

# ÜST DÜZEY YÖNETİCİ ASİSTANLIĞI



# Yönetici Asistanı Kimdir?

- İşlerin akışını belirleyen yönlendiren
- Herhangi bir komuta maruz kalmadan görev ve sorumluluklarını yerine getiren,
- Diğer departmanlarda çalışanlarla işlerin işleyişiyle ilgili iletişimde bulunan
- Onlara da yön vererek işin verimliliğini ve kalitesini en üst düzeye çıkarabilen kişi
- Gerektiğinde yöneticisi adına belli konularda kararlar alabilen ve bu kararları, yöneticisi adına uygulayan kişi
- İşyerinde işleri düzene koyarak, planlama ve koordinasyonu sağlayarak bir yönetici gibi çalışır.
- Örgütsel ve yönetsel yaşamda yöneticinin en yakın danışmanı ve yardımcısı
- Yönetici ile işletmenin veya organizasyonun iletişimini ve koordinasyonu sağlayan kişi
- Yöneticinin toplantılarını, randevularını, etkinlik ve organizasyonları düzenleyerek onun daha düzenli şekilde çalışmasını sağlar.

# Yönetici Asistanı Kimdir?

- İşletmede veya kurumda profesyonel, duyarlı ve etkili bir deneyim sağlayan genel müdüre kapsamlı olarak destek sağlar.
- Gelişmiş takvim yönetimi sunar. Günlük işlerin sorunsuz yapılması için verilen yetki çerçevesinde genel müdüre gelmeden sorunların çözümünü sağlar. Gelen randevu istek ve taleplerini önceden değerlendirerek etkili bir randevu takvimi hazırlayarak yöneticisi olduğu genel müdüre sunumunu yapar.
- Yazışmaları yönetir, gelen aramaları yönlendirir. Gelen e-postalara yetkisi dahilinde cevap yazar.
- Telefon rehberini güncel tutar ve numaraları ve kişi kartlarının kaydını kullanmış olduğu bilgisayar sistemine kaydeder.
- Microsoft Outlook sistemini kullanarak mail trafiğini yönetir. Yazışmaları koordine eder.

- Gelen-giden evrak, e-mail takibinin yapılması, evrakların bilgisayar ortamında ve çıktı olarak dosyalanması, kartvizitlerin Outlook ortamında saklanması
- Ofislerinin düzeninin sağlanması
- Toplantılarını düzenli ve önem sırasına göre ayarlamak, duyurusunu yapmak
- Misafirleri ile ilgilenmek, ağırlama faaliyetlerini takip etmek
- Pasaport ve vize işlemlerini organize etmek
- Seyahat organizasyonlarını ve uçak veya araç kiralama organizasyonları
- Kampanya, promosyon vb. takip etmek
- “Kıymetli evrak” tanımlaması yapılmış evrakları özel olarak saklamak, yetkisiz kişilere vermemek veya göstermemek,
- Her türlü posta/kargo işlemlerinin yürütülmesinde İK Müdürü ve Muhasebe ile işbirliği yapmak
- Yönetim Kurulu Üyeleri ve bölüm yetkililerinin randevu ve görüşmelerini düzenlemek, ziyaretçi trafiğini ayarlamak, ziyaretçilere gerekli ikramları yapmak veya yaptırmak
- Bayramlarda ve özel günlerde grup içi, grup dışı kişi/firmalara ve resmi kuruluşlara kutlama, özel hallerde; başsağlığı, ölüm, kutlama vb.. mesajları çekmek veya ilan vermek, belirlenmiş kişi/yerlere hediye, eşantıyon veya çiçek göndermek
- Gazete, kitap, süreli yayınları temin etmek, iç dağıtımını yapmak, geri dönmesi gereken yayınları takip etmek
- İstenilen raporları, tabloları, prezantasyonları vb. bilgisayar aracılığı ile yazıp kayıtlı olarak tutmak
- Görev, yetki ve sorumlulukları içine girebilecek konularda ilgili amirlerin kendisine vereceği diğer görevleri yapmak

## Yönetici Asistanlığının Tarihçesi

- Eski Yunanlılarda ve Romalılarda devlet yöneticilerinin görevlendirdikleri yazmanlarla başlar
- Özellikle sanayi devrimiyle birlikte örgütlerin büyüklükleri, sayıları ve uzmanlaşmalarının artmasıyla ihtiyaç duyulmaya başlayan bir meslek
- Şirket içi ilişkilerin nitelik ve nicelik açısından artışı, işletmelerin sistemli bir yapıya sahip olmaları sonucunu doğurmuştur. Bu nedenle sanayileşme sürecinin, sekreterlik mesleği ve modern anlamda büro kavramının gelişmesi ile paralellik gösterir
- Sanayileşme öncesi dönemde sekreterlik hizmetleri sır saklama, bilgi kaydetme ve belgelendirme faaliyetlerinden ibarettir
- Sanayileşme öncesi dönemde sekreterlik hizmetlerini yürütenler yazman ve katip gibi adlarla anılmıştır.
- Sekreterlik mesleğinin gelişiminde önemli bir dönüm noktası; 1933 yılında Fransa' nın başkenti Paris' de bir demir çelik işletmesinin genel müdürünün sekreter istihdam etmesiyle büro içerisinde sekreter kavramı görülmeye başlanmıştır.
- Osmanlı İmparatorluğunda sır katipliği olarak nitelendirilen sekreterliğin, devlet yönetiminde etkin bir yeri olmuştur.
- Türkiye' de bugünkü anlamda sekreterlik hizmetleri; 1953 yılında Devlet Su İşleri Genel Müdürlüğü ile Karayolları Genel Müdürlüğünde uygulanmıştır.

# Yönetici asistanının özellikleri neler olmalıdır ?

- Planlama ve organizasyon yeteneği gelişmiş,
- İş takibi ve analiz yeteneği yüksek,
- Protokol ve insan ilişkilerinde başarılı,
- Diksiyonu düzgün yoğun çalışma temposunda sonuç odaklı ve dinamik çalışabilen
- Hızlı okuma ve yazma
- İletişim becerisi
- Seyahat organizasyonu yapma becerisi
- Yaptırım gücü ve iş organizasyonu becerisi
- Analitik düşünme becerisi

# Yönetici Asistanlığı Tarihçesi

- Önceden sekreterlik insanların yüzünde gülümseme uyandıran bir meslekti. Algılama bu yöndeydi, çünkü bu işin magazini de çok yapılıyordu ama sekreterin zamanla işlevi, görevi her şeyi değişti. Sekreter artık yöneticiyi yöneten kişi haline geldi. Sadece telefona bakmakla yetinmeyip, gerektiğinde toplantılara girdi, onunla birlikte tutanaklar, sunumlar, raporlar hazırladı, istatistikler yaptı; yöneticinin yapması gereken işlerin çoğunu kendi üstüne alarak onun yükünü hafifletti. Sekreterlikte böyle bir şey yoktu eskiden. Sekreterlikten yönetici asistanlığına geçilince sekreter kelimesinin yarattığı kötü düşünceler gitti, bu iş artık bir meslek haline geldi. Şimdi üniversite bitirmiş, master yapmış kişiler yönetici asistanı olarak çalışıyorlar." Bu sözler Çetin Emeç'in de sekreterliğini yapan Nebahat Ercan'a ait.
- Sekreterlik yıllarca küçümsenen bir meslek oldu fakat günümüzde sekreterler modern deyimiyle asistanlar, patronlarının bir adım arkasında, onların eli kolu, gözü kulağı gibi çalışan hatta onları üst düzey seviyelerde temsil eden çalışanlar. İshak Alaton'un 15 yıldır asistanlığını yapan Hülya Çınar, artık asistanların orta düzey bir yönetici pozisyonunda çalıştıklarını söylüyor: "Önceden bu meslek çok sevimli gözüküyordu, çünkü yeterli donanımına sahip insanlar yoktu, ama şimdi bir adım öne gidildi, orta düzey bir yöneticinin olması gereken bilgi ve donanımına sahibiz, artık bu meslek dışardan da çok daha saygın gözüküyor. Patronunuzla aynı adımları atabiliyorsunuz ve dışarıya da bu elektriği verebiliyorsunuz."
- [Video](#)
- [Video 2](#)



# YÖNETİCİLERİN BEKLENTİLERİ

- Sır saklayıcı olmak,
- Meslek sevgisiyle dolu olmak,
- Kişisel ve kurumsal temsilde etkili olmak,
- Kuruma sadakat duygusuyla bağlı olmak,
- Yönetim kadrosunun bir parçası olarak yöneticiye zaman kazandırmak

# Protokol Kuralları

- Resmi törenlerde mevki sıralaması, selamlaşma, öncelik hakkı gibi konularda uyulması gereken kuralların tümüdür.
- İnsanlar özel hayatlarında ne kadar samimi olurlarsa olsunlar, resmi ilişkilerinde daima protokol kurallarına uymak ve birbirlerine saygılı davranmak zorundadırlar.
- Yönetimde çalışanlar, ast üst ilişkileri, protokol ve nezaket kuralları dikkate alınarak değerlendirilirler. Oysa çok zaman astlar bu durumu bilmediklerinden zararlı çıkarlar. Bu nedenle yönetimde resmi ilişkilerde geçerli olan ve sıkça kullanılan protokol ve nezaket kurallarının bilinmesinde, başta yöneticiler olmak üzere, tüm çalışanların başarılı sayılmaları bakımından büyük yarar vardır.

# Protokol Kuralları

- Resmi ilişkilerde izlenecek yol, yöntem ve görgü kuralları
- Sözkonusu kuralları uyulması nezaket açısından gereklilik, protokol açısından ise zorunluluktur
- Protokolde önde gelme, sıralama düzeninde hiyerarşik olarak önde (üstte) yer alma hakkıdır.
- Bu hak, hukuksal ve yönetsel statüden doğar.
- Her ülkede, devlet ve kamu kurumlarının ve bu kurumları temsil eden kişilerin resmi unvan, rütbe ve statü sahibi şahsiyetlerin yer aldığı bir protokol listesi (sıradüzen) vardır.
- Söz konusu liste, anayasa ve yasalara, teamüllere (ulusal ve kurumsal geleneklere) göre belirlenir. Bu sıralama resmi toplantılarda, törenlerde, resmi kabullerde, davet ve ziyafetlerde titizlikle uygulanır. Protokol sıralaması hiyerarşik bir ast-üst sıralaması olmasa da ulusal ve/veya kurumsal bir “itibar sıralaması” olması nedeniyle önem taşır.

# Protokol Kuralları

- Kamusal alanda ve kamusal yaşamda bütün toplantılar, törenler, davet ve ziyafetler, ziyaret ve görüşmeler, kılık-kıyafetler, resmi yazışmalar, kurumsal ve kamusal tüm ilişkiler davranışsal olarak protokol kurallarına uygun yürütülür. Protokol ve sosyal davranış kurallarının amacı bireysel, kurumsal ve ulusal saygınlığı korumaktır.

# Protokol Kuralları

Protokol konuları;

- Öncelik-sonralık sıradüzeni,
- Makam odası düzeni
- Ve makamda davranış kurallarını,
- Toplantılar ve brifinglerin düzenleniş biçimini,
- Törenler ve törensel etkinliklerin düzenlenişini,
- Toplantı ve törenlerde konuşmaların şeklini,
- Ulusal ve kurumsal bayrakların kullanılış biçimi,
- Protokol yazılarını,
- Göreve başlama ve görevden ayrılmayı,
- Konukları ve üstleri karşılama,
- Ağırlama ve uğurlamayı,
- Davet ve ziyafetleri (resepsiyon, kokteyl ve resmi yemekler),
- Makamda, arabada, toplantıda, törende ve yemekte oturma düzenini,
- Kıyafet (giyim) , resmi ziyaretleri,
- Kamusal ve sosyal davranışlar olan hitap, selâm, takdim, tanışma, konuşma, telefonde konuşma konusunda yol gösterici bir işlev görür.

# Protokol Kuralları

- Protokolde kişi kendisini temsil etmez,
- Unvanını ve kurumunu temsil eder.
- Her yöneticinin temel görevi kurumunu en iyi biçimde temsil etmektir.
- Bir kişinin temsil niteliği; dış görünümü, giyimi, tutum ve davranışı, konuşması, protokol- saygı, görgü ve nezaket - kurallarına uyması ile ortaya çıkar.
- Kurum yönetiminde temsil hak ve yetkisine sahip olanlar; kurum amirleri, yönetici vekilleri, yönetici temsilcisi (yöneticinin görevlendirdiği kişi)'dir.
- Davet ve kabullerde, toplantılarda, görüşmelerde, ziyaretlerde, karşılama ve ağırlamada, kurumlararası imzalarda düzeş eşitliğı, denklik ve karşılıklılık esastır. Öndeşgelmede ünvan ve rütbe; önceşgelmede (eşit düzeşyde mevki ve makamda bulunma) kıdem esastır.

# Protokol Kuralları

- Protokolde kişisel ünvan, yaş ve cinsiyet ayrımı yoktur ve protokolsüz sıralama alfabetiktir.
- Kamusal yaşamda ulusal bayrak ve üst, kamusal ve sosyal yaşamda konuk,
- Sosyal yaşamda hanım daima önce gelir (sağda yer alır).
- Karşılama da üstler başta, uğurlamada ise sondadır.
- Törenlerde konuşma sırası asttan üste doğrudur. Açılış konuşmasını evsahibi, son konuşmayı onur konuğu yapar.

# Makamda Davranış

- Yöneticiye daima saygılı hitap
- Taşıdığı ünvana göre, “sayın müdürüm”, “sayın başkanım”, “sayın kaymakamım” ve “sayın valim” veya “efendim” diye hitap ederek söze başlanır
- Makama girerken ceketin düğmeleri kapalı olmalı
- Makama palto ve şapka ile girilmez
- Cep telefonunu varsa ya dışarıda bırakılmalı ya da kapatılmalı (sesizde de olabilir)
- “Buyurun oturun” denmeden oturulmamalı
- Oturmak gerekiyorsa “müsadenizle efendim” denmeli
- Amir veya üstlerin karşısında bacak bacak üstüne atılmaz.
- Konuşmalarda daima nazik ve saygılı ifadeler kullanılmalı
- Konuşurken ve dinlerken yüzüne bakılmalı
- Yönetici “Hoş geldiniz” veya “güle güle” derken toka etmek için elini uzatmıyorsa, önceden el uzatılmaz
- Otururken üst ayağa kalkarsa alt da kalkmalı
- Görüşmenin sonunda “memnun oldum, teşekkür ederim” denilirse, toka etmek için üst elini uzatırsa, kalkıp gitmek gerektiği anlaşılmalı



# Makamda Davranış

- Makama birden çok kişiyle girildiğinde konuma ve kıdeme göre sıralanarak oturulur.
- En üst veya en kıdemli olan masaya ve yöneticiye en yakın yere oturur. İçeride iken sizden üst birisi gelirse oturduğunuz koltuğu terk ederek, bir geriye gitmeniz gerekir.
- Yöneticilerle ya da eşit düzey makamıyla görüşmek için önceden sekreteriyle irtibat kurulmalı
- Yöneticinin yanında biri varken zorunlu değilse veya kendisi çağırmadıysa girilmez, girmek zorunda olduğunda da önce özür dilenmeli.
- Protokolde üst daima sağdadır. Ast olarak otururken, ayakta dururken veya yürürken daima üstün soluna geçilmeli

- b) Okulda mezuniyet tarihi ve derecesi:
- Subaylar ve polisler okuldan mezuniyet tarih
- ve derecelerine göre kıdem sıralaması alırlar.
- Dış İşleri ve İç İşleri bakanlıklarında meslek
- memurlarının kıdem kütükleri vardır.

- c) Giriş sınavı puanı:
- Bazı kurumlarda uz
- -
- man yrd., denetçi yrd., müfettiş yrd., gibi aynı
- unvanda olan ve aynı zamanda atananların
- kıdemleri giriş sınavında aldıkları puana göre
- yapılır (Merkez Bankası).
- d) Yaş:
- Bir toplantıda, kurul ya da komis
- -
- yonda, tüm eşitler arasında bir başkan, tem
- -
- silci, sözcü ya da kâtip seçmek gerektiğinde
- daima yaş kriteri uygulanır.
- e) Alfabetik sıralama:
- Eş düzeyde ve eşit
- -
- ler arasında uygulanan protokolsüz sıralama
- yöntemi alfabetik sıralamadır. Örneğin iller,
- siyasal partiler, milletvekilleri, öğretim üyeleri
- davetiyelerde, yazılı metinlerde, toplantılarda
- ve törenlerde alfabetik olarak sıralanır.
- 4. TEMSİL
- Protokolde hiç kimse kendisi değildir ve
- kendisini temsil etmez. Daima kurumunu tem
- -

# Makamda Davranış Kuralları

- Bir amirin makamına kendi üstleri veya yaş, kıdem, protokol vb. yönden kendinden önde olan akranları (eşitleri) veya önemli zevat ya da önem verdiği kişiler geldiği zaman, kendisi makam koltuğunda oturmamalı, misafir koltuğunda oturmalıdır. Aksi taktirde bu kişileri kendi astı durumuna koymuş ve saygısızlık etmiş olur
- Konuklara ikramda bulunurken önce konuğa (birden fazla konuk varsa en üstten ya da hanım konuktan başlayarak, servis yapmalı, en son ev sahibine (makam sahibine) sunmalıdır.
- Servis soldan yapılmalı, sağdan alınmalıdır. Konuk üst ise, kendisine ikramda bulunmak için "Ne emredersiniz?" diye sorulmalıdır.
- Makamda, üstlerle görüşme veya toplantı yaparken içeriye ast veya konuk kabul edilmemeli; acil ve zorunlu olmadıkça telefonla konuşulmamalı ve evrak imzalamamalıdır.
- Zorunluluk halinde de üstten "izin" almak ve "özür dilemek" gerekir.

# Makamda Davranış

- Üstün makamına girince, "Saygılar Beyefendi" diye selâm verilmeli, ceketin önü düğmelenmiş olmalı, "Buyurun", "oturun" demeden oturmamalı, eğer oturmak gerekiyorsa "izin" istenmelidir.
- Otururken de bacak bacak üstüne atılmamalıdır.
- Ancak, çay/kahve ikram edilirse, kabul edilmeli ve teşekkür edilmelidir.
- Amirin konuşması dinlenirken onun gözlerine bakılmalı
- Amir astı karşılarken ya da uğurlarken el sıkmak için elini uzatmıyorsa ast önceden elini uzatmamalıdır
- Resmî ortamda (makamda/toplantıda vb.) amir gelince, hanım memurlar dahil, ayağa kalkılır.
- Ancak, özel ortamlarda (lokal, kahvehane, öğretmen evi vb.) amir gelince memurlar ayağa kalkmazlar; başla hafif selâmlarlar
- Amirin odasındayken bizden üst birisi gelirse oturduğumuz koltuktan kalkarak bir koltuk geriye gitmemiz gerekir.
- Amir, görüşme sonunda "Teşekkür ederim" deyince, gitmek gerektiği anlaşılmalıdır.

# Makamda Davranış

- Amir, telefonla konuşurken kendisini dinlememeli, başka yere bakmalı veya başka şeyle meşgul olmalıdır.
- Evrak imzalarken de yazıyı gizlice okumaya çalışmamalıdır.
- Amirlerle görüşmek için, önce **yönetici asistanı/sekreteri** ile görüşülmeli, uygun zamanı öğrenilmeli, randevu alınmalı ve makama haberli gidilmelidir

# Makamda Davranış Kuralları

- Üst düzey peçetesini açmadan diğerlerinin açmaması , 0 toplamadan toplanmaması
- Protokol yemeğinde masa örtüsü ve bez peçete aynı renkte olmalı, mümkünse beyaz olmalıdır.
- Ne içiliyorsa onunla “Şerefe” denir.
- Protokolde kadeh tokuşturulmaz.
- Ast-üst kadeh tokuşturamaz.

# Makamda Davranış Kuralları

- Genç yaşlıya, tek kişi gruba, yeni gelen mevcut olanlara takdim edilir.
- Ast üst durumu yok ise muhatap bayandır. Yani erkek bayana takdim edilir.
- Ast, üste takdim edilir. Yani muhatap üsttür.
- Emniyet Eski Genel Müdürlerimizden, “Eski” başa alınmaz.
- Genel Müdür Yardımcısına normalde “Genel Müdürüm” denilir. Ancak Genel Müdürün yanında “Sayın Müdürüm” denilmelidir.



# Makamda Davranış Kuralları

- Bayan yerine mutlaka “Hanımefendi” denilmelidir.
- Üst ve hanımefendiyle güneş gözlüğüyle konuşulmaz.
- Sayın (isim) Emniyet Genel Müdürü Sayın xxxx XXXX (Sayın kelimesi isime bitişiktir)
- ismini unuttuğumuz insana soyadını sorarsak ismini de söyler.

# Makamda Davranış Kuralları

- Bir bayan elini uzatmadıkça erkek elini uzatmamalı. Hanımlar elini uzatmak zorunda değildir, başı ile selam verebilir.
- Önce elini üst uzatır, sonra ast uzatır.
- Ziyaret en fazla 20 dakikadır.
- Makama evrak sunulurken yanına gidilmez. Karşıdan nezaketle verilir.
- Üste teşekkür edilmez “Sağolun” denir.

# Makamda Davranış Kuralları

- Üst veya eş düzey birisi geldiğinde makamda oturulmamalı. Misafir koltuğunda oturmalıdır.
- Makama girerken mutlaka ajanda ve kalemle girilmelidir.
- Söylenmemişse sırtı duvara gelen koltuğa oturulmalıdır.
- Buyur edilen koltuktur.

# Tanıştırma

- Tanıştırma ayakta ve ilk karşılamada olur.
- Ast, üste takdim edilir. Yani muhatap üsttür.
- Erkek → bayana
- Genç → yaşlıya,
- Gelen → mevcut olana,
- Aşağı rütbe ve makamda olan üst rütbe ve makamda olanlara,
- Tek → şahıs gruba tanıştırılır..
- Tanıştırmada büyükten (üsten), izin almak gerekir ve tanıştırma üstün önbilgisi dahilinde olur.
- Tanıştırılacak kimselerin isimleri açık, doğru ve anlaşılır şekilde söylenmelidir.
- Tanıştırmalarda şahısların meslek ve makamları ismin önünde söylenir
- Doğru Kartvizit vermek

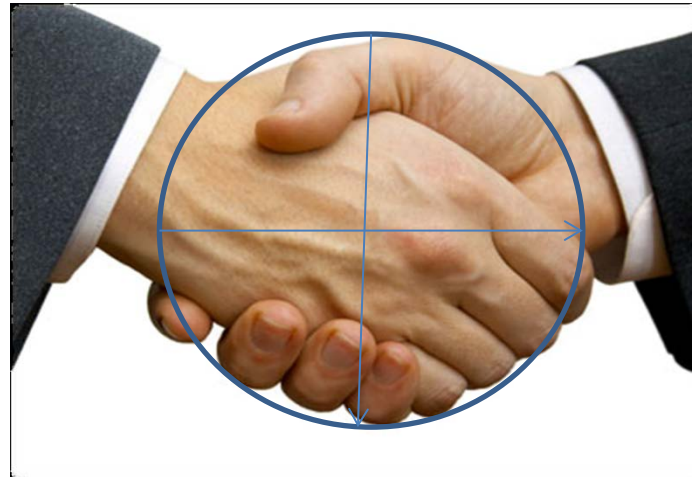


# Selamlaşma

- Erkekler ve kadınlar, başlarını hafifçe öne eğerek selam verirler.
- Şapkalı erkekler selamlaşmayı şapkalarını çıkararak yaparlar.
- Tanışılan bir kişiyle nerede karşılaşılsa karşılaşılsın, o kişiye mutlaka selam vermek gerekir.
- Genç yaşlıya
- Aynı yaştakiler aynı anda selamlaşır
- Erkek bayana önce selam verir.
- Kıdemsiz kıdemliye
- Gelen orda bulunanlara
- Giden toplantıda kalanlara önce selam verir.

