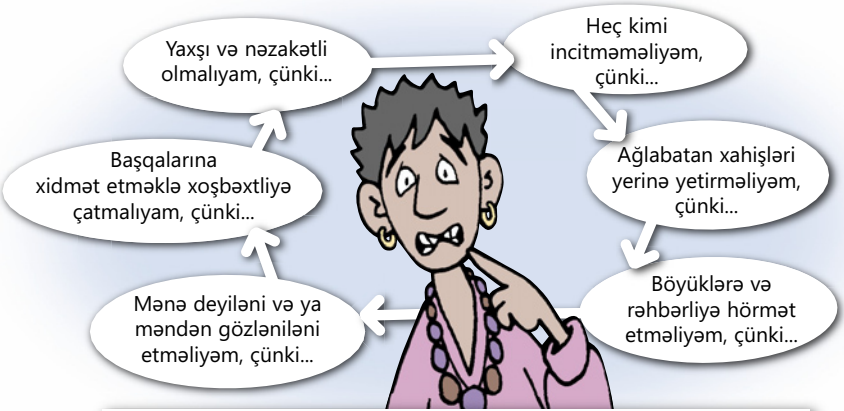
Hər zaman daha çox çalışa, daha çox iş görə, daha əzmli ola bilərsiniz, lakin hər şeyə nəzarət etmək və ya hər şeyin səbəbkarı olmaq qeyri-mümkündür. Həyatınızda baş verən bütün hadisələri şəxsiləşdirirsinizsə, həyatınızı əbədi şübhə, günah, təqsir və özünüinkara məhkum edəcəksiniz.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

MƏCBURİYYƏTLƏRDƏN İBARƏT TİRANLIQ DÖVRƏSİ



Qətiyyətsiz insanlar zehinlərindəki "məcburiyyət"lərin əsirinə çevriliblər.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

QEYRİ-ADEKVAT ÖHDƏLİKLƏRİN DƏMİR BARMAQLIQLARI



Əsasında yaşamaq istədiyiniz qaydaları seçə bilmək azadlıq və qətiyyətlilikdir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

DAXİLİ DİALOQ: UĞUR VƏ UĞURSUZLUQ DÖVRƏSİ



"Bacaracağınızı da, bacarmayacağınızı da düşündükdə haqlısınız".

Henri Ford

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ



1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

İÇ SƏSİN TİRANLIĞI

Bəzən özümüzə dediklərimiz əleyhimizə işləyir. Hamımızın zehnində hərəkətlərimizə, davranışımıza nəzarət edən səslər var. Bəzən bu səslər özümüzə, bəzən də keçmişimizdə əhəmiyyətli yeri tutmuş insanlara – valideynlər və ya müəllimlərə və ya uşaqlıqda bizim üçün emosional cəhətdən əhəmiyyət kəsb etmiş istənilən kəsə məxsus olur. Bu səslər bəzən faydalı, bəzən faydasızdır. Hətta səsin ananıza məxsus olduğunu bilsəniz də, bu səsləri dayandırmaq çətin ola bilər, lakin səsin təsirinə məruz qalıb-qalmayacağınızı özünüz seçə bilərsiniz. Ən qeyri-adekvat səslərdən bəziləri:

- Mısmırıq sallama.
- Yaşca və vəzifəcə özündən böyüklərə həmisə hörmət et.
- Hər zaman çox çalışmalısan.
- Əsl kişi ağlamaz.
- Yaxşı qadın hər zaman səbirli olar.
- Əsas nəticədir.
- Problemlərini evə gətirmə.
- Daha çox çalışmalısan.
- Həyat əyləncəli olmalı deyil.
- Yaxşı ol.
- Uşağı gör, amma dinləmə.
- Heç kimin sözünü kəsmə.
- Dişini sıx və döz.
- Mükəmməl ol.
- Başladığın işi bitir.
- Böyüklərin hər zaman haqlıdır.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

1. QƏTİYYƏTSİZ DAVRANIŞ

İÇ SƏSİN TİRANLIĞI

Körpə ikən ehtiyaclarımızı hiss etdirməkdə heç bir çətinlik çəkməmişik. Həm də şəraitə asanlıqla uyğunlaşmışıq, yedirilmək və ya diqqət çəkmək üçün nə tələb olunubsa, etmişik. Sonralar isə spontan davranış qabiliyyətimizi itirmiş, başqalarının "malı-məli" şəkilçiləri ilə bitən sözlərini iç səsimizə çevirmişik.

Qətiyyətli olmaq iç səsin bəzən faydalı, bəzən məhdudlaşdırıcı və qeyri-adekvat olduğunu başa düşmək deməkdir. Hər bir halda, daxili səsinizə qulaq asın, lakin onun sizi hər zaman idarə etməsinə imkan verməyin.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

2. AQRESSİV DAVRANIŞ



Aqressiv insan:

- tez-tez başqaları ilə mübahisə edir;
- tez-tez qəzəblənir, başqalarına yerlərinin bildirilməli olduğunu düşünür;
- aşağı keyfiyyətli məhsul və ya xidmət aldıqda şikayət etməkdə çətinlik çəkmir;
- adətən, hər vəziyyətdən çıxış yolunu tapır;
- başqalarının onun qrafikinə uyğunlaşmasını gözləyir;
- əksər mövzulara dair öz dəyişməz mövqeyi var və onları ifadə etməkdə çətinlik çəkmir;
- başqalarında tez-tez və asanlıqla nöqsan tapır;
- daim başqaları sayəsində öz məqsədləri üçün çalışır;
- nadir hallarda başqalarının hiss və ya ehtiyaclarının fərqində olur;
- başqaları ilə rəqabət aparır, uğur qazanmadıqda qəzəblənir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



2. AQRESSİV DAVRANIŞ

AQRESSİYA

Aqressiv insanlar mahiyyətcə xudbindirlər. Onlar nə istədiklərini, nəyi sevdiklərini bilir, başqalarının öz ehtiyaclarını ödəmək zərurətinə hörmətlə yanaşmırlar.

Aqressiv insanlar özlərini üstün varlıq hesab edirlər. Onlar hesab edirlər ki, özləri hər cəhətdən yaxşıdır, başqaları isə yox. Bu insanlar öz fikir və ehtiyaclarını ifadə edir, başqaları isə heç bir əhəmiyyət kəsb etmirmişcəsinə davranırlar.

Aqressiv davranışın mənşəyi mürəkkəbdir. Yəqin ki, onlar uşaq ikən aqressiv xasiyyətə malik olduğu vaxt hər istədiyini əldə edə biləcəklərini anlamış, sonradan davranışlarını bu qeyri-adekvat, lakin uğur gətirən davranış əsasında formalaşdırmışlar. Bəzən aqressiv davranış hədsiz passiv davranışın ifrat korreksiyasının nəticəsidir. Bəzən də ondan qəzəbin öhdəsindən gəlmək üçün qeyri-adekvat üsul kimi istifadə edilir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

3. QƏTİYYƏTLİ DAVRANIŞ



Qətiyyətli insan:

- arzu və hisslərini başqalarına ifadə edə bilir;
- bütün səviyyələrdə insanlarla yaxşı ünsiyyət qura, işləyə bilir;
- başqalarının fikirlərini dəyərləndirə, ağlabatan hesab etdikdə, qəbul edə bilir;
- kiminsə fikri ilə razılaşmaya, bununla belə, dostluq və hörməti qoruya bilir;
- başqalarının ehtiyac və istəklərinin fərqindədir;
- qeyri-adekvatlıq hiss etmədən başqalarına güzəştə gedə bilir;
- hər iki tərəf üçün minimum səviyyədə utancaqlığa rəvac verərək narahatlıq və ya ehtiyacını ifadə edə bilir;
- çətin və ya emosional vəziyyətlərdə belə, hiss və emosiyalarına nəzarət edə bilir;
- özünü günahkar və ya borclu hiss etmədən xahişlərə rədd cavabı verə bilir;
- ürəyindən keçəni istəyə və emosiyaya qapılmadan qanuni hüquqlarında təkid edə bilir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ



3. QƏTİYYƏTLİ DAVRANIŞ

İKİQAT ÜSTÜNLÜK

QƏTİYYƏTSİZ		AQRESSİV
MƏNFİ CƏHƏTLƏR	**ÜSTÜNLÜKLƏR**	**ÜSTÜNLÜKLƏR**	**MƏNFİ CƏHƏTLƏR**
Aşağı özünəhörmət hissinə maliksiniz.	Hər zaman qalib gəlmək məcburiyyətiniz yoxdur.	Yüksək özünəhörmət hissinə maliksiniz.	Təcrid olunursunuz.
Fikirlərinizi bəyan etmirsiniz.	Asanlıqla qaynayıb-qarışırsınız.	İstədiyinizi əldə edirsiniz.	Populyar deyilsiniz.
Təşviş hissinə qapılırsınız.	Özünüzü günahkar hesab etmirsiniz.	Ehtiyaclarınızı ifadə edirsiniz.	Başqalarını incidirsiniz.
Sizi çox şeylə yükləyirlər.	İnsanları məyus etmirsiniz.	İnsanlar sizdən istifadə etmirlər.	İnsanlardan faydalanan sizsiniz.

QƏTİYYƏTLİLİYİN ÜSTÜNLÜKLƏRİ

Qətiyyətlilik qətiyyətsizlik və aqressivliyin üstün cəhətlərinə malik olsa da, mənfi cəhətlərə yol açmır.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



3. QƏTİYYƏTLİ DAVRANIŞ

PSİXOLOJİ ÜSTÜNLÜKLƏR

- Özünüz və başqalarının davranışlarına sərhəd çəkə bilirsiniz.
- Sizin üçün nəyin mümkün, nəyin qeyri-mümkün olduğuna realistcəsinə baxa bilirsiniz.
- Kobud və ya nəzakətsiz insanların mənfi təsirinə məruz qalmırsınız.
- Uğurlarınıza sevinə, uğursuzluqlarınızı qəbul edə bilirsiniz.
- Hər zaman davranışınıza nəzarət edə bilir və qəzəb, yaxud itaət hissinə qapılmamağı bacarırsınız.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



3. QƏTİYYƏTLİ DAVRANIŞ

İÇ SƏSİN AZADLIĞA ÇIXMASI

İç səs məhdudlaşdırıcı olsa da, davranışımıza müsbət təsir göstərə bilər. Buna görə də özümüz üçün güclü və pozitiv fikirlər yaratmağımız vacibdir. Özümüz haqqında təsəvvürümüz reallığımızı yarada bilərsə, o zaman özümüzü düzgün qavramalıyıq. Buna nail olmağın yollarından biri affirmasiyalardan istifadədir.

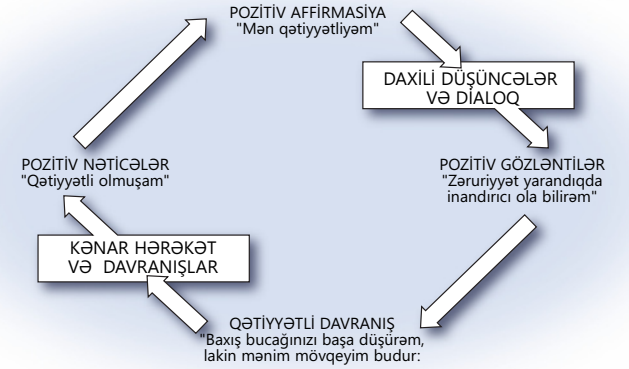
Özünüzə dayanmadan kim olduğunuzu deyirsinizsə, davranışınız özünü buna uyğunlaşdırır. Özünüzə uğurlu və şanslı olduğunuzu deyirsinizsə, dünyadan gözləntiləriniz, eləcə də aldıqlarınızı şərhetmə şəkliniz dəyişir. Bu, kök salmış bir prinsipdir, belə ki, ən yaxşı idmançıların hamısı özünü uğur sahibi və qalib kimi görür; bu onlara lazımi psixoloji üstünlüyü qazandırır. Siz də affirmasiyalardan istifadə edərək özünüzə bu üstünlüyü qazandıra bilərsiniz.

Növbəti səhifədəki azadlıq dövrəsi "Mən qətiyyətliyəm" pozitiv affirmasiyasının necə nəticə verdiyini göstərir. Nəzərə alın ki, nə dərəcədə uğurlu olmağınız deyil, hansı davranışı nümayiş etdirdiyiniz əsasdır. Affirmasiyanıza uyğun hərəkət edin, onda uğur sizdən əl çəkməyəcək.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

3. QƏTİYYƏTLİ DAVRANIŞ

AZADLIQ DÖVRƏSİ



"İşiniz üzərində nə qədər çox çalışsanız, əlinizdə olanlar bir o qədər artar".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ



3. QƏTİYYƏTLİ DAVRANIŞ

AFFİRMASİYALAR

Affirmasiyalardan istifadə iç səsimizi müsbət yöndə dəyişmək üsullarından biridir.

Affirmasiya özümüz haqqında dəyərli hesab etdiyimiz inancları əks etdirən şəxsi fikirlərdir. Affirmasiyalar pozitiv və ya neqativ ola bilər. Aydındır ki, pozitiv affirmasiyalar zehni sağlamlığımız üçün daha faydalıdır.

Pozitiv affirmasiyalar aşağıdakılara kömək edə bilər:

- uşaq yaşlarınızdan başqalarından mənimsədiyiniz inancların yaratdığı məhdudiyyətlərdən xilas olmağa;
- müstəqillik və güc qazanmaq üçün özünüz olmağa;
- özünəinam hissini qazanmağa.

Növbəti səhifədə bəzi affirmasiya nümunələrinə yer verilir, lakin öz affirmasiyalarınızı formalaşdırmaq üçün bir qədər düşünün. Günə başlarkən ilk iş, gecə isə son iş olaraq, onları müntəzəm qaydada oxumaq üçün vaxt ayırın.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ



3. QƏTİYYƏTLİ DAVRANIŞ

İŞ ÜÇÜN AFFİRMASİYALAR

- Sərişẗəli və özünəinamlı insanam.
- Hər zaman özümün və başqalarının səhvlərindən dərs çıxarıram.
- Cazibədar və maraqlı insanam.
- İnsanlar dediklərimə maraq göstərirlər.
- Toplantılara əhəmiyyətli töhfə verirəm.
- İnandırıcılıq qabiliyyətim və təsir etmək bacarığım var.
- Özümə və hərəkətlərimə cavabdehəm.
- Başqalarının təqdirinə ehtiyacım yoxdur.
- Dəyişiklik vəziyyətlərində hər zaman müəyyən fürsətlər yarada bilirəm.
- İstədiyim gələcəyi özüm yaradıram.

Bu affirmasiyaların bəziləri sizə xitab edə bilər, bəzilərini isə özünüzə uyğun hesab etməyə bilərsiniz. Əsas odur ki, öz toplunuzu yaradasınız.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜÇ DAVRANIŞ NÖVÜ

3. QƏTİYYƏTLİ DAVRANIŞ

HƏYAT ÜÇÜN AFFİRMASİYALAR

- Nəyəmsə, oyam.
- İstədiyimi etmək üçün bütün resurslara malikəm.
- Özümlə və öz dünyamla baş-başayam.
- İstədiyim insan olmaqda azadam.
- Özümə və bütün canlı varlıqlara hörmət edirəm.
- Özüm olmaqla içimdəki ilahi gücü ifadə edirəm.
- Özümü sevməklə başqalarını da sevirəm.
- Daxili "mən"imə doğru davamlı olaraq inkişaf edirəm.
- Hər şeyin bir mənası və çətinliklərdə hər zaman bir fürsət vardır.
- Paylaşmaqla daha çox şeyə nail oluram.
- Bu günün gətirəcəyi fürsətlərə açığam.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



QƏTİYYƏTLİLİK MÜKƏMMƏLLİK DEYİL

Unutmayın ki, qətiyyətli olmaq mükəmməl olmaq demək deyil.

Mükəmməl olmağa çalışsanız:

- uğursuzluğa məhkumsunuz;
- uğursuzluğa düçar olduqda təşvişə düşəcəksiniz;
- özünüzdən heç vaxt razı qalmayacaqsınız;
- özünüzü başqalarının və ya cəmiyyətin gözləntilərinin ixtiyarına verəcəksiniz.

Siz elə sizsiniz, işiniz də bacara bildiyinizin ən yaxşısı olmaqdır.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



HÜQUQ VƏ ÖHDƏLİKLƏR

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



ƏSAS HÜQUQLAR

TƏRİF

Azad cəmiyyətdə yaşayan fərdlərin özlərinin və geniş mənada, cəmiyyətin maraqları çərçivəsində psixoloji cəhətdən tam funksional fəaliyyət göstərməyə imkan verəcək şəkildə davranmağa təşviq edən hüquqlardan yararlanmalı olduğunun təsdiqi.

Bu o deməkdir ki, aşağıdakıları edə bilərsiniz:

- başqalarının icazə və ya təsdiqinə ehtiyac duymadan hüquqlarınıza uyğun hərəkət etmək;
- davranışınızı əsaslandırmağınız tələb olunmadan bu hüquqlarınızdan yararlanmağı gözləmək;
- başqalarını öz hüquqlarından istifadəyə təşviq etmək;
- cəmiyyətdən bu hüquqlarınızın həyata keçirilməsi üçün dəstək gözləmək.

Hüquqlarınızı həyata keçirməsəniz:

- özünüzə psixoloji zərər vuracaqsınız;
- stres və təşviş səviyyələrinizi yüksəldəcəksiniz;
- dəyər verdiyiniz şeylərdən haqqınızın çatdığından daha az pay alacaqsınız;
- başqaları ilə münasibətlərinizi korlayacaq, onlara zərər verəcəksiniz.

Məsuliyyətli şəkildə qətiyyətli olduqda öz "mən"inizə sadiq qalır, başqalarını da buna təşviq edirsiniz.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ƏSAS QƏTİYYƏTLİLİK HÜQUQLARI



Hər bir insan aşağıdakı hüquqlara malikdir:

- hörmətlə rəftar edilmək;
- fikir və duyğularını ifadə etmək;
- məqsəd və hədəflərini müəyyən etmək;
- xahişə imtina cavabını vermək və ya "YOX" demək;
- ürəyindən keçəni istəmək;
- səhvə yol vermək;
- başqalarının xoş niyyətindən asılı olmayaraq, öz davranışı ilə bağlı müstəqil şəkildə mühakimə yürütmək;
- ödədiyi vəsaitin qarşılığını almaq;
- fikrini dəyişmək;
- qətiyyətli olub-olmamaqla bağlı müstəqil şəkildə qərar vermək.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ƏSAS QƏTİYYƏTLİLİK HÜQUQLARI



Hörmətlə rəftar edilmək

- Başqalarına zərər verməmək şərtilə, həyatınızı istədiyiniz kimi yaşamaq, öz məqsəd və hədəflərinizə üçün çalışmaq hüququnuz var.
- Mövqelərindən asılı olmayaq, başqaları tərəfindən nəzakətlə rəftar edilmək hüququnuz var; ləyaqət və hörmət sivil və demokratik cəmiyyətin ilkin şərtləridir.

Fikir və duyğularını ifadə etmək

- Özünüzü ifadə etmək hüququnuz var.
- Vəziyyətə baxışınız və vəziyyətlə əlaqədar hiss etdikləriniz başqalarının hiss və baxışları qədər dəyərlidir.
- Mövqe və ya emosiyalarınızı açıq şəkildə ifadə etmək istəyirsinizsə, buna hüququnuz var; bunu etməli olub-olmadığınıza başqaları deyil, **siz** qərar verirsiniz.

Fikir və duyğularımızı özümüzə saxlasaq, başqalarının bizi tanımaq və ya başa düşmək fürsəti olmayacaq. Beləliklə, əsl dostluğun dəyər və gözəlliyindən məhrum qalacağıq.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ƏSAS QƏTİYYƏTLİLİK HÜQUQLARI



Öz məqsəd və hədəflərini müəyyən etmək

- Öz məqsədlərinizi müəyyən etmək hüququnuz var.
- Həyatı məşq edə bilmərik; onu yenidən yaşamaq və ya əlavə vaxt istəmək kimi bir lüksümüz yoxdur. Vəziyyət budur və nə etmək istədiyinizə nəzarət sizin əlinizdədir.
- Öz gündəliyinizi müəyyən etməsəniz, tezliklə heç də hər zaman sizin maraqlarınızı düşünməyən başqalarının müəyyən etdiyi gündəliyə əsasən işlədiyinizi görəcəksiniz.

Xahişə imtina cavabını vermək və ya "YOX" demək

- İmtina etmək hüququna maliksiniz.
- Öz gündəliyinizi həyata keçirmək üçün çalışdıqda nəyin vacib olub-olmadığını qərarlaşdırırsınız və istədiyinizi etmək üçün vaxtınız məhdud olur; başqaları vaxtınızla əlaqədar tələblər irəli sürdükdə onlara vaxt ayırmaq istəyib-istəmədiyinizlə bağlı qərar verməli olursunuz.
- Arabir özünüzə "HƏ", başqalarına "YOX" demək istəyirsiniz. Vaxtaşırı "YOX" demək sizi xudbin insana çevirməz; beləliklə, başqaları qədər öz qayğısını da çəkən bir insana çevriləcəksiniz.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ƏSAS QƏTİYYƏTLİLİK HÜQUQLARI



Ürəyindən keçəni istəmək

- Öz ehtiyaclarınızı ifadə etmək hüququna maliksiniz.
- Hər birimizin ehtiyac, istək və arzuları var və münasibətlərimiz çərçivəsində onları ifadə etmək faydalıdır; əvvəla, bu başqalarına sizin istədiklərinizi təmin etmək fürsətini verir, ikincisi, qarşınızdakı şəxsin sizə öz istəyini bildirmək imkanını yaradır.
- Xahiş etdiklərinizi hər zaman əldə etmirsiniz, bəs xahiş etməsəniz, nəsə əldə edəcəksinizmi?

Səhvə yol vermək

- Səhv etmək hüququnuz var.
- Səhvə yol vermək öyrənməyin vacib hissəsidir; xətalarımızdan dərs çıxarır, səhv edərək düzgün yolu tapırıq.
- Səhv etməyən yeganə insan həyatı və özü ilə əlaqəli heç nə etməyən biridir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ƏSAS QƏTİYYƏTLİLİK HÜQUQLARI



Başqalarının xoş niyyətindən asılı olmayaraq, öz davranışı ilə bağlı müstəqil şəkildə mühakimə yürütmək

- Özünüzü mühakimə etmək hüququnuz var; dəyərli və dürüst insanıqsa, o zaman başqalarının bizə nə etməli olub-olmadığımız haqqında fikirlərinə ehtiyacımız yoxdur.
- Başqalarının təqdir və ya tənqidinə ehtiyac duymadan öz davranışınızı mühakimə edə bilərsiniz.

Ödədiyi vəsaitin qarşılığını almaq

- Ödənişinizin əvəzini almaq hüququnuz var; pul kifayət qədər çətinliklə qazanılır, onun keyfiyyətsiz mal, iş və ya zəif xidmətə xərcləndiyini görmək vəziyyəti daha da mürəkkəbləsdirir.
- Pul qazanmaq üçün çox çalışırsınız, bunun əvəzində aldıqlarınız dəyərli olmalıdır.
- Əks halda, ödənişiniz əvəzində dəyər, xidmət və ya keyfiyyət, yaxud vəsaitinizin qaytarılmasını tələb etmək hüququnuz var.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ƏSAS QƏTİYYƏTLİLİK HÜQUQLARI



Fikrini dəyişmək

- Fikrinizi dəyişmək hüququnuz var. Bir dəfə çox aqressiv bir teleaparıcı nazirə onun bir vaxtlar Kommunist Partiyasının üzvü olduğunu deyərək etirazını bildirir. Nazir bir qədər düşündükdən sonra cavab verir: "Bəli, ondan da əvvəl Şaxta babaya inanırdım";
- Dəyişmək böyümə və inkişaf deməkdir. Özünüzə, fikirlərinizə, dəyərlərinizə meydan oxuduqda dəyişiklik qaçılmazdır.

Qətiyyətli olub-olmamaqla bağlı müstəqil şəkildə qərar vermək

- Özünüz üçün seçim etmək hüququnuz var;
- Başqaları ilə əlaqəli hər hansı vəziyyətdə özünüz üçün ən yaxşısının nə olduğunu qərarlaşdıra və müvafiq şəkildə hərəkət edə bilərsiniz. Bəzən bu, qətiyyətli olub etmək istəmədiyiniz nəyəsə "Yox" demək, bəzən də sevdiyiniz birini məmnun etmək üçün eyni vəziyyətdə "Hə" cavabını seçmək ola bilər;
- Əsas odur ki, seçimi nəticələr haqqında düşündükdən, nəticələrə görə **məsuliyyəti qəbul etdikdən** sonra **siz** edirsiniz.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

DİGƏR ƏSAS HÜQUQLAR



İdarə etdiyimiz proqramlarda iştirakçılar hüquqlar haqqında aktlarını özləri qərarlaşdırırdılar. Bu hüquqlara daxildir:

- Həddvə gözləntilərinizi bəyan etmək;
- Cinsi oriyentasiyanızı ifadə etmək;
- Məntiq və ya rasionallığa əsaslanmayan fikir söyləmək;
- Öz qərarlarınızı qəbul etmək;
- Başqaları ilə vaxt keçirmək məcburiyyətində qalmamaq və özünüzə ayırdığınız vaxtdan zövq almaq;
- Başqalarının işi və ya problemlərinə qarışıb-qarışmamaq;
- Biliksiz olmaq və anlamamaq;
- Uğur qazanmaq;
- "Bilmirəm" demək;
- Başa düşmədikdə izahat verilməsini istəmək.

Bu kitab vasitəsilə özünüz kimi işləmək və düşünməklə, bunları öz vəziyyətinizə tətbiq etməklə özünüzün hüquqlara dair aktınızı tədricən hazırlayacaqsınız.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

DİGƏR ƏSAS HÜQUQLAR



QƏTİYYƏTLİLİYİN DAYAQ NÖQTƏSİ

Hüquqlarınızı həyata keçirməklə layiq olduğunuzdan daha çoxunu tələb etmir, əksinə, haqqınız olanın təmin edilməsini gözləyirsiniz. Hərəkətlərinizin nəticələrini məsuliyyətlə qəbul etməyə hazırsınız.

Lakin hüquqlara malik olduğunuzu və onları həyata keçirə biləcəyinizi qəbul etdikdə bu hüquqların üstünlüklərindən irəli gələn məsuliyyəti də avtomatik şəkildə qəbul edirsiniz.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÖHDƏLİKLƏR



Tərif: Öz hərəkət və qərarlarına görə cavabdehlik.

Bizim kimi, başqalarının da hüquqları var. Necə ki biz öz hüquqlarımıza hörmət qoyulmasını, onların qəbul edilməsini gözləyirik, eləcə də eyni münasibəti başqalarına qarşı nümayiş etdirməliyik.

Heç nə qarşılıqsız başa gəlmir; fərdin hər bir hərəkəti sosial reaksiya və ya nəticə doğurur. Hüquqlarımızdan birini həyata keçirmək qərarını qəbul etdikdə qərarın nəticəsinə görə məsuliyyəti də öz üzərimizə götürməliyik.

Beləliklə, məsələn, kimdənsə ürəyinizdən keçəni istəmək hüququnuz var, lakin xahişinizə "yox" cavabı verildikdə nəticələri qəbul etmək öhdəliyi daşıyırsınız. Bənzər qaydada, bir xahişə "yox" deyirsinizsə, imtinanızın həmin insanla münasibətinizə necə təsir edəcəyinə görə özünüz məsuliyyət daşıyırsınız.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

MÜVAFİQ ÖHDƏLİKLƏR



HÜQUQ	ÖHDƏLİK
Hüququm:	***Müvafiq öhdəliyim:***
Hörmətlə rəftar edilmək	Başqalarının hüquqlarına hörmət etmək
Fikir və duyğularımı ifadə etmək	Başqalarının fikir və duyğularını yaxşı qarşılamaq
Öz məqsədlərimi müəyyən etmək	Başqalarına məqsəd və hədəflərinə çatmaqda yardım etmək
Xahişi rədd etmək və ya "yox" demək	Başqalarını öz vaxtından istədikləri kimi istifadəyə təşviq etmək
Ürəyimdən keçəni istəmək	Başqalarını öz ehtiyaclarını təmin etməyə təşviq etmək

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

MÜVAFİQ ÖHDƏLİKLƏR



HÜQUQ	ÖHDƏLİK
Hüququm:	***Müvafiq öhdəliyim:***
Səhvə yol vermək	Başqalarına inkişaf etmək üçün öz səhvlərindən nəticə çıxarmaqda yardım etmək
Cinsi oriyentasiyamı ifadə etmək	Mənim ehtiyaclarımdan fərqli cinsi ehtiyacları anlayışla qarşılamaq
Ödədiyim vəsaitin qarşılığını almaq	Başqalarından aldığım pul və mükafat müqabilində ən yaxşı dəyər və xidməti təmin etmək
Fikrimi dəyişmək	Başqalarına dünyaya dair təcrübələri haqqında qənaət formalaşdırmaqda yardım etmək
Qətiyyətli olub-olmamaqla bağlı müstəqil şəkildə qərar vermək	

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÇALIŞMA



Özünüzə bu sualları verin:

- Malik olduğumu düşündüyüm başqa hüquqlarım varmı?
- Həyatımın hansı beş sahəsində/vəziyyətində qətiyyətli olmalıyam və bu hallarda hansı hüquqlar məqsədəuyğundur?
- Hazırda həyatımda hansı üç insanla daha qətiyyətli "olmalıyam"?
- Hazırda həyatımda hansı üç insanla qətiyyətli "rəftar edə bilirəm"?
- Bunlardan hansı dərsi çıxarıram?

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

İŞDƏ HÜQUQLAR



Həyata dair hüquqlar olduğu kimi, işlə əlaqədar hüquqlar da mövcuddur. Bu hüquqlar, əsasən, üç kateqoriyaya ayrılır: qanunla müəyyən edilən, müəssisədaxili və şəxsi.

Qanunla müəyyən edilən işçi hüquqları

- İş üçün bərabər rəqabət imkanına malik olmaq.
- Əmək təhlükəsizliyinə malik olmaq.
- İşdə ayrı-seçkiliyə məruz qalmamaq.
- Rəsmi valyuta ilə əməkhaqqı almaq.
- Əmək və ya xidmət müqaviləsi bağlamaq.
- Ədalətli intizam tədbirlərinə məruz qoyulmaq.
- İşdən əsassız olaraq azad edilməmək.
- Maraqları başqası tərəfindən təmsil edilmək.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

İŞDƏ HÜQUQLAR



Müəssisədaxili işçi hüquqları

- İşinizlə əlaqəli təlim almaq.
- Müntəzəm olaraq qiymətləndirilmək.
- Sizdən nə gözlənildiyini bilmək.

Şəxsi müstəvidə işçi hüquqları

- Hörmətlə rəftar edilmək.
- İşin sizə təsir edən aspektləri haqqında qarşı tərəfin istəyilə fikir bildirmək.
- İşiniz və onun necə görüldüyü haqqında fikirlərinizi ifadə etmək.
- Əməkhaqqı və iş şəraitində yüksəlişlərə can atmaq.

Bəzən qanunla müəyyən edilən öhdəliklər müəssisədaxili və şəxsi hüquqlardan üstün hesab edilir. Məsələn, müəssisə, elə sizin özünüz də daha yüksək əməkhaqqı müqabilində əmək təhlükəsizliyi aşağı olan işin görülməsinə can atsanız belə, qanunla müəyyən edilən öhdəliklər bunun qarşısını alacaq. Bəzən müəssisədaxili hüquqlar şəxsi hüquqlardan üstün tutulur.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



İŞDƏ HÜQUQLAR

ÇƏTİNLİKLƏRİN ÖHDƏSİNDƏN GƏLMƏK

1. Qanunla müəyyən edilən hüquqlarınızı öyrənin; ACAS (Dövlət Konsultasiya, Barışıq və Arbitraj Xidməti) və ya Sağlamlıq və Əməyin Mühafizəsi idarəsi ilə əlaqə saxlayın.
2. Müəssisədaxili siyasətləri dəqiqləşdirin.
3. Keçmişdə baş verən bənzər hallara aid presedentləri öyrənin.
4. İşəgötürənlər təşkilatlarından ən qabaqcıl təcrübəyə dair məlumat alın.
5. Həmkarlar İttifaqından ən yaxşı təcrübəyə dair məlumat alın.
6. Aşkara çıxardığınız məlumatları və təklifinizi rəhbərliyə təqdim edin.
7. Narazı qalsanız, şikayət sistemindən yararlanın.
8. Məqsədəuyğun olduqda müvafiq üçüncü tərəfdən yardım almağa çalışın:
   - ACAS nümayəndəsi;
   - Sağlamlıq və Əməyin Mühafizəsi İdarəsinin vəzifəli şəxs və ya nümayəndəsi;
   - həmkarlar ittifaqının rəsmisi;
   - işçi heyətinin nümayəndəsi.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

İŞDƏ ÖHDƏLİKLƏR



Öhdəliklər həmçinin işdəki əsas hüquqlarınızı əks etdirir. Onlardan bəziləri:

- əlinizdən gələnin ən yaxşısını etmək;
- razılaşdırılmış vaxtda işdə olmaq;
- təhlükəsiz hərəkət etmək;
- məntiqi cəhətdən məqbul idarəetmə təlimatları çərçivəsində əməkdaşlıq etmək;
- müəssisənin siyasət, prosedur və qaydalarına əməl etmək;
- alət, resurs və avadanlıqlardan düzgün istifadə etmək;
- iş yoldaşlarınızla əməkdaşlıq etmək;
- razılaşdırılmış keyfiyyət standart və prosedurlarına əməl etmək;
- işəgötürəninizin qanuni kommersiya maraqlarını önə çəkmək.

Bu cür öhdəliklər iş yerində məntiq çərçivəsində sizdən gözlənilə bilər və siz bunları rəhbər, iş yoldaşları və ya tabeliniyinizdəki əməkdaşlardan gözləyə bilərsiniz.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



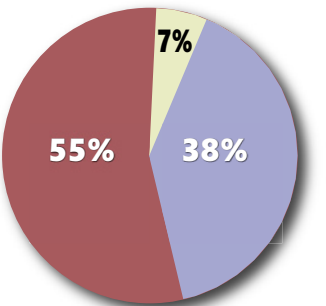
QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

BƏDƏN DİLİ

Sosiolinqvistlərin apardığı araşdırma dediklərimizin göstərdiyi təsirin əsas hissəsinin bədən dilindən qaynaqlandığını irəli sürür. Araşdırma nəticəsində hazırlanmış aşağıdakı diaqramından göründüyü kimi, kiminsə nə dediyini başa düşdüyümüzə əmin olmadıqda qərarımızın 55 %-i bədən dilinə, 7 %-i deyilənlərə əsaslanır!

Bədən dili	**55%**
Səs	**38%**
Məzmun	**7%**



Nəticə etibarilə, qətiyyətli olmaq istəyirsinizsə, sözlərinizin müvafiq bədən dili ilə müşayiət edilməsi mütləqdir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI

QƏTİYYƏTSİZ BƏDƏN DİLİ



Qamət:

- əyilmiş qamət;
- bükük çiyinlər;
- donqar bel.

Üz ifadəsi:

- boş;
- razılıq əlaməti kimi, dodaqucu təbəssüm;
- laqeyd;
- qorxaq.

Gözlər:

- yerə dikilmiş baxış;
- minimal göz təması.

Nitq və səs:

- sakit;
- tərəddüdlü/asta;
- zəif;
- sürətli (qorxduqda və ya təşviş keçirdikdə).

Jestlər:

- narahat;
- razılıq əlaməti kimi, baş tərpətmə;
- ətini çimdikləmə;
- əllərini qanırma.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

AQRESSİV BƏDƏN DİLİ



Qamət:

- gərgin;
- sıxılmış yumruqlar;
- qıcanmış dişlər.

Üz ifadəsi:

- sıxılmış çənə;
- gözucu baxış;
- çatılmış qaşlar;
- qısılmış gözlər;
- gərginlik.

Gözlər:

- nəyəsə zillənmiş gözlər;
- bərələ qalmış gözlər;
- ifadəsiz baxış.

Nitq və səs:

- sürətli;
- bərkdən;
- qırıq-qırıq;
- yüksək ton;
- tələbkar;
- kəskin.

Jestlər:

- barmaqla göstərmə;
- barmaq sallama;
- barmaqları nəyəsə döyəcləmə;
- şəxsi sahənin işğalı;
- gərginlik.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI

QƏTİYYƏTLİ BƏDƏN DİLİ



Qamət:

- düz;
- rahatlamış;
- açıq.

Üz ifadəsi:

- diqqətli;
- nigaran;
- maraq dolu;
- həssas.

Gözlər:

- güclü göz təması.

Nitq və səs:

- birbaşa;
- rahatlamış;
- mehriban;
- yaxşı tənzimlənən;
- gərgin olmayan.

Jestlər:

- açıq;
- əllər dirsək səviyyəsindən yuxarı qaldırılmır;
- paralel çiyinlər.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI

TƏNQİDLƏ İŞ



Tənqid davranışınızın təsirləri haqqında əks-əlaqənin təmin edilməsi baxımından faydalıdır. Tənqidin sizin üçün faydalı olub-olmadığına özünüz qərar verə bilərsiniz. Bəzən tənqid zərərli, əsassız və ya sadəcə, yanlış olur. Tənqidin öhdəsindən gəlməyinizə yardım üçün baza prosedur və ya yoxlama siyahısı:

1. Sözügedən şəxs sizi tənqid etmək üçün yetərli səriştəyə malikdirmi və sizinlə bağlı kifayət qədər məlumatlıdırmı?
2. Tənqidə məruz qalan davranışınız dəyişə biləcəyiniz bir şeydirmi? (Unutmayın ki, şəxsiyyətinizi dəyişmək, demək olar ki, qeyri-mümkündür. Təbiətən "utancaq" və ya "müstəqil" xarakteriniz varsa, deməli, kimliyiniz budur və qarşı tərəf bunu qəbul etməyə məcburdur. Yalnız davranışınızı dəyişə bilərsiniz).
3. Tənqid olunan davranışı nümayiş etdirdiyinizin fərqindəsinizmi? Deyilsinizsə, bu davranışın nə dərəcədə tez-tez və hansı şəraitdə üzə çıxdığını müşahidə edin.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

TƏNQİDLƏ İŞ



4. Tənqid edilən davranışınız diqqətinizi çəkəcək qədər tez-tezmi ortaya çıxır?
5. Tənqid edilən davranışınızın nəticələri diqqətinizi çəkəcək qədər əhəmiyyətlidirmi?
6. Davranışınızın səbəbləri haqqında düşünün. Həmin davranışı davam etdirməyin hansı üstünlük və ya çatışmazlıqları ola bilər?
7. Davranışınızı dəyişmək istəyib-istəmədiyiniz haqqında düşünün. Nələri üstünlük hesab edəcəksiniz?
8. Dəyişikliyin əvəzini ödəməyə hazırsınızmı?
9. Dəyişib-dəyişməmək barədə qərar qəbul edin və qərarınıza uyğun hərəkətə keçin.
10. Özünüzə qarşı nəvazişli olun, bəzi kənaraçıxmaların olacağını qəbul edin. Nə qədər qətiyyətli və məqsədinizə sadiq olsanız da, şəxsi dəyişikliklər qısa müddətdə baş vermir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

TƏNQİDLƏ İŞ



Tənqidə emosiya ilə deyil, rasionallıq və məntiqlə cavab verin. Bəzi ipucları:

- tənqid, sadəcə, əks-əlaqədir; şəxsinizə deyil, **davranışınıza** aiddir;
- bəzən tənqid əsassız olur; elə bu səbəbdən nəyin faydalı, nəyin faydasız olduğunun başa düşülməsi üçün bütün tənqidlər yoxlanılmalıdır;
- tənqiddən məna çıxarmaq – konkret tənqidi ümumiləşdirmək məqsədəuyğun deyil;
- tənqidlə **mübarizə** aparmalı deyil, onun haqqında **düşünməlisiniz**;
- konkret davranışa aid olmayan tənqid az faydalıdır və ya ümumiyyətlə, faydasızdır.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

TƏNQİD ETMƏK



Başqalarını tənqid etmək ehtiyacı duyduqda onlarla özünüzlə rəftar olunmasını istədiyiniz kimi rəftar edin.

- Yalnız o davranışı tənqid edin ki, insan onu dəyişə bilər.
- Mümkün qədər konkret olun.
- Başqa birinin analoji davranışına dair nümunə göstərə bilməlisiniz.
- Tənqidi mümkün qədər "davranış"dan dərhal sonra edin, əks halda, faydalı olmayacaq. "Bir məsələ də var" kimi gecikmiş ittihamlara sürüklənməyin.
- Ciddi səs tonu və pozitiv bədən dilindən istifadə edin.
- Empatiyalı ifadələrdən yararlanın:
  - Sizin üçün çətin ola bilər...
  - Xəbəriniz olmaya bilər...
  - Sizin üçün təəccüblü ola bilər...
  - Bu məsələni həll etmək sizin üçün asan olmayacaq...
- Sözügedən şəxsi təqdir edin və mükafatlandırın, məsələn:
  - Məni dinlədiyiniz üçün təşəkkür edirəm...
  - Əminəm ki, bir daha belə davranmayacaqsınız...
  - Bilirəm ki, daha yaxşısına qadirsiniz...

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI

TƏNQİDƏ CAVAB VERMƏK

Tənqiddən qaça bilməzsiniz, buna görə də onu qəbul edib üzərində işləmək daha məntiqli və daha sağlam davranışdır. Aşağıdakıları yadda saxlamaq faydalı ola bilər:

- Bütün tənqidlər faydalı deyil.
- Bütün tənqidlər ədalətli deyil.
- Bütün tənqidlərin əsası olmur.
- Bütün tənqidlər doğru deyil.

Lakin qətiyyətli olmaq sizə tənqidlə effektiv işləməkdə yardım edir.

Qətiyyətsiz insanlar tənqid edildikdə üzə gülür, səssiz qalır və ya tənqidi qəbul etmiş kimi görünürlər. Daxildə isə qəzəblənir, inciyir, bəlkə də, əlavə izahat almaq istəyirlər.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI

TƏNQİDƏ CAVAB VERMƏK



Bəzi insanlar tənqidin doğru olduğunu avtomatik şəkildə düşünür, başqalarına xoş gəlmək üçün özlərini dəyişməyə cəhd edirlər. Bu, təhlükəli ola bilər, xüsusilə də tənqid əsassız və ya yanlış olduqda.

Aqressiv insanlar isə dərhal hücuma keçir və ya davranışlarını haqlı çıxarmağa cidd-cəhdlə çalışırlar.

Qətiyyətli olmaq tənqidi qəbul edə və onunla işləyə bilərsiniz deməkdir. Davranışınızın nəticə və təsirlərini məhz əks-əlaqə vasitəsilə tam başa düşə biləcəyinizi dərk edirsiniz.

Qətiyyətli insanlar emosiyaya qapılmadan, fərd olaraq, ləyaqət və dürüstlüklərinə zərər vermədən: tənqidlə işləyə
tənqidi qəbul edə bilirlər.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

POZİTİV ƏKS-ƏLAQƏNİ QƏBUL ETMƏK



Müsbət rəyləri niyə qəbul etmirik?

Çox vaxt iltifatları və ya səmimi, pozitiv əks-əlaqəni diqqətə almırıq:

"Əslində, böyük bir şey deyildi..."
"Hər kəs edə bilərdi..."

Çünki:

- təkəbbürlü görünə bilərik;
- özümüzü iltifat edən şəxsə borclu hiss edirik;
- özünüqiymətləndirmə hissimizlə təzad təşkil etdiyini anlayırıq;
- "müsbət"i "mənfi" ilə balanslaşdırmalı olduğumuzu düşünürük;
- bizə yaxşı davranan insanların bizdən nəsə istədiyini düşünürük.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

POZİTİV ƏKS-ƏLAQƏDƏN ZÖVQ ALIN



İltifat və ya təbrikləri qəbul etmədikdə nəinki iltifat edən şəxsə hörmətsizlik göstərir, həm də özümüz haqqında dəyərli məlumatı rədd edirik. İltifatları heç vaxt qəbul etmədikdə ailəmiz və dostlarımızı onlardan çəkinməyə öyrəşdirir, özümüzü tənqidin qaranlıq dünyasına məhkum edirik.

İltifat dostların qızıl ticarət nişanıdır və hər iki tərəfdə özünəhörmət hissini formalaşdırır.

İltifatı qəbul etmək çox asandır. Sadəcə, gülümsəmək (hər halda, üzünüzlə bağlı edə biləcəyiniz ən yaxşı şey budur) və təşəkkür etmək lazımdır.

İltifatı rahatlıqla qəbul etmək vərdişinə yiyələndikdə sizin üçün iltifat etmək də asanlaşacaq. Həyat çox qısadır, insanlara sizi necə məmnun etdiklərini, hansı cəhətlərini bəyəndiyinizi dilə gətirməkdən çəkinməyin.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI

POZİTİV ƏKS-ƏLAQƏ

İltifatı qəbul etdiyiniz zaman:

- eqonuz oxşanır;
- özünüzü daha dəyərli hiss edirsiniz;
- daha özünəinamlı görünürsünüz;
- daha çox iltifat alacaqsınız;
- sizə iltifat edənlər özlərini yaxşı hiss edirlər.

Siz müsbət rəy verdikdə insanlar:

- özlərini daha dəyərli hiss edirlər;
- özünəhörmət hissləri yüksəlir;
- motivasiyaları və işə bağlılıqları artır;
- sizi daha yüksək qiymətləndirir, sizə daha çox hörmət edirlər;
- başqaları ilə daha yaxşı işləyirlər;
- performanslarını yüksəldirlər.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

POZİTİV ƏKS-ƏLAQƏNİN VERİLMƏSİ



Əsaslar:

- Əks-əlaqəni mümkün qədər tez verin – müddət nə qədər uzun olarsa, mənfi effekt o qədər artar.
- Mümkün qədər konkret olun – beləliklə, resipiyentdə heç bir şübhə yaranmaz.
- Tərifləyərkən tamamilə dürüst olun.
- Təbrik edilən şəxsdən şəxsi mənfəət gözləməyin.
- Səsinizdə entuziazmla danışın.

Bax: çalışma 6, səh. 115.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI

NECƏ ETİRAZ ETMƏLİ



Qətiyyətli olmaq öz nöqteyi-nəzərinə malik olmaq deməkdir. Başqalarının da öz hər şeyə öz baxışı olduğuna görə bəzən fikir ayrılıqları yaranır. Güzəştə getmək və ya əksinə, hücuma keçmək konstruktiv cavab deyil.

Addım-adım təsvir olunan proses sizə **emosiyaya qapılmadan, dürüstlüyünüzü və ya qarşınızdakı şəxsə hörmətinizi itirmədən** öz arqumentlərinizi ifadə etməkdə yardım göstərəcək.

Proses

1. Təsdiqləyici fikir
2. Yumşaldıcı fikir
3. Prosesin ifadə edilməsi
4. Səbəblərin göstərilməsi
5. Etiraz
6. Güzəştin təklif olunması*

*Güzəşt məcburi deyil, güzəştə getmək istəyib-istəmədiyinizə özünüz qərar verəcəksiniz.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ETİRAZ PROSESİ



1. Təsdiqləyici cümlə

Sadəcə, "HƏ" deyirsiniz. Razılaşmadığınız halda, bunu demək qəribə səslənə bilər. Lakin "YOX" dedikdə qarşı tərəf dərhal mübahisəyə başlayır və sizi dinləmək ehtimalı azalır. "HƏ"dən razılaşdığınızı göstərmək üçün deyil, onu deyəcəklərinizə hazırlamaq üçün istifadə edirsiniz.

2. Yumşaldıcı cümlə

Əksər insanların keçmişi, təcrübəsi və ya peşəsi baxışlarına təsir edir. Yumşaldıcı cümlə çərçivəsində bunu başa düşdüyünüzü göstərə bilərsiniz. Bəzi nümunələr:

"Bir mühəndis olaraq, bu mövqeyi tutmağınızın səbəbini başa düşə bilirəm".

- "Yaşca məndən böyük və rərqli dəyərlərə malik bir insan kimi nəyə əsaslandığınızı anlayıram".
- "Ənənəvi kişi mühiti və mədəniyyəti daxilində işləyən bir insan kimi, dediklərinizin səbəbini anlayıram".
- "Əsas etibarilə, nəticəyə görə məsuliyyət daşıyan bir rəhbər kimi, mövqeyinizin kifayət qədər ağlabatan olduğunu görə bilirəm".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ETİRAZ PROSESİ



3. Proses

Bu mərhələdə qarşınızdakı şəxsə mövqeyinizi və ya tutduğunuz mövqeyin səbəblərini izah etmək üçün yararlanacağınız prosesi izah edirsiniz. Bəzi nümunələr:

- "İcazə versəniz, bu haqda nəsə demək istəyirəm..."
- "İzninizlə, səbəbləri izah edim".
- "Bu qənaətə necə gəldiyimi sizə izah edə bilərəmmi?"
- "Qoyun mövqe və səbəblərimi qısaca izah edim..."

Mənalı müzakirə olacaqsa, qarşı tərəf arqumentlərinizi irəli sürməyə icazə verməlidir. Qarşınızdakı şəxs dinləməyə hazır deyilsə, hər bir halda, boşa vaxt itirirsiniz və daha yaxşı olar ki, müzakirəni dərhal dayandırasınız.

4. Səbəblər

Burada sadəcə səbəbləri bildirir və ya mövqeyinizi əsaslandırırsınız. Ya birbaşa danışa, ya da mənfi və müsbət cəhətlərə balanslı nəzər sala, eyni zamanda bu qənaətə necə gəldiyinizi izah edə bilərsiniz.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ETİRAZ PROSESİ



5. Etiraz

Burada üzrxahlıq etməyin və ya qətiyyətsiz ifadələrdən yararlanmayın. Bacardığınız qədər güclü ifadələrdən istifadə edin, söylədiklərinizi bədən dili ilə vurğulamağı unutmayın. Bəzi nümunələr:

- "Odur ki, sizinlə razılaşa bilmərəm".
- "Odur ki, etiraz etmək məcburiyyətindəyəm".
- "Odur ki, səhv etdiyinizi düşünürəm".

"Odur ki" ifadəsi xüsusilə güclü təsirə malikdir, çünki qənaətlərinizə məntiq və təbiilik təsiri qazandırır.

6. Güzəşt

Bu addım məcburi deyil, lakin sizin üçün çətin olmadıqda fayda verə bilər. Lakin güzəştə hər zaman öz istədiyinizə nail olmaq şərtilə getməlisiniz (bax: növbəti nümunələr).

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



ETİRAZ PROSESİ

NÜMUNƏLƏR

Mövqe: "Məncə, bu gecə evdən çıxmamalısan".

Təsdiqləyici 1. "Hə".

Yumşaldıcı 2. "Son üç şənbə ərzində olduğu kimi, evdə qalıb sizə yoldaşlıq etməyimi istəməyinizin səbəblərini çox yaxşı başa düşürəm".

Proses 3. "İcazə verin, bu gecənin mənim üçün əhəmiyyətini sizə ifadə edim".

Səbəblər 4. "Əla rəylər aldığına görə "Makbet"in bu qoyuluşuna baxmaq istəyirəm, çünki bu gecə getməsəm, bir daha fürsət olmayacaq".

Etiraz 5. "Odur ki, getmək qərarına gəlmişəm".

Güzəşt 6. "Amma sabah sizə yoldaşlıq etməkdən məmnun olaram".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



ETİRAZ PROSESİ

NÜMUNƏLƏR

Mövqe: "Bu gecə iş saatından sonra da işləməyinizi istəyirəm".

Təsdiqləyici 1. "Bəli, başa düşürəm".
Yumşaldıcı 2. "Həftəboyu kadr çatışmazlığı olub, bilirəm ki, çətin idi".
Proses 3. "Lakin sizə bir şey deməliyəm".
Səbəb 4. "Bu həftə uşaqlarımı çox az görmüşəm və onları axşamüstü parka aparmağa söz vermişəm".
Etiraz 5. "Odur ki, bu gecə işləyə bilmərəm".
Güzəşt 6. "Sabah gec getsəm, bunun sizə faydası dəyər?"

Mövqe: "Əməkhaqqınız yüksəldilə bilməz".

Təsdiqləyici 1. "Bəli, yəqin ki, çətindir".
Yumşaldıcı 2. "Son 6 ayda işlərin yaxşı getmədiyini bilirəm".
Proses 3. "Lakin mənim mövqeyim budur".
Səbəb 4. "İşə başlayandan 3 ay sonra əməkhaqqımın yüksəldiləcəyi vəd edilmişdi, lakin təxirə salındı; 12 aydır, buradayam, işimi yaxşı görməyimdən əlavə, öhdəliklərimi də əhəmiyyətli dərəcədə artırmısınız".
Etiraz 5. "Odur ki, haqqım olan əməkhaqqı artımını almağım vacibdir. Təşəkkür edirəm".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

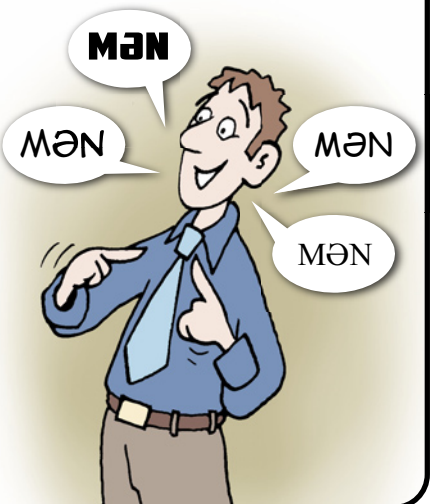
"MƏN" CÜMLƏLƏRİ

"Mən" cümlələri istər özünüz, istərsə də başqaları üçün qura biləcəyiniz ən güclü cümlələrdir.

"Mən" cümlələri ilə kim olduğunuzu, nə istədiyinizi ifadə edirsiniz. Onlardan istifadə qətiyyətliliyin fərqləndirici cəhətidir.

"Mən" cümlələrindən müxtəlif üsullarla istifadə edilə bilər:

- Vəziyyət
- Şərh və anlama
- Hiss və emosiyalar
- İstək və ehtiyaclar
- Gələcək fəaliyyətlər



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI

"MƏN" CÜMLƏLƏRİ



Vəziyyət

- "Bu həftə məndən iş saatlarından sonra çalışmaq üç dəfə xahiş edilib".
- "Görürəm ki, yenə də vəzifə yüksəlişindən kənarda qalmışam".
- "Fikir verirəm ki, üç gündür, mənimlə danışmırsınız".

Vəziyyətlə əlaqəli cümlələr güclü təsirə malikdir, belə ki, sizin tərəfinizdən aparılan müşahidə olaraq, faktiki xarakter daşıyır və mübahisələndirilə bilməz. Bu cümlələr dünyanı sizin gördüyünüz kimi və birbaşa sizə təsiri fonunda təsvir edir.

Şərh və anlama

- "Sizin üçün maraqlı olmadığını düşünürəm".
- "Fikirlərimi dinləmək istəmədiyinizi hiss edirəm".
- "Məncə, mənə biganəlik göstərirsiniz".

Bu cümlələr güclü təsirə malikdir, çünki təkcə vəziyyəti deyil, vəziyyətə dair öz şərhinizi təsvir edirsiniz. Qarşınızdakı şəxsə onun davranışının sizə göstərdiyi birbaşa təsiri ifadə edirsiniz.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

"MƏN" CÜMLƏLƏRİ



Hiss və emosiyalar

- "Özümü satılmış kimi hiss edirəm".
- "Məndən istifadə olunduğunu hiss edirəm".
- "Mən özümü qəzəbli, məyus, incik və usanmış hiss edirəm".

Məsələ hisslərdə deyil, əslində, fikrinizi daha güclü üsulla ifadə etməkdədir. Yenə də bu cümlələr müqayisə edilə və danıla bilmədiyinə görə güclü təsirə malikdir. Heç kim sizə etiraz edə, "Xeyr, özünüzü elə hiss etmirsiniz" deyə bilməz.

İstək və ehtiyaclar

- "Diqqətli olmağınızı istəyirəm".
- "Tam əməkdaşlıq etməyinizi istəyirəm".
- "Vaxtında gəlməyinizi istəyirəm".

Bu cümlələrin gücü ondadır ki, qarşınızdakı şəxs dəqiq mövqeyinizi və nə gözlədiyinizi bilir, təxmin yürütməli olmur. O, "hə" və ya "yox" deyə, yaxud sizinlə razılığa gəlməyə çalışa bilər.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

"MƏN" CÜMLƏLƏRİ

Gələcək fəaliyyətlər

- "Hər bazar ertəsi sizə xatırladacağam".
- "Sizinlə danışmaq üçün vaxt ayıracağam».
- "Təkrar olarsa, sizə məlumat verəcəyəm".

Qarşınızdakı şəxs növbəti addımda nə olacağını bilir və beləliklə, sürprizlərə yer qalmır.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

"MƏN"LƏRİ BİRLƏŞDİRMƏK



İndi "mən" kombinasiyalarını birləşdirə bilərik. Qətiyyətli olmağa qərar verdikdə "mən" kombinasiyaları güclü təsir göstərir.

Vəziyyət: "Görürəm ki, üçüncü dəfədir, xahişimi yerinə yetirməmisiniz".

Şərh: "Fikrimcə, mən olmayanda mümkün qədər az iş görməyə çalışırsınız".

Hisslər: "Neçə dəfə təkrar etməli olduğuma görə özümü məyus və usanmış hiss edirəm".

İstək: "Beləliklə, nəzarət etməsəm də, xahişimi yerinə yetirməyinizi istəyirəm".

Gələcək fəaliyyət: "Bir daha təkrar olunarsa, sizdən şikayət edəcəyəm".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



QƏTİYYƏTLİ TƏLİMATLARI NECƏ VERMƏLİ

(ÜRƏYİNİZDƏN KEÇƏNİ İSTƏMƏK)

Rəhbərliyin və əslində, valideynliyin böyük hissəsini insanlardan ürəyinizdən keçəni istəmək təşkil edir. Bəzilərimizə uşaq vaxtlarımızdan belə təlqin olunub ki, nəsə istəmək kobudluqdur. Bu, insanların sizi necə məmnun edəcəklərini anlamaq üçün sehrli kürədən istifadə edəcəyinə ümid bəsləmək kimidir.

Bəzən oyunlar oynayır və ya başqalarına bəraət qazandırırıq:

- "İndiyə qədər başa düşməli idilər".
- "Nə tələb olunduğu aşkardır".
- "Hissiyyatları olsaydı, bilərdilər".

Ürəyinizdən keçəni istəmək üçün tələb olunan proses və ya struktur çox sadədir. Komponentlər aşağıdakılardır:

- şəxsin adı;
- nə istədiyiniz;
- niyə istədiyiniz;
- nə vaxt istədiyiniz;

  üstəgəl

- ehtimala əsaslanan "təşəkkür".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜRƏYİNİZDƏN KEÇƏNİ İSTƏMƏK



"Piter,
Sabahdan etibarən 10-cu xəttə keçməyinizi xahiş edirəm, kadr çatışmazlığı var, üstəlik, bu, şöbələrarası təliminiz üçün də faydalı olar.
Təşəkkür edirəm".

"Meri,
Bu axşam evə getmədən əvvəl hesabatı tamamlaya bilərsinizmi, sabah səhər rəhbərlik toplantısında mənə lazımdır.
Təşəkkür edirəm".

Unutmayın: Tam təsir üçün təlimatlar müvafiq bədən dili ilə verilməlidir. (bax: səh. 62)

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

"SINIQ VAL"



Val ilişdikdə eyni hissəni dayanmadan təkrar edir. Beləliklə, "*sınıq val*" metodunda etməli olduğunuz tək şey qarşı tərəf tələbinizə cavab verənə qədər eyni fikri dayanmadan təkrarlamaqdır.

Uşaqlar "*sınıq val*" metodundan ustalıqla istifadə edirlər, lakin yeniyetməlik çağında bu bacarığımızı necəsə itiririk. Təcrübəmə görə, siz eyni fikri üç dəfə təkrarladıqdan sonra insanlar təslim olurlar.

"*Sınıq val*" xüsusilə aşağıdakı hallarda faydalıdır:

- nüfuz sahibi olan insanlarla ünsiyyət zamanı və ya qarşınızdakı şəxsin sizdən daha sərişteli olduğunu hiss etdikdə;
- haqqınız olanı almadığınızı düşündüyünüz zaman;
- sizdən daha ağıllı və ya axıcı danışan insanlarla ünsiyyətdə ikən;
- qarşınızdakı şəxsin sizə qarşı alçaldıcı sözlərdən istifadə etmək və ya sizə sözlərlə hücum etmək ehtimalı yarandıqda.

Eyni sözləri, sadəcə, təkrar etməli olduğunuzdan "sınıq val" metodu istifadədə çox asandır.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

"SINIQ VAL"A DAİR NÜMUNƏLƏR



Nümunə 1

Siz:	"Proqram standarta uyğun deyildi, broşürdə vəd edilən bütün elementləri əhatə etmədik, ona görə ödənişimin qaytarılmasını istəyirəm".
Cavab:	"*Başqaları şikayət etməyiblər, qiymətləndirmələrin bəziləri, faktiki olaraq, əladır*".
Siz:	"Ola bilər, amma görülən iş standarta cavab vermədiyindən ödənişimin qaytarılmasını istəyirəm".
Cavab:	"*Bir kurs müəllimi olaraq, fikrimcə, kurs standarta uyğun idi*".
Siz:	"Başa düşürəm ki, bu sizin fikrinizdir, amma mən ödənişimi geri istəyirəm".
Cavab:	"*Ödənişin qaytarılması siyasətimizə ziddir*".
Siz:	"Siyasətiniz bu ola bilər, amma mən ödənişimin qaytarılmasını istəyirəm".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

"SINIQ VAL"A DAİR NÜMUNƏLƏR



Nümunə 2

Siz:	"Xidmətdən razı deyiləm, rəhbəri görmək istərdim".
Cavab:	"*Hazırda məşğuldur*".
Siz:	"Əminəm ki, elədir, amma yenə də onu görmək istəyirəm".
Cavab:	"*Adətən, o bu cür məsələlərlə məşğul olmur*".
Siz:	"Başa düşürəm, amma onu görmək istəyirəm".
Cavab:	"*Görüş təyin etməli və qəbula yazılmalı olacaqsınız*".
Siz:	"Prosedurunuz bu ola bilər, amma mən onu indi görmək istəyirəm".
Cavab:	"*Yaxşı, bir saat gözləyə bilsəniz, nə edə biləcəyimə baxaram*".
Siz:	"Sağ olun, amma mən onu indi görmək istəyirəm". və s... və s... və s... və s...

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

NEQATİVİN TƏSDİQİ



İnsanlar bizə ləqəb qoşduqda və ya neqativ yarlıqlar yapışdırdıqda, adətən, özümüzü müdafiə etmək istəyirik və ya o qədər inciyirik ki, geri çəkilirik. Bunu edən aqressiv və ya manipulyativ insanlar tezliklə zəif nöqtələrimizi tapır, onlardan bizi istədiklərini yerinə yetirməyə vadar etmək və ya üzərimizdən xal qazanmaq üçün yararlanırlar.

Neqativin təsdiqi zamanı vəziyyəti öz lehinizə çevirmək ciu-citsu idman növünə bənzəyir, bu zaman qəhrəmanınızın gücündən istifadə edərək üstünlük qazanırsınız. Heç kim mükəmməl deyil, ona görə də neqativin təsdiqi zamanı, sadəcə, cümlə, ləqəb və ya yarlığın həqiqət olan hissəsini realist bir şəkildə qəbul edirsiniz.

Nümunələrə nəzər salın:

	"*Belə düşünürsənsə, deməli, axmaqsan*".
Siz:	"Buradakı ən parlaq zəkalı insan olmadığımı qəbul edirəm".
	"*Özü də sən hər zaman səhv edirsən*".
Siz:	"Bəli, bəzən, doğrudan da, səhvlər edirəm".
	"*Həm də tənbəlsən*".
Siz:	"Heç vaxt iddia etməmisəm ki, ən zəhmətkeş insan mənəm".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

DUMANLANMA



Kimsə marağınıza cavab verməyən, yerinə yetirmək istəmədiyiniz işə vadar etmək üçün sizə təzyiq göstərdikdə dumanlanma köməyinizə gəlir. Beləcə, bu xahişə cavabınız sis əmələ gətirmək olur.

Həmin şəxsin nə dediyinə qulaq asın, əməl etməyi istəyib-istəmədiyinizi qərarlaşdırın. İstəmirsinizsə, onun öz sözləri və ya bənzər sözlərdən istifadə edərək öz mövqeyinizi bildirin. Beləliklə, qarşınızdakı şəxsə xahişi başa düşdüyünüzü, lakin yerinə yetirməyəcəyinizi göstərirsiniz. Bu metod "yox" deməyin çox nəzakətli üsullarından biridir.

XAHİŞ	**CAVAB**
"*İndi istəyirəm*".	"Niyə indi istədiyinizi başa düşürəm, lakin hazırda prioritetim..."
"*Mənə kömək etməlisiniz*".	"Yəqin ki, kömək etməliyəm, amma hazırda başqa prioritetlərim var".
"*Bu, vacibdir*".	"Əlbəttə, vacibdir, lakin mənim gördüyüm iş qədər vacib deyıı".
"*Bu mənə lazımdır*".	"Əminəm ki, lazımdır, lakin hazırda, sadəcə, mümkün deyil".

Bu üsuldan istifadə etdikdə manipulyasiya obyektinə çevrilmək ehtimalınız azalır, üstəlik, başqasının ehtiyacını başa düşdüyünüzə görə ittiham oluna bilməzsiniz.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

NEQATİV SORĞU



Neqativin təsdiqi və dumanlanma üsullarını öyrəndikdən sonra olduqca əyləncəli olan neqativ sorğu üsuluna hazır olacaqsınız. Bu zaman əlavə rəydən faydalanmaq üçün qarşı tərəfi əlavə tənqid və/və ya nümunələr irəli sürməyə dəvət edirsiniz.

İTTİHAM

"*Tənbəlsiniz*".	"Doğrudan? Konkret olaraq nədə?"
"*Hər zaman gecikirsiniz*".	"Hər zaman? Haradan belə dəqiq bilirsiniz?"
"*Axmaqsınız*".	"Mənim təsəvvürüm sizinkindən fərqli ola bilər, bununla tam olaraq nəyi nəzərdə tutursunuz?"
"*Xudbinsiniz*".	"Konkret olaraq, hansı vəziyyətin mənə bu yarlığı layiq görməyinizə səbəb olduğunu izah edə bilərsinizmi?"

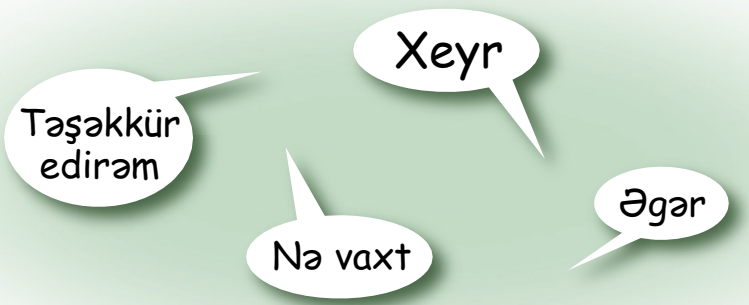
Qarşınızdakı şəxs səmimidirsə və sizin qeydinizə qalırsa, bu cür cavablar gerçək əks-əlaqəyə gətirib çıxaracaq. Daha sonra ittihamın əsaslı olub-olmadığını, tədbir görmək istəyib-istəmədiyinizi qərarlaşdıra bilərsiniz (bax: səh. 66 və ondan sonrakı səhifələr).

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

GÜC SÖZLƏRİ

Müəyyən sözlər qətiyyətlilik baxımından çox güclü və düzgün kontekstdə istifadə edildikdə son dərəcə inandırıcıdır.

Güc sözləri və ifadələri aşağıdakılardır:



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

YOX



"Yox" başqasına deməkdə ən çox çətinlik çəkdiyimiz sözlərdən biridir. Adətən, xoş niyyəti və ya hörməti itirmək istəmədiyimizə görə "yox" demirik.

Təbiət etibarilə, mərhəmətli, yardımsevər, qayğıkeş insan hesab edilmək istəyirik. Başqalarını məmnun qoyduqda özümüzü yaxşı hiss edirik, ona görə də qısamüddətli perspektivdə "hə" demək "yox" deməkdən daha asandır.

"YOX" demək istədiyiniz hallar üçün siyahı:

1. Bunu, doğrudan da, istəyirəm, yoxsa başqasını məmnun etməyə çalışıram?
2. "Hə" deməyin mənə faydası nədir?
3. Bu işdən zövq alacağammı?
4. Dərhal "hə" və ya "yox" deməliyəmmi, yoxsa qərarı ləngitmək mənim xeyrimədirmi?
5. Xahiş haqqında nə düşünürəm? Xahişlə əlaqəli emosiyalarım nələrdir?
6. Qərar qəbul etmədən əvvəl daha çox məlumata ehtiyacım varmı?
7. Alternativ istəyirəmmi?
8. "Yox" deməyin qarşılığı nə olacaq?

Yoxlama siyahısı uzundur, ona görə də düşünmək məqsədilə vaxt qazanmaq üçün hər zaman 4-cü bənddən istifadə edə (sonra siyahıya yenidən müraciət edə) bilərsiniz.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİLİK BACARIQLARI

"YOX"U NECƏ DEMƏLİ



- Sadəcə, "yox" deyin.
  "Üzr istəyirəm, amma..." kimi giriş mətni yazmayın və ya
  "Çox istərdim, amma..." kimi ürkək sözlərdən istifadə etməyin.
- Özünüzü duyğularınızın izahını vermək məcburiyyətində hiss etməyin:
  "...düzgün olduğunu düşünmürəm".
  "...etməyi sevmirəm".
  "...halda, güzəştə getdiyimi hiss edəcəyəm".
- Özünüzü səbəblərin izahını vermək məcburiyyətində hiss etməyin:
  "Çünki bunu və bunu etməliyəm".
  "Çünki artıq söz vermişəm".
  "Çünki vaxtım yoxdur".
- Məqsədəuyğundursa, sözügedən şəxsə təşəkkür edin:
  "Mənə müraciət etməyi düşündüyünüzə görə təşəkkür edirəm".
  "Dəvətə görə təşəkkür edirəm".

  ("Təşəkkür edirəm"dən istifadə üçün növbəti səhifəyə baxın.)

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

GÜCLÜ "TƏŞƏKKÜR"



"Təşəkkür edirəm" maraqlı ifadədir. Bizə nəsə istədiyimiz zaman "zəhmət olmasa" demək öyrədilib. Lakin "zəhmət olmasa" dedikdə qarşımızdakı şəxsdən nəsə xahiş edirik. Beləliklə, həmsöhbətimizə "yox" və ya "hə" demək seçimini veririk.

"Təşəkkür edirəm"i isə xahişimiz yerinə yetirildikdən sonra söyləməyi öyrənmişik. Lakin adətən, "zəhmət olmasa" deyəcəyimiz yerdə "təşəkkür edirəm" dedikdə maraqlı vəziyyət yaranır. Bu təşəkkür təxmin ifadə edir. Başqa sözlə, xahişimizin yerinə yetiriləcəyini fərz edirik.

Müvafiq qətiyyətli bədən dili ilə istifadə edilən "təşəkkür edirəm" ifadəsi müstəsna gücə malik ola bilər.

- "İndi susmaq istərdim. Təşəkkür edirəm".
- "İndi mənə kömək etməyinizi istərdim. Təşəkkür edirəm".
- "Diqqətli olmağınızı istəyirəm. Təşəkkür edirəm".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

BÖYÜK "ƏGƏR"



Güzəştə getmək və ya nəsə vermək istədikdə "əgər" bağlayıcısı müstəsna gücə malik ola bilər. İstədiyiniz təmin edilmədiyi halda, "əgər" güzəştinizi geri çəkməyinizə imkan verən elastik parça kimi çıxış edir.

"Əgər" şərtə çevrilir:

- "Əgər bunu etsəniz, onda mən..."
- "Əgər daha çox çalışsanız, onda mən..."
- "Əgər əməkdaşlıq etsəniz, onda siz..."

Uşaqları yedirmək üçün şərt kəsən nənələrin çoxu bundan xəbərdardır:
"Əgər tərəvəzi yesən, sənə şirniyyat verərəm".

Aşağı prioritetli seçimin yüksək prioritetli seçimlə necə birləşdirildiyinə diqqət yetirin. Həyatda çoxumuz insanların əvvəl "şirniyyat"ı yeməsinə şərait yaradırıq, çünki onların ləyaqətli hərəkət edib bizə istədiyimizi verəcəyinə ümid bəsləyirik. Kaş həyat bu qədər sadə olaydı!

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏTLİ "ZAMAN"



Şərt mənasında işləndikdə "əgər" ilə eyni mənanı ehtiva edən daha bir bağlayıcı.
O da eyni gücə malikdir:

- "Bunu etdiyin zaman..."
- "İş tamamlanan zaman..."
- "Sən ittihamları dayandıran zaman..."

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI

ÜMUMİ MƏSLƏHƏT



Buradakı çalışmalara başlamamışdan əvvəl qətiyyətli olmaq yolunda irəliləyəməyinizə yardım edəcək bir neçə məsləhət:

1. Başqalarının təəccübü, hətta etirazı ilə qarşılaşmağa hazır olun
Hazırkı davranışınızı formalaşdırmaq üçün bir ömür sərf etmisiniz, ona görə də bir gecədə dəyişəcəyinizi gözləməyin. Həmçinin yadda saxlayın ki, sizə yaxın olanlar davranışınızın dəyişməsini gözləməyəcəklər. Qətiyyətsiz və ya aqressiv davranışınızı davam etdirməyinizdə maraqlı olan başqa şəxslər də ola bilər.

Yəni davranışınızı dəyişmək, eləcə də intizamlı olmaq qərarını qəbul etdikdə "köhnə siz"i tanıyan və onda maraqlı olan başqalarının təəccübü, hətta etirazı ilə qarşılaşmağa hazır olun.

2. "Çox yemək adamı az yeməkdən də qoyar!"
Qarşınıza ambisiyalı hədəflər qoymaq məqsədəuyğun deyil. Toxumu əkib onun yavaş-yavaş boy atıb ağaca çevrilməsinə imkan verin. Kiçik dəyişiklik addımları atın və onlar üzərində yüksəlin.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜMUMİ MƏSLƏHƏT

3. Uğursuzluqla qarşılaşmağı gözləyin və ondan yararlanın
Uğursuzluq dəyişikliyin bir hissəsidir. Yeni nəyisə sınadıqda, xüsusilə yeni davranış formalaşdırmaq istədikdə ilk dəfədən uğurlu olmaq ehtimalınız azdır. Düzgün yolu öyrənənə qədər səhv edəcəksiniz. Uğursuzluqla qarşılaşdıqda həm realist, həm də dözümlü olun. "Birinci dəfədən uğur qazanmadıqda daha çox çalışın".

Unutmayın, "uğur" hətta lüğətdə də "iş"dən sonra gəlir!

4. Kənaraçıxmalara imkan verin
Sıxılmış top içə doğru batır, lakin sonra əvvəlki formasına qayıdır. İnsan davranışı da belədir, o da öz köhnə, rahat formasına qayıdır. Ona görə də kənaraçıxmaları gözləyin, lakin təslim olmayın.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜMUMİ MƏSLƏHƏT



5. Vaxt tələb olunur

Davranış yavaş-yavaş dəyişir. Şok pəhrizlər və şok idman məşğələləri kimi, şok davranış dəyişiklikləri də nəticə vermir. Adi sürücülük bacarığı və onun neçə saat təlim, nə qədər məşq tələb etdiyi haqqında düşünün. Qətiyyətli olmaq da bir o qədər, hətta ondan da çox vaxt və zəhmət tələb edir.

Unutmayın

DÜŞÜNCƏLƏR
HƏRƏKƏTLƏRİ, hərəkətlər
VƏRDİŞLƏRİ, vərdişlər
XARAKTERİ, xarakter
ŞƏXSİYYƏTİ, şəxsiyyət isə
YENİ SİZİ yaradır

Siqaret çəkənlərin orqanizmi nikotini tərgitməmək üçün mübarizə apardığı kimi, sizin hazırkı zehniyyətiniz də dəyişikliklərə qarşı müqavimət göstərəcək. Yeni qətiyyətli "siz"in formalaşması üçün vaxt tələb olunacaq.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

ÜMUMİ MƏSLƏHƏT



6. "SMARTI" ("Specific", "Measurable", "Attainable", "Realistic", "Time-based", "Interesting") məqsədlər müəyyən edin

"S" - Konkret	-	nə istədiyinizi dəqiq müəyyən edin
"M" - Ölçülə bilən	-	uğur meyarı nə olacaq
"A" - Məqsədəuyğun	-	məqsədlərin sizin üçün məqsədəuyğunluğunu təmin edin
"R" - Real	-	məqsədlər həyata keçirilə bilməlidir
"T" - Müddətə əsaslanan	-	məqsədi nə vaxta qədər həyata keçirəcəksiniz
"I" - Maraqlı	-	məqsədləri özünüz üçün əyləncəli və maraqlı edin

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI

ÜMUMİ MƏSLƏHƏT



Məqsədlər reallığa çevirməyə hazırlaşdığınız xəyallardır. Onlar möcüzə deyil, belə ki, qollarını çırparaq uçan ilk insan olmayacaqsınız. Amerikada doğulmamısınızsa, Amerika prezidenti ola bilməzsiniz. 55 yaşınız varsa, Olimpiadada üzgüçülük yarışına iştirakçı qismində qatıla bilməyəcəksiniz. Lakin qətiyyətilliyə aşağıdakı üsullarla asanlıqla nail ola bilərsiniz:

- nə istədiyinizi bəyan edərək;
- sərhədlərinizi bəyan edərək;
- "yox" deyərək;
- ödədiyiniz vəsaitin qarşılığını alaraq;
- hörmət tələb edərək;
- fikrinizi dəyişərək;
- çıxış və ya təqdimat edərək.

İnsanların çoxu məqsədlərini kağıza köçürməyi faydalı hesab edir.

Məsləhət Qeyd jurnalı tutub fikirlərinizi, məqsədlərinizi, hədəflərinizi, öyrəndiyiniz məqamları yazın. Bu, nizam-intizam yaradır, fikirlərinizi toplamağa, konkret və məqsədyönlü olmağa kömək edir, həmçinin sizi keçmişə baxmağa və nəyə nail olduğunuzu görməyə həvəsləndirir.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI

QƏTİYYƏTLİLİK ÜÇÜN ƏSAS MƏQAMLAR



1. Genetika ədalətli deyil, belə ki, fiziki və ya zehni olaraq, yalnız əlinizdə olanlarla hərəkət edə bilərsiniz.
2. Heç kim bunu sizin əvəzinizə edə bilməz – məhz özünüz etməlisiniz.
3. Həyatınız və nə istədiyiniz haqqında özünüz qərar verməsəniz, sizin yerinizə başqası qərar verəcək.
4. Yeganə şansınız budur, başqası olmayacaq.
5. Nə qədər uzun müddət istifadəsiz qoysanız, o qədər tez itirəcəksiniz.

"İşiniz üzərində nə qədər çox çalışsanız, əlinizdə olanlar bir o qədər artar".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI

QƏTİYYƏTLİLİK ÜÇÜN ƏSAS MƏQAMLAR



6. Həyat öyrənməkdən ibarətdir. İnsan uğursuz olmur, sadəcə, uğursuz olmağı seçir.
7. Ata biləcəyiniz ən vacib addım seçməkdir, tuta biləcəyiniz ən yanlış iş seçiminizin ardınca getməməkdir.
8. Heç nə qarşılıqsız başa gəlmir, belə ki, yaxşı işlər vaxt tələb edir və az-az əldə edilir.
9. Özünüz üçün ən böyük töhfə, ən yaxşı resurs elə sizsiniz.
10. Etməli olduqlarınızı etmək üçün bilməyə ehtiyac duyduğunuz hər şeyi bilirsiniz.

"Uğursuzluq yıxılmaq deyil, yıxıldıqdan sonra ayağa qalxmaqdan imtina etməkdir".

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI

ÇALIŞMA №1

ŞƏXSİ QEYD

Jurnal tutun və aşağıdakıları qeyd edin:

- sizi ruhlandıran sitatlar;
- əsas hüquqlarınız;
- şəxsi məqsəd və ambisiyalarınızın siyahısı;
- xəyal və arzularınızın siyahısı;
- affirmasiyalarınız;
- nailiyyətlərinizin siyahısı:
  - şəxsi;
  - ailəvi;
  - iş;
  - icma;
- indi edə bilsəniz də, bir il əvvəl edə bilmədiklərinizin siyahısı;
- şəxsi nailiyyətlərinizin ən yaxşılarından ibarət siyahı.

QEYDLƏRİNİZİ OXUYUN VƏ MÜNTƏZƏM OLARAQ YENİLƏYİN.



Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №2

QƏHRƏMANLAR

Valeh olduğunuz insanların – qəhrəmanlarınızın bioqrafiyasını oxuyun.

Onlarla bənzərliklәriniz hansı zəmindədir?

- Keçmiş.
- Şəxsiyyət.
- Baxışlar.
- Dəyərlər.

Öz mütaliəniz əsasında onların dəyərlərinin siyahısını tərtib edin və onların arasından hansılarına artıq malik olduğunuzu, hansıları mənimsəmək istədiyinizi götür-qoy edin.

Sizcə, onların şəxsi affirmasiyaları nə ola bilərdi? Siyahı tərtib edin və hansı affirmasiyaları özününküləşdirə biləcəyinizi müəyyənləşdirin.

Çətin vəziyyətlə qarşılaşdıqda qəhrəmanınızın sizin yerinizdə necə hərəkət edə biləcəyini düşünün və müvafiq addım atın.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №3

SSENARİLƏR

Unutmayın ki, gördüyünüz hər yaxşı film və ya tamaşa səhnə arxasındakı uzun-uzadı məşqlərə əsaslanır. Bəzən filmdə iki dəqiqə çəkən səhnəni uğurla ərsəyə gətirmək üçün günlər tələb olunur. Yeni qətiyyətli kimliyinizdə özünüzə münasibətdə bu üsulu tətbiq edin.

1. Vəziyyətdən nə əldə etmək istədiyiniz haqda düşünün.
2. Deməyə hazırlaşdıqlarınızı ssenariləşdirin.
3. Ssenarinizi öyrənin.
4. Ssenarinizi ucadan məşq edin.
5. Ssenarinizi müvafiq bədən dili ilə məşq edin.
6. Bu davranışdan istifadə üçün ən yaxşı vaxt, yer və şəxsi qərarlaşdırın.
7. EDİN.
8. Cəhd etdiyinizə görə özünüzü mükafatlandırın, inkişaf etmək üçün təcrübələrinizdən öyrənin.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №4

YASTIQLA SÖHBƏT

Bu çalışma 3 nömrəli çalışmaya bənzəyir və məşq etməyinizə köməklik göstərir. Sizin üçün hədsiz emosional yükü olan keçmiş söhbətləri "bitirmək" də faydalı ola bilər. Yastığı insan kimi təsəvvür edərək həmin səhnəni zehninizdə yenidən canlandırın, o zaman hiss etdiyiniz hissləri bərpa edin və buna hazır olduğunuz an yastıqla danışın. Növbəti dəfə həmin şəxslə məntiqlə və məyus olmadan danışa bilmək üçün emosiyaları arındırmaq faydalıdır.

Həmçinin istifadə etməyə qərar verdiyiniz söz, mövzu və yanaşmaların variasiyalarını sınaya, real vəziyyətə daha hazırlıqlı olmaq üçün "Bəs birdən?" cümlələrindən istifadə edə bilərsiniz.

Unutmayın ki, nə qədər məşq etsəniz də, real vəziyyətlərdə gözlənilməz variasiyalar hər zaman baş verəcək, bununla belə, məşq sessiyaları sizi daha hazırlıqlı hala gətirəcək. Boksçular iplə atlanır, ağır çəkmələri geyinib uzun müddət qaçırlar, rinqdə döyüş zamanı bunların heç birini görməsəniz də, bu cür məşqlər onların döyüş hazırlığını artırır. Demək istədiklərinizi yazmaq və məşq etmək sizə qətiyyətli olmaqda yardım edəcək.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №5

KİÇİK HİSSƏLƏRƏ BÖLÜN

Bu, 2-ci məsləhətə aiddir. Müəyyən şəxslə ünsiyyətdə xüsusi çətinlik çəkirsinizsə, tam qətiyyətli davranışa keçmək məqsədəuyğun olmaya bilər. Bunun sizə hədsiz ağır gəlmək ehtimalı var. İdman dili ilə desək, bu, məşq və ya təlim keçmədən marafonda qaçmağa cəhd etmək kimidir. Nəinki uğursuzluğa düçar olacaq, həm də son dərəcə ağrılı bir təcrübə yaşayacaqsınız.

Məsələn, iş yerində sizi qorxudan rəhbərinizə qarşı qətiyyətli olmağa hazırlaşırsınızsa, gücünüzü yavaş-yavaş formalaşdırmaq üçün davranışınızı kiçik hissələrə bölün.

1. Onun olduğu yerlərdə mümkün qədər tez-tez görünün. Bu zaman nəsə deməyə və ya hər zamankından fərqli davranmağa ehtiyac yoxdur.

Sonra: bax: növbəti səhifə

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №5

KİÇİK HİSSƏLƏRƏ BÖLÜN

2. Göz təması, bədən istiqaməti və məkandan istifadə vasitəsilə qətiyyətli bədən dilini məşq edin.
   Yenə də heç nə demək məcburiyyətində deyilsiniz. *Sonra hazır olduqda isə*:
3. Həmsöhbətiniz danışdıqca, müvafiq hallarda, onun söylədiklərini icmal cümlələr şəklində təkrar edin, məsələn: "Deməli, nəzərdə tutduğunuz budur:... Elədirmi?" *Sonra hazır olduqda isə*:
4. Əvvəldə təqdim olunan etiraz üsulundan istifadə edin (bax: səh. 76 və sonrakı səhifələr).

Gərək ki, çətin hesab etdiyiniz insanlar daha çox aqressivdirlər, nəinki qətiyyətli. Odur ki, yeni davranışınız onları çaşbaş qoyacaq. İlk başda aqressiv cavab alacağınızı gözləyin və vəziyyətin öhdəsindən qətiyyətlə gəlin.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №6

İLTİFAT ETMƏK

- Beş dost və ya iş yoldaşınızdan ibarət siyahı tərtib edin; hər birinin ürəyinizə yatan üç və ya dörd xüsusiyyəti haqqında düşünün və bu davranış və ya keyfiyyətləri nümayiş etdirdikləri konkret vəziyyətləri yadınıza salın.
- Növbəti dəfə həmin davranışı nümayiş etdirdikləri halda, onlara nə dəyəcəyinizi düşünün; "Mən" cümlələrindən istifadə edin ("Filan şeyi çox yaxşı bacarırsan" əvəzinə, "Mən düşünürəm/hiss edirəm/istəyirəm biləsən ki..."), konkret olun, tərifinizdə sözügedən davranışı qeyd edin.
- Necə cavab verdiklərinə və sizinlə ünsiyyət zamanı həmin davranışı daha çox artırıb-artırmadıqlarına diqqət yetirin.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №6

İLTİFAT ETMƏK

- Bir həftə ərzində işlərinə, davranışlarına və ya sizə göstərdikləri dəstəyə görə, azı, üç nəfərə iltifat etməyi qarşınıza məqsəd qoyun; faktiki olaraq, iltifat etdiyinizi özünüzə xatırlatmaq üçün konkret "tərif"ləri gündəliyinizdə qeyd edin. Çünki bu, asan deyil!
- Həyat yoldaşınız, sevgiliniz və ya övladınızla bağlı sevdiyiniz konkret cəhətlərdən ibarət siyahı tərtib edin. İşləmədiklərini bidiyiniz bir gün seçin, sonra birlikdə əyləşib konkret olaraq hansı xüsusiyyətlərini bəyəndiyinizi deyin; mükafat olaraq, onlara istədiklərini edə biləcəkləri, nazlarını çəkəcəyiniz "mənimlə birlikdə bir gün"ü bağışlayın. Qadınlar Gününü, Ordu Gününü və ya doğum gününü gözləmək nəyə lazımdır ki? Bunu elə indi edin!

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №7

MENTOR TAPIN

Sizi yaxşı tanıyan, fikirlərinə hörmət etdiyiniz bir şəxsi seçin. Ona şəxsi qətiyyətlilik proqramına başladığınızı və fikirlərini yüksək qiymətləndirdiyiniz biri olaraq, ondan arabir mentor yardımı almaq istədiyinizi bildirin.

Onunla aşağıdakıları paylaşın, qiymətləndirin və müzakirə edin:

- məqsəd və hədəflərinizi;
- ssenarilərinizi;
- uğur və uğursuzluqlarınızı;
- nəyi çətin hesab etdiyinizi;
- nəyi asan hesab etdiyinizi.

Hər görüşün sonunda məqsədlərə və növbəti addımda nə etməyə hazırlaşdığınıza dair razılığa gəlin.

Məsləhət: Məşq etmək, uğursuzluğa düçar olmaq, öyrənmək və yenidən cəhd etmək məqsədilə yetərli vaxt ayırmaq üçün görüşlərinizi altı-səkkiz həftə fasilə ilə planlaşdırın. İrəliləyişinizə dair qeydlər aparın.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №8

RƏY VƏ TƏNQİD

- Davranışlarınızı yaxşı bilən, fikirlərinə hörmət etdiyiniz bir nəfəri seçin. Ona şəxsi qətiyyətlilik proqramına başladığınızı və fikirlərini yüksək qiymətləndirdiyiniz biri olaraq, onun rəy və tənqidlərini eşitməkdən məmnun olacağınızı bildirin.
- Hər ikiniz üçün münasib vaxt, eləcə də gizlilik, məxfilik və rahatlıq şərtlərinə cavab verəcək yer barədə razılığa gəlin.
- Görüşdən bir neçə gün əvvəl ona növbəti səhifələrdəki siyahını göndərib davranışlarınızdan mümkün qədər faktiki nümunə gətirməklə konkret rəyləri təqdim etməsini istəyin.
- Məxfilik protokollarını razılaşdırın.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №8

RƏY VƏ TƏNQİD

Siyahı

1. Məndə cəlbedici olan nədir və bunun səbəbi?
2. Məndə cəlbedici olmayan nədir və bunun səbəbi?
3. Geyimim və imicim haqqında nə düşünürsünüz?
4. Hansı hallarda bacarıqlarımdan tam yararlanmışam və təkmilləşmək imkanım nədədir?
5. Hansı şəxsi vərdişlərimi qıcıqlandırıcı hesab edirsiniz və bunun səbəbi nədir?
6. Sizcə, nə dərəcədə özünəinamlıyam və bunun səbəbi nədir?
7. Sizcə, nə dərəcədə qətiyyətliyəm və bunun səbəbi nədir?
8. İnsanlararası bacarıqlarım haqqında nə düşünürsünüz?
9. İnsanlarla necə daha yaxşı yola gedə bilərəm?
10. Nə dərəcədə axıcı nitqə malikəm?

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №8

RƏY VƏ TƏNQİD

11. Emosiyalarımı necə büruzə verirəm?
12. Məni təsvir etmək üçün hansı üç sifəti seçərdiniz və bunun səbəbi nədir?
13. Sosial bacarıqlarımı inkişaf etdirmək üçün nə etməliyəm?
14. Sizcə, necə partnyor, valideyn, dost, əməkdaş olmuşam və təkmilləşmək üçün nə edə bilərəm?
15. Sizinlə əlaqələrimi inkişaf etdirmək üçün nə edə bilərəm?

Bu məlumatın dəyəri sizin üçün böyük olacaq; onu qəbul edin, dostunuz və ya özünüz qarşısında bəraət qazanmağa çalışmayın.

- Bu kitabın əvvəlində yer almış tənqidi yoxlama siyahısı vasitəsilə bu məlumatlar üzərində işləyin (bax: səh. 66–67). Düşünün və bu məlumatın hansı aspekti üzərində çalışmaq istədiyinizi seçin.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

QƏTİYYƏT ÇALIŞMALARI



ÇALIŞMA №9

ÖZÜNƏHÖRMƏT ÜÇÜN YARDIMÇI ÜSULLAR

Qətiyyətliliyin çox hissəsi özünəhörmət və özümüzə baxışımızla əlaqəlidir. Öz qayğınıza qalmaqla psixoloji özünəhörmət hissinizi əhəmiyyətli dərəcədə artıra bilərsiniz. Artıq bildiyiniz baza qaydalara burada xatırlatma və hərəkətə təşviq məqsədilə yer verilir.

1. Bədəninizin forma və strukturunu nəzərə almaqla ideal çəkinizə çatın.
2. Müntəzəm şəkildə idman edin və fiziki cəhətdən formada olun.
3. Bədəniniz yediklərinizdən ibarətdir, ona görə də şüurlu qidalanın.
4. Hər həftə özünüz üçün "mən" vaxtı planlaşdırın.
5. Televizoru sizi fiziki, sosial, zehni və ya emosional cəhətdən inkişaf etdirəcək bir marağınızla əvəzləyin.
6. Ailənizlə, sizin üçün emosional dəyəri olan insanlarla keyfiyyətli vaxt keçirməyi planlaşdırın.
7. Mümkün olduqca yeni dostlar qazanın.
8. Nailiyyətlərinizi müntəzəm olaraq götür-qoy edin.
9. Uğurlarınıza görə özünüzü mükafatlandırın – kiçik işlərə görə kiçik mükafatlar, böyük nailiyyətlərə görə böyük mükafatlar.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



ÇALIŞMA №10

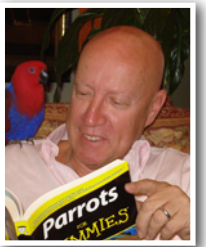
İSTƏNİLƏN VAXT, İSTƏNİLƏN YERDƏ!

Qətiyyət istənilən vaxt, istənilən yerdə məşq edilə bilər. Bəzi ideyalar:

1. Həftədə bir dəfə işə gedən yolda insanlarla göz-gözə gəlməyə və bunu ta o vaxta qədər saxlayın ki:
   (a) onlar gözlərini qaçırsın;
   (b) özünüz gülümsəyib "Sabahınız xeyir" deyəsiniz.
2. Bazara gedin və aşağıdakı yollarla qiymət saldırmağa çalışın:
   (a) təklif verməklə;
   (b) daha ucuza satmasını xahiş etməklə.
3. Ailəniz, dostlarınız və iş yoldaşlarınızla ünsiyyətdə qətiyyətli dildən istifadə edin, nəticələri izləyin, təcrübələrinizdən öyrənin.

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd

Müəllif haqqında



Maks A.Eggert (BSc[1], MA[2], FCIPD[3], CFAHRI[4], ABPS[5] MAPS[6])
Maks insanlara maksimum potensiallarına nail olmaqda yardım etməkdə ixtisaslaşmış menecment psixologiyası üzrə mütəxəssis və anqlikan keşişidir. O, iri beynəlxalq şirkətlər tərəfindən kouç, mentor və strateq kimi işə cəlb olunur, Avstraliya və Avropada TV, radio və mətbuata tez-tez müsahibələr verir. Maks psixologiya, istehsalat münasibətləri və teologiya sahələrində elmi dərəcələrə malikdir. Onun 18 kitabı 15 dildə nəşr olunub, onlardan biri qəlibləşmiş kitabdır, ikisi isə 10 ən yaxşı biznes kitabı arasında tez-tez yer alır. Onun bəzi əsərləri London, Sidney, Harvard, Vestminster və Sasseks Universitetlərində oxunmaq üçün tövsiyə edilir.

Əlaqə:
Transcareer Pty Ltd Level 31, 88 Phillip Street
Sydney, NSW 2000, AUSTRALIA
Tel: +61 2 8211 0500 Faks: +61 28211 0555: 040 360 2286
E-poçt: max@transcareer.com.au

"Maks insan davranışlarının mürəkkəbliklərini anlaşılan formaya salmaq və biznesə uyğunlaşdırmaq istedadı ilə seçilən beynəlxalq idarəetmə psixoloqudur".
"Financial Times", London

1 Bakalavr dərəcəsi ("Bachelor of Sciences")
2 Magistr dərəcəsi ("Master of Arts")
3 Kadrların Peşəkar Hazırlığı və İnkişafı İnstitutunun həqiqi üzvü ("Chartered Fellow of the Institute of Personnel and Development")
4 Avstraliya İnsan Resurlsları İnstitutunun həqiqi üzvü ("Chartered Fellow of the Australian HR Institute")
5 Amerika Həkim İxtisasları Şurası ("American Board of Physician Specialties")
6 İlahiyyat araşdırmaları üzrə elmi dərəcə ("Master of Arts in Pastoral Studies")

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd



Maks Eggertin bu seriyadan olan başqa kitabları

Copyright protected – Management Pocketbooks Ltd