



ZOR İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA VE ÖFKE KONTROLÜ

Dr. Cengiz TAVUKÇUOĞLU

**10 EYLÜL 2021
BURDUR**

**ORGANİZASYONLAR İNSANLAR İÇİN
İNSAN İHTİYAÇLARINI KARŞILAMAK AMACIYLA
KURULURLAR**



ORGANİZASYONLARIN VARLIK SEBEBİ İNSANDIR

BİREYSEL ÇATIŞMALAR

ORGANİZASYONEL ÇATIŞMALAR

TOPLUMSAL ÇATIŞMALAR



Kişiler Arası

Grup

Kitle

Örgütsel

İş yaşamında çatışma



“Engelleme, incinme veya gözdağı karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi, kızgınlık, hışım, hiddet, gazap”

Türk Dil Kurumu

Anlaşmazlık

Huzursuzluk

Mutsuzluk

Uzlaşmazlık

Şiddet

ÖFKE

Kavgı

Basit Farklılıklar

Yasal Çekişme

- Normal,
- Herkes tarafından hissedilen,
- Vazgeçilemeyen,
- Güçlü fakat kontrol edilmesi öğrenilebilen,
- Saldırganlıkla aynı şey olmayan,
(kontrol edilmediğinde ortaya çıkan durumdur)

ÖFKE

mutluluk, üzüntü, hayal kırıklığı gibi bir

DUYGUDUR

DAVRANIŞ DEĞİLDİR

ÖFKENİN GENEL ÖZELLİKLERİ



Öfke planlı bir davranış değildir. Planlama varsa, öfkeden değil öfke rolünden veya taklidinden bahsedebiliriz.

Öfke çoğunlukla ikincil bir duygu olarak yaşanır. Yani altında çoğunlukla engellenme, hayal kırıklığı, incinme, aşağılanma, reddedilme, dışlanma, çaresizlik, beceriksizlik gibi duygular yatar.

Öfke evrensel, yani bütün insanların deneyimleyebileceği bir duygudur. Bu durum, bütün duygular gibi genetik bir altyapıya sahip olduğu anlamına gelir.

Hatta öfke, hayvanların duygu dünyasında da yer alır.

Her ne kadar evrensel bir duygudan bahsediyor olsak da, öfkenin ifade ediliş biçimi kültürden kültüre, toplumdan topluma, hatta kişiden kişiye değişiklik gösterebilmektedir. Bu da öfkenin, öğrenilmiş bir tarafı olduğunu gösterir.

Uygun ifade edildiğinde doğal ve sağlıklı bir duygu olan öfke, kontrolden çıktığında son derece yıkıcı (saldırganlık, şiddet, taciz, öldürme vb.) bir hal almaktadır.

Yıkıcı öfke, kişinin hem kendi hayatını hem de başkalarının hayatını mahvetme noktasına gelebilmektedir.



**NELERE
ÖFKELENİRİZ ?**

- **İsteklerimiz olmadığında**
- **Beklemediğimiz bir sonuçla karşılaştığımızda**
- **Beklentilerimiz gerçekleşmediğinde**
- **Anlaşılmadığımızı hissettiğimizde**
- **Tehdit aldığımızda**
- **Kendimizi çıkmazda hissettiğimizde**
- **Kişiliğimize saldırıldığında**

ÖFKEYİ TETİKLEYEN DURUMLAR



- **Engellenmek**
- **Hayal Kırıklığı**
- **Çaresizlik**
- **Hastalıklar**
- **Madde Kullanımı**
- **Tehdit Edilmek**
- **Yalan ve/veya Aldatılma**
- **Değersiz Görülmek**
- **Umursanmamak**
- **Tacize Uğramak**
- **Sevilen Birinin Kaybı**
- **Kıyaslanmak**
- **Haksızlığa Maruz Kalmak**

Durumsal Öfke:

Yoğunluğu farklı düzeylerde yaşanan geçici duygusal tepkilerdir.

Sürekli Öfke:

Durumsal öfkenin ne sıklıkla yaşandığını yansıtan bir kavramdır. Sürekli öfke bireylerde, genel olarak “**öfkelenmeye eğilimli olma durumu**” nu, başka bir deyişle kişilik boyutunu ifade eder.

Öfke ve Fizyolojik Tepkiler:



- **Kalp atışının hızlanması**
- **Nabzin ve kan basıncının artması**
- **Kan şekerinin yükselmesi**
- **Sık sık ve zor nefes alma**
- **Stres ve gerginlik**
- **Baş, mide ağrısı**
- **Kas ağrıları, sırt, boyun ağrıları**
- **Psikosomatik rahatsızlıklar**

Öfke ve Zihinsel Tepkiler:



- **Konsantrasyon bozukluğu**
- **Düşük performans**
- **Unutkanlık, Uykusuzluk, Dikkatsizlik**

Öfke ve Duygusal Tepkiler:



- **Bunaltı**
- **Depresyon**
- **Anksiyete (kaygı) bozuklukluları**

Öfke ve Davranışsal Tepkiler:



- **Madde bağımlılığı (sigara, alkol, uyuşturucu bağımlılığı)**
- **Yeme bozuklukları**
- **Saldırganlık**
- **Şiddet**
- **Küfür**
- **Zorbalık**
- **Davranış bozuklukları**
- **Huzursuzluk**
- **Acelecilik**

ÖFKE KONTROLÜ

Öfkeyi doğru ifade etme becerisini kazanmaya “öfke kontrolü” denir.

Öfke kontrolünde temel amaç; saldırganlıktan uzak, şiddet içermeyen, kişinin kendisine ve çevresine zarar vermeyecek şekilde duygusunu ifade becerisi kazanmasıdır.

Öfke yönetimi programlarının ya da çalışmalarının amacı, kişilere öfkenin neden olduğu duygusal ve fiziksel uyarılmayı nasıl azaltacağı konusunda yardımcı olmaktır.

Bu tür çalışmaların amacı gerçekleşmesi imkansız olan öfke duygusunun tamamen ortadan kaldırılması değildir.

Bunun yerine öfkenin kişilere ve çevrelerine ilişkin etkilerini nasıl kontrol edeceğini öğretmektir.

Öfke kontrolünde doğru yöntem kişiden kişiye değişir.



- **Bastırabiliriz**
- **İfade edip anlatabiliriz**
- **Sakinleşip dindirebiliriz**

Doğru yöntemi belirlerken kişinin yaşam tarzına ve kişiliğine en uygun olanı seçmek gerekir.

ÖFKE KONTROLÜ İÇİN



- **Öfkenle yüzleş ondan kaçma**
- **Öfkenin altındaki duyguları anlamaya çalış**
- **Ben dili kullan**
- **Öfkene karışan suçluluk, pişmanlık, hiddet, utanma, korku gibi duyguları ayıkla**
- **Öfkelenmene neden olan konu ile yüzleş.**
- **Geçmişten gelen öfke kaynaklarını kurut.**
- **Yarım iş bırakma.**
- **Çevrendekilerden yardım al.**
- **Öfkelenmeden öfken için hazırlıklı ol.**
- **Ben öfkeliyim.... Çünkü.....**

ÖFKE KONTROLÜ İÇİN



- **Derin Nefes Alın**
- **Hayal Kurun Ve Gevşeyin**
- **Düşüncelerinizi Değiştirin**
- **“Her zaman, Asla” Demeyin**
- **Mantıklı Olun**
- **Problemi çözün Veya Yüzleşin**
- **Daha İyi İletişim Kurmaya Çalışın**
- **Çevrenizi değiştirin**
- **Ara Verin**
- **Kaçınma**
- **Alternatifler bulma**

ÖFKE KONTROLÜ İÇİN



Sinirlendiğinizde tepki vermeden önce 5 kere derin nefes alıp verin ya da içinizden 10'a kadar sayın.

- **SPOR YAPIN...**
- **KOŞUN...**
- **ENERJİNİZİ BOŞALTIN...**

ALGI SÜRECİ

- **Düşündüğünüz**
- **Söylemek istediğiniz**
- **Söylediğinizi sandığınız**
- **Söylediğiniz**
- **Karşınızdakinin duymak istediği**
- **Duyduğu**
- **Anlamak istediği**
- **Anladığını sandığı**
- **Anladığı Arasında fark vardır..**

ALGI

“dış dünyadan gelen uyarıların etkisiyle oluşan fiziksel duyuların zihni yorumu” *Biyolojide

AKIL

+

RUH:

ZİHNİ (MENTAL)
YORUM

~~NESNELİK VE TEK DOĞRU~~

ÖFKEYİ TUTMALI MI, YOKSA BOŞALTMALI MI?



Araştırmalar, kızgınlık duygusunun “boşaltılması”nın kızgınlık, öfke ve saldırganlığı daha çok arttırdığını ve sorunu çözmek için hiç bir yararı olmadığını göstermektedir.

ÖFKELİ BİR KİŞİ KARŞISINDA YAPILMASI GEREKENLER

- **Sakin kalmaya çalışın**
- **Karşınızdakini ilgiyle ve ciddi bir şekilde dinleyin**
- **Duygularına saygı gösterin**
- **Onu öfkeliendiren özel noktaları/konuları belirleyin**
- **Dikkatinizi karşınızdaki kişinin sözünü ettiği sorun ve o sorunun çözümü üzerinde yoğunlaştırın**
- **Karşınızdakine saygınızı sürdürün**
- **Çözüm için bir konuda söz verdiyseniz, sözünüzü tutun**

ÖFKELİ BİR KİŞİ KARŞISINDA YAPILMAMASI GEREKENLER



- **Onun yaşadığı öfkeyi kişisel olarak üzerinize alınmayın**
- **Karşınızdakine asla,
“Sinirlenmeyin../Sinirlenmeye ne gerek var..”
demeyin**
- **Münakaşa etmeyin/Tartışmaya girmeyin**
- **Eğer o şaka yapmıyorsa, şaka yapmaya kalkışmayın. Konuyu espri ile hafifletmeyin**

ÖFKE YARATMAMAK İÇİN



YAPMAYIN

YÖN VEREN, EMREDEN, HÜKME DEN İFADELER



“Mecbursunuz... , olmalısınız... , yapacaksınız... , onu durdurun”

UYARAN, TEHDİT EDEN, İHTAR EDEN İFADELER



“İyi edersiniz... , eğer yapmazsanız... , sonrasını bilmem...”

AHLAK DERSİ VERMEK, ZORUNLU KILMAK



“Yapmalısınız... , mecbursunuz... , görevinizdir... , sizin sorumluluğunuzdur”

- **MÜNAKAŞA ETMEK, TALİMAT, DERS VERMEK**
- **OLUMSUZ KANITLAMAK, AYIPLAMAK**
- **KÜÇÜK DÜŞÜRMEK, ELEŞTİRMEK**
- **SAPTIRMAK, ATLATMAK, KONUYU DEĞİŞTİRMEK**
- **TAKILMAK, ALAY ETMEK, DALGA GEÇMEK**

Öfke bulaşıcıdır.

**Mümkün olduğu ölçüde öfkeyi
tırmandırmayın.**

**İnsan olarak göreviniz gereği siz de aşırı
yük ve stres altında olabilirsiniz.**

**Siz de sık sık küçük olaylarda bile öfke
duyabilirsiniz.**

**Öfkenizi kontrol etmenizin hem size hem
de hizmet verdiğiniz kişilere zincirleme
olarak büyük yararı olacaktır.**

ÖFKENİN OLUMSUZ ETKİLERİ

- İş motivasyonu azalır**
- İş stresi ortaya çıkar**
- Örgüt iklimi bozulur**
- Etkililik ve verimlilik düşer**
- Zaman ve enerji kaybı**

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



Zor insanlar, toplumdan topluma, kişiden kişiye göre farklı olarak tanımlansa da, temelde benzer davranışlar gösteriyorlar.

- Zor insanlar inatçı, hırslı ve kaprislidir.**
- Evde, işte, okulda her ortamda bulunur.**

Zor İnsanların çeşitleri



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

Yaşam koşulları bizleri kaçınılmaz olarak bir zor kişilikle ilişkide bulunmaya götürebilir.

Bu bir komşu, patron, iş arkadaşı, eş ya da anne-baba olabilir.

"Zor Kişilikler" doğa olayları gibidir.

Onlar her zaman vardır ve her zamanda var olacaklardır.

Onlara öfkelenmek kötü havaya ya da yerçekimi yasasına kızmak kadar boşunadır.

Zor İnsanlara Doğru Bir Yaklaşım Sergilemeye Yönelik Kurallar

➤ **Anlayışlı olun, sorunu paylaşın.**

İnsanlar özen gösterilmek ve saygı görmek isterler.

Siz de öyle davranın.

Bir İnsana saygılı davranmakla ve anlayış göstermekle itibarınız zedelenmez.

Zor İnsanlara Doğru Bir Yaklaşım Sergilemeye Yönelik Kurallar

- **Sözünüz kesilirse içerlemeyin**
- **Kişisel almayın**
- **Konsantre olun**
- **Sükunetinizi koruyun**
- **Konuşmaya teşvik edin**
- **Onun soru ve kaygısını cevaplayın**

Kızgın İnsanlara Doğru Bir Yaklaşım Sergilemeye Yönelik Kurallar

➤ **Kişiyi kızdıran nedeni (neyin kızdırdığını) saptayın.**

Kuruluşunuz mu hata yapmıştır?

Üründe mi bir hata vardır?

Çalışanlarınız mı kırmıştır?

Şikâyetler haklı ya da haksız olsun, kesin bilgi sağlamak son derece önemlidir.

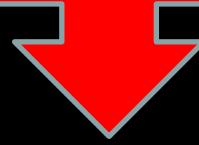
**Ahi kültürü insanı bir kayığa
benzetir.**



**Bir kürek üretim, ticaret, ekonomi,
dięer kürek insan iliřkileri ve ahlaki (etik)
değerlerdir. Kayığın düzgün ve hızlı hareket
etmesi için her iki kreęinde aynı g ve ritimde
ekilmesi gerekir.**

**Kreklerden biri çekilmez
ya da az çekilir ise kayık
olduğu yerde döner.**

HER PROBLEMİN ÜÇ ÇÖZÜMÜ VARDIR



1. BENİM ÇÖZÜMÜM

2. SENİN ÇÖZÜMÜN

3. GERÇEK ÇÖZÜM

**Yapamayacağınız Őeyleri
ASLA SÖYLEMEYİN,
Söylediğiniz Őeyleri İse
MUTLAKA YAPIN**

Teşekkür Ederim



facebook

Cengiz Tavukçuoğlu &
Tavukçuoğlu Eğitim ve Danışmanlık

 Instagram

@cengiztavukcuogluseminerleri

Takip Et

 Mail

ctegitim@gmail.com