# Tokalaşma

- El uzatma hakkı daima; yaş, kıdem, rütbe ve unvan olarak önde gelenin hakkıdır.
- El sıkmada; Önce bayan el uzatmalıdır.
- Üst rütbe ve makamda olan önce el uzatmalıdır.
- Yaşlı olan önce el uzatmalıdır.
- Ev sahibi önce el uzatmalıdır.
- Sadece hanımlarla tokalaşmada, eşit düzeyde ilişkilerde ve yabancı bir hanımla tanışma sırasında önce el uzatma hakkı hanımlara aittir.
- Birden çok kişinin olduğu yerde el sıkmaya daima en üstten başlanır.
- El sıkarken hanımlar ayağa kalkmazlar..











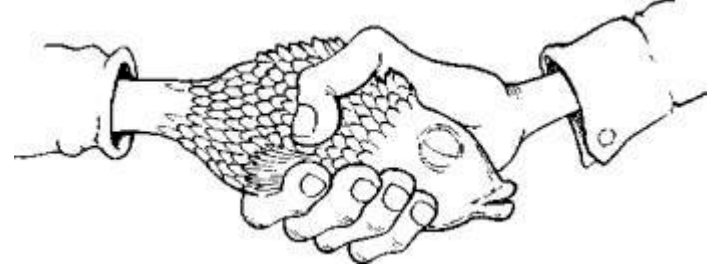
# Protokol ve resmi ilişkilerde el ve yanak öpmek yoktur



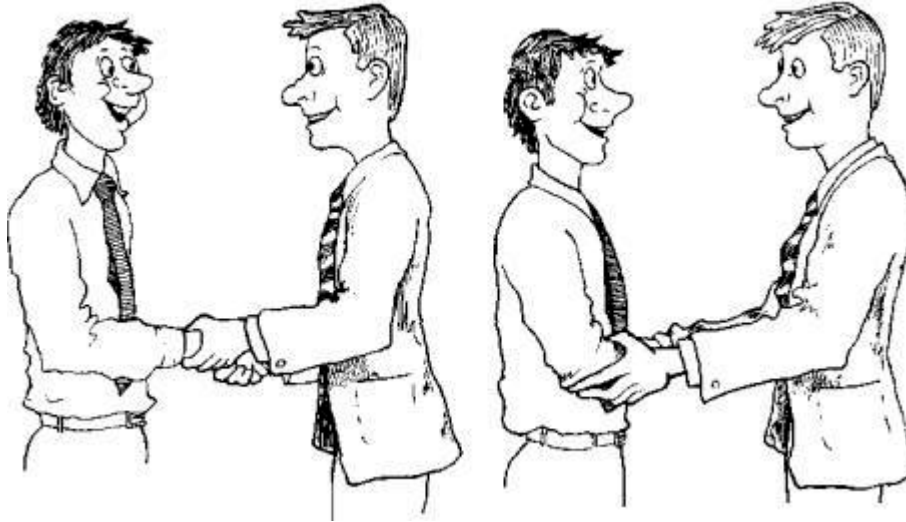
Ezici tokalaşma



Ölü Balık  
Tokalaşması



Politikacı  
tokalaşması



# Kontrolü ele alma



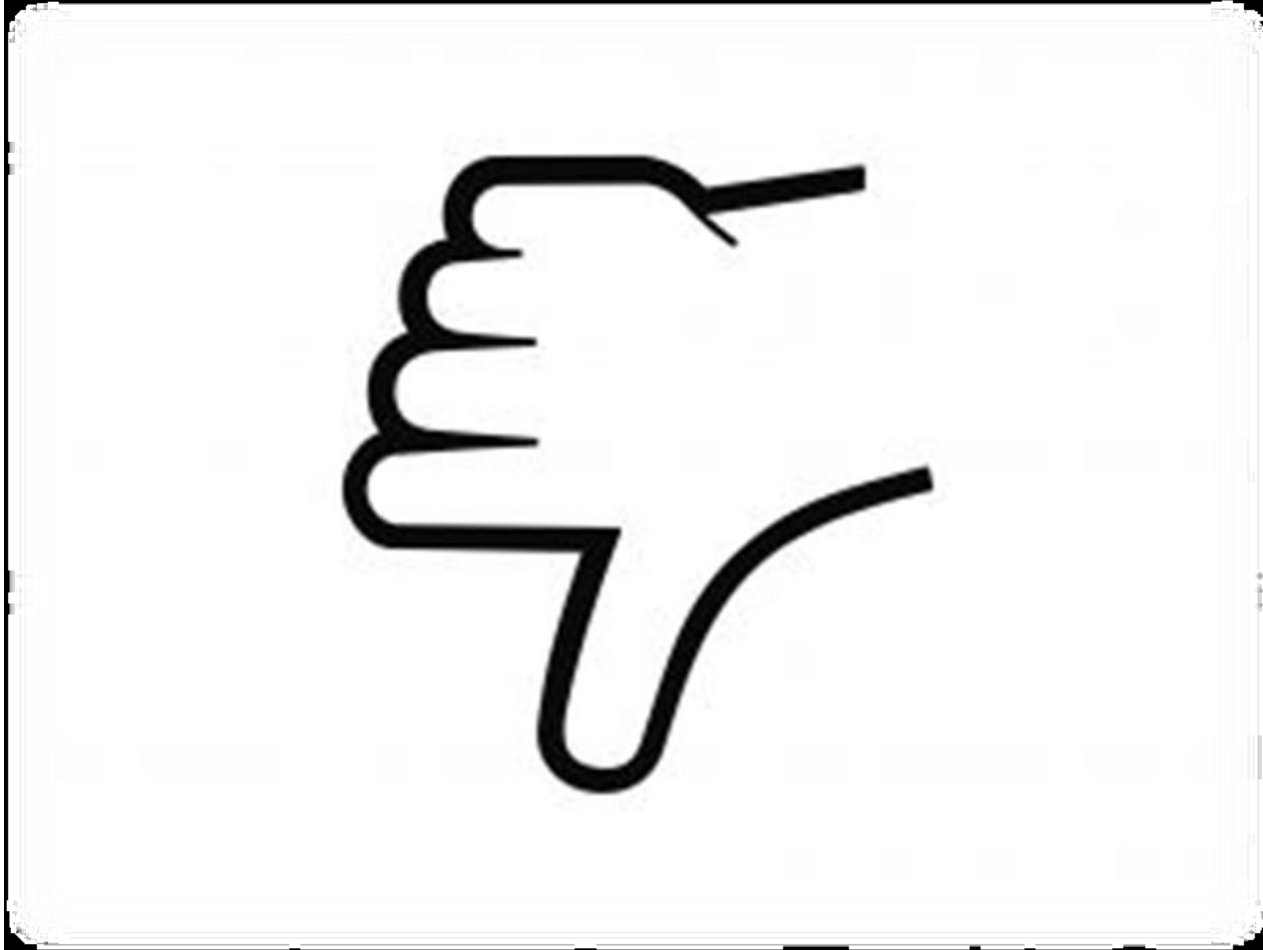
# protokolü tamamlayan diğ̈er özellikler

- iyi yüreklilik
- dürüstük
- hak sever
- sadaket
- hoş görü
- alçakgönüllölük
- minettar
- dakiklik
- titizlik
- soğukkanlılık
- hoşgörü
- ağır başlılık

# Protokolün Uygulanma Yerleri

- Makam odaları
- Makam ve resmi otomobiller
- Resmi toplantılar
- Resmi Törenler
- Resmi Davetler

Protokolde %99 başarı,  
başarısızlıktır...



# Protokol ve Görgü Kuralları

- **Protokol**: Devlet ve diplomasi alanındaki törenlerde, resmi ilişkilerde ve sosyal yaşamda, “nezaketi” temel alan ve uygulanması gereken kurallar toplamıdır.

Devlet geleneklerinde, uluslararası ilişkilerde, sosyal davranış kurallarında, kamu ilişkilerinde, törenlerde, resmi ilişkilerde, NEZAKETİ temel alan bir sanatın ,bir tekniğin uygulanmasına denir.

Yönetim, bir resmi ilişkiler sistemi olarak daima PROTOKOL kuralları içinde gerçekleşir.

YÖNETİMDE PROTOKOL,RESMİ GÖRGÜ KURALLARI anlamını taşımaktadır.

Sosyal alanda görgü ve nezaket kuralları , kamusal alanda protokol kuralları belirleyicidir.

# Protokol Kuralları Neden Gereklidir ?

Kamusal yaşamda protokol ve sosyal davranış kurallarını bilmek insana güven verir; üstünlük ve saygınlık sağlar.

Bu kurallara uyan kişiler iş yaşamında daima fark edilir, tercih edilir ve yükseltirler

Bir kişinin protokole önem vermemesi ya da uymaması taşıdığı unvanın, çalıştığı kurumun veya temsil ettiği makamın itibarını düşürür.



# Protokolün Amacı

Var olan düzensizliğe son vererek toplumsal ilişkilerin gelişmesini sağlayan nezaket ve karşılıklı saygı ortamını yaratmaktır.

## Protokol Kurallarının Uygulandığı Yerler ve Kişiler

- Törenler,
- Toplantılar,
- Resmi davet ve ziyaretler,
- Yöneticilerin makam odaları,
- Araçlar (Makam arabası ve resmi araçlar)..

# Protokol İlkeleri

- Saygı ve nezaket esastır
- Onuru ve saygınlığı (itibarı) korumak esastır
- Temsil esastır
- Düzey Eşitliği ve Denklik Esastır
- Karşılıklılık Esastır
- Önde Gelme ve Önce Gelmede Unvan, Rütbe ve Kıdem Esastır
- Protokolsüz Sıralama Alfabetiktir
- Ulusal bayrak, konuk, üst ve hanım sağdadır.
- Karşılamada üstler başta; uğurlama da sondadır.
- Yürüyüş ve oturma düzeninde 1 numara olan üst orta merkezdedir:  
5 – 3 – 1 – 2 – 4
- Toplantı ve törenlerde konuşma sırası asttan üst'edir. (en üst en son konuşur).
- Protokolde konuğu, üst'ü ve hanımı korumak, kollamak ve saymak esastır.
- Göreve başlama amiri ziyaretle başlar ve amir göreve başlatır.
- Göreve başlayan kişiyi üst'e ve astlara amir takdim eder.

# Protokolde Temsil

- Protokolde en önemli görevdir.
- Protokolde kimse kendisi değildir, kendisini temsil etmez
- Herkes taşıdığı unvanı ve çalıştığı kurumu temsil eder.
- Temsil, aynı zamanda kişinin itibarı / imajıdır.
- Temsil niteliği en çok, kılık ve kıyafette, konuşma ve görüşmelerde, insan ilişkilerinde ve davranış biçimlerinde ortaya çıkar.
- Kişinin dış görünüşü
- Güzel ve uygun giyimi,
- Uygun tutum ve davranışı,
- Uygun ve güzel konuşması,
- Protokol-saygı, görgü ve nezaket kurallarına uyması ile ortaya çıkar.

# Protokol 3 Kişide Önemlidir

- Konuklar
- Yöneticiler
- Hanımlar

## Makamda Davranış

- Makam sahibi olarak yönetici, kendi makam odasına gelen üstlerine, akranlarına ve kabul ettiği konuklarına saygılı olmak, protokol ve nezaket kurallarına uygun davranmak zorundadır.
- Kabul edilen konuk daima önde gelir.

# Case Study

## Örnek Olay 1 :

|                   |                                                                                    |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Kahramanlar       | 1. Tıbbi Sekreter – Özlem Hanım<br>2. Hasta – Ceyda Hanım<br>3. Doktor – Osman Bey |
| Konu              | Randevu talebi                                                                     |
| Yer               | Muayahane                                                                          |
| Çalışma Saatleri: | 09:30 – 14:30 (Hafta sonu)                                                         |

Tıbbi sekreter olan Özlem Hanım'a telefon gelir . Acilen bir sonraki gün için yeni bir hasta adayı randevu talep eder. Özlem Hanım randevu listesini kontrol ettiğinde boş zaman dilimi olmadığını belirtir ve telefon görüşmesi sonlanır.

Yarım saat sonra aynı kişiden bir telefon daha gelir. Doktor ile görüşüldüğü ve ertesi güne randevu ayarlanabilceği bilgisini doktordan aldığını Özlem Hanım' a bildirir.

Siz Özlem Hanım yerinde olsaydınız ne yapardınız ?

# Hitap

- Ast olarak, yöneticilere daima saygılı hitap etmek ve saygılı davranmak gerekir.
- Yöneticiye ya doğrudan "beyefendi" diye veya unvanıyla "sayın başkanım", "sayın genel müdürüm" diye hitap edilmelidir.
- Kamusal alanda; devlet ve hükümet adamlarına ,üst ve eş düzey yöneticilerine daima unvanlarıyla hitap edilir.
- RESMÎ HİTAP: Sayın Müdür, Sayın Müdürüm, Müdür Bey
- SOSYAL HİTAP: Ahmet Bey, Ayşe Hanım; Beyefendi/Hanımeefendi
- ÖZEL HİTAP: Ahmet, Ayşe, Abi, Abla
- RESMÎ SELÂM: Saygılar Sayın Müdürüm, Saygılar Hanımeefendi
- SOSYAL SELÂM: İyi günler, Günaydın

# Yazışmalar

- Yazışmalar kişinin kişiliğinin göstergesidir. Bu nedenle yazılan yazının biçim ve içeriğine gereken özen gösterilmelidir.
- Yazışmalarda yaratılan etki (olumlu-olumsuz) konuşmaya oranla daha kalıcıdır.

# Yazışmalar

- Alt makamlara yazılan yazılar "rica ederim",
- Üst veya aynı düzey makamlara yazılan yazılar "arz ederim",
- Üst ve ast makamlara aynı anda dağıtımlı olarak yazılan yazılar, "arz ve rica ederim".
- Kartvizit, mektup, zarf üzerindeki hitap şekillerinin önemi büyüktür;
- Resmi mektuplarda "SAYIN" ile başlanır "SAYGILARIMLA" diyerek bitirilir.
- Yazışmalarda kullanılan dilin açık, anlaşılır ve okunaklı olması önemlidir.
- İyi bir yazı "GİRİŞ, GELİŞME ve SONUÇ" bölümlerinden oluşmalıdır. Her bölüm birer paragraftır.
- Birinci paragrafta AMAÇ belirtilir, cevabı ise, ilgili bir cümle ile özetlenir.
- İkinci paragrafta yazıya bir görüş istenir, cevabi yazı ise olumlu/olumsuz bir görüş verilir.
- Son paragraf gereği/bilgileri ve/veya arz/rica'dır...



İyi bir yazışma için her yönetici masasında;

- BİR TÜRKÇE SÖZLÜK
  - İMLA KILAVUZU
  - İNGİLİZCE/FRANSIZCA-TÜRKÇE SÖZLÜK
- bulunması tavsiye edilir

## Örnek yazışmalar

- Gereğini müsaadelerine saygılarımla arz ederim.
- “..gönderilmesini izinlerine saygılarımla arz ederim.
- Göstereceğiniz ilgi ve işbirliği için teşekkür eder, saygılar sunarım.
- Yararlı olmasını diler, saygılar sunarım.
- Bilgilerine saygılarımla arz ederim.
- Gereğine izinlerini saygılarımla rica ederim.
- Yapılan işbirliği için teşekkürlerimizi ifade eder, bilgilerine arz ederim.  
Saygılarımla

# Karşılama ve Uğurlama

- Üst düzey yöneticiler, devlet adamları, ünlü bilim adamları, ünlü sanatçılar ve yazarlar ve eşleri otomobilden indikleri yerden karşılanır ve kabul yerine kadar refakat edilir.
- Resmi makamlarda üst konuklar ve şeref konukları dış kapıda, akran (eş düzey) konuklar iç kapıda (makam kapısında) karşılanmalı ve uğurlanmalıdır.
- Üstler, ast konuklarını ise makam koltuğunda ayağa kalkarak, “Hoş geldiniz” deyip ellerini sıkarak ve oturacakları yerleri göstererek ve “Buyurun” diyerek karşılarlar.
- Uğurlarken de aynı şekilde, ayağa kalkıp “Teşekkür ederim, iyi günler” diyerek, ellerini sıkarak uğurlarlar.

# Konuşma ve Dinleme Protokolü

- Amir konuşur ast dinlerken, tasdik mahiyetinde uygunsuz onaylama sesleri çıkarılmamalı, onu dinlediğinizi belirtmek için ara sıra "evet" "evet efendim" denmelidir.
- Karşılıklı hitaplarda muhatabınızın fikirlerini iştirak edilmediği zaman **"hayır", "öyle değil", "yanlış söylüyorsunuz"** yerine **"ben aynı kanaatte değilim", "ben daha değişik biliyorum", "ben daha değişik düşünüyorum", "ben katılamıyorum"** şeklinde nazik ifadeler kullanmak gerekir.
- Amirlerin ricası birer emirdir.
- Bazen üstler, emirlerini direkt olarak değil de, sözlerinin genel akışı içinde verebilirler, "emrediyorum" demezler.
- "Şöyle yaparız, böyle yapmak daha iyi, arkadaşlar bir incelesin, zannediyorum bu usul daha iyi gözüküyor" vb. kısmen üstü kapalı ifadeler kullanabilirler.
- Ast konuşurken üst söze girerse ast hemen konuşmasını kesip, dinleme pozisyonuna geçmelidir.
- Astlar müsaade almadan konuşmamalıdır.

# Telefonda Konuşma

- Aynı fikirde olunmasa da tartışmaya girilmemeli,
- İyi bir fikir olmadıkça, diğer kişinin sözü kesilmemeli,
- Çabuk yargılarda bulunulmamalı,
- Konuşmaya önyargılı biçimde başlanmamalı,
- Diğer kişi hazır olmadıkça, öğüt ya da davranışsal geribildirimde bulunmamalı,
- Öfkeye öfke ile yanıt verilmemelidir
- Konuşurken sürekli “anladınız mı?” gibi sorular sormamalıdır
- Telefonu açınca “günaydın”, “iyi günler” gibi bir ifadeden sonra kurumun veya servisin ismi söylenir; sonra da konuşan kişi kendisini tanıtır.
- Telefonda karşı tarafa "kimsiniz", "neresi orası?" gibi sorular sorulmaz!
- Telefon eden önce kiminle konuşmak istediğini söylemelidir. Bu bakımdan, usullere uygun bir telefon konuşması, “.... beyle mi konuşuyorum”, “..... hanımefendi ile konuşabilir miyim?” şeklinde sorularla başlamalıdır.

# Telefonda Konuşma

- Telefonu açınca kendimizi tanıtmamız gerekir.
- Karşı taraf kendilerini tanıtmamışsa “KİMİNLE GÖRÜŞÜYORUM EFENDİM?” gibi nazik ifadeler kullanmak suretiyle kendilerini tanıtmalarını sağlamalıyız
- Telefonu kim etmiş ise önce onun kapatması gerektiğini unutmamalıyız!
- Üstümüzle konuşurken ondan önce telefonu kapatmamalıyız!
- Üstlerimizi sekreterimiz aracılığı ile aramamalıyız!
- Telefon protokolü "üst asla bekletilemez" kuralına göre işler.
- Telefon irtibatını daima yönetici asistanı/sekreter sağlamalıdır. Yönetici Asistanı/Sekreter, astları üste takdim eder; eşit düzeyde olanları karşılıklı iki yönetici asistanı/sekreter aynı anda birlikte irtibatlandırır.
- Üst ise, yönetici asistanı/sekreter kendi amirini, üstün yönetici asistanı/sekreteriyle irtibatlandırır. Üstün yönetici asistanı/sekreteri astı takdim eder.

# Telefonda Konuşma

- Yöneticimiz telefonla konuşurken odasına girmemeliyiz.
- Biz telefonla konuşurken yöneticimiz odamıza girerse, telefon görüşmesi yaptığımız kişiye “BİR DAKİKA” diyerek ayağa kalkmalıyız; yöneticimizin ne istediğini öğrendikten sonra onun izniyle konuşmaya devam etmeliyiz.

# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Kamusal protokolün en önemli bölümüdür
- Kokteyl parti, resepsiyon (kabul töreni) ve yemek daveti
- Davet eden kişi / kurum ev sahibidir.
- Çağrılan kurum personeli sayısı, davetlilerden çok az çok fazla olmamalıdır.
- Amirin bilgisi olmadan, protokolde ondan daha yukarıda bulunan bir şahsa davet gönderilmez.

## Temel İlkeler

- Bekar olan yönetici, ilke olarak eşsiz davet verir...
- Davetiyede belirtilen kıyafete uyulmalı (Dress code)
- Belirtilen saatte gelinmeli
- Davetiye şahsa mahsustur.

# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Lokantada, menü listesi açık kaldığı müddetçe garson gelmez. Yemek seçimi yapılıncaya menü kitapçığı kapatılır.
- Peçete diz üzerine katlı olarak serilir. Tabak altına serilmez. İkiye katlanan peçetenin açık uçları bedenimize bakar. Küçükse tek dize serilir.
- Peçetenin amacı, ıslanan ve yağlanan dudaklarımızı silmektir.
- Masadan kısa süreli ayrılmalarda peçete sandalyeye bırakılır.
- Peçeteyi kullandıktan sonra peçeteye bakılmaz.
- İş biten peçete servis tabağının sağına öylece bırakılır.
- Kullanılan kağıt peçetede katlanmadan servis tabağının sağına bırakılır. Kesinlikle buruşturulmaz.
- Tabağın içine peçete atılmaz.
- Protokol yemeğinde masa örtüsü ve bez peçete aynı renkte olmalı, mümkünse beyaz olmalıdır.
- Çatallar solda, bıçak ve kaşık sağda olmalı.



# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Çatal-bıçak dıştan içe doğru olmalı.
- İki el masa altında olmamalı, en az bir el yukarıda olmalı. İki el de bileklerden yukarıda olmalı. Bilimsel olarak da ellerin yukarıda olması önemlidir.
- Masadan yere düşen hiçbir şey alınmaz. Garsona yardım edilmez.
- Kaşık çorba içildiği müddetçe kasesinin içinde olmalıdır. Ancak çorba bittikten sonra çorba tabağının yan tarafına bırakılır.
- Limon çatalla sıkılmaz, sağ elle sıkılırken sol el siper yapılır. Çorba alt tabağının yanına konur. Boşalan su veya meyve bardağı garson tarafından doldurulur. (Protokolde)
- Çok delikli olan tuz, tek delikli olan karabiberdir.
- Tuzluk ve diğer istenen malzemeler elden ele verilmez. Uzanabileceği yere bırakılır.
- Yemeği tatmadan tuz koymak nezaket kurallarına aykırıdır.

# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Çatal ve bıçağın peçete ile silinmesi görgüsüzlüktür.
- Büyük bıçak ana yemek bıçağıdır.
- Büyük çatal ana yemek çatalıdır.
- Yemek çatalıyla tatlı yenmez.
- Açık biber, tuz vs. kaşığın ucuyla alınır.
- Bize has ekmek tabağı varsa bir parça ekmek bölünür, gerisi bırakılır. Şayet ortak bir tabaktan alınıyorsa, ekmeğin kalanını tabağımıza koyarız. Masa üstüne koyamayız.
- Bütün sebze yemekleri ve köfteler çatal ile yenilir.
- Bıçağa ihtiyaç olduğu yerlerde çatalın kenarı da kullanılabilir.
- Yoğurt kaşıkla yenir.
- Çatal tek başına kullanılıyorsa sağ elde olmalıdır.
- Yemeğe ekmek banmak doğru değildir.

# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Bütün makarnalar çatal ile yenir.
- Spagetti yerken kaşıktan yardım alırız. Makarna tabağının içinde çatalla makarnayı dürerken kaşık alttan çatala zemin yapılır. Spagetti makarna hüüp yapılmaz. 😊
- Garsonla yüz yüze iletişim kurulur, Mimikler ile anlaşılır, el ile çağırmamak gerekir. El kol hareketi yapılmaz, Hop, hışt denmez.
- Zeytin, çatalla yenir, çekirdeği çatalla çıkarılır ve tabağın yanına konulur. Kül tablosuna veya masa üzerine konulmaz.
- Akşamları soğuk mezeler (tereyağı, acılı ezme vs.) ekmek sol elde, bıçakla sürülerek yenir.
- Protokolde kürdan olmaz.
- Garsona yardım etmek kibarlık değildir.
- Çorbanın dibini almak için tabak yatırılmaz.

# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Bütün makarnalar çatal ile yenir.
- Yemek bittiğinde arası açık olarak paralel bırakılmalıdır.
- Çatalın ağzının yukarıda, bıçak ile yan yana paralel hale gelmesi “yemek bitti” demektir.
- Et yemekleri tek parça kesilir, tek lokma yenir. Bir parça kesilip ağza götürülür.
- Pilav çatalla yenir. Çatal-bıçak el değiştirebilir. Pilav çatalla yenirken bıçakla destek verilebilir.
- Börek vs. sağ elde bıçak, sol elde çatalla yenir.
- Balık bıçağı sadece balığın kılçığını ayıklamak için kullanılır.
- Balık bıçağı yoksa bunu ekmek parçası ile yaparız.
- Balığın önce kılçığı tamamen çıkarılır, sonra parça parça yenir.
- Balık çatalla yenir ancak kılçık elle çıkarılır ve tabağın kenarına bırakılır.

# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Tavuğun derisi yenmek istenmiyorsa, deri çatal ve bıçak yardımıyla ayrılır. Tek kesim, tek lokma prensibi uygulanır.
- Ağıza istenmeyen bir lokma (taş, kıl vs.) gelirse, kağıt peçeteyle çıkarılır ve görülmeyecek bir yere konulur.
- Elde çatal bıçak, ağızda lokma varken konuşulmaz.
- Sağdaki içecekler bize aittir.
- Soldaki yiyecekler bize aittir.
- Yiyecek servisi soldan yapılır. Boş tabaklar sağdan alınır.
- İçecek servisi sağdan yapılır, sağdan kaldırılır.
- Bardaklar küçükten büyüğe doğru sıralanır.
- Siparişler erkek tarafından verilmelidir.
- Yemekten kalkma teklifi önce bayandan gelmelidir.
- Lokantada, mönü listesi açık kaldığı müddetçe garson gelmez. Yemek seçimi yapılıncaya mönü kitapçığı kapatılır.

# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Yemek masasında otururken cep telefonu ile oynamak veya konuşmak uygun bir davranış değildir.
- Yemek masasına cep telefonu veya benzeri eşyalar koyulmamalıdır.
- Tadına bakmadan önce yemeğe tuz yada biber koymayın .
- Sofra takımı ve bardaklar üzerinde ruj izi bırakmamaya özen gösterin. Yemeğe oturmadan önce rujun fazlasını bir peçete ile alın.
- Yemekte sigara içmeyin, eğer masadaki kişiler ve restoran kuralları yasaklamıyor ise yemekten sonra içebilirsiniz.
- Masadaki yiyecekleri uzatırken, her zaman sağınıza verin. Ekmek verirken kendinize almadan önce başkalarına önerin.
- Ekmeğinize yağ sürerken her seferinde küçük bir parça almaya özen gösterin ve her zaman önce tabağınıza alın sonra ekmeğin üzerine sürün.
- <http://genelkural.com/category/yemekte-davranis-kurallari/>

# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Masada iken asla dişlerinizi karıştırmayın. Eğer çok gerekli ise tuvalete gidin.
- Çok hızlı yada yavaş yemeyin. Masadakilerin hızına uymaya çalışın.
- Masada dik oturun ve dirseklerinizi masanın üzerine koymayın.
- Ağızınız açıkken yemeğinizi çiğnemeyin yada yemek yerken konuşmayın. Ağızınızı fazla doldurmayacak kadar küçük parçalar halinde yiyin.
- Herkesin yemeği gelene kadar yada ev sahibi başlamanızı rica etmeden yemeğe başlamayın. İçeceğinizi istediğiniz her zaman içebilirsiniz.
- Yemekten sonra peçetelerin katlanması, ev sahibinden bir davet daha istediğiniz anlamına geldiğinden uygun değildir. Yemek esnasında masadan kalkmak gerekirse, peçete sandalye üzerine veya masanın size ait boş yerine bırakılabilir. Peçeteye ağızını, etrafa göstermeden silmeli ve peçetenin yağlanan veya kirlenen kısımlarını diğer konuklardan gizlenmeye çalışmalıdır.

# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Peçeteler resmi olmayan yemeklerde çatalların soluna, resmi yemeklerde servis tabağının içine konur. Masaya oturonca ev sahibesi, peçeteyi alır almaz siz de onu takip etmeli ve peçeteyi sağ üst köşesinden tutarak açıp dizlerinize yerleştirmelisiniz. Peçeteler kullanıldıktan sonra resmi yemeklerde tabağın sağına bırakılabilir. Özel yemeklerde kağıt peçete konmuşsa, bunlar tabağın sağına bırakılır. Kağıt peçeteleri elinizde buruşturup topaç haline getirmek ayıptır. Resmi yemeklerde sofraya oturduktan sonra tabağa el sürmek veya hele garsonun işini kolaylaştırmak için ona uzatmak görgüsüzlüktür. Konuk hizmet etmez. Konuklara hizmet edilir ve esasen bu maksatla davet edilmişlerdir.
- Sürahi, bıçakların üst tarafına konur ve su bardakları, konuklar yerlerini almadan doldurulur.
- Çorba, tatlı ve meyva tabakları, daima bir başka tabağın içinde servis edilir.



# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Salata tabakları daha çok düz ve yuvarlak olurlar. özel yemeklerde yemek, salata ile aynı tabakta servis edilebilir.
- Özellikle öğle veya akşam yemeklerinde, bütün konuklar için masaya önceden yerleştirilmiş bir servis tabağı bulunur. Bu tabak öteki tabaklara göre daha büyükçe olup, sonradan servis edilen tabaklar bunun üzerine konurlar.
- En resmi masalarda bile üçten fazla çatal ve gene üçten fazla bıçak bulundurulmaz. Ancak gerektiğinde kullanılacağı yiyeceklerle beraber servis yapılır.
- Büyük servis çatal ve kaşıkları, servis masalarında servis edilecek yemek tabaklarında bulunur. Tabağınıza servisi kendiniz bunlarla yapmalısınız.
- Çorba kaşıkları çorba tabaklarının sağ tarafında olup diğerlerine oranla en uzun saplı olanıdır.



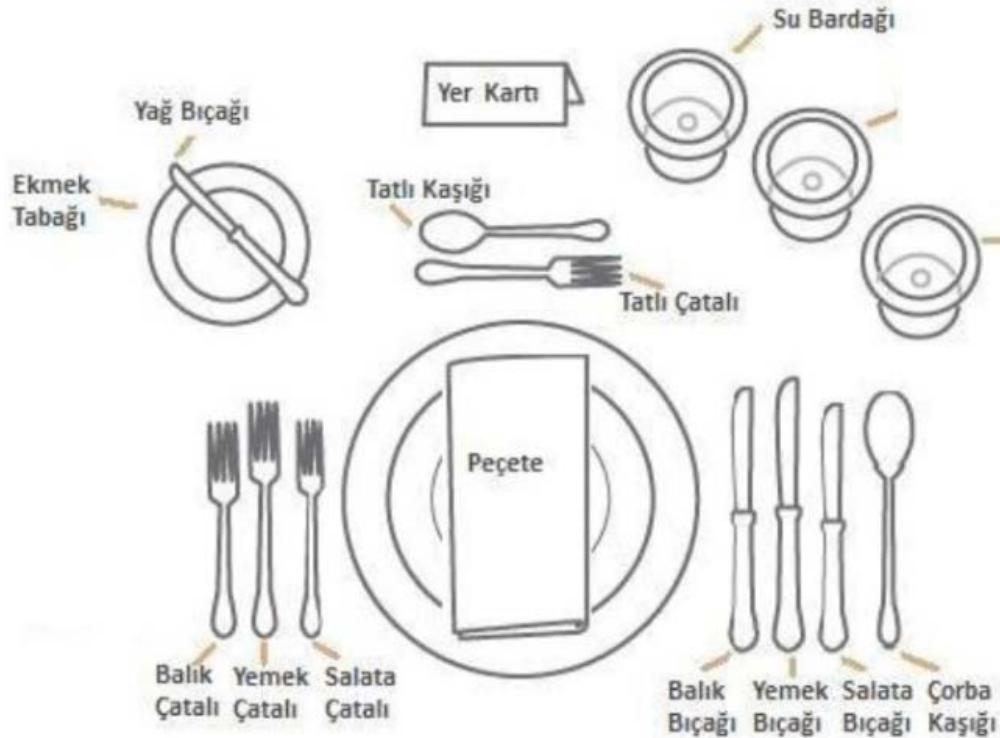
# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Tatlı kaşığı, tatlı tabağı içerisine konur. Fakat daha önceden de masadaki yerine konabilir.
- Balık çatalı diğerlerine oranla daha kısa ve düz olup kaşığın sağ tarafına yerleştirilir.



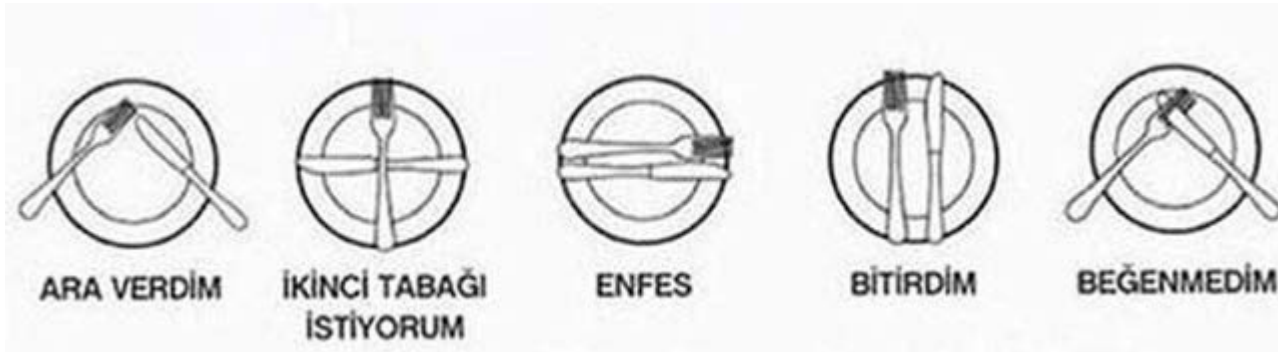
# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Salata çatalı normal yemek çatalından kısa olup her iki işte de kullanılabilir. Salata yemekle beraber verilecekse çatal, yemek tabağının sol, yemek çatalının iç tarafına konur. Özel yemeklerde salata çatalı yemek çatalının dış tarafına konabilir.



# Davet ve Ziyafet Protokolü

- Masa düzeninde salata veya tatlı için çatal, balık çatalı, tatlı kaşığı, buzlu içecek kaşığı, çorba ve çay kaşığı kullanılabilir.
- Kaşık, bıçak gibi de kullanılabilir. Esasen kahvaltı hariç, kaşık sofrada sadece yemeğin başlangıcında çorba için gereklidir. Özel yemeklerde veya aile arasındaki yemeklerde kaşık bıçağın sağına yerleştirilir.
- Çatal ise kullanıldıktan sonra tabağın üzerine, bıçağa paralel ve soluna, çatalın sapı sağda ve ağzı yukarı doğru ya da bıçağı dik olarak konur.



# Resmi Protokolde Giyim Kuralları

- Ss mendilinde renk sınırlaması yoktur.
- Davetiyenin altına kıyafet konusu yazılabilir.
- Ayakkabı, anta ve kemer aynı renkte olmalıdır. Saat kordonunda aynı olması iyi olur.
- Ayakkabının iinin ve dışının deri olması faydalıdır.
- Ayakkabı siyah ve bağcıklı olmalıdır.
- orap siyah renkli olmalıdır.
- Kravatın boyu, kemer tokasını kapatacak şekilde olmalıdır.
- Mansetli gömlekler özellikle yemeksiz toplantılarda daha iyidir.

# Resmi Protokolde Giyim Kuralları

- Takım elbiseyle ince çerçeveli, spor kıyafetlerle kalın çerçeveli güneş gözlüğü kullanılmalıdır.
- Gömlek tek renk ise kravat çizgili olabilir. Gömlek çizgili ise tek renk kravat takılmalıdır.
- Gömlek beyaz olmalıdır. Açık mavi tonları da olabilir.
- 3 düğmeli ceketle, alttaki düğmenin açık bırakılması daha uygun olur.
- Protokolde koyu renk takım elbiselerdir. Lacivert ve siyah tonları. (Kahverengi arazi rengidir. Resmiyeti azaltır.)

# Protokolde Çiçek

- Nişan, düğün, yıldönümü gibi nedenlerle sunulacak çiçekler sepet ya da çelenk olarak hazırlanmalıdır. gönderilir. (Buket göndermek uygun değildir)
- Kadınlarında bulunduğu yemeklerde masa ortasına çok büyük ve geniş olmayan ve taze çiçeklerden yapılan bir masa parteri (orta süsü) konur.
- Sepet şeklinde gönderilen çiçeğe, mutlaka gönderenin kartı ilâştirilmeli ve gönderenin ismini taşıyan bir kurdele takılmalıdır
- Cenazeye gönderilen çelenk'e siyah kurdele takılır
- Kutlama, teşekkür, geçmiş olsun, doğum, ameliyat ya da rahatsızlık nedeniyle hastane ya da eve gönderilecek çiçeklerin sepetle değil fazla yer tutmaması için küçük bir buket şeklinde sunulmasına dikkat etmelidir. Buketteki çiçek adedi aşırıya kaçmadan daima tek sayıda olmalıdır (3, 5, 7, 9)
- Çiçekler elden ya da bir aracı ile sunulabilir

# Protokolde Çiçek

Şu durumlarda çiçek bizzat beraber götürülmeli, başkasıyla gönderilmemelidir:

- Yaş günü kutlamalarına,
- Doğuma,
- Hasta ziyaretlerine,
- Yolcu karşılama ve uğurlamalarda,
- Dini bayram ziyaretlerinde,
- Samimi akşam yemeklerinde,...



# Protokolde Çiçek

- Davete aracı ile gönderilecek çiçekler genel olarak davetten önce sabah veya öğleden sonra gönderilmelidir, böylece ev sahibi kapı önünde konuklarla ilgilenmek yerine, çiçeklerle uğraşmak zahmetinden kurtarılmış olacaktır.
- Aracı ile gönderilen çiçeklerin üzerine gönderenin kartı mutlaka iliştilmelidir.
- Kalabalık davetlere aracı ile gönderilen çiçeklerin üzerindeki kartlar davet sahipleri tarafından daha sonra teşekkür edilmek üzere alınıp saklanmalıdır.
- İlke olarak erkeklere çiçek sunulmaz, mutlaka gerekiyorsa beyaz çiçeklerden oluşan çok gösterişli olmayan bir buketin aracı ile gönderilmesi uygun olacaktır.

# Protokolde Çiçek

- Aracı ile gönderilen hediye ve çiçeklere teşekkür etme süresi geniştir, bir ay içinde yapılabilir.
- Telefonla yapılabileceği gibi, tamamen el yazısıyla veya bu amaçla bastırılmış kartların üzerine el yazısıyla hitap, saygı ifade eden bir ibare ve imza koymak yoluyla da teşekkür edilebilir.

# Protokolde Çiçek

- 1. Barış Zambağı (Barış Çiçeği, Yelken Çiçeği)

Ofis bitkileri arasında en çok tercih edilen

Işık koşullarının yeterli olmadığı ve kuru ofis havasına karşı oldukça dirençli

Gelişim süreci biraz uzun sürse de, ofis atmosferine pozitif etki sunar



# Protokolde iek

- Kalp Yapraklı Devetabanı

Yetiştirilmesi kolay

Havadaki oksijen seviyesini artırır ve daha iyi bir çalışma ortamında çalışmayı sağlar.

İnsan ruh haline iyi gelen bir ofis çiçeği olarak bilinir.

Sık sık kesildiğinde k kalan kalp yapraklı devetabanını, asma saksı içerisinde bterek geniş ofis alanlarında kullanılabılır



# Protokolde iek

- Devetabanı

Devetabanı, kalp yapraklı devetabanının daha farklı  
Kalp yapraklı devetabanı ile aynı etkileri bulunur.



# Protokolde iek

- Kaktüs

Yetiştirmesi en kolay bitkilerden biri

Radyasyon emilimi yapma özelliği ile bilinir

Yoğun bilgisayar ortamının sağlığınıza olan negatif etkisini azaltabilir

Güneş işığına yakın alanlarda, çok fazla sulama işlemi yapmadan beslenir



# Protokolde iek

- Bambu

Güneş ışığına yakın

Klima gibi soğutucu ya da ısıtıcı cihazlardan uzak

Atmosferdeki kirli havayı emerek daha iyi nefes almayı ve daha pozitif hissetmeyi sağlar.





# Protokolde iek

- Areka Bitkisi

Kuru ve havasız bir ofis ideal ofis iekleri

Doğal solunumu ile havadaki toksinleri yok eder ve ofis atmosferine doğal bir nem kazandırır.

Bazı şirketler elektrikli hava nemlendirme cihazları yerine, ofislerini areka bitkileri ile süslemektedir.

Ofis ss bitkileri arasında toksin yok edici olarak bilinirler





# Protokolde iek

- Ficus Bitkisi (Ficus Benjamin)

Çalıřma ortamında bulunan stres yoğunluęunu dūřurur  
Stresin bir uyarı işareti olarak yapraklarını kaybetmeye  
başlar ve böyle durumlardan sonra mutlaka bakım  
yapılması gerekir..



# Protokolde Çiçek

## Renklere Göre Çiçek Anlamları

**Pembe** Çiçek Şefkat

Beyaz Çiçek Saflık, Temizlik

**Mavi** Çiçek Yumuşak Huylu

**Yeşil** Çiçek Ümit ve İstikbal

**Mor** Çiçek Dul

**Sarı** Çiçek İsyan

**Kırmızı** Çiçek Gelecek Yenileme

**Kahverengi** Çiçek Saflık Temizlik

Siyah Çiçek Seni Seviyorum

Gri Çiçek Anlayış

# Protokolde Çiçek

## Çiçek Cinslerinin Anlamları

Beyaz Gül Mahsumiyet  
Kırmızı Gül Aşk  
Pembe Gül Gönlüm Senindir  
Sarı Gül Sıcak Sevgi  
Beyaz Karanfil Temizlik, Saflık  
Kırmızı Karanfil Sevgi  
Pembe Karanfil İçtenlik  
Sarı Karanfil Hüzün  
Anemon Gençlik  
Beyaz Glayör Dostluk  
Kırmızı Glayör İstek  
Pembe Glayör Zerafet  
Sarı Glayör Kıskançlık  
Mor Glayör İnanç  
Orkide Gurur  
Sterliçya Sıcak Sevgi  
Ağlayan Gelin İsyan

## Çiçek Cinslerinin Anlamları

Nilüfer Gelecek Yenileme  
Beyaz Lale Saflık Temizlik  
Kırmızı Lale Seni Seviyorum  
Pembe Lale Anlayış  
Sarı Lale Gerginlik  
Menekşe Alçak Gönüllü  
Kamelya Mağrur  
Lilyum Güven  
Frezya Suçsuzluk  
Beyaz Krizantem Sadakat  
Kırmızı Krizantem Sessiz İstek  
Mor Krizantem Brukluk  
Mersedes Gülü Melankoli  
Altın Kadeh Umut  
Fulya Unutma



# Davetiye

- Resmî davet basılı davetiye kartı ile yapılır
- Öncesinde elektronik e-davetiye gönderilebilir.
- Davet en az 15 gün önce bildirilir
- İmzasızdır
- En üstte kurum amblemi
- Davet edilecek kişinin adı soyadı el yazısıyla yazılır
- L.C.V

# Konukların Karşılanması

- Resepsiyon (resmikabul), kokteyl ve resmi yemek davetlerinde, ev sahibi tarafından karşılama salon girişinde yapılır.
- Karşılama sırasıyla;
- Davet sahibi ,Davet sahibinin eşi
- Birinci yardımcı
- Birinci yardımcının eşi...
- Onur konukları ve eşleri bizzat arabadan indikleri yerde karşılanır...
- Davetliler; karşılama hattında el sıkışmalı, tanışmıyorlarsa kendilerini tanıtmalı, asla sohbet etmemelidir.
- Resepsiyon ve kokteyl niteliğindeki davetlere, konukların davetin başlangıcından on dakika sonra varmış olmaları ve davetin bitiş saatinden 20 dakika önce ayrılmaları beklenir.

# Konukların Uğurlanması

- Uğurlama, yemek davetlerinde ve resepsiyonlarda yapılır, kokteyllerde yapılmaz
- Akşam yemeklerinde, ayrılış saati 23:00'dür.
- Ayrılırken, önce ev sahibi hanımın sonra erkeğin eli sıkılarak teşekkür edilir.
- Teşekkürsüz ayrılış: Büyük kabalık.
- Onur konuklarına, dış kapıda arabaya binişe kadar eşlik edilir (Eşi hariç; o salondakilerle ilgilenir...)
- Yemeklerde onur konuğu veya üstler ayrılmadan önce ayrılmak doğru değildir.

# Yemeklerde Görgü ve Nezaket

- Otururken hanımlara yardımcı olunur
- Yemeğe aynı anda başlanır
- Bıçakla ağıza yemek alınmaz
- Yemeklerden hiç almamak doğru değildir
- Yemek bittiyse çatal bıçak paralel konmalı
- Yemekte suskun oturulmamalı, nezaket çerçevesinde sohbetlere katılınmalıdır
- Yemeğin bittiğini belirtmek için, tabakta yemek olsa bile, çatal-bıçak tabakta yan yana konur, kesinlikle çapraz konulmaz



# Giyim

- Elbiseler temiz, düzgün ve ütülü; ayakkabılar kapalı, boyalı olmalı
- Hanımlarda döpiyes ve tayyördür. Gece Resmi Kıyafeti İse Uzun Etek Tuvalettir.
- Bayanlar da rahatsız edecek ve dikkat çekecek şekilde fazla aksesuar takmamalı, ağır şekilde parfüm kullanmamalı, aşırı makyaj yapmamalı, daima bakımlı ve sade olmalıdır.
- Bayanların özellikle kemeri, el çantası ve ayakkabısı daima uyumlu ve aynı renkte olmalıdır. Bayanların kıyafeti ile aksesuarı birbirini tamamlamalıdır.
- Ayakkabılar sade ve normal topluklu
- Kolsuz, açık yakalı gömlek, bluz, elbise giyilmez. Etek boyu dizden yukarı yırtmaçlı olmaz...

# Giyim

- Sivil olarak resmi kıyafet erkeklerde lacivert takım elbisedir
- Resmi iş ve ilişkilerde, resmi ziyaretlerde ve görüşmelerde, toplantılarda, bayramlarda, törenlerde, üstlerle önemli kişilerle, hanımlarla ve yabancılarla olan ilişkilerde, kokteyllerde, resmi kabullerde ve resmi akşam yemeklerinde; siyah/lacivert takım elbise, manşetli düz beyaz gömlek, uygun kravat, siyah çorap ve bağcıklı siyah ayakkabı giymek uygun olur.
- Kulağın ortasından aşağı favori bırakılmaz.
- Kravat takılır ve onu örtecek süveter vb. giyilmez.
- Bina içinde ceketsiz vb.dolaşılmaz.

# Giyimde Genel Kurallar

- Tören, davet ve ziyafetlerde kıyafet belirtilmemişse ,koyu renk takım elbise giyilmelidir.
- Evli olan hanım ve erkek birbiriyle uyumlu giyinmelidir.
- Meslek, mevki, yaş, mevsim, gidilen yer, gündüz-gece, moda, maddi koşullara uygun, bakımlı kıyafet
- Takım elbise ve ayakkabı üst üste en fazla iki gün giyilmeli
- Mümkün olduğunca kıyafette üç renk
- Siyah asalet ,güç ,tutku
- Lacivert inandırıcı
- Beyaz saflık, süreklilik, temizlik
- Gri,siyah ve beyazın birlikteliği...

# Kurumsal Dünyada Erkekler İçin İmaj Kırıcılar

- Takım elbiselerle evlilik yüzüğü ve okul yüzüğü dışında takılan yüzükler
- Kravat kullanılmadığı zamanlarda gömlek yakasının açık kullanılması ve göğüs kıllarının gözükmesi
- İş giysileri ile kullanılan postal, sandalet, sabo, mes gibi ayakkabılar
- Boyasız ve bakımsız ayakkabılar
- Temalı kravatlar (Çizgi film karakterli, karikatürlü gibi)
- Ceket omuzlarına dökülmüş kepek
- Kemere takılı taşınan çağrı cihazları ve cep telefonları
- Görünen yerde dövme

# Kurumsal Dünyada Erkekler İçin İmaj Kırıcılar

- Bakımsız kirli sakal
- Bakımsız dişler
- Bakımsız tırnaklar
- Kirli ve dağınık saçlar
- Yırtık, sökük, rengi atmış ve kirli giysiler
- Ter kokusu
- Ağır parfüm ve deodorant
- Kısa çoraplar (Uzun konçlu çoraplar tercih edilmeli)
- İş ayakkabıları ile giyilen beyaz çoraplar

# Kurumsal Dünyada Kadınlar İçin İmaj Kırıcılar

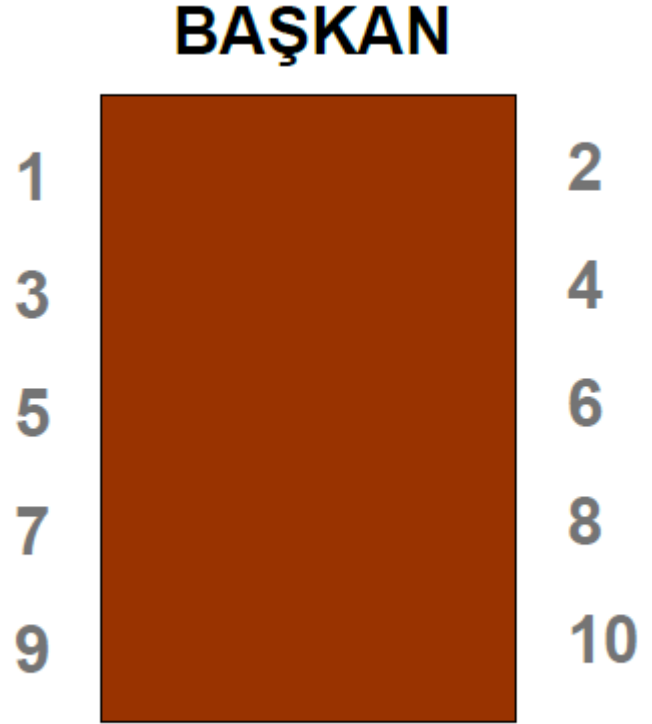
- Kirli, bakımsız, dağınık saçlar
- Abartılı saç modelleri ve saç aksesuarları
- Abartılı makyaj ya da tamamen makyajsız olmak
- Uzun ve çok canlı renklerde boyanmış tırnaklar, ojesi dökülmüş tırnaklar
- Bakımsız dişler ve ağız kokusu
- Ter kokusu
- Ağır parfüm ve deodorant
- Kaçık çorap

# Kurumsal Dünyada Kadınlar İçin İmaj Kırıcılar

- Yırtık, sökük, rengi atmış ve kirli giysiler
- Görünen yerde dövme
- Hızma, halhal gibi aksesuarlar
- Mini etekler, dekolte elbise ve bluzlar, şeffaf giysiler, derin yırtmaçlar
- İş giysileriyle birlikte kullanılan tokyo, sandalet, burunları açık bilekten bağlı ayakkabılar, postallar, aşırı yüksek topuklu kumaştan yapılmış sivri burunlu çizmeler
- Boyasız ve bakımsız ayakkabılar
- Açık renkli giysiler içine koyu renk iç çamaşırı giymek

# Toplantı Oturma Düzenleri

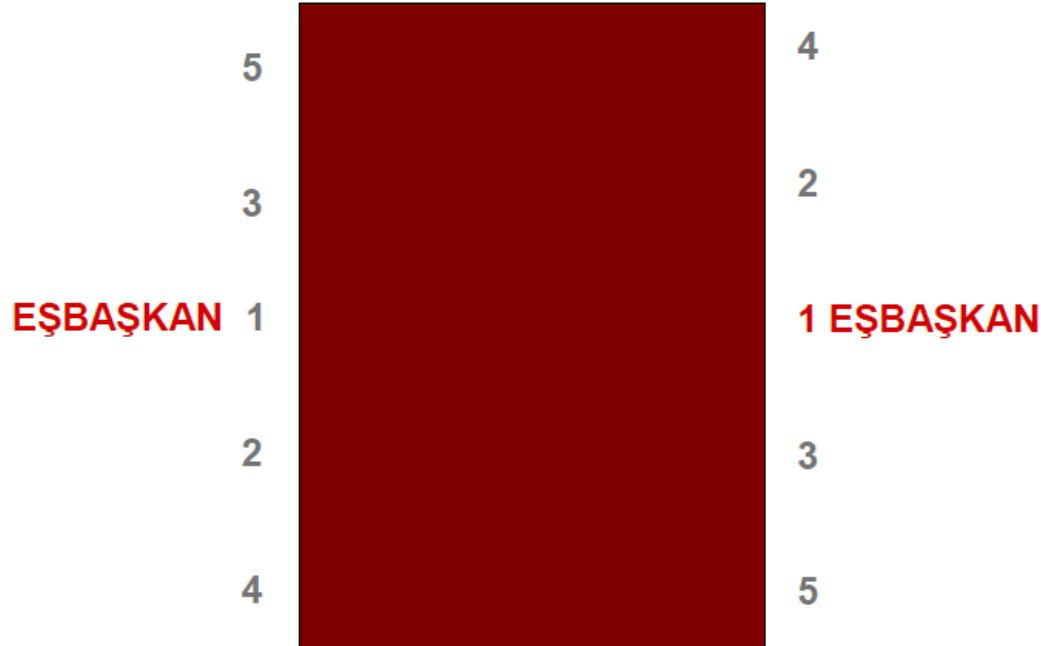
Tek başkanlı ve tek taraflı toplantı düzeni





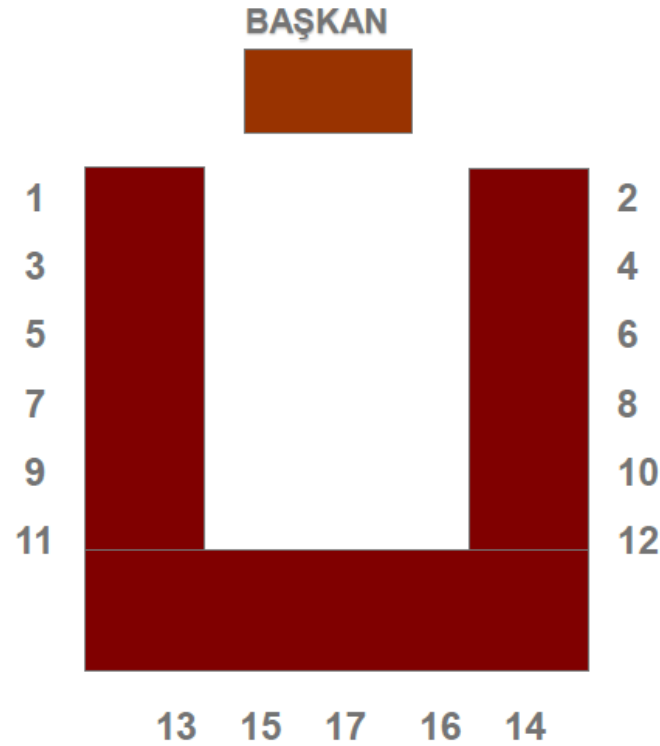
# Toplantı Oturma Düzenleri

Eşbaşkanlı ve Çift Taraflı Toplantı Düzeni

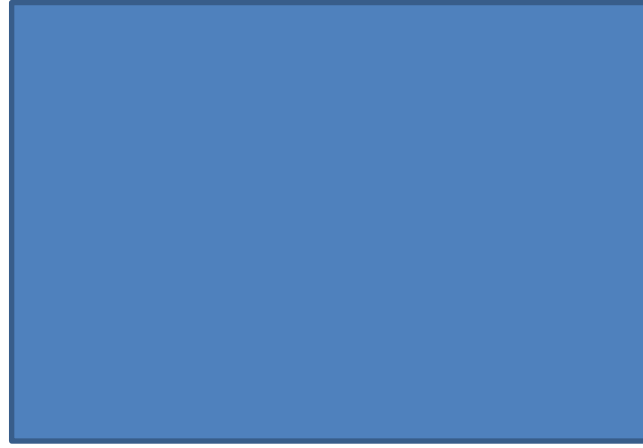
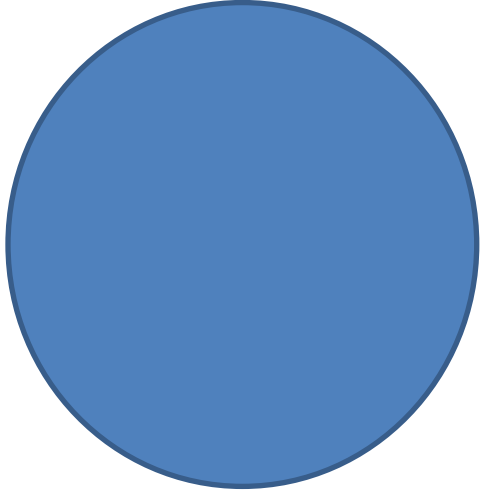


# Toplantı Oturma Düzenleri

Tek Başkanlı Çok Taraflı U Düzeni Toplantı



# Eşdüzey Başkansız Yada Protokolsüz Yuvarlak/Kare Masa Toplantı Düzeni(Komisyon Toplantısı)



# Toplantı Düzenlemek için 13 neden

1. Hayati bir bilgiyi paylaşmak veya talep etmek gerektiğinde
2. Grubun bir konu üzerinde oybirliği ve fikir birliği gerektiğinde
3. Soruları ve endişeleri cevapladığınızda
4. Bir konu üzerinde karar veya değerlendirme yapıldığında
5. Bir fikrin kabulü veya desteğini istediğinizde
6. Bir fikri ,ürünü ve ya hizmeti satmak istediğinizde
7. Beyin fırtınası yaptığınızda
8. Fikirlerin farklılığını veya çatışmasını çözmek istediğinizde
9. Takım çalışmasını yaymak istediğinizde
10. Bir proje için eğitim veya açıklama gerektiğinde
11. Davranışları ve bakış açılarını değiştirmek istediğinizde
12. Bir durum ya da konu üzerinde güvenilirlik sağlanması gerektiğinde
13. Bir fikir , durum ya da proje hakkında bilinirlik ya da ilgi sağlanmak istediğinde

# Toplantı Düzenlememek için 13 neden

1. Toplantı yapmış olmak için toplanıyorsanız – herhafta aynı saatte , aynı yerde
2. Toplantının amacı birilerinin kendini önemli ve kontrol eden kişi olarak hissetmesini sağlamaksa
3. Bilgi başka bir yolla iletebilecekken toplanıyorsanız
4. Anahtar kişiler toplantıda hazır bulunamamışsa
5. Katılımcılar hazırlanmak için yeterli zaman bulamamışsa
6. Kararınızı zaten vermişseniz ve başkalarının düşüncesine gerek duymuyorsanız
7. Kararınız tartışmalı bir kararsa ve bir direniş yaratacaksa
8. Toplantının bedeli faydalarından daha fazlaysa
9. Başka konular eldeki kararı gölgeliyorsa
10. Toplantının konusu gizli bir bilgiye dayanıyorsa
11. Toplantı düzenlenmediği takdirde hiçbir şey kazanılmayacak veya kaybedilmeyecekse
12. Başka yapacak bir işiniz yoksa veya dışarıya meşgul görünmek isteniyorsa
13. Ofisten veya masanızdan uzaklaşmak için bahane arıyorsanız

# Toplantı Yerine Gececek 8 Çözüm

1. Telekonferans düzenlemek
2. Bir sayfadan uzun olmayan not yazmak
3. Kısa bir rapor hazırlamak
4. Bilgileri fakslamak
5. Bilgileri elektronik posta ile göndermek
6. Bilgileri şirketin intranetinde yayınlamak
7. Birebir görüşme ayarlamak
8. Görüşülecek kişi ile kahvaltı ya da öğle yemeğinde buluşmak

# Toplantıya Katılanların Tutumları

- Kimlerin o toplantıya katılacağı öğrenilmeli
- Mutlaka zamanında gidilmeli
- Konuşulacak konular önceden not edilmeli üste hatırlatılmalı
- Konunun dışına çıkılmamalı
- Hiç kimse alaycı ,kırıcı bir şekilde eleştirilmemeli
- Acil haller dışında toplantı terk edilmemeli

# Toplantı Öncesi Hazırlıklar

Toplantı agendasının  
oluşturulması

Katılımcıların belirlenmesi

Katılımcıların katılım  
onayının alınması

Toplantı başlama  
zamanının belirlenmesi

Toplantı amaç ve  
konusunun belirlenmesi

Gündem maddelerinin  
oluşturulması

Katılımcılardan  
beklenenlerin eksiz  
aktarılması

Toplantı odasının  
belirlenmesi

Toplantının  
duyurulması



# Toplantı Anında ve Sonrasında Yapılması Gerekenler

Toplantı yapılacak yerin fiziksel koşulların kontrolü

Teknik ekipman kontrolü

Katılımcıların not alması için materyal bulundurulması

Görsel ve video ağırlıklı sunumların kontrolünün yapılması

Gündem maddelerine uygun toplantı akışının bildirilmesi

Toplantı notlarının alınması

Toplantı sonrası notların dağıtılması ve faaliyetlerin kararlara uygun yürütölüp yürütölmediğinin kontrolü

Yöneticinin aylık agendasının yanında bulundurulması

Alınan kararların not edilmesi

# Toplantıya Katılanların Tutumları

- Kimlerin o toplantıya katılacağı öğrenilmeli
- Mutlaka zamanında gidilmeli
- Konuşulacak konular önceden not edilmeli üste hatırlatılmalı
- Konunun dışına çıkılmamalı
- Hiç kimse alaycı ,kırıcı bir şekilde eleştirilmemeli
- Acil haller dışında toplantı terk edilmemeli

# Case Study

|                   |                                                                                                                                     |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kahramanlar       | 1. Sekreter – Fisun Hanım<br>2. Toplatıya Katılacak Yöneticiler – Ayla Hanım, Efe Bey, İsmet Bey, Ercan Bey<br>3. Müdür – Murat Bey |
| Konu              | Toplantı Organizasyonu                                                                                                              |
| Yer               | Ofis                                                                                                                                |
| Çalışma Saatleri: | 09:00 – 18:00                                                                                                                       |

Murat Bey, Sekreteri Fisun Hanım'dan eline katılımcı listesini verdiği kişileri arayıp 09:30'da toplantı yapılacağını haber vermesini istiyor. Fisun Hanım'da listeye göre kişileri teker teker arayıp toplantı saatini bildirir. Fisun Hanım toplantı konusunu bilmemektedir. Ayla Hanım ,o saatte doktor randevusu olduğunu belirtir. Geçen haftada benze toplantı yapıldığını belirtir. Efe Bey ilgili birime bakmadığını Ahmet Bey'in ilgilendiği bilgisini verir. Ercan Bey ikram olarak ne sunulacağını sorar ve dondurma ikram edilmesini talep eder.

Bu olaya değerlendiriniz.

# GÖRGÜ / NEZAKET KURALLARI

- Karşılıklı saygı ve anlayışa dayanan kurallardır. Bu nedenle öğrenilmesi gereken kurallardır.
- Nerede nasıl davranılacağını bilmek kişiyi mahcup duruma düşmekten kurtarır.

## Bir İnsanın

- Niteliği, Kıyafetiyle;
- Nezaketi, Davranışıyla;
- Bilgisi, Konuşmasıyla;
- Becerisi, İşiyile;
- Görgüsü, Yemesi-içmesiyle ortaya çıkar.

# GÖRGÜ / NEZAKET KURALLARI

- “Sen” yerine “Siz”...
- Randevudan 3-5 dakika önce randevu yerinde olunmalı.
- “Lütfen”deyin...
- Sakız, tespih, kahkaha atmak, argo konuşmak, bacak bacak üstüne atmak, çayı ses çıkartarak içmek...
- Öğle yemeğinde soğan,sarımsak yenmemeli..
- Söze üst başlar, üst bitirir...
- İbadetler ve inançlar hiç bir zaman siyasal gösteriş ve çıkar amaçlı kullanılmamalı

# Case Study

|                   |                                                                                                      |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kahramanlar       | 1. Yönetici Asistanı – Ece Hanım<br>2. İş Arkadaşları – Batu Bey ve Simge Hanım<br>3. Müdür– Can Bey |
| Konu              | İş planı                                                                                             |
| Yer               | Ofis                                                                                                 |
| Çalışma Saatleri: | 09:00 – 18:00                                                                                        |

Ece Hanım sabah 07:30 da birikmiş işlerini tamamlamak için ofise gelir. Bir gün önceki işi tamamlamak isterken iş arkadaşı Serpil Hanım olmadan bunu tamamlayamayacağını anlar ve diğer işe geçer. Diğer dosyayı incelerken sektörel dergiyi gördü ve ilgisini çeken makaleyi okumaya başlar. Saate baktığında saat 09: 00 olduğunu anlar. O dosyayı kenara atarak iki gün içinde tamamlaması gereken dosyayı incelemeye başlar. O sırada Batu Bey ve Simge Hanım bir gün önce katıldıkları semineri anlatmak için Ece Hanım'ı sabah kahvesine çağırırlar. Ece Hanım 10 dk konuşup gelmeyi planlar fakat yarım saat çoktan geçmiştir. Yerine geçtiğinde Müdürü Can Bey arar ve 15 dk sonra başlayacak ve öğlene kadar devam edecek toplantıya kendisinin yerine katılmasını ister. Bitirmesi gereken projeyi öğleden sonra başlamayı planlar. Fakat öğleden sonra telefon trafiği ve cevap verilmesi gereken mail , yazışmalar ile geçer. Ve Ece Hanım bitirmesi gereken projeye evde çalışmaya karar verir.

Ece Hanım'ın hataları nelerdir ? Önerileriniz nelerdir?

# Zaman Yönetimi

Zaman yönetimi tamamen bireysel bir durumdur. Bu sebeple tamamen sizin çabanızla ilintili olan zaman yönetimi için gerekli olan tek şey kendinizdir ve zihinsel olarak hazır olmanız gereklidir. Kısaca mevcut kaynağı, yani zamanı, mümkün olan en iyi şekilde kullanmak olarak özetlenebilir.



# Etkili zaman yönetimi sayesinde,

İş hayatı ve sosyal yaşantındaki sorunlar minimize edilir ve zamanı iyi kullanmak düzenin bir parçası haline gelir.

Günümüzde iletişimin ve bilgiye ulaşımın hızlı değişmesi sebebiyle , değişen koşullara da aynı oranda uyum göstermek gerekir. Bu sadece iş hayatı için değil özel hayat için de aynı oranda önem arz etmektedir.



# Etkin Zaman Yönetimi

1. Gereksiz zaman harcamalarından kaçınmak,
2. Doğru sonuca götürecek işleri mümkün olan en kısa zamanda yapmak

Hangi sektörde olursanız olun. Günümüzde dikkat dağıtıcılar diye bir gerçek var. Bu dikkat dağıtıcılar zaman yönetimi ve planlama için bir düşmandır. Dikkat dağıtıcılar sebebiyle zamanı yönetmek eskisinden çok daha zor hale gelmiştir.

# Zaman Yönetimini Engelleyen Durumlardan Kurtulma

Bir etkinliğin önemi, size kazandırdığı sonuçla doğru orantılıdır.

Zamanı etkili kullanmak için

1. Alışkanlıklar oluşturmali
2. Düzeninizi sorgulamalı,
3. Verimlilik adına adımlar atmalısınız

# Zaman Yönetimi Eksikliği Sebepleri

- Ayrıntılara fazla zaman ayırmak
- Önceliklerin belirlenmemiş olması
- Hedef ve planların belirsizliği
- Düzensiz çalışma tutumu
- Her şeyi okumaya ve her şeye zaman ayırmaya çalışmak, Hızlı okuma tekniklerini bilmemek
- Yetki devrine gereken önemi vermemek
- Birden fazla işle uğraşmak, bunları bitirmek ya da bitirememek
- Disiplinsizlik
- Anlatılanları dinlememek
- Yetersiz denetim
- Güvensizlik ve Kaygı hissi



# Zaman Yönetimi Eksikliği Sebepleri

- Ayrıntılara fazla zaman ayırmak
- Önceliklerin belirlenmemiş olması
- Hedef ve planların belirsizliği
- Düzensiz çalışma tutumu
- Her şeyi okumaya ve her şeye zaman ayırmaya çalışmak, Hızlı okuma tekniklerini bilmemek
- Yetki devrine gereken önemi vermemek
- Birden fazla işle uğraşmak, bunları bitirmek ya da bitirememek
- Disiplinsizlik
- Anlatılanları dinlememek
- Yetersiz denetim

- **Güvensizlik ve Kaygı hissi**

Yapılan işe “ Nasıl olsa ben yapamıyorum bana vermezler” gibi düşünceler, boş bir kaygı ve güvensizlik yaratarak zamanınızı kullanırken çelişkilere sebep olabilir.



## Genel olarak yaşamımızın;

- %32'sini uyuyarak
- %20'sini çalışarak
- %10'unu yemek yiyerek
- %9'unu seyahat ederek
- %8'ini kişisel bakım yaparak
- %8'ini öğrenerek
- %7'sini bekleyerek
- %6'sını diğer faaliyetlerle geçiririz.

Sizde kendinize bir çizelge oluşturarak zamanınızı nelere harcadığınızı yazarak zamanınızla ilgili istatiksel bir fikir edinebilirsiniz.

# Zaman Yönetimi Etkinliği



# Planlama yaparken dikkat edilmesi gerekenler

- Zor olandan kolay olana doğru işleri yapmak,
- İşleri planlanan gün ve saate göre yapmak, sürüncemede bırakmamak,
- Bir işi bitirmeden diğerine geçmemek,
- Yapılan işe konsantre olmak,
- Yaratıcılıkla ilgili faaliyetler için zaman ayırmak,
- Gereksiz ayrıntılardan uzak durmak,
- Toplantıları zamanla sınırlamak,
- Engellenmeden çalışılabilecek saatler belirlemek,
- İş paylaşabilecek eleman yetiştirmek.

- Kişisel çalışma yönteminin iyi belirlenmeli ve bir plan dahilinde çalışılmalı

**Yöntem 1:** Her sabah, 10-15 dakikalık planlamaya zaman ayırmak ve küçük notlar olarak bir ajanda edinilebilir ya da cep telefonu uygulaması kullanılabilir. Yapılacak işler zaman sırasına konulmalı, Zor ve sevimsiz işleri öncelikle bitirilebilir - sabah saatlerinde yapılabılır.

**Yöntem 2 :** Yapılacak işler önem sırasına konulabilir. Teslim süresi acileyeti varsa 1 , biraz esnekse 2 olarak numaralandırın . Bekleyebilecek bir şey ise 3 olarak numaralandırın. Her gün listenizi değerlendirin ve güncelleyin. Zaman geçtikçe 3'leri yukarı çıkarın ve teslim tarihlerini belirleyin.

- Kişisel performans eğrisine yönelik planlama yapılmalı

hangi saat aralığında daha iyi performans

- Düzenli ve planlı tutum sergilenmeli

Aranan bilgiye kolay, zaman kaybetmeden ulaşılmalı

Masa düzenine dikkat edilerek bir sonraki güne daha güzel başlanması sağlanabilir. Çalışma sisteminize göre etkili bir masa düzeni oluşturun

Bilgisayarda da aynı düzene özen gösterilmeli



# “O kurbağayı yemek”

“Önemli ancak yapılmak istenmeyen işler”: Tatsız işler

Eğer en zor işi sabah ilk iş hallederseniz, öğlene gelmeden günün en zorlu işini halletmiş ve rahatlamış olursunuz. Bu sebeple sabah ilk iş olarak o «kurbağa yenir» böylece günün geri kalanı daha kolay ve daha verimli geçer.



- Çalışma planı belirli hedef doğrultusunda oluşturulmalı
- Zor hedefler yerine kolay ulaşılır hedeflerle başlamak motivasyon kaynağıdır.
- Gerçekçi hedef : %60
- Planlama yaparken teknolojiden yararlanılabilir.(outlook takvim gibi: Kısa vadeli (haftalık, aylık), orta vadeli (3–4 aylık yıllık) ve uzun vadeli (2–3 yıllık ve daha uzun hedefler, idealler vs) hedefler belirlenebilir.



## **E-postaların esiri olmayın:**

- E-postanızı okumak için belli zamanlar belirleyin ve postalarınıza bu zamanlarda bakın
- Telefonunuzdaki e-posta uyarılarını kapatın
- Maillerini okuduktan veya gerekli aksiyonu aldıktan sonra gelen kutusunda bırakmayın
- Arşivleme yöntemi belirleyin

- **Hedef Belirleme :**
  - a. Kısa ve uzun vadeli hedef belirleme
  - b. 20-25 sayıyı geçmemeli
  - c. Kolay erişilebilir olmalı
  - d. Daimi kontrol edilip , planlamaya uygunluk tespiti
- **Esneklik :**
  - a. Esnek alanlar belirlemek
  - b. Gereksiz stres yüklemesi yapmamak
  - c. Beklenmedik durumlar için esnek zaman yönetimi
- **Not almak :**
  - a. Odaklanmak
  - b. Konuyu somutlaştırmak

## Rutinler oluşturma:

- Sabah kahvenizi için
- Hızlıca haberlere göz atın
- Hızlıca maillerinize göz atın. nemli mail var ise cevaplamak için yapılacak işler programınızı yapın.
- Takviminizi gözden geçirin
- Yapılacak işlerinizi gözden geçirin
- Yapılacak işlerinizi nceliklendirin



- Zaman sınırlaması yapın
- Başlama zamanlarına sadık olun
- Unutmamak yerine sürekli not alma alışkanlığınız olsun
- Planınızı gerçekleştirebilmek için çevrenizdekilere gerektiğinde “Hayır” diyebilmeli, Hayır diyebileceğiniz durumlarda kibarca reddedin
- Herşeyi tek başınıza yapmak yerine iş bölümü ile konuları paylaşın
- İş delegesi – yetki devri yapın
- İşi yapma yeteneğine sahip kişileri seçin
- Seçtiklerinizin ne beklediğinizi anladığına emin olun
- Çalışanlarınızın ya da takım arkadaşlarınızın işi yapmak için gerekli yeteneğe sahip olduklarına inandığınızı bilmelerini sağlayın



- Son teslim tarihlerini tartışın
- Tamamlanacak taahhütleri garantiye alın
- Yardımcılarınızın onları izleyeceğini bilmelerini sağlayın
- Başka düşünceler ve inisiyatifler için alan açın
- Ortaya çıkan sonuçları orantılı olarak ödüllendirin
- Gerekmedikçe toplantı düzenlemek yerine küçük bilgi akışları ortamı kurulabilir
- İşinize odaklanmaya özen gösterin, buna yardımcı olacak metaryelleri çalışmalarınıza dahil edin
- Kendinize özgü yöntemler geliştirin
- Kısa yollar oluşturun



**Güdüleme:** Ödüllendirici olmak

**Swot Analizi:**

- Planımı uygulayabildim mi ?
- Yolunda gitmeyen neydi?
- Neleri yeniden düzenlemeliyim?



## **Başarılarınızdan keyif alın**

İnsan başarısızlıklarını fark ettiğinde kendini suçlama eğilimde olur. Aynı durumu ufak başarılar için yapmaz. Başarı farkındalığı motive edicidir ve tekrarlama şansı doğar. Böylece daha etkili bir zaman ve verimlilik yöntemi ortaya çıkar . Daha önce başarısız olan bir işin başarıldığında fark edin ve kendinizi tebrik edin.

# Zaman Yönetimi Matrisi



# Zaman Yönetimi



# Stres ve Öfke Yönetimi

Bireyin herhangi bir engellenme, adaletsizlik ya da kendi benliğine yönelik bir tehdit hissettiğinde yaşanan duygudur.

Öfke her zaman bastırılması gereken bir duygu değildir hatta bazı durumlarda belli seviyelerde öfke göstermek sağlıklı bir davranıştır. Ancak öfkenizi kontrol altında tutabilmek önemlidir. KontROLSÜZCE öfkelenmek sağlığınız ve ilişkileriniz için kötü sonuçlar doğurabilir

## STRES VE ÖFKE KONTROLU





- Öfke doğrulmamış isteklere, istenmeyen sonuçlara ve karşılanmayan beklentilere verilen duygusal tepkidir.
- Şiddeti hafif huzursuzluktan şiddete kadar değişebilen duygusal durum (Charles Spielberger)
- Son derece doğal, evrensel, herkesin yaşadığı, kişilerarası iletişimi düzeltici olabilen duygu
- Kontrol edilemeyen, yıkıcı bir biçimde davranışlara yansiyarak saldırgan ve son derece tahrip edici tepkilere dönüşme potansiyeline sahiptir

- Her insanda farklı bir boyutta açığa çıkar. Bazı insanlar öfkelerini içine atarlar. Kişilere karşı oluşan ve içte biriktirilen öfkeler, intikama öce dönüşürse bu hem öfkenin sahibine hem de öfkelenen kişiye büyük zararlar verebilir.
- Öfkeyi kişinin biyokimyası ortaya çıkarır. İnsanlar öfkelenmekten kaçamazlar. Bu mümkün değildir. Öfke vücudun salgıladığı bir tepkisel histir.
- Öfke vücudun kişiye ve kişiden karşıya verilen bir işarettir. Bu işaret dikkate alınması gereken bir duygudur. Eğer karşıdaki bu işareti doğru şekilde dikkate almaz ve umursamazsa, ya da kişi içindeki bu öfkeyi içinden atamazsa, öfke daha da büyür ve takıntıya dönüşür.

# Öfke ve Kaygı Etkenleri

- Değişim geçiren koku alma duyusu

Kişilerin kaygı düzeyi arttıkça çevrelerindeki sıradan kokuları kötü kokular olarak algılamaya başlarlar.

- Ebeveyn etkisi

Çocuklar ebeveynleri tarafından eleştirildiklerinde, belirsizlik içinde bırakıldıklarında, duygusal olarak soğuk davranıldıklarında daha kaygılı olurlar.

- Direk sonuca ulaşma isteği

Kaygılı insanlar karşılaştıkları durumları çok tartmadan hızlı bir sonuca ulaşma eğilimindedir.

- Dengesizlik

Yüksek kaygı düzeyi kişilerin hayatındaki dengeyi kötü yönde etkiler. Kaygılı kişiler ayakta dururken normal insanlara göre daha fazla sallantı hissederler ve baş dönmesi hissettikleri daha çok olur. Yaşadıkları bu dengesizlik yapmak zorunda oldukları işleri engellediğinden daha fazla kaygılanmalarına ve kısır bir döngü içerisine girmelerine sebep olur.

# Öfkenin Nedenleri ve Sebepleri

- İnsanlar, hoşnut olmadıkları, takdir etmedikleri, beklemedikleri ve istemedikleri bir durum ile karşı karşıya geldiklerinde ve başkalarının onlar adına karar alıp bunu hayata geçirmesi durumunda

Öfke = Buz Dağı



- Çok geçmişten süre gelen birbiriyle bağlantılı olayların toplu sonuçları
- Çözüm yerine sorunu görmemezlikten gelmek
- Öfkenin buzdağının alt kısmında kalan temel duyguların birikmesi ve katılaşması; üzüntüler, kıskançlıklar, kabul edilemeyen yaşantılar, yalnızlık, itilmişlik, uğranılan haksızlıklar, hayal kırıklıkları, pişmanlıklar, kaygılar, takıntılar ve merak
- Öfke nedenlerinin bir olay ile bütünleşmesi öfkelenmesi ve dışa vurulması



# Hangi Durumlarda Öfkelenilir

- Utanç hissettiğimizde,
- Hayal kırıklığına uğradığımızda,
- Kendimizi engellenmiş hissettiğimizde,
- Haksızlığa uğradığımızda,
- Kıskançlık hissettiğimizde,
- Yalnızlık, itilmişlik, kaygı hissettiğimizde,
- Sıkıldığımızda, anlamadığımızı hissettiğimizde

## Eflatun, Aristo, Seneca, ve Descartes'e göre öfkede;

- **Kaynak;** haksızlık, saygısızlık ya da bir çeşit umursamazlıkla ilgili bir değerlendirmenin sonucudur.
- **Hedef;** cansız nesneler ya da kişinin kendisi olabileceği gibi en sık olarak diğer bir insandır.
- **Amaç;** uygunsuz şey yüzünden kişiyi cezalandırmak ya da yapılan yanlış düzeltmektir.

# Öfkenin tetikleyicisi nelerdir?

- Dış Durumlar
- Belirli bazı kişiler
- Olaylar
- Trafik yoğunluğu
- Erteleme
- Gecikme vb
- İç Durumlar
- Hisler
- Düşünceler
- Ruh hali
- Davranışlar

- Öfke yerine kişi iradesini kullanmalı, mantığına güvenmeli ve dürtülerini kontrol etmelidir.
- Davranışlarına öfkesi değil mantığı yön vermelidir.

## Toplumun bakışı

- Öfkelendiğinde şiddetli tepki veren insanların güçlü kişiler oldukları düşüncesi

**Güçlü insan** ;nerede nasıl tepki vermesi gerektiğini bilen insandır.

Bir eyleme kalkışmadan önce yapacağı hareketin sonuçlarını önceden kestirebilen kişi **güçlü insandır**.

# Öfke Durumunda Vücut Tepkileri

- Stres ve gerginlik başlar
- Adrenalin salgısı artar
- Nefes alıp verme sıklaşır
- Kalp atışları hızlanır
- Kan basıncı artar
- Vücut ve zihin “savaş ya da kaç” tepkisi için hazırdır.

# Case Study

## Örnek Olay 1 :

|                   |                                                                         |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Kahramanlar       | 1. Yönetici Asistanı – Leyla Hanım<br>2. Muhasebe Müdürü – Gülsüm Hanım |
| Konu              | Kaybolan Kargo                                                          |
| Yer               | Ofis                                                                    |
| Çalışma Saatleri: | 08:30 – 17:30                                                           |

Muhasebe Müdürü Gülsüm Hanım, Yönetici Asistanı Leyla Hanım'ı arar ve Erke Danışmanlıktan beklediği kargoyu ister. Leyla Hanım araştırıp kendisine döneceğini belirtir. Kargo şirketiyle görüşür ve kendisinin teslim aldığı kayıtlardan çıkar. Leyla Hanım kargonun geçen hafta Çarşamba günü teslim alındığını ama kendi masasında bekleyen kargo olmadığını ve teslim etmiş olabileceğini aktarır. Gülsüm Hanım kargonun kendisinde olmadığını iddia eder ve gergin , nezaketten uzaklaşmış cümleler ile kargonun kaybolmasından dolayı Leyla Hanım'ı suçlar. Kargo Gülsüm Hanım'ın dağınık masasından çıkar.

Siz Leyla Hanım'ın yerinde olsaydınız ne yapardınız ?

# Öfke olumlu olabilir mi?

- Öfke sık olarak olumsuz görünse de olumlu olarak kullanılabilir.
- Öfke ortada bir problem olduğunu gösterir
- Öfke hareket sağlamak için enerji verir
- Öfke hislerimizi ifade etmemizi sağlar
- Doğru kullanıldığında istek ve kişisel hakları kabul edilir yollarla ifade edebilmesini öğretir.
- Öfke kişilerin iletişim kanallarını açık tutmaya sağlar
- İnsanlar öfkeliyken dışarıdan gelen uyarı ve seslere daha açık halde olurlar
- Öfke, insanlar arasında tartışma ortamı da sunar. Böylece karşılıklı fikirler daha net biçimde ortaya konur. Öfke kişiye eleştirme ve eleştirileri alabilme cesareti de verir
- Kişilere duygularının farkında olma, duygularını en iyi şekilde ifade edebilmelerini sağlama, duygularıyla nasıl çevresindekilere olumlu etkiler yapabilecekleri öğretilir. Böylece öfkenin vücudu ele geçirmesini de bir nevi zorlaştırır.



# Öfkeyle Başetmede Kullanılan Yanlış Yollar

- Öfkeyi Yok Sayma
- Öfkeyi Başkasına Aktarmak
- Öfkeyi Saldırganca Ortaya Koymak
- Öfkeyi Pasif Davranışlarla Ortaya Koymak
- Öfkeyi Kendine Yöneltmek

# Öfkeyle Olumlu Başetme Yolları

- Hangi duygunuz öfkeye yol açıyor?
- Önce asıl duygunuzu fark edin
- Düşüncelerinizi olumlularla değiştirin
- Zamanlama
- Gerektiğinde mola alıp sakinleşin
- Karşı tarafı suçlamak yerine kendi duygularınızı ifade edin. (beden dili)

# Öfke Kontrolü

**Tanım:** Öfkeyi doğru şekilde gösterebilme ve yönlendirebilme yeteneği

**Amaç :** Kişinin öfkesine yenik düşerek çevresindekilere ve kendisine zarar vermesini engelleme, saldırganlık ve şiddetten uzaklaştırma, öfkeyi zararsız bir şekilde karşıya aktarabilme becerisi elde ettirmek

**Yöntem:** Kişiye en uygun olan yöntemi belirlemek & bilimsel yöntemler:  
bilişsel, duygusal, iletişim, duygusal ve davranışsal boyutlar

- Kişiye öfkelendiren ve kıskırtan durumlarla yüzleşme ve bu durumlardan kaçınma, bir daha bu durumlarla karşılaşmamasını sağlamak
- Kişiye, kıskırtan durumlara daha farklı bir pencereden bakmak, farklı bakış açıları kazandırmak
- Öfke anında düşünme biçimini yeniden gözden geçirmek
- Kişiye uygun sakinleştirici yöntemler belirlemek
- Kişiye öfkelendirebilen olaylar hakkında önceden fikir üretebilmek ve o an geldiğinde nasıl davranması gerektiğini önceden kestirebilmek
- Zihinsel tekrarlarla, olumlu bir olayı kişinin kendisine örnek almasını ve bundan ders çıkarması

# İş Hayatında «U» Yöntemi

Çözümünde zorlanılan konularda;

Önce işi nasıl daha kötü yapılır ona odaklanın en dibe gidin sonra oradan ulaşacağınız tek yol en iyi çözüme ulaşma yönüdür

Böylece bir sonra ki benzer zorlukta en kısa çözüm yolunu bilirsiniz

1



2



# Öfke Kontrolü

## Duygusal Yöntemler:

- Öfke anında vücut diliyle nasıl bir tepki ortaya koyulduğunu keşfetmek , bu tepkiler azaltmak ve daha ılımlı şekle getirmeye çalışmak
- Öfkenin, muhalif bir uyarılmaya, espri yapma ya da gevşemeye çevirmek
- Öfkelenildiği anda vücudun dışarıya çıkardığı enerjiyi, farklı alanlara kaydırarak olumlu sonuçlar elde etmeye çabalamak

## Öfke Kontrol Edilemezse

- Öfke kontrolden çıkıp da yıkıcı hale dönüşürse kişinin aile hayatı, iş hayatı, sosyal hayat ve ikili ilişkilerine kalıcı zarar verir.
- Aile ve toplumsal şiddet, aşırı sinirlilikle ortaya çıkan fiziksel veya sözel saldırganlığın temelinde kontrol edilemeyen ve yatıştırılamayan öfke bulunur.
- Genellikle öfkeye yol açan nedenler arasında; engellenme, haksızlığa uğrama, fiziksel incinme ve yaralanmalar, tacize uğrama, hayal kırıklığı, saldırıya uğrama, kötü çocukluk anıları ve bu anıların insanların iç dünyasında yarattığı acı ve unutulması güç yaralar, mutluluk hormonunun çalışmasındaki sorunlar, epilepsi hastalığı, şiddet görmek veya şiddete meyilli olmak, sinir hastalığı, saldırgan yapı, bazı travmalar, cinsel tacize maruz kalma. Bu tür olayların ve sebeplerin sahibi olan ve bunlardan etkilen insanlar öfke kontrolünde bozukluk yaşarlar. Bunu sebebi ise, kişilerin yaşanmışlıklarında ve genetiğinde gizlidir.

## Öfke kontrolü başarılı oluğu zaman ;

- Kişiler hem kendilerine hem de başkalarına verebilecekleri olası zararların önüne geçebilirler

## Alınabilecek önlemler:

- **Konuşmadan önce düşünmek**

Öfkeyle konuşmaya başladığınızda sonradan pişman olacağınız şeyler söyleme olasılığınız oldukça yüksektir. Bu sebeple konuşmaya başlamadan önce bir süre susup düşüncelerinizi toparlamakta fayda var

- **Sakinleşildiğinde öfkenin ifade edilmesi**

Sakince düşünmeye başladığınızda hissettiğiniz duyguları ifade etmenin zamanı gelmiş demektir. Bu şekilde hem öfkenizi içinize atmadınız hem de doğru sözcüklerle ifade edebildiniz.

- **Spor yapmak**

Yapacağınız fiziksel aktiviteler hissettiğiniz stresin ve gerginliğin azalmasına neden olur. Öfkelendiğinizde yürüyüşe çıkmayı deneyebilirsiniz.

- **Mola vermek**

Mola vermek herkese fayda sağlar. Gün içinde strese kapıldığınızda, öfkelendiğinizde her ne yapıyorsanız ara verin. Birkaç dakika sessizlik bile rahatlamanıza yardımcı olacaktır.

- **Olası çözümler düşünmek**

- Öfkeye odaklanmak yerine, probleme çözüm bulmaya çalışmak  
(Aksi durumda öfkenin durumu düzeltmeyeceğini ve hatta daha kötü bir hale getirebileceğini hatırlamak)

### “Ben” diliyle konuşmaya devam etmek

- Öfke , konuşurken karşıdakini suçlayıcı bir dil kullanmasına neden olur ve aradaki gerilimi artırır.

**Yöntem;** BEN dilini kullanılmasına devam etmek ve içten hislerin aktarımını kolaylaştırır.

### Kin tutmamak

- Affetmek birçok problemin çözümünü kolaylaştırır. Kin , öfkenin yok olmasına izin vermez. Biriken öfke olumlu duygular hissedilmesini imkansız hale getirip duyguların olumsuz yönde artmasına sebep olur.

**Yöntem:** Affetmek, Teşekkür etmek, Yola devam etmek





- 1. gün 1 kg patates= 1 kg
- 2. gün 1 kg patates = 2 kg
- 3. gün 1 kg patates = 3 kg
- 4. gün 1 kg patates =4 kg



## Gerginliği azaltmak için mizah kullanmak

- Gergin anlarda rahatlamak için mizahı kullanmak  
Dikkat: Mizah ile alaycılığı birbirine karıştırmamak

## Rahatlama teknikleri üzerine çalışmak

- Gergin anlarda rahatlatıcı teknikler kullanmak: Derin nefes almak, sakın bir görüntü hayal etmek ya da sakinleştirici bir cümleyi tekrar etmek

## Derin nefes almak

- Derin nefes alırken diyaframınızdan almaya özen gösteriniz.
- Göğsünüzün üst kısmıyla nefes almak sizi rahatlatmaz.
- Nefes alıp verdiğinizde göğsünüz değil mideniz sismelidir
- Doğru nefes alıp almadığınızı kontrol etmek için sağ elinizin avuç içini midenize, sol elinizi göğsünüze koyun.
- Nefes aldığınızda sağ eliniz hareket ediyorsa doğru nefes alıyorsunuz demektir.
- Sinirleneceğinizi anladığınız anda derin nefes almak için birkaç dakikanızı ayırın.  
Diyaframınızdan yavaşça nefes almaya başladığınız zaman kaslarınız gevşemeye başlayacak ve gerginliğinizin azalacaktır.

## Profesyonel yardım almak

- Profesyonel yardım almaya gönüllü olmak  
(Aksi takdirde kontrolünüzü yitirebilir, kendinize ve çevrenize zarar verecek davranışlarda bulunabilirsiniz.)

# Nefes Alma Tekniği

## Sistemik gevşeme

- Kasların kasılması ve gevşetilmesi ilkesi ile çalışır. Önce baş ve yüz bölgesinden başlayarak adım adım vücudun tüm parçalarının önce kasılması ardından gevşetilmesi sağlanır.
- Derinlemesine gevşeme de denilen bu teknikte süre 10-20 dakikadır.

Kan vücudun en uç noktasına kadar gider ve vücudun dinlenmesini sağlar.

# S-A-Y

- **Sakinleşme**

Öfke anında durup, yavaş ve derin nefesler almak, kendi kendinize sakinleşmeliyim telkininde bulunun.

- **Alternatif düşünce**

Sakinleştikten sonra sizi öfkeliendirmeyecek alternatif bir açıklamaya yönelin

- **Yönlendirme**

Duygusal enerjinizi yönlendirebileceğiniz bir aktivite bulun, spor, resim vs.

# Günlük Stres ile başa çıkmak

- Otokontrol sağlamak

Stresli bir durumun içinde kişinin kendini kontrol etmesi

Soru: Duruma tepki mi veriyorsunuz yoksa yaşadığınızı anlamaya mı çalışıyorsunuz?

Durumlara tepki verirken fazla enerji harcamamak, Durumu anlamaya çalışarak daha yerinde tepkiler vermek

- Düşünceleri kontrol etmek

Gün içinde sürekli negatif düşüncelere sahip olmak duygu durumunu aşağılara çeker. Diğer insanların kişinin üzerindeki algısını da ekiler. Yöntem: Negatifleri pozitiflerle değiştirmeye çaba göstermek

- Beslenmeye dikkat etmek

Vitamin, mineral ve protein bakımından yetersiz bir yeme alışkanlığı vücudun direncini düşürür ve günlük streslere karşı daha korumasız bırakır .

- Su içmek

Yetersiz su içmek nedensizce gerginlik hissettirir.

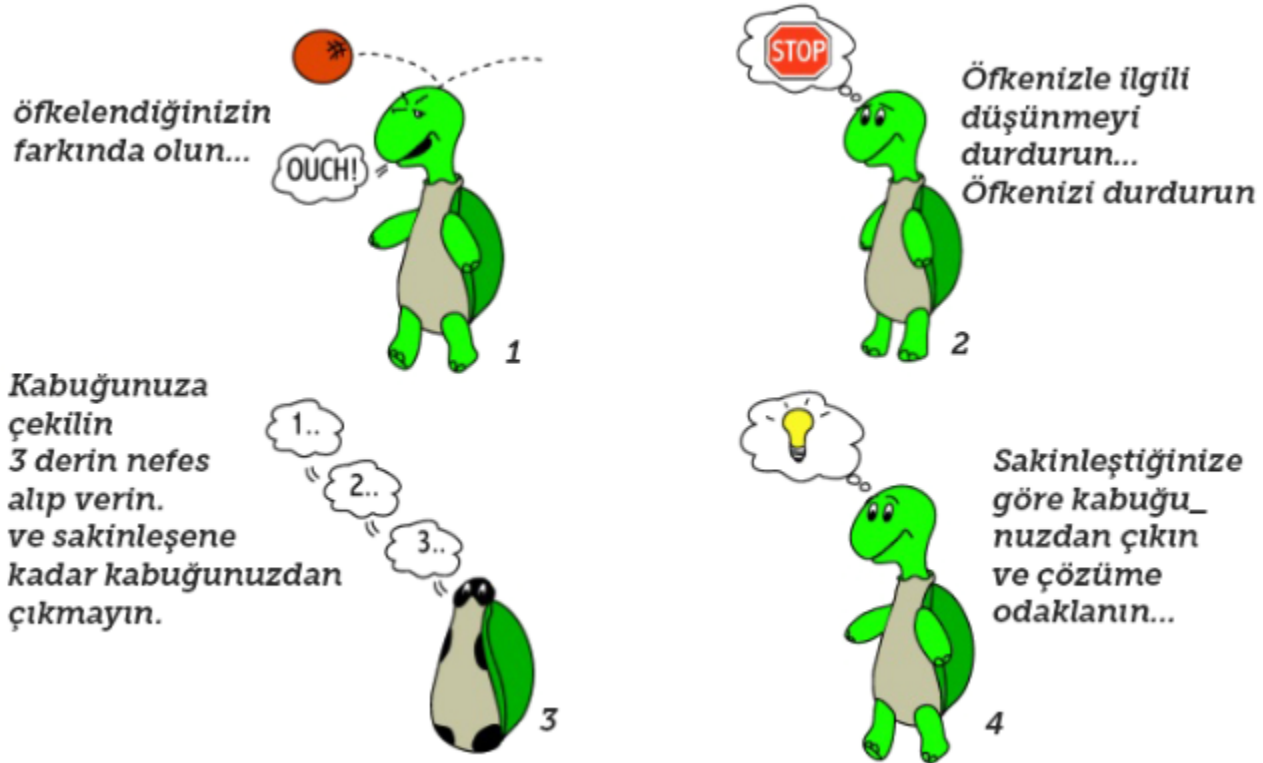
- Kontrol dışındaki durumları kabullenmek

# Öfke kontrol teknikleri

- Rahatsız edici kişi ve durumların tamamen yok edilemeyeceğini kabul etmek , bu durumlara verilecek İçsel ve dışsal tepkileri kontrol etmek , yapıcı yöntem sergilemek, gerektiğinde profesyonel destek almak
- Öfkenin dışa vurumu  
Araştırmalar, kızgınlık duygusunun dışarı vurulmasının kızgınlık, öfke ve saldırganlığı daha çok arttırdığını ve sorunu çözmek için hiç bir yararı olmadığını göstermektedir. **Yöntem:** Öfkeyle başa çıkma yolları bulmak
- **Hangi Yöntemler öfkenin taşmasını önlenir**
  - a. Gevşeme: Derin derin nefes almak, sakinleştirici durum ve manzaraları zihinde hayal ederek canlandırmak
  - b. Hayal ederek gevşetecek bir yer ya da ortamı düşünmek
  - c. Geçmişte çok sakin olduğunuz bir yeri hatırlamak
  - d. Huzur verici koku hatırlama: **Koku & Anı**



# Öfke Kontrolü ve Kaplumbağa Tekniği



# Case Study

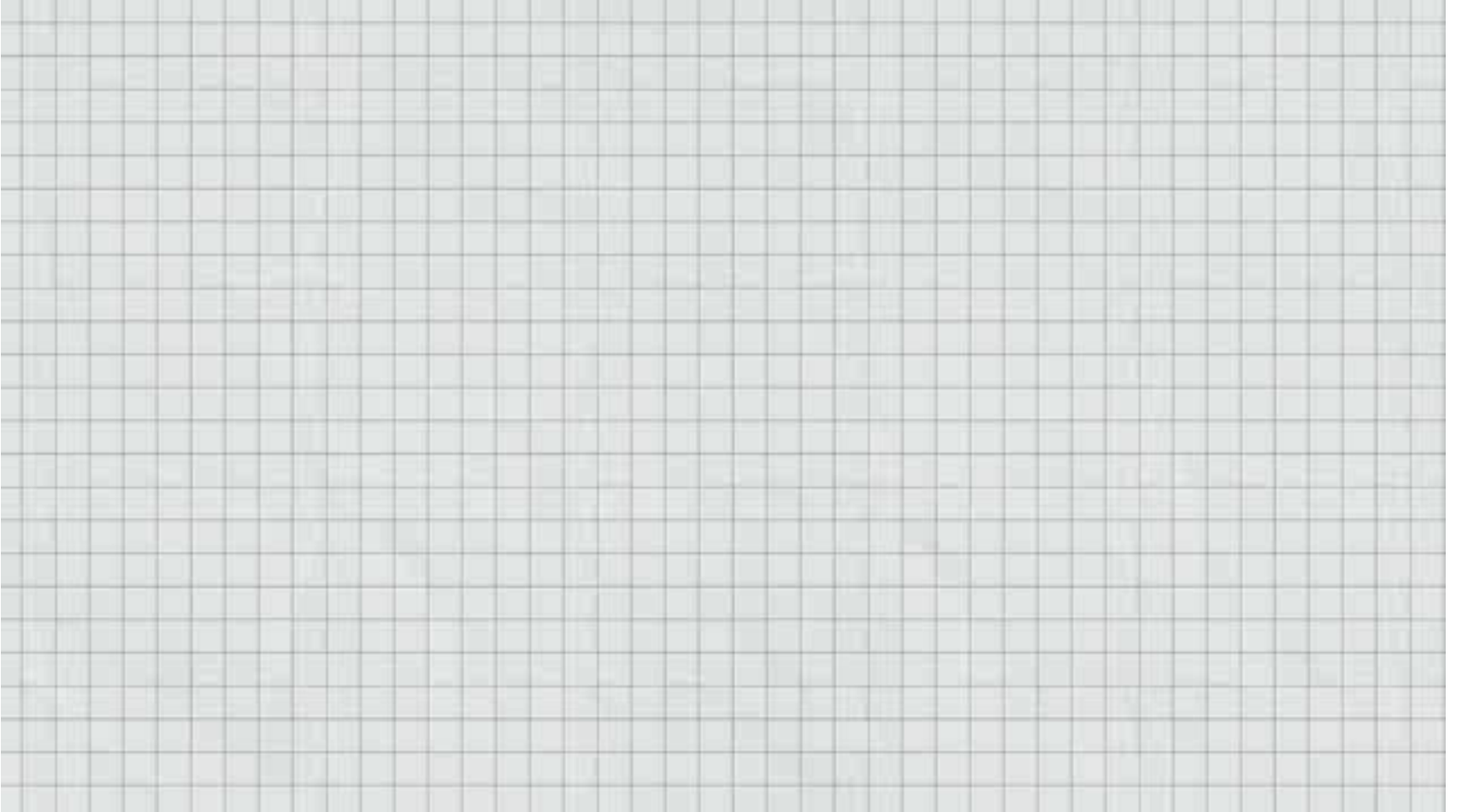
## Örnek Olay 2 :

|                     |                                                                                                    |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kahramanlar         | 1. Yönetici Asistanı – Müge Hanım<br>2. Yönetici Asistanı – Sezin Hanım<br>3. Yönetici - Oytun Bey |
| Konu                | Yemek Organizasyonu                                                                                |
| Yer                 | Özel Şirket                                                                                        |
| Organizasyon detayı | Akşam: 20:00<br>Görevin verildiği saat: 18:30                                                      |

1. Müge Hanım, yöneticisinin önemli müşterileri ile birlikte olacağı bir akşam yemeği organize etmekle görevlidir. Bu yemek, plan dışı oluşan ve Müge Hanım'ın son dakikada öğrendiği bir organizasyondur. Oytun Beyi, Müge Hanım'a nerede ve hangi saat için rezervasyon yapması gerektiğini belirtip önemli bir toplantıya katılmak üzere ofisten ayrılır. Müge Hanım yöneticisinin belirttiği yeri arar fakat tüm masaların çoktan dolmuş olduğunu öğrenir. Bu durumda yemek için başka bir yer bulması gereklidir, ancak Oytun Bey'e yemek saatine kadar ulaşması mümkün değildir. Yöneticisinin telefonuna mesaj atabilir veya email gönderebilir. Fakat yöneticinin bu mesajları hemen görme şansı olmayabilir. Müge Hanım'ın da rezervasyon yaptırmak için bekleyecek vakti yoktur.
2. Aynı sekreterin aynı durumla karşılaştığını varsayalım. Tek fark şu ki; bu kez sözkonusu yönetici kendi yöneticisi değil, o gün izinli olan bir diğer sekreterin yöneticisi.

Bu durumda ne yapardınız?

# Stres Yönetimi



# Etkili İletişim ve Beden Dili



# Beden Dili

- Sözsüz iletişim
- Bilgi iletimin yolu

Mimikler, jestler, dokunma, vücudun duruşu, beden donatıları, kişinin ses tonu , tınısı ve yüksekliği

- İfade : Kişinin aklından neler geçtiğini ifade eder.
- Bilinçli olarak oluşturulan sözlü bildirimden çok daha gerçekçi bilgi
- Söylemekte olunan şeylerin aslında ne olduğu

## Yararı:

- Karşı tarafı başarılı şekilde çözümlmek
- Kişisel ilişkileri geliştirmek
- Sessiz yöntemi etkin kullanmak
- Yaşamı zenginleştirmek
- Evrensel uygulanabilirlik
- Farklı durumda ve her türlü ortamda kullanabilmek

# Beden dilinin önemi

- Sözlü iletişiminizin gücünü artırır
- Kelimelerinizin üzerindeki etkiyi artırır
- Konuşmalarınızın, duruşunuzun ve sunumlarınızın daha üst seviyede değerlendirilmesini sağlar



# Bedenin sessiz dili

Yabancı dil engeline rağmen girilen ortamda;

- Karşı tarafa sevecen yaklaşan kişinin kaşlarını kaldırması
- Antipatik yaklaşan kişinin gözlerini kısması
- Beden dilin izlenmesi düşmanca davranış gösterenlerden sakınmayı ve sağlıklı ilişkiler kurmayı sağlar

# Etkili İletişim ve Beden Dili

- Doğru sinyallerin gönderilmesi sözsüz iletişimden önceki izlenimi kuvvetlendirir.
- Beden dili insanların size olan etkisini artırır
- Sözlü iletişime geçilmekte zorlanıldığı ya da yetersiz kaldığı durumda etili iletişim kurulmasına yardımcı olur
- Etkili beden dili kullanılmadığında karşı taraf düşünülen ve söylenenler arasındaki farkı anlar



# Gözün bloke olması

- Gözü kapatma ya da perdeleme, beynimizi istenmeyen görüntüleri «görmekten» korumak ve diğer insanlara karşı olumsuz duygularımızı iletme için



# Dışa Vurum elişkisi





# Etkili İletişim ve Beden Dilinin Önemi

- İş hayatında tercih edilen kişiler güvenilirliğinizi , yeterliliğinizi taşımalı ve kişiliğinizi de yansıtmalıdır.
- İlk izleminizde karşı tarafı etkilemek için 90 saniyeniz vardır.
- Araştırmalar ilk izlenimin etkisinin %93'ünün sözsüz iletişimden kaynakladığını göstermektedir.
- Dinleyiciler karşısında onlara doğru sinyaller verildiğinden emin olunmalıdır.

# Trafiği Okumak



# 1. Çevrenizin Yetkin Bir Gözlemcisi Olun

Uyumlu Gözlemci olmak

Sözlü İfade = Dinleme

Beden Dili = Gözleme



«Görüyorsun ama gözlemlemiyorsun»

Zihinsel resim

Yaşama karşı kör olmayın

# Zihinsel resim

## Yaşama karşı kör olmamak

«Karım bana boşanma davası açtı . Halbuki evliliğimizde hiç bir sıkıntı yoktu»

«Doktor çocuğumun üç yıldır kötü madde kullandığını iddia etti . Ben bilmez miyim?»

«Adam bir anda saldırdı bana»

«Performansım çok iyi sanıyordum. Kovuldum»



# Gözlem Faydaları

- Gözlem öğrenilebilecek beceri
- Gözlem bir yaşam tarzına dönüştürülmeli
- Çaba ,enerji, yoğunlaşma ve devamlılığını sağlamak için sürekli bir çalışma gerektirir.
- Gözlem beceresi bir kastır. Kas kullanıldığı taktirde güçlenir, kullanılmadığında körelir.
- Çevre daha etkili değerlendirilir ve kişisel güvenlik sağlanır

## 2. Bağlam Dahilinde Gözlem , Sözel Olmayan Davranışları Anlamanın Anahtarıdır

### **Limbik Sistem :**

Kaza ve gerginlik anında düşünen beynin devre dışı kalmasına neden olur.

Normal şartlara döndüğünde devre dışı hali kaybolur. Sorgu devam ettiğinde aynı gerginlik devam ederse nedenler düşünülmelidir.

### 3. Sözel Olmayan Evrensel Davranışların Tanımlanıp Çözömlenmesi

Evrensel davranışların iyi değlerlendirilmesi etraftaki insanların düşünce duygu ve niyetlerin doğru değlerlendirilmesini sağlar.

**Örnek:** Bir Dudak Büzölmesi Gemileri Kurtarabilir

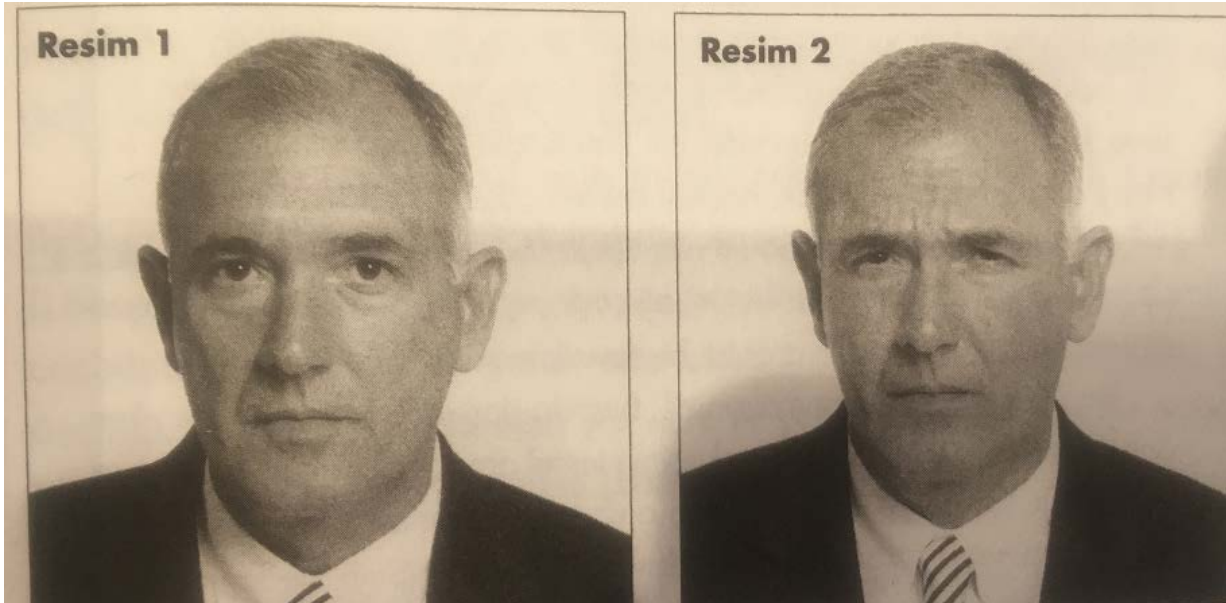


## 4. Sözel Olmayan İdyosenktaik (Özel Durumlarla İlgili) Davranışların Tanımlanıp Çözömlenmesi

Gelecekteki davranışların en açık göstergesi, geçmişteki davranışlarımızdır.

## 5. İnsanlarla Olan Etkileşimlerinizde Temel Davranışları Saptamaya Çalışın

- Normal yüz ifadeleri ile stresli yüz ifadeleri ayır edilebilmeli
- Normal olanın bilincinde olarak, anormal olanın algılanıp tespit edilmeli
- Kişi ile tek bir kez görüşülse bile etkileşimin başındaki «ilk pozisyon» saptanmalıdır



## 6. Her Zaman İnsanların Küme Ya Da Sıra Halindeki Birden Çok İfade/ Davranışını Yakalamaya Çalışmak

- Birden çok ifade ya da kümeler halinde davranışsal beden işaretlerin gözlemlenmesi insanları okuma konusundaki becerinin gelişimini sağlar

**Örnek:** Aile gezilerinde daha önce aile bireylerine selam verirken normal davranışlar sergileyen çocuğun bir sonraki seferde farklı tavır sergilemesi

## 7. Kişinin Düşünce , Duygu, İlgisi ya da Niyetlerindeki Değişimleri Gösterebilecek Davranış Farklılıklarını Saptamak

- Davranış değişiklikleri, belli durumlarla bağlantılı olarak kişinin ilgi ya da niyetini ortaya çıkarır.

**Örnek:** Tehlikenin kokusunu almak

## 8. Yanlış Ya Da Yanıltıcı Sözel Olmayan Davranışları Tespit Edebilmek

- Kişinin davranışlarını sadece uyumlu bir gözlemle değil dikkatli bir muhakeme ile değerlendirilmelidir.
- Kişinin davranışlarının dürüst ya da aldatıcı olup olmadığı doğru değerlendirilmelidir.



