

Keyifli Okumalar Dileriz

Binlerce kategoride milyonlarca PDF e-kitap, ders kitapları, dergiler ve romanlara platformumuz üzerinden ücretsiz ulaşabilirsiniz.

RESMİ WEB SİTEMİZ

<https://rantey.org>

Yedek ve Duyuru Kanallarımız

Sitemize erişim engeli gelmesi veya adres değişikliği durumunda aşağıdaki kanallardan güncel giriş adresine erişebilirsiniz:

- Telegram: <https://t.me/birkitapbir>
- WhatsApp Kanalımız : <https://whatsapp.com/channel/0029VbDHv8uE50Us4lvMoc0Y>

Duygularınızı doğru yöneterek nasıl yaratıcı bir şekilde kullanabileceğiniz daha net bir biçimde anlatılamazdı!

— THE DALAI LAMA

Çeviren: Azmi Ulaş

DUYGUSAL ZEKÂ 2.0



GELİŞTİRİLMİŞ VE YENİ VERSİYON

DÜNYANIN EN POPÜLER DUYGUSAL ZEKÂ TESTİ İLE BİRLİKTE

TRAVIS BRADBERRY & JEAN GREAVES

ÇOK SATAN DUYGUSAL ZEKÂ DEĞERLENDİRME
TESTİNİN YARATICILARINDAN





İletişim Botu:
@cevirigiller_bot

Çeviri Kitapların Olduğu Telegram Kanalımız
<https://t.me/cevirigiller>

Sohbet Grubumuz
<https://t.me/cevirigillersohbet>

Çeviri Yedek Telegram Grubumuz
<https://t.me/+O3tsm8j0C7kxM2Y1>

Kitap İstekleri Kanalımız
<https://t.me/cevirikitapistekleri>

Not:

PDFlerin paylaşımıyla ilgili bir sorunuz yok. Ama lütfen, hiçbir katkınızın olmadığı işlerde, TÜM PDFleri bizimle eş zamanlı paylaşarak emeğimizi hiçe saymayın. Sizin tek tıkla yaptığınız her paylaşım bizim emek harcadığımız saatler/günler demek.

İÇİN ÖVGÜ *Duygusal Zeka 2.0*

"Tüm hissedebilen varlıklar farkındalığa sahiptir, ancak bunların arasında insanoğlu büyük bir zekâyâ sahiptir. Sürekli bir olumlu ve olumsuz düşünce ve duygu akışına maruz kalan bizleri insan olarak farklı kılan şey, olumlu değişim yeteneğine sahip olmamızdır. *Duygusal Zeka 2.0*, duygularla yaratıcı bir şekilde nasıl başa çıkacağımızı ve zekamızı faydalı bir şekilde nasıl kullanacağımızı kısa ve öz bir şekilde açıklıyor."

-Dalai Lama

"İlgi çekici anekdotlar ve puanınızı anlamak ve geliştirmek için iyi bir bağlam ile hızlı bir okuma."

-Newsweek

"Duyguların günlük yaşamdaki rolüne ilişkin 500.000 kişiyle yapılan anketler, yazarların EQ değerlendirmesini yedi dakikada tamamlanabilen 28 soruluk çevrimiçi bir ankete dönüştürmelerini sağlamıştır."

-The Washington Post

"Duygusal zekâ becerilerini geliştirmek için okunmaya değer stratejiler bu kitabı haftanın nasıl yapılır kitabı yapıyor. Ortalama bir IQ'nun kişiyi ortalama bir performansla sınırlamadığını bilmek güzel. Ayrıca anında geri bildirim veren çevrimiçi bir teste kim karşı koyabilir ki?"

-Newsday

"Bu kitap, EQ'nun nasıl geliştirileceğine vurgu yaparak bol miktarda pratik bulgu ve içgörü sunuyor. Araştırmalar, EQ'nun neredeyse her rolde IQ'dan daha önemli olduğunu ve liderlik rollerinde çok daha önemli olduğunu ikna edici bir şekilde gösteriyor."

