



# UZMAN ÖĞRETMENLİK VE BAŞÖĞRETMENLİK MESLEKİ GELİŞİM PROGRAMI



## ZOR KİŞİLİKLERLE İLETİŞİM- (Konu Özeti-9. Bölüm: 14-15)

### Zor Kişiliklerle İletişim

#### Zor İnsanın Tanımı ve Davranışları

👉 Aynı ortamda bulunduğunda kişide öfke, huzursuzluk, korku, endişe, sıkıntı gibi duygular yaşatan; dinleme, anlama, anlaşma ve uzlaşma konusunda bilgi ve beceri eksikliğinden kaynaklanan sıkıntıların ortaya çıkmasına sebep olan insanlardır. (Şeytan görsün yüzünü, dediğimiz kişiler oluyor sanırım. byhy 🙏)

👉 Hem kendileri hem de yakın çevresi için yaşama sevinci ve yaşam enerjisini azaltan, bireysel ve kurumsal verimliliğe, motivasyona zarar veren etkilerinden dolayı son yıllarda inceleme konusu hâline gelmiştir.

👉 Kişinin zor insan olup olmadığına karar vermek için bir davranışın kişilik özelliği ile ilişkilendirilmesi için devamlılığı ve farklı ortamlarda aynı anlayış ve davranış kalıplarının gözleniyor olması önemli bir kriterdir.

👉 Sıklıkla ve aşağı yukarı her ortamda zor iletişim kurulabilen, dostane tavırdan uzak, anlayışsız, dinleme ve empati becerisi sınırlı, “öteki”ne karşı ön yargılara sahip bir tutum sergiliyorsa zor insan olma ihtimali güçlüdür.

👉 Bir insanın gözlenebilir “anlama ve anlaşılma çabası” onun zor insan olup olmadığının önemli bir göstergesidir.

👉 Temelinde de “dinleme becerisi” yer alır. Diğer bir ifade ile “dinleme becerisi”ne bakılarak bir kişi hakkında önemli ip uçları elde edilebilir.

#### Zor Kişilik Nasıl Ortaya Çıkar ve Gelişir

👉 İletişim; kaynaktan, alıcıya bir kanal kullanılarak mesajın iletilmesi ve alıcıdan da kaynağa geri bildirim verilmesi şeklinde işleyen iki yönlü bir süreçtir.

👉 Doğduğumuz andan itibaren diyalog içinde olduğumuz insanlardan en iyi geri bildirim almak için nasıl davranmamız gerektiğini öğreniriz.

👉 Gelişim psikologları kişiliğimizin temel öğelerinin çok küçük yaşlarda oluştuğunu söylemektedir.

👉 Başta anne ve babamız olmak üzere model aldığımız kişilerden gördüğümüz karşılık (tutum ve tavırlar) zaman içinde kendi davranış kalıplarımıza, tutum ve değer yargılarımıza dönüşür.

👉 İnsanın çocukluğunda özellikle ebeveynleri ile oluşturdukları iletişim tarzı ileri yaşlarda başka insanlarla iletişim kurarken aynı şekilde kullanılır.

👉 Tüm insan davranışları varlığını sürdürmeye, kişilik bütünlüğünü korumaya dönüktür. Bazı insanlar bunu sağlamak için sağlıklı tutumlar edinirken bazıları defans mekanizmalarını abartılı kullanarak sağlıklı ya da patolojik tutum ve davranışlara başvurur.



## ZOR KİŞİLİKLERLE İLETİŞİM-2 (Konu Özeti-9. Bölüm: 14-15)

- 👉 Genelde, zor insanlar kötü niyetli değildir.
- 👉 Hayatlarını kendilerini korumak üzere kurmaya çalışırlar çünkü “Dünya adaletsizdir ve onlar kurbandır!”.
- 👉 Zihinlerinde bir karmaşa vardır, bu da onları hayatta gerçekten yapmak istediklerinden alıkoyar.
- 👉 Dünya görüşlerini destekleyecek sürekli bir kanıt arayışı içindedirler.

### Zor İnsan Tanımına Giren Kişilerin Kategorileri

- 👉 Kurumsal yapı içinde değerlendirildiklerinde üç grup insan;

- 1. İnaktif:** 👉 En belirleyici özelliği aşırı uyum davranışı sergileme,  
👉 “Evet efendim!” olarak da isimlendirilen davranış/iletişim,  
👉 Kendi görüş ve düşüncelerini ortaya koyamazlar,  
👉 Otorite olarak gördüklerine sorgusuz katılırlar,  
👉 “Yatan mutlular” olarak da tanımlanırlar.
- 2. Reaktif:** 👉 En önemli özelliği hemen her görüş, düşünce veya öneriye spontane karşı çıkmaları, muhalefet etmeleridir,  
👉 Bir öneri veya karşı görüş bildirmezler,  
👉 “Karşı çıkmak için karşı çıkma” bir yaşam biçimidir,  
👉 İçinde buldukları kurum için bir artı değer yaratamazlar.
- 3. Proaktif:** 👉 En sağlıklı davranış ve sorun çözme yöntemine sahiptir,  
👉 Hem sorgular hem çözüm önerir,  
👉 Yapıcı, uzlaşmacı ve amaca yöneliktir.

- 👉 İnsanların “sorunlar karşısındaki duruşu” bakımından üç grup kişilik;

- 1. Sağlıklı insan:** 👉 Sorunların farkındadır.  
👉 Sorunu çözmek için gözlenebilir çabalar sergiler.  
👉 Bu çabaları amaca yönelik, uzlaşmacı ve yapıcıdır.  
👉 En bilinen ifade ile amacı “Üzüm yemektir.”
- 2. Normal insan:** 👉 Sorunların farkındadır.  
👉 Ancak o sorunları çözmek için bir çaba harcamaz.  
👉 “Benim adım hıdır, bildiğim budur.”  
👉 “Böyle gelmiş, böyle gider.”



# UZMAN ÖĞRETMENLİK VE BAŞÖĞRETMENLİK MESLEKİ GELİŞİM PROGRAMI



## ZOR KİŞİLİKLERLE İLETİŞİM-3 (Konu Özeti-9. Bölüm: 14-15)

3. Sağlıksız insan: İki defans mekanizmasını sıklıkla kullanırlar,  
 Bunlar “neden bulma” ve “yansıtma”dır.  
 En önemli eksikliği “Ben sorumluyum.” diyememeleri,

Zor kişilikler, yaşam enerjilerini nasıl harcadıklarına bakılarak da tanınabilir ve gruplandırılabilirler.

**Yaşam enerjisi**; her türlü etkinlik, sorun çözme, üretkenlik ve mutluluğumuz üzerinde etkili olan içsel bir güç olarak tanımlanabilir.

Genellikle üç ayrı enerji kaynağının birleşiminden ortaya çıkar;

Fiziksel enerji; beden sağlığımız, beslenmemiz, uyku düzenimiz vb.

Zihinsel enerji; düşünme, okuma, problem çözme vb.

Duygusal enerji; kendimize kendimizin biçtiği değer.

Bu üç enerji birbiri ile de etkileşim hâlinindedir.

Mutsuz ve verimsiz insanın düşünce ve davranış tarzları;

1. Genellikle geçmiş ve gelecekte yaşarlar, “şimdi ve burada”yı iskarlarlar.
2. Mazeret üretmekte, suçlu bulmakta ustalaşmışlardır.
3. “Kurban rolü”nü sıklıkla oynarlar.
4. Negatif seçicidirler. Yaşam alanlarında mevcut olan ya da sahip oldukları “iyi” ve “olumlu” şeyleri görmezler.
5. Beyinlerini âdeta “kuruntu üretim fabrikası” gibi kullanırlar.
6. Bazıları ise herkesi memnun etme çabasını o derece abartırlar ki kendi duygu, düşünce ve ihtiyaçlarını neredeyse hiç önemsemmezler.
7. Her şeyi kontrol etme çabası içinde olmak da yaşam enerjisini ziyan etmenin bir başka yoludur.

Eski bir yazıttan;

*“Tanrım; bana değiştirebileceklerimi değiştirebilmem için güç, değiştiremeyeceklerime katlanmam için sabır; ikisini birbirinden ayırt edebilmem için akıl ver.”*

*Yazıttan alıntı belki sınavda çıkmayacak ama güzel sözmüş. Onun için ekledim.*

*Konu başlığı olduğu için yeni sayfadan devam edelim.*

*byhy*





## ZOR KİŞİLİKLERLE İLETİŞİM-4 (Konu Özeti-9. Bölüm: 14-15)

### Zor İnsanlarla Birlikte Yaşamak ve Çalışmak Konusunda Yöntem ve Öneriler

👉 Zor kişiliklerle yaşarken yapılması önerilenler, edilgen bir şekilde onlara boyun eğme ve davranışlarını onaylamayı değil, etkin bir şekilde onlardan kendimizi korumayı içerir.

👉 Her türlü insan karşısında "model davranış sergilemek" yapılabilecek en doğru davranıştır.

👉 Bir insanın geliştirebileceği en değerli beceri "iletişim becerisi"dir. Bir insanın yaşam doyumu, mutluluğu ve verimliliği iletişim becerisi ile doğru orantılıdır. Zor insanlarla birlikte yaşamak ve çalışmak konusunda da en temel öneri budur.

Zor kişilikler karşısında sergilenmesi gereken iletişim becerisi;

👉 Verilmesi gereken mesaj;

👉 Dolaysız,

👉 Hemen,

👉 Açık bir şekilde,

👉 Dürüstlikle,

👉 Karşıdakini incitmeden iletilmelidir.

👉 Zor insanlarla iletişimi büyük ölçüde imkânsız kılan veya sorunu daha da ağırlaştırılan tutumlar ise şöyle özetlenebilir:

👉 Aynen karşılık verme,

👉 Problemi ele almak yerine savunmaya geçme,

👉 Söylenenlerin ne anlama geldiğini dikkate almama,

👉 Ürkme ve şaşırma,

👉 Tepkisiz kalma (öfkeden dili tutulma),

👉 O anda bir şey düşünememe.

Reaktif (sadece eleştiren ve saldırgan) kişilik üzerinden bir örnek;

👉 Kendilerini enerji küpü sanırlar. Ne var ki bu enerji yapıcı değil, yıkıcıdır.

👉 Kendilerini güçlü gösterme ihtiyacı duyarlar.

👉 Bir tür suçluluk duyarlar. Çünkü başkalarından onların zayıflıklarının her an farkına varacakları endişesi taşırlar.

👉 Yalnızlık çekerler. Saldırgan tavırları nedeniyle insanlar onlardan uzak durur.

👉 Tehdit altında olduklarını düşünürler.

👉 Sıkıntıdan bunalırlar.

(Çok yüklenmişsiniz be. Bence o kadar da değillerdir. byhy 🤖)



# UZMAN ÖĞRETMENLİK VE BAŞÖĞRETMENLİK MESLEKİ GELİŞİM PROGRAMI



## ZOR KİŞİLİKLERLE İLETİŞİM-5 (Konu Özeti-9. Bölüm: 14-15)

**Kötümser** (negatif seçici) zor kişilik üzerinden bir örnek;

☞ Kendilerini gelecek başarısızlıklara karşı korumaya çalışır.

☞ Nadiren bir işi tamamlamak için öneri getirirler.

☞ Sizin getirdiğiniz önerilere de hep olumsuz yaklaşırlar.

☞ Temel psikolojik ihtiyaçları güvenliktir.

☞ Kendilerinin ortaya koyacakları olası bir başarı bile onları korkutur.

☞ Bu iki örnekten yola çıkararak;

☞ İnsanı zor kişi yapan korkudur.

☞ Çözümü insanların özellikle psikolojik olarak güven içinde olduklarını deneyimlemeleri ve bunu uzun bir süre içinde test ederek ikna olmalarını.

☞ En önemli tavsiyelerden biri de her türlü olumsuzluk ya da kışkırtma karşısında bile soğukkanlılığını (sakinliğini) koruyabilmektir.

Kafamızın içinde bir trafik lambası olduğunu düşünerek kışkırtma ve olumsuzluklar karşısında;

☞ “**kırmızı** ışığı” yakarak durmak,

☞ “**sarı** ışığı” yakarak düşünmek ve seçenekleri görüp değerlendirmek,

☞ “**yeşil** ışığı” yakarak tepki göstermek hem kendimiz hem de karşımızdaki zor kişilik için en sağlıklı yoldur.

☞ Tüm bu önerilerin işe yaramayacağını düşünüyorsanız son olarak şunu tavsiye ediyorum: Zor insanla aranızda mesafe koymayı öğrenin.

☞ Zor kişiliklerle araya mesafe koymada uygulayabileceğiniz yöntemler;

**Kırık plak:** Dikkatle düşünüp kendinize bir “**kırık plak**” cümlesi hazırlayın. Zor kişinize kendisini duyduğunuzu belirtip bu kırık plak cümlesini üst üste tekrarlayın.

**Örneğin:** “Söylediklerini duydum ve bugün konuşacak durumda değilim.”

**Konunun içeriğini bırakıp ilişkiyi tanımlama:** Zor kişiniz alışılmış davranışları sergilemeye başladığında söylediklerine aldırmayıp yaptığına işaret etmek.

**Örneğin:** “Konuşmayı bu şekilde sürdürürsek nereye gideceğimize karar veremeyeceğiz.”

**Ortam değişinceye kadar konuşmaya ara verme:** Karşıdaki kişinin öfkesinin, dırdırının ya da suskunluğunun nedenini tümüyle göz ardı edip konuşmayı ertelemek.

**Örneğin:** “Gördüğüm kadarıyla şu anda çok öfkelisin. En iyisi bu konuyu öğleden sonra ele alalım.”

**Kendinden emin erteleme:** Zor kişinize göstereceğiniz tepkiyi sizin daha sakin ve kafanızın daha duru olduğu bir zamana bırakmak. Örneğin: “Şu anda bu konuyu konuşmaya hazır değilim.”



# UZMAN ÖĞRETMENLİK VE BAŞÖĞRETMENLİK MESLEKİ GELİŞİM PROGRAMI



## ZOR KİŞİLİKLERLE İLETİŞİM-6 (Konu Özeti-9. Bölüm: 14-15)

**Sislendirme:** Karşınızdaki kişinin isteğini ve görüşlerini kendi sözlerinizle kısaca özetlemek(böylece onu dinlediğinizi ve anladığınızı göstermiş olursunuz) ve kendi düşündüğünüz şekilde tutum almak.


**Örneğin:** “Bu konunun sizin için çok önemli olduğunu anlıyorum. Maalesef şimdi işe gitmek zorundayım.”

*(Emmoğlu yazdığınız yöntemleri normal insan kabul etmez. Kaldı ki zor insanlar kabul etsin. Neymiş ‘Maalesef şimdi gitmem lazım.’ diyecekmişiz. O da zaten ‘Tabi, ne zaman müsait olursan o zaman devam edebiliriz.’ der değil mi? Çok beklersiniz.*

*‘Bir dakika arkadaş! Bu konu hallolmadan gidemezsin.’ derse ne diyeceğiz?*

*Buna bir çözüm yazmamışsınız. Onun da çözümünü ben söyleyeyim:*

*Arkana bakmadan var gücünle topukla. byhy 😊*

 Belli başlı zor kişilikler karşısında takınılması gereken tutum ve sergilenmesi gereken davranışlar;

**1. Saldırgan Kişilikler:** Biraz boşalmalarına izin verin. Kibar davranmaya kalkışmayın. Adlarıyla hitap etmek gibi bir yöntemle dikkatlerini çekin. Oturtmaya çalışın (Oturana kişi daha az saldırgan olur.). Göz teması kurun. Düşündüklerinizi etkili ve kendinizden emin bir biçimde ifade edin. Söylediklerini tartışmayın, sözlerini kesmeyin. Dostça davranmaya hazır olun.

**2. Sürekli Yakınanlar:** Kendinizi sorumluymuş gibi hissetseniz de sabrınız taşsa da dinleyin. Söylediklerini başka sözcüklerle ve kısa cümlelerle kendisine tekrarlayarak esas söylemek istediklerini saptamaya çalışın. Görüşlerini o an makul bulsanız bile, sakın söylediklerini onaylamayın ya da kendisinden özür dilemeyin. “Suçlama-savunma-karşı suçlama” kısır döngüsüne düşmeyin. Yorum yapmadan olguları belirtin. Özgül, açık uçlu sorularla kendisini sorunu çözmeye yönlendirin. Hiçbiri işe yaramazsa “Peki, sen ne öneriyorsun?” diye sorun.

**3. Suskun Tepkisizler:** Suskunluğun, tepkisizliğin ne anlama geldiğini yorumlamaya kalkışmayın. Suskunluğa konuşturmaya çalışın. Açık uçlu sorular sorun. Yanıtı sabırla bekleyin. Sessizliği kendi konuşmalarınızla doldurmaya çalışmayın. Olaylarla veya durumla ilgili kendi yorumunuzu yapın. Tekrar açık uçlu sorular sorun. Eğer suskununuz konuşmaya başlarsa yorum yapmadan dinlemeye gayret edin. Suskununuz tepkisiz kalmayı sürdürüyorsa görüşmeyi kesin ve tekrar görüşmek üzere bir zaman belirtin.

*(Ben olsam ne hâlin varsa gör, der çeker giderim. Eyvallahım olmaz daha da. byhy 🙏)*



# UZMAN ÖĞRETMENLİK VE BAŞÖĞRETMENLİK MESLEKİ GELİŞİM PROGRAMI



## ZOR KİŞİLİKLERLE İLETİŞİM-7 (Konu Özeti-9. Bölüm: 14-15)

4. **Kötümserler:** Kendinize ve ekibinizi koruyun; kötümserliklerini size de bulaştırabilirler. Geçmişte benzer durumların nasıl başarıyla aşıldığını iyimser ama gerçekçi bir dille anlatın. Değişik seçenekler üzerinde görüşüyorsanız ilk önce en kötü durumda ne olabilir, bunu siz gündeme getirin. Kötümserin söylediklerini gelecekte aşılması gerekebilecek sorunlar olarak görün. Ne yapacağınızı kaçamaklar yapmadan doğrudan ifade ederek kendi başınıza davranmaya da hazır olun. Her şeyi ince eleyip sık dokuyanlara bir kere de kendilerini hazır hissetmeden harekete geçmeyi önerin.

5. **Çokbilmişler:** Bu kişiler dayanılmaz bir mantık silsilesi ve bilgilerine olan güvenleriyle, sizi aptal, beceriksiz konumuna düşüren ve savunmaya zorlayan insanlardır. Bu kişilere iletişim kurmak için önceden düşüncelerinizi sıraya koymanız ve birlikte ele alacağınız konuyla ilgili hazırlıklar yapmanız gerekiyor. Söylediklerini kabul etmek istemiyorsanız en etkin yöntem soru tekniklerini kullanmaktır. Yapılacak işlerin gözden geçirilmesini sağlamak için ek bilgi vermesini sağlayacak sorulardan yararlanın. Çokbilmişlerin arasında uzman olmadıkları hâlde uzmanmış gibi konuşan, yarı-bilgili hâllerinin kısmen farkında olan ve aldıkları yarım yamalak bilgileri aceleyle olayın bütünüymüş gibi sunanlar da vardır. Bunlar karşısında da doğru olguları sanki başka bir seçenekmiş gibi mümkün olduğu kadar tasvir edin.



Arkadaşlar.

Böylelikle ilk 9 bölümü hedeflediğimiz tarihten bir hafta önce bitirmiş olduk. Bundan sonraki süreçte yapacağımız çalışmalarını da incelemenizi tavsiye ederim.

Hepimize kolay gelsin. Birlikte başaracağız.

byhy





Kıymetli meslektaşlarımız,

Eğitim öğretim yılı içinde olduğu gibi Uzman Öğretmenlik ve Başöğretmenlik Mesleki Gelişim Çalışmalarında da yanınızdayız.

Bu süreçte yapacağımız paylaşımlardan daha hızlı haberdar olmak için aşağıdaki kanallardan bizleri takip edebilirsiniz.

Sınava katılacak olan tüm meslektaşlarımıza başarılar dileriz.



 **Meb Ders** .Com Ailesi

Ulaşmak istediğiniz kutucuğa tıklayınız.



Telegram Kanalı



Telegram Kanalı



Facebook Grubu



Facebook Grubu





# EMEK HIRSIZLARINA UYARI



Birkaç dakika içinde indirerek kullanmış olduğunuz çalışmalar için saatlerimizi veriyoruz. Yeri geliyor ailemize, arkadaşlarımıza ayıracağımız vakti bu çalışmalara ayırıyoruz.

Çalışmalarımızı paydaşlarımızın kişisel olarak kullanmaları için hazırlıyoruz. Farklı sitelerde paylaşılmasına müsaademiz olsa zaten biz paylaşırız değil mi? Maalesef saatler verip hazırladığımız çalışmalar üzerinde isim değişikliği yapılarak kısa süre içinde belirli sitelerde paylaşılıyor. Bu şekilde yapan kişiler paylaştığı çalışmayı hazırlamış olmuyor, **ÇALMIŞ** oluyor. Bu gözler; yaptığı hırsızlığı bilmeden altına teşekkür yazanlara "Rica ederim." yazanları da gördü, bırakın bir özrü, cevap vermeye tenezzül bile etmeyenleri de gördü. Üzülerek belirteyim ki bu kişiler bizim **MESLEKTAŞLARIMIZ**.

Korkarım ki bir gün azmimizi yitirirsek en büyük nedeni bu **EMEK HIRSIZLARI** olacak.

Bugüne kadar emek hırsızlarını defalarca uyardım. Ancak her gün bunlara bir yenisini ekleniyor. Artık paylaştıkları site üzerinden veya sosyal medyadan kendilerini uyardırmayacağım. Bu sayfayı her paylaşımına ekleyeceğim. **Aşağıdaki listede yer almak isteyen buyursun, çalsın...**

**NOT:** Bu sayfayı okuduğu halde anlamayana ücretsiz okuma anlama kursu verilir!

 **HASAN YILDIRIM** 

## EMEK HIRSIZLARI

Site	Kullanıcı Adı	Etkinlik	Açıklama