## 9. Karşıdaki kişinin rahat olup olmadığını ayırt etmeyi öğrenerek , sözel olmayan iletişimi çözmeye yardımcı olacak davranışlara yoğunlaşmak

- Kişinin rahatlık ve rahatsızlık durumunun değerlendirilmesi
- Rahatlık: memnuniyet, mutluluk, gevşeme hali
- Rahatsızlık: memnuniyetsizlik, mutsuzluk, stres, endişe ,gerginlik hali

## 10. İnsanları Gözlemlerken Bunu Belli Etmemek

- Karşı tarafa sabit bir şekilde bakmamak
- Fark ettirmeden onları gözlemlemek

# Limbik Sistem

- Dünyaya refleksel, anında , gerçek zamanlı ,düşünmeksizin tepki veren kısım
- Bu kısımda mola vermek yoktur daima açıktır
- Limbik sistem = dürüst beyin
- Sadece bebeklik anılarımıza değil atalarımıza kadar uzanır
- Limbik davranışlar dürüst ve güvenilir tepkilerdir.

# Bedenimizin En Dürüst Parçası

- Gözlemin, ayak ve bacaklara yoğunlaşması, ardından gözlerin yukarıya doğru kaydırarak yüzde noktalanması
- Dürüstlük ayaklardan yukarıya çıktıkça azalır
- Yüz ile yalan söylenir: Çocukluktan kaynaklı

«Yüzünü bu hale sokma»

«Yüzün düzelt»

«Kuzenlerin geldiğinde en azından sevinmiş gibi görünebilirsin»

Sosyal uyum için; Yüzü kullanarak gerçek hisleri saklamak, insanları aldatma, yalan söyleme gereği = Bu yüzden başarılıyız

# Ayak ve bacak hareketleri ile açığa vurulan duygular:

- Tedirginlik
- Stres
- Korku
- Endişe
- İhtiyatlılık
- Can sıkıntısı
- Acelecilik
- Mutluluk
- Neşe
- Acı
- Utangaçlık
- Tevazu
- Gariplik
- Güven
- İtaat
- Bunalım
- Atalet
- Rol yapma
- Öfke

# Neşeli Ayaklar

- Yüksek güven ifadesi: Kişinin istediği şeyi aldığı ya da avantajlı bir duruma geçiş
- İpucu: gömlek ya da omuzun titremesi

Örnek: Denizaşırı ülkeye görev ataması

- Zıplayan neşeli ayakların yerini hareketsiz ayaklar

# Ayakların yön değiştirmesi

- Gövdeyle birlikte ayakların da yön değiştirmesi:  
Kabul görölme
- Sevimsiz gelen şeylerden uzaklaşma=  
ayakların başka yöne yönelmesi

Örnek: Mahkemede jürilerin ayak yönü

Belden yukarısı konuşulan kişinin yüzüne  
dönüktür

Memnuniyetsizlikte ayakların en yakın çıkış  
noktasını göstermesi

# Ayak ve bacak hareketleri ile açığa vurulan duygular:

- Tedirginlik
- Stres
- Korku
- Endişe
- İhtiyatlılık
- Can sıkıntısı
- Acelecilik
- Mutluluk
- Neşe
- Acı
- Utangaçlık
- Gariplik
- Güven
- İtaat
- Bunalım
- Atalet
- Rol yapma
- Öfke



# 1. Ellerin verdiği sinyaller

- Ellerin kilitli durması



- Ellerin arkada gizlenmesi



- Ellerin daimi hareket ettirilmesi



## Algılanan Tutum

## Olması Gereken Tutum

Sinirli tutum

Eller bedene yakın doğal pozisyonda tutulmalı

Dinleyiciler kendi söylediklerinizi inanmadığınızı düşünür

Ellerinizi iletişime açık olduğu izlenimi verilecek şekilde konumlandırın

Kaygı , endişe içinde olduğunuz izlenimi verilir

Konunuza hakim olduğunuz algısı yaratılır

Dinleyicilerin dikkatinizi çekemezsiniz.

# El-Kol Hareketleri

- Kollarınızın kapalı olması karşınızdakinin dinlenmediği ve konuşmak istenmediğini bir göstergesidir.
- Ellerle veya eldeki herhangi bir şeyle oynamak ise karşınızdakine, sinirli ya da çok hareketli olduğu izlenimini verir.
- Ellerin saklanması tedirgin olduğunu, yüz çevresinde gezdirilmesi ise yalan söylendiğinin bir işaretidir.
- Ellerin açık olması ve avuç içlerinin de yukarı bakıyor olması ise içten ve samimi olduğunun gösterir.
- Avuç içlerinin aşağı bakmak hassas olduğu konularda dışa kapalı olduğunu ve güvensiz bir ifadedir.
- Karşıdaki kişinin konuşurken iki elinin parmak uçlarını birleştirmiş ve eline bir piramit görünümü vermişse bu kişinin konu ile ilgili bilgi sahibi olduğunu gösterir.

## 2. Kolların Kilitli Duruşu



| Algılanan Tutum                      | Olması gereken tutum                             |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------|
| İletişime isteksiz olduğu            | Kolların açık duruşu                             |
| İletişimde bir şeylerin ters gittiği | İletişimde beden dilinden emin olunduğu          |
|                                      | Verilen mesaj : iletişime açıklık , güvenilirlik |

## Üstünlük Belirten jest:

- Sıkılmış yumruğu ile işaret parmağını kağıt üzerine uzatarak sekreterine gösteren bir yönetici yapılan bir hatayı kabul etmeyeceği anlamına gelir.

## Etkin bir dinleyiş biçimi:

- Ellerin kapalı olarak çoğunlukla yanakta bulunması ve işaret parmağının şakak boyunca yukarıya dönük olması



## Kaybolan İlgiyle ortaya çıkan dinleme

- Elin yanağa değmeyip avucun başa destek olma durumuna gelmesi

# El Sıkışma Yöntemleri

## Güvenli ve dengeli el sıkışma

- Ellerin dik ve avuç içlerinin birbirini bütünüyle kavramasıyla gerçekleşir. İş hayatında itibar sağlayan el sıkışma tekniğidir.



## Kötü el sıkışma

- Karşıdaki kişiye sadece parmaklarının ucunu vererek yapılır.



# Bacakların Duruşu ve Oturma Düzenleri

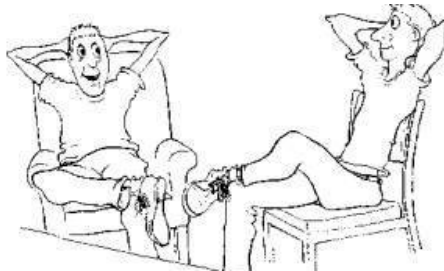
- Tartışma ve rekabet eğilimi ve kendini karşı taraftan üstün görme eğilimi



- Korku ve endişenin gizlemeye çalışılması durumunda



- Her iki tarafında kendini birbirinden üstün görmesi



# Bacakların Duruşu ve Oturma Düzenleri

- Karşı karşıya oturmak, rekabeti ifade eder. Konuşmanın sonunda bir tarafın galip ve diğer tarafın da mağlup çıkacağı anlamı taşır.
- Yan yana oturmak birliktelik ve problemlere karşı ortak karar alma eğilimde olunacağı anlamı taşır.
- Yuvarlak masa etrafında oturmak eşitliği ifade eder.



# Ayak Uçlarının Yönü

- Ayak uçların bir konuşma sırasında kapıya dönük olması bu konuşmayı daha fazla sürdürülmesi istenmediği anlamına gelir.
- Yan yana oturmak birliktelik ve problemlere karşı ortak karar alma eğilimde olunacağı anlamı taşır
- Yuvarlak masa etrafında oturmak eşitliği ifade eder

### 3. Göz Kontağından uzaklaşmak



#### Algılanan Tutum

Profesyonel olmayan tutum

İletişimde kopukluk

#### Olması gereken tutum

Kısa fakat hızlı göz hareketi

Göz kontağını kurmak  
profesyonel görünümü ,  
konuya olan ilginizi ve  
tutkunuzu karşı tarafa iletir.

# Göz Teması

- Göz teması karşı tarafın dinlediğini ve anladığını
- Gözlerin aşağıya doğru kaçırılması güvensiz ve tedirgin olduğunu bir göstergesidir.
- Konuşurken gözlerin yukarı kaldırılması karşıdakinin düşünüldüğünü gösterir.
- Konuşurken karşıdaki kişinin gözlerine dik bir şekilde bakılması onu rahatsız edecektir. (Eğer insanların gözlerine balmakta zorluk yaşıyorsa karşıdaki insanın iki kaşının ortasına bakmak onun gözüne bakıyormuş etkisi yaratacaktır.)

## Vücut Duruşu

- Beden duruşunun dik olmaması yani kambur durmak: güvensizlik
- Aşırı bir şekilde geriye kaykılmış bir beden : kibirlilik
- Etkili beden dili kullanımında, vücudunuzun dengeli ve dik bir şekilde duruşu : kendinize duyduğunuz güveni,
- Otururken bacakların sallanması kaygılı ve güvensizlik durumudur.

## Baş Hareketleri

- Karşıdaki kişi konuşurken yapılacak yumuşak baş sallama hareketleriyle onu dinlediğinizi
- Karşıdaki kişinin her söylediği sözden sonra baş sallamak itici bir görüntü
- Karşıdaki kişiyi dinlerken "Evet" ya da "Anlıyorum" gibi sözlerle onu onaylamalı ve gereken yerlerde yumuşak bir şekilde başınızı sallamalısınız.
- Başı hafifçe yana doğru eğmek konuya olan ilgiyi gösterir.

## Mesafe

- Konuşurken bedenin konuşulan kişiye çok yakın ya da çok uzak tutulmamalı
- Doğru mesafe ile doğru mesaj karşı tarafa iletebiliriz.

0-45 cm arası özel(mahrem) alandır. Bu alan aile fertlerine ve sevilen kişilere ayrılmıştır. 45-60 cm arası alan ise yakın kişisel alandır. Bu alan seçilen yakın kişilere ayrılmıştır. Karşı tarafa bir kol boyu uzunluğundaki mesafeden daha fazla yaklaşılmalıdır.

## Etkili İletişim faydası :

- Anlayış, destek ve daha fazla öz saygı gibi duygusal fayda
- Empati ve anlayış gibi beceriler, sosyal bir bağlantı oluşturmada temeldir : Ayna Yöntemi
- Sözsüz İletişim – Eş Zamanlı davranış : Doğru zamanda Gülümsemeden doğru zamanda kafa sallamak
- Eşzamanlılık becerisine ulaşamayan insanlar, davranışları başkalarında rahatsızlık ve tuhaflık yaratan kişilerdir :
- Disemik: Bir konuşmayı değiştiren veya sonlandıran işaretleri anlayamamaktır.

Etkili İletişim becerisini geliştirme yolları :

1. Başka kelimelerle ifade ederek soru sormak

İsteksizlikten çok ilgiyi gösterir

Diğer kişi, onu dinlediğinizi hisseder ve bu da bir empati iklimi yaratır

Anlaşılmayan kısımların açıklığa kavuşmasını sağlar.

2. İltifatta bulunmak

“Size katılıyorum”

3. Empati göstermek

İletişim akışını iyileştirir

Pozitif bir uyum ve duygusal sempati kurar. Bu da bir anlayış ve güven iklimi yaratır.

4. Bağlama uyum sağlamak

Başkalarının önünde tartışmamak, başkalarının önünde övmek

Konuşmanın engellenebileceği düşünülüyorsa, daha sonraya ertelemek

## 5. Fikirlere saygı duymak

Ön yargının sorgulanması

Olgunluk eksikliği : inançlara hakaret etmek, itibarsızlaştırmak ya da küçümsemek

Açık fikirli olmak sadece kişiler arası iletişim değil, aynı zamanda kendi bilgimizi geliştirmek bakımından da faydalıdır.

## 6. Göz teması

Dinlendiği hissedilir, doğru iletişim bağı kurulur.

“Etkili iletişim bildiklerinizin % 20’si ve bildiğinizi düşündüğünüz şeylerin ise % 80’idir.”

– Jim Rohn

## 7. Kişisel alan

Aşırı yakınlaşmak, nadiren yakınlık

Mesafei iki şeye göre ayarlanmalıdır: diğer kişiye duyduğunuz güvenin derecesi ve konunun tabiatı.

## 8. Söz sırasına saygı

Görgü ve nezaket kuralları ile bağıntılı

Söz kesmek etkili iletişimi de keser

- Yüz: Mümkün olduğunca ölçülü gülümsemek
- Duruş: Mümkün olduğu kadar çok kişiye ara sıra da olsa bakmaya çalışmak
- Temas: Bazı durumlarda yaşı küçüklerle, aynı cins ve sizden daha alt statüde olanlarla bedensel temas
- Konuşmak: Ses tonu çok önemlidir. Çok fazla konuşmamak  
Toplulukta eşit miktarda konuşmak



İletişim kurulduğunda hayat ilerler, insanlar anlaşılır ve yaşanan problemler çözülür, hedeflere daha çabuk ulaşılır

- Dinlemek : Etkili dinlemek, sözünü kesmemek, söylenenlerin sonunu sadece tahmin ederek karşı tarafla iletişime geçmemek
- Güven vermek :
- Saygı duymak ve saygı uyandırmak
- Empati
- İlgili olmak ve yapmacık davranıştan uzak durmak
- Yapıcı eleştirilerde bulunmak

# Yapılmaması Gerekenler

- Kesin olarak anlaşılmayacağından emin olunmayan kelime veya jargonları kullanmak
- «Sanırım», ” “bence” gibi ifadeleri kullanmak  
Karşı tarafta kendinizden emin olmadığınızın algısını uyandırır , etkinizi azaltır
- Dikkat dağıtıcı olan “Hmm,” “Eııı” gibi ifadeleri kullanmak.
- “Gibi, “Bilirsiniz ki” gibi ifadelerle yapılan benzetmeleri çok yer vermek:

Kendi fikrinizi pekiştirmek için yaptığınız bu benzetmeler, kişilerin aklına o benzettiğiniz şeyi getireceği için sizin konuşmanıza olan dikkatlerini dağıtır

- Karmaşık cümleleri tercih etmek

Uzun mesajların daha sade ve anlaşılır versiyonuna yer vermek

# Yapılmaması Gerekenler

- “Bu fikrim çok büyük getiriler sağlayacaktır,” “Biz en büyük ... tedarikçisiyiz” : soyut ifadelerden kaçınılmalı

Somut olmayan cümlelerin karşı tarafı etkileme şansı azalır:

## **Ölçümlendirmek**

- “Göstermeye çalışacağım,” “Bahsetmeye çalışacağım” cümlelerini kullanmamak

Bu cümleler güveni azaltır

# Yapılması Gerekenler

- Aralar vermek

Ufak sessizlikler söylediğiniz bilgileri daha iyi anlaşılması için karşı tarafa fırsat tanır

- Somut ve kesin ifadeler kullanmak: **Ölçümlendirmek**
- Sözcükleri dikkatli seçmek –Sığ ve profesyonel dil kullanımı
- Kitleye hitap eden kelimeler kullanmak

Sizi kendine yakın hisseden insanları etkilemek her zaman daha kolaydır.

- Doğru sözcükler = maksimum etki

David Peoples, Yale Üniversite'nin bir araştırmasını referans göstererek,  
En ikna edici kelimeler :

- |            |               |
|------------|---------------|
| • Siz      | • Kolay       |
| • Para     | • Sağlık      |
| • Tasarruf | • Güvenlik    |
| • Yeni     | • Keşif       |
| • Sonuçlar | • Kanıtlanmış |
|            | • Garanti     |

# İyi Bir Dinleyicinin Özellikleri

- Dikkatini karşısındaki kişiye verir.
- Konuşmacıyı sözünü kesmeden dinler.
- Göz teması kurar.
- Son sözü söylemek için çabalamaz.
- Dinlerken vereceği cevabı düşünmez.
- Yargılamadan, suçlamadan dinler (önyargılı değildir).
- Duygu ve düşüncelerini anlamaya çalışır.
- Dinlerken başka bir işle meşgul olmaz.
- Konuşmacının sözlerine olduğu kadar sözsüz mesajlarına da dikkat eder.
- Konuşmacının duygu ve düşüncelerine anladığını gösteren sözlü ifadelerde bulunur.

# Motivasyon

İş yerinde verimlilik = Çalışan Motivasyonu

Yüksek Motivasyon= Başarılı İş Sonucu

Başarılı İş Sonucu = Mutlu çalışma ortamı

# Motivasyon

- Başarının tebrik edilmesi

Çalışanlar başarılar sonucunda takdir edilmek ister.

Başarıların görüldüğünü ve önemsendiğini hissedenden çalışanın motivasyonu katlanır, daha iyi işler için çabalar

# Motivasyon

- Para Dışında 5 Alternatif Takdir ve Ödüllendirme Yöntemi
  1. Tebrik kartı gönderimi : İmza sahibi ne kadar yüksek olursa motivasyon o kadar fazla olacaktır
  2. Küçük hediye kutusu
  3. Hediye çeki,
  4. Kültür & Sanat bileti
  5. Çalışanların üst yönetim tarafından özel olarak yerinde ziyaret edilmesi ve herkesin önünde tebrik edilmesi



# Motivasyon

- İşle ilgili problemlere çözüm bulmaya çalışmak

Çalışanların direkt ya da ilgili birim üstünden sıkıntıların dinlenmesi ve çözüm bulunması  
çalışanların çözümlerinin değerlendirilmesi

- İş ortamında stresi en alt seviyeye indirmek

Örneğin kazanılan proje, ihale , satış sonrası küçük bir kutlama ve emeği geçenlere teşekkür

# Motivasyon

- Özel günlerin hatırlanarak önemsendiklerin hissettirilmesi

Örneğin; doğum günlerinde kutlama maili, birim arasında ufak bir pasta kesimi, bütçe ile orantılı öğle yemeği

- Grup çalışmalarına özen göstermek

Çalışanların iş arkadaşlarıyla birlikte yapabileceklerini görmelerini sağlamak

Çalışanlarınızın motivasyonu konusunda olumlu etki sağlamak

Kazanım: Grup çalışmasına yatkın kişilerin belirlenmesini sağlar, yönetim kadrosunun oluşturulması için ön değerlendirme sağlar

# Motivasyon

- Şirket içi aktivite ve etkinlik düzenlemek  
Çalışanlarla ilişkilerin yalnızca iş ile sınırlı kalmaması için;  
Dönemsel kahvaltı , öğle yemeği, aile günü, «team event», kuruluş yıldönümü kutlaması vs.
- Aileleriyle vakit geçirmelerine olanak tanımak  
İşte verim sağlamak için çalışan sosyal hayatını önemsemek ve destek olmak :  
Örneğin; İki kişilik etkinlik bileti

# Motivasyon

- İş ile ilgili önerilerini dikkate alın.

Yeni başlayan biri ya da stajyer de olabilir

Çalışanların düşüncelerinin önemsendiğini hissettirmek

- Aileleriyle vakit geçirmelerine olanak tanımak

İşte verim sağlamak için çalışan sosyal hayatını önemsemek ve destek olmak :

Örneğin; İki kişilik etkinlik bileti

# Motivasyon

- Kişisel gelişimi desteklemek

Kazanım: Çalışan ufku gelişir, işlerin daha iyi yapılabileceğine dair umut doğar, gelecekte de önemsendikleri anlamı çıkar

Yapılacaklar: Şirket için eğitimler düzenlemek  
Şirket dışında katılacakları eğitimlere veya online eğitim programlarına katılımı desteklenmek  
Eğitim ücretlerinin bir bölümünü karşılamak  
Şirket akademisi kurmak

# Motivasyon

- Net, tutarlı ve sık iletişim kurmaya çalışmak

Sürekli iletişim halinde olmak yöneticilerin çalışanlarından ne beklediklerini daha iyi anlaşılmasını sağlar

Çalışanların kendilerinden beklentileri konusunda daha net bilgiye sahip olmayı sağlar

- Çalışanlara iyi ve temiz bir çalışma ortamı sunmak

İyi ve temiz çalışma ortamları çalışanlara kendilerine değer verildiğini hissettirir.

# Motivasyon

- Çalışanlara zaman ayırmak:

Çalışanlar görüşmek istediğinde mümkünlük doğrultusunda vakit ayırmak, konuya odaklanmak

Açık kapı prensibi

- Sihirli sözcüklerde bonkör olmak:

Görgülü davranış

Merhaba, günaydın ,lütfen , teşekkürler , iyi çalışmalar vs.

# Motivasyon

- İtibar etmek

Bir projede çok iyi olduklarını veya görevin gerektirdiklerinin ötesinde bir iş başarıyor olduklarını söylemek

Şikayet edilecek şeyler aramaktansa çalışanları iyi bir şeyler yaparken yakalamaya çalışmak

- Paket maaş uygulaması

Sağlık / Hayat sigortası, prim vs.



# Motivasyon

- Çalışanları motive edilemiyorsa süreç değişikliği yapmak

Tüm çabaya rağmen çalışanların motivasyonları artırılamıyorsa iş süreçlerinde değişiklik yapmak

Anonim

# İletişimde Yapılan Hatalar

- Emir vermek
- Tehdit etmek
- Uyarmak
- Konuyu saptırmak
- İsim takmak
- Sınamak
- Öğüt vermek
- Eleştirmek
- Yargılamak
- Nutuk çekmek
- Suçlamak
- Alay etmek

# Bu sorulara cevap bulalım

1. Mevcut nokta?
2. Ulaşılmak istenen nokta?
3. Vücut şekli ve vücut tipi?
4. Hangi renk kuşağı?
5. Gardırop uygun mu?

# İlk Adımlar

- Kendinizi tanıyın
- Stil: kişiliğin, karakterin, özgüvenin ,zevklerin dışa yansımasıdır
- Kıyafetler davranışlarla birleşince anlam kazanır

- Nasıl bir sosyal çevredesiniz?
- Ne tür bir iş yapıyorsunuz ya da yapmak istiyorsunuz?
- Nasıl görünüyorsunuz ?
- Nasıl görünmek istiyorsunuz?
- İş hayatındaki hedef ve amaçlar neler?
- Sosyal hayattaki hedef ve amaçlar neler?
- Nasıl görünmek sizi mutlu ediyor?

# Stil Çeşitleri

- Geleneksel
- Elegan
- Yenilikçi
- Romantik
- Etnik
- Spor
- Ciddi
- Yaratıcı

Modern?

Umursamaz ?

İşini ciddiye almayan?

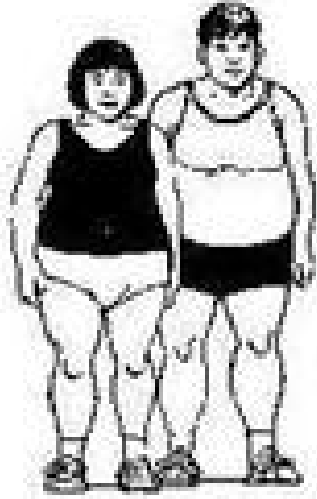


- Şıklığın markası değil tarzı vardır.
- Stil parayla satın alınmaz
- Renklerin ve giyinmenin matematiği bilinmeli
- İyi gözlem yeteneği
- Gözlem yeteneği ; kaliteli, estetik ve doğru seçimleri doğru kombinlerle yapmak

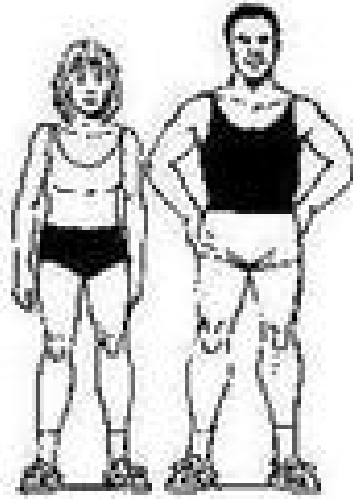


- Doğru duruş
- Klasik parçalara yatırım
- Fazlalıkların kamufle edilmesi, odağın değiştirilmesi
- Optik illüzyon
- Renklerin etkisinin önemszenmesi
- Dekolte
- Yerine göre giyim
- Zamana göre giyim
- Yaşa göre giyim
- Kumaşa, dikişe, ütüye özen
- Kıyafetlerin aksesuarlarla güçlendirilmesi
- «Az olan çoktur»
- Cilde özen

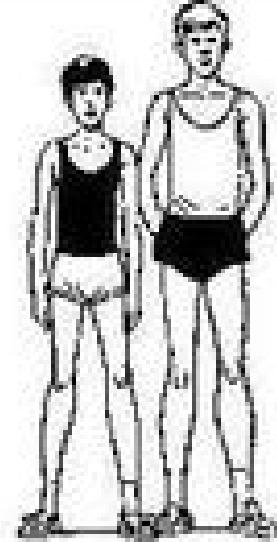
# Vücut Tipleri



Endomorph



Mesomorph



Ectomorph

- **Meziform:**  
Yuvarlak geçiş,  
Göğüs kafesleri geniş  
Aynı kilodaki bir başka kişiye göre daha kilolu ya da şişman  
görünüm
- **Endomorf**  
Metabolizmaları hızlı  
Kilo almazlar,  
Dar kalıp , İtalyan kalıp
- **Ektomorf**  
Atletik yapılı kişiler  
Kas oluşumuna müsait vücut yapısı  
Kısa etek giyildiğinde zarif görüntü oluşmaz

## 4. Giyim

- Rahat takım ya da elbise tercihi
- Çok dar veya çok geniş olmamalı
- Modern olmalı ve renk tercihi önemsenmeli
- Çabuk kırıışan kıyafetler tercih edilmemeli



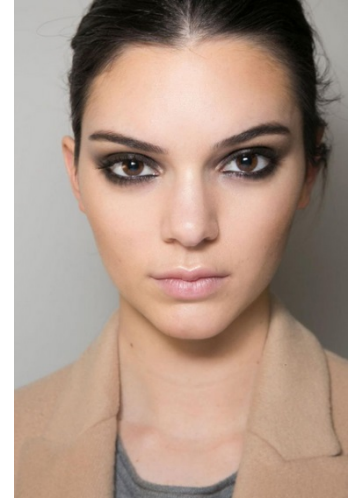
## 5. Ayakkabı ve aksesuar tercihi

- Özel davet, sunumlarda , uzun süreli iş görüşmelerinde, fuar ve etkinliklerde yeni ayakkabı tercih edilmemeli
- Çok ince yüksek topuk tercih edilmemeli
- Ayakkabılar temiz ve boyalı olmalıdır
- Büyük, dikkat çeken , fazla ses çıkaran takı ve aksesuar kullanılmamalıdır



## 6. Makyaj ve Sa Stili

- Pastel tonlarında makyaj tercih edilmelidir
- Çok renkli olmamalıdır
- Aşırı parlaticı kullanılmamalıdır
- Gözlerde aşırı ağır makyaj tercih edilmemelidir
- Saçların özenli şekil verilmesi gerekir



# Etkili İletişim ve Beden Dili



# Case Study

## Örnek Olay 3 :

|                   |                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Kahramanlar       | 1. Tıbbi Sekreter – Gamze Hanım<br>2. Hasta – Figen Hanım<br>3. Doktor – Ömer Bey |
| Konu              | Randevu talebi                                                                    |
| Yer               | Muayahane                                                                         |
| Çalışma Saatleri: | 09:30 – 14:30 (Hafta sonu)                                                        |

Figen Hanım kritik muayenesi için Ömer Bey'in ofisinden içeri girer. Onu Gamze Hanım çok soğuk bir tavırla karşılar. O kadar soğuktur ki Figen Hanım «Nasılsınız» bile diyemez. Saati gelince Ömer Bey'in odasına girer. Sekreter Hanım kendisine hazırlanması için yardımcı olması gerekir fakat sıfır iletişim halindedir. Ömer Bey durumun farkındadır . Muayene sonrası bir sonraki kontrol için Figen hanım randevu talep eder ,çalıştığı için 18:00 den sonrasını ister fakat sekreter hanım ona çok büyük tepki gösterir. Gamze Hanım'ın bu isteksiz çalışmasının sebebi o günün resmi tatil olmasıdır.

Siz Gamze Hanım'ın yerinde olsaydınız ne yapardınız ?



# Etkili Sunum Teknikleri

## Sunumun Kullanıldığı Yerler

- Eğitimin her düzeyinde
  - a. İlköğretim
  - b. Lise
  - c. Üniversite
- Mesleki hayatta
  - a. Özel sektör
  - b. Kamu kurumları
  - c. Akademik hayat

# Etkili Sunum Teknikleri

- Hazırlık
- Anlatılacak konuya dinleyicilerin gözünden bakılmalı
- Dinleyici kitlesine yönelik konu detayları hazırlanmalı
- Dinleyicilerin beklentisi nedir? Sunum sonrasında dinleyicilerin beklentilerin karşılanıp karşılanmadığının analiz edilmesi
- Sunumun ana mesajı olmalı , tüm içerik bu ana mesajı desteklemelidir
- Tüm bilgiler sunuma aktarılmamalıdır
- Teknik terimler, yabancı kelimeler, açılımı yazılmayan kısaltmalardan kaçınılmalıdır
- Dinleyicinin dikkati çekmek için gündelik kavramlara yer verilmelidir
- Son dakika sunumlarının en iyi yolu uzmanlık alanıyla ilgili şablon hazırlamaktır (yeni sunumlarda eski bilgilere dikkat edilmelidir)

# Etkili Sunum Teknikleri

- Kontrol Listesi
- Sunumu güçlendiren malzemelerden yararlanmak
  - a. Diyagramlar
  - b. Tablo / Haritalar
  - c. İstatistikler/ Ölçümler
  - d. Resimler
  - e. Posterler/ Resim kartları
  - f. Filmlerden kesitler/ müzik
  - g. Denek nesneler
- Sesin doğru kullanımına özen gösterin
- Renk seçimleri gözü yormamalı
- Çok karışık grafiklerden uzak durulmalı

# Etkili Sunum Teknikleri

- Yazı tipi kullanımı : Times New Roman ciddidir, Arial daha samimi görünür, ~~BAŞKA~~ YAZI **tipleri** de *vardır* fakat dinleyicinin **yorulmasına SEBEP OLUR**
- Göz temasını koruyun, ilgi ve merak uyandırın , dinleyicilerinizi dinleyin
- Microsoft'a göre yazı tipi büyüklükleri:  
Başlıklarda en uygun genellikle 36-44  
Metin kısmı en uygun genellikle 20-32
- Gerek olmadıkça tamamen büyük harf ile yazmayınız  
~~BÜYÜK~~ Büyük
- Vurgulanması istenen noktalar için *italik*, alt çizgi, **farklı renk**, yanıp sönme vb. dikkat çekici özelliklere yer verilmelidir.

# Etkili Sunum Teknikleri

- Zemin koyu, yazılar açık veya zemin açık yazılar koyu renkli olmalıdır.

**Yazı Rengi**

**Yazı Rengi**

- Kolay okunmayan görsel malzeme kullanmayın



# Etkili Sunum Teknikleri

- Anahtar kelimeler kullanın.
- Uzun cümlelerden kaçınıp takım sözcükler ve maddeler kullanın.
- Slaytları yazılarla doldurmayın.
- Her slayt tek konu içermelidir.
- Slaytlardaki ve her bölümdeki başlıklar açıklayıcı olmalıdır.
- Konuşan-anlatan olun, yazan-okuyan olmayın  
Konuşulan kelimeler yazılan kelimelerden farklıdır
- Hedef kitleye uygun tasarım seçilmelidir.
- Görsel malzeme çok fazla yazılı metinle, resimlerle veya çok farklı renklerle doldurulmamalıdır.
- Sıra önemli olmadıkça numaralı liste olmamalı
- Ekranda öncelikle belirmesini istediğiniz en önemli unsurlar göze çarpmalı
- Yazım ve dilbilgisi hatası kontrol edilmeli

# Etkili Sunum Teknikleri

- Slayt geçişlerinin çok fazla dikkat çekici ve ilgi dağıtıcı olmamasına dikkat edilmeli
- Ekrandaki elemanların hareketi, göz hareketlerine uygun olmalı ve gözü yormamalı
- Sunum özel efektler, sesler, değişik fontlar, göz alıcı renkler veya resimleri çok fazla kullanarak düzenlenmemeli

# Sunum Tekniklerinde Renk Kullanımı

## Turuncu

- Sıcak bir renktir hayranlık verici, canlı ve samimidir.
- Sayfanın göz alıcı ve dikkat çekici olması için turuncu kullanılabilir.
- Zemin rengi olma açısından zayıftır.
- Mavi ile kullanmaktan kaçınılmalıdır.

## Siyah

- Mali veriler sunmak için kullanılabilir
- Gücü ve tutkuyu temsil eder
- Genellikle, keder, ağır ve depresyon rengidir
- Fakat doğru bağlamda kullanılırsa, sofistike ve gizemli olabilir
- Çalışmalar, siyah artalan üzerinde on-line okumanın zorluğunu ortaya koymaktadır.
- Baskın renk olarak siyah kullanımı bir çocuk sitesi için en kötü seçim olabilirken; bir sanat galerisi sitesi için mükemmel bir seçim olabilir



# Sunum Tekniklerinde Renk Kullanımı

## Mavi

- Sakinlik, güvenirlik simgesidir.
- Batıda intiharları azaltmak için köprü ayaklarını maviye boyarlar.
- Duvarları mavi olan okullarda çocukların daha az yaramazlık yaptığı saptanmıştır.
- Çok popüler bir zemin rengidir.
- Fakat turuncu ile maviyi birlikte kullanırken dikkatli olmak gerekmektedir.

## YEŞİL

- Geri besleme(Feedback) isteniyorsa kullanılabilir
- Güven veren renktir, sadakat ve zekayı simgeler
- bankaların logolarında hakim renktir.
- Yaratıcılığı körükler
- büyük lokanta mutfaklarında yeşil tercih edilir.
- Rahatlatıcı, sakinleştirici ve şifa vericidir
- Denge ve dayanıklılığın simgesidir

# Sunum Tekniklerinde Renk Kullanımı

## Kırmızı

- Şiddetli ve güçlü her şeyi temsil eden tüm renklerin en sıcakıdır
- Bir grubu motive etmek için kullanılabilir
- Kırmızı ve yeşil bir arada kullanılmamalıdır. (Renk Körleri)
- Mavi ve mor ile uyum sağlamaz
- Kırmızı, iş hayatında başarısızlığı, finans sektöründe kaybı temsil eder.
- Her zaman bir uyarı olarak algılanır
- İştah açar
- Kan akışını hızlandırır.

## Mor

- Asaleti simgeler. Bilgelik, lüks ve gücün simgesidir
- Nevrotikduyguları açığa çıkardığından, insanları bilinç altının korkuttuğu saptanmıştır
- Ekranda gözü oldukça fazla yorar

# Sunum Tekniklerinde Renk Kullanımı

## Kahverengi

- İnsanın hareketlerini hızlandırır
- Kansas Üniversitesi, Sanat Fakültesi'nde bir deney için bilgisayar yardımıyla duvarların rengi değiştirilebilir hale getirilmiş. Fon kahverengiye döndüğünde insanlar daha hızlı hareket etmişler
- Bu yüzden fastfood restoranları iç mekanda kahverengi kullanılmaktadır

- **Sarı**
- İyimserliği temsil eder
- Geçiciliğin ve dikkat çekiciliğin sembolüdür
- Bu yüzden dünyada taksiler sarıdır, geçici olduğu bilinsin ve dikkat çeksinsin diye
- Araba kiralama şirketleri de sarıyı kullanır
- Sarı rengi bu özelliğinden dolayı bankalar kullanmak istemez
- Zıt renkler ile kullanıldığında okunabilirliği kolay olan iyi bir zemin rengidir

# Renk Tercihleri İçin İpuçları

Koyu renk takımlar içine  
giyilen açık tonlar

Verilen mesaj:

Arkadaş canlısı  
görünüm

İstenmeyen otoriter  
görünümü önler



# Renk Tercihleri İçin İpuçları

Kahverengi



Verilen mesaj:

Samimi, rahat,  
yaklaşılabilir



# Renk Tercihleri İçin İpuçları

Lacivert, gri, siyah, beyazla birleşince:

Verilen mesaj:

Otorite ve gücü artırır

Bordo ve kırmızı ile birleşince:

Verilen mesaj:

Odağın kişinin kendisine çekmek istemesi



# Renk Tercihleri İçin İpuçları

Lacivert ve antrasit

Verilen mesaj:

Otorite

Hakimiyet

Uzmanlık



# Renk Tercihleri İçin İpuçları

Antrasit

Verilen mesaj:

Belirginlik





# Renk Tercihleri İçin İpuçları

Lacivert, bordo ve  
nefti yeşil

Verilen mesaj:

Asillik, modernlik ve  
farklılık



# Renk Tercihleri İçin İpuçları

Kırmızı, sarı, turuncu

Verilen mesaj:

Uyarıcı

Mavi, yeşil ve mor

Verilen mesaj:

Gevşetici

Dinlendirici

# Renk Tercihleri İçin İpuçları

Koyu renkler

Verilen mesaj:

Maskülen,

Otoriter

Formal

# Renk Tercihleri İçin İpuçları

Açık renkler

Verilen mesaj:

Naif ve soft

Feminen

Ulaşılabilir

Günlük

# İnsanlarda Kişilik Farklılıkları

## Tip 1

- Girişken
- Genel bakış açısıyla durum değerlendirilmesi
- Esnek çalışma prensibi
- Hayata “beni fark et” mesajı
- Eğlenceli
- Her konuda espiyi yeteneğine sahip
- Çocuklukları eğlenceli ve hareketli geçer
- Konuşmayı çok severler
- Mutluluk ve enerji yayarlar
- Hüzünlü ortamları sevmezler
- Hafızalarında hep renkli şeyler vardır
- Dikkat problemi çekebilirler
- Diğerlerine göre insanlara daha çabuk inanırlar
- Sıkıcı ortamların havasını değiştirmekte ustadırlar
- Hazır cevaptırlar
- Çocuk ruhludurlar
- Her zaman parlak fikirleri vardır
- İkna edicidirler
- İnsanlarla çabuk kaynaşıp arkadaş olurlar
- İşleri kolay yoldan halledecek parlak fikirleri vardır
- Sorunlara ilginç çözümler bulurlar
- Çok meraklıdırlar

# İnsanlarda Kişilik Farklılıkları

## Tip 2

- Mükemmeliyetçidirler
- Daima tedbirlidirler
- Her zaman kurallardan yana olurlar
- Derli toplu ve düzenlidirler
- Olayların olumsuz yönlerini görüp kaygılanırlar
- Planlı, programlı tiplerdir
- Detaycı insandırlar
- Meraklıdırlar, araştırmaya yöneliktirler
- “-meli, -malı” gibi ekleri fazlasıyla kullanırlar
- Riskleri önceden görürler
- Ciddi ve ağırbaşlıdırlar
- Standartları yüksektir
- Yeteneklidir

# İnsanlarda Kişilik Farklılıkları

## Tip 3

- Hep dik durmaya çalışırlar, kimseden yardım istemeyi sevmezler
- Kendilerini daima haklı görme eğilimleri vardır
- Eleştirilmekten hoşlanmaz ve hiçbir sözün altında kalmazlar
- Kararlı, iş bitirici ve sonuç odaklıdırlar
- Küçük yaştan itibaren bağımsız hareket etmeye alıştırlar; yönlendirilmek istemezler
- Amaca yöneliktirler; ani kararlarıyla insanları şaşırtabilirler
- Önlerindeki işe aşırı odaklanmaları yüzünden, sonuçlar konusunda yeterli değerlendirmeyi yapamayabilirler
- Adeta lider doğmuşlardır; aksi bir tarzı benimsemek istemezler
- Özgüvenleri yüksektir
- Kendi hedeflerini kendileri gerçekleştirmek isterler
- İş odaklıdırlar ve iyi organize ederler
- Güçlü istekleri vardır ve asla vazgeçmezler

# İnsanlarda Kişilik Farklılıkları

## Tip 4

- İnce ve düşündürücü espiyi anlayışına sahiptirler
- Çok rahattırlar
- Kendileriyle barışıktırlar
- Diğer karakterlere nazaran soğukkanlıdırlar
- Çatışmadan çok çekinirler
- Parolaları; evde barış, işyerinde barış ve cihanda barıştır
- Bir an evvel işlerini bitirip dinlenmek isterler
- Doğal arabulucudurlar
- Kimseyi kırmak istemezler
- Hallerinden hep memnun olurlar
- Çok sabırlıdırlar
- İçlerinde bir fırtına koparken dışarıdan sakin görünebilirler
- Fazla enerji harcamayı sevmezler



## • Tip 1

**Motive etmek** için kendilerine işin eğlenceli ve rahat yönlerini göstermelisiniz. Sevildiklerini hissettiklerinde ve fark edilen popüler kişiler olduklarını gördüklerinde çok iyi motive olurlar.

### Strese girdikleri zaman

- Genellikle yemek yerler
- Alışverişe çıkarlar,
- Eğlenceli ortamlar ararlar,
- Kendilerini anlayacak birileriyle konuşmaya ihtiyaç duyarlar.
- Sarı karakterli bir kişiyi stresten kurtarmak için can kulağıyla dinleyin ve İçini dökmesini sağlayın.
- Ona yanında olduğunuzu hissettirin, yeni umutlar verin, başarabileceğine inandırın.
- Böyle davrandığınızda size eğlenceli hikâyeler anlatmaya başladığını görürseniz hiç şaşırmayın.
- Bir de yaptıkları yanlıştan dolayı asla onları doğrudan suçlamayın.
- Onları kimseyle kıyaslamayın, baskı da yapmayın.
- Bu onların mücadele güçlerini kaybetmemelerine yardımcı olur.

## • Tip 2

Motive etmek için:

- İşi ayrıntıları ile planlı ve programlı bir şekilde anlatmalısınız
- Onlara işi mükemmel ve düz gün bir şekilde yapacakları hissini vermelisiniz. Çünkü biraz karamsar kişilerdir ve riskleri önceden görürler.

İşler düzenli yapılmayıp, mükemmellik anlayışları sarsıldığında, hayatları kusursuz olmadığında, bir de etraflarında ciddi olmayan, düzensiz insanlar olduğu zaman çok yıpranırlar ve strese girerler. Ciddiye alınmadıklarını düşünürler. Hassas ve derin düşünceli olduklarından çabucak incinirler. Onlar için bunlar çok kötü anlardır. Bu durumlarda mükemmellik için daha çok çalışırlar. Problemleri daha çok analiz ederler, konu üzerinde daha fazla düşünürler. Bir nevi inzivaya çekilir, sorunlarıyla ilgili yazıp çizerler. Kendilerini geri çeker ve kitaplara gömülürler.

.

## • Tip 2

### Strese girdikleri zaman

- Kendileri sizinle konuşana kadar sessiz kalın
- Bırakın önce onlar konuşsunlar.
- Siz onlara soru sormayın,
- Sabırla bekleyin.
- Onları suçlamadan konuşun; bulundukları ruh haline girin ve onları oradan ağır ağır çıkartın.
- “Neler hissettiğini anlamaya çalışıyorum” şeklinde konuşun.
- Onları asla yalnız bırakmayın ve en önemlisi de asla uğraşmaktan vazgeçmeyin.
- Çünkü onlar bu durumlarda pes etmenizi beklerler.
- Ayrıca sözlerinize hayatın ne kadar da güzel olduğunu söyleyerek başlamayın.
- Kederlerini küçümsemeyin.
- “Bir şeyleri de iyi tarafından gör” veya, “kalk eğlenelim, neşelenelim” demeyin.

## • Tip 3

### Motive etmek için:

- Ona lider olacağı hissini vermelisiniz. Çünkü onlar kuralları kendileri koymak isterler. Kimseye boyun eğmek istemezler.
- İşlerin kendi istedikleri gibi ve hemen olmasını isterler.
- Ailede, iş yerinde veya sosyal hayatta kontrolü kaybedince strese girerler.
- Stresli olduklarında daha çok çalışırlar
- Zamanla yarışıp, sorunları dar zamana sığdırmak için etrafındakilere meydan okurlar.
- Olayların kontrolleri altına girdiğini gördüklerinde sakinleşebilirler.

### Strese girdikleri zaman

- Onları motive etmek için harekete teşvik edin
- Yeni umutlar verin ve cesaretlenmelerini sağlayın.
- Onlara endişenizi belli etmeyin ve “sen yapabilirsin” mesajını verin.
- Uğraştığı şeyi bırakıp, dinlenmesini asla tavsiye etmeyin.
- “Çok yoruldu, bırak, hayatını yaşa, tatile çık...” gibi sözleri onlara asla söylemeyin
- Çünkü onlar sorunlarını daha çok çalışarak halletmeye çalışan kişilerdir

## • Tip 4

### Motive etmek için:

- Çok enerji gerektirmeyen, gürültüsüz ve huzurlu işleri ve monoton işleri yönlendirmelisiniz.
- Kendilerinden çok şey beklenmediği belirtilmelidir yoksa kaçma eğilimi gösterirler
- Hayati karar almak zorunda bırakılmamalıdır.
- Problem içinde olduklarında çözüm değerlendirmelerine katılıp uyum sağlayın, haklı olduklarını söyleyin ve iyi bir insan olduklarını ifade edin
- Her zaman yanlarında olduğunuzu hissettirin ve bütün sorunları halledebilecekleri mesajı verin.

.

### Strese girdikleri zaman

- Onlardan uzaklaşmayın
- Sorunlarını küçümsemeyin, bu durumdan hemen çıkmalarını beklemeyin
- Problemlerini beraber çözün
- «Aman bunu mu dert ettin ve yapamadın» gibi sözler söylemeyin