-Stephen R. Covey, çok satan kitapların yazarı,
Yüksek Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı

"Duygusal zeka, kişisel ve profesyonel başarı için sahip olunması gereken son derece önemli bir beceridir. Bu kitap mükemmel ve ücretsiz çevrimiçi testte yer alan öğrenme son teknoloji ürünü. Şiddetle tavsiye ediyorum."

-Ken Blanchard, tüm zamanların en çok satan iş kitapları yazarı; *The One Minute Manager®*'in ortak yazarı

"Müşterilerim çok başarılı ve inanılmaz derecede meşgul olma eğilimindedir. Bu kitap zaman kaybetmeden değerli içgörüler sunuyor! Koçlarım ve ben bu kitap ve beraberinde gelen duygusal zeka testinin yardımıyla güçlü çalışmalar yaptık. Yüksek iş performansı için kritik olan becerileri öğrenmek için harika bir kombinasyon."

-Marshall Goldsmith, *What Got You Here Won't Get You There* kitabının çok satan yazarı ve önde gelen yönetici eğitimcisi
The Wall Street Journal, Forbes, The Harvard Business Review,
ve Fast Company

"Nihayet ne yapılacağından ziyade nasıl yapılacağını anlatan bir kitap. Duygusal zekânın hayattaki başarının merkezinde yer aldığı konusunda daha fazla ikna edilmeye ihtiyacımız yok. İhtiyacımız olan şey onu geliştirmenin pratik yolları. Bradberry ve Greaves'in parlak yeni kitabı bir nimet. Hayatınızı değiştirecek."

-Joseph Grenny, New York Times'ın çok satan ortak yazarı,
Önemli Görüşmeler

"Bu kitap, çığır açan araştırmalara dayanan bilgelik, ilham ve pratik tavsiyelerle dolu. Yazarların pozitif stratejileri son derece güçlü ve hayatınıza, işinize ve dünyaya bakışınızı değiştirecek."

-Kaptan D. Michael Abrashoff,
çok satan *It's Your Ship* kitabının
yazarı

"Kariyerinizin neden durduğunu ya da durağanlaştığını merak ediyorsanız ya da sadece bir sonraki seviyeye hızlı bir şekilde geçmek istiyorsanız bu kitabı mutlaka okumalısınız. Duygusal zeka iş hayatında başarının olmazsa olmazıdır ve bu kitap teknik uzmanlığınızı tamamlayacak kritik beceri ve davranışları geliştirmeye hızlı bir başlangıç yapmanızı sağlayacaktır."

-Lois P. Frankel, Ph.D., New York Times çok satan yazarı,
İyi Kızlar Köşedeki Ofisi Alamaz

"Bu kitap, iş hayatını dramatik bir şekilde iyileştirmek ve ilişkilerini güçlendirmek isteyen herkes için bir uyandırma çağrısıdır. Dr. Bradberry ve Greaves, kendimiz hakkındaki düşüncelerimizi ve en çok değer verdiğimiz kişilerle nasıl etkileşim kurduğumuzu değiştirecek güçlü araştırmalar, pratik stratejiler ve büyüleyici hikayeler sunuyor."

-Jim Loehr, *New York Times* çok satan yazarı,
Tam Katılımın Gücü

"Kitabı tüm ekibime dağıttım. Birbirimizle ve iç müşterilerimizle olan ilişkilerimizde çok faydalı bulduk. Son birkaç yıldaki tüm yeni moda sözcüklerle birlikte, bir şirketin kültürünün kalbi ve ruhu, duygusal zekayı nasıl destekledikleri ve teşvik ettikleridir. Öngörü sahibi olanlar, duygusal zekânın iyi şirketleri büyük şirketlerden ayıracağını görüyor. Bu kitap, tabandan gelen bir yaklaşım için harika bir araçtır. Eğer arzunuz insanların güveneceği ve takip edeceği gerçekten yankı uyandıran bir lider olmaksa, bu sadece profesyonel kariyerinizi değil, kişisel ilişkilerinizi de değiştirecek bir fırsattır."

-Regina Sacha, İnsan Kaynakları Başkan Yardımcısı,
FedEx Özel Kritik

"Günümüzün hızlı iş yaşamında insanlar bilgisayar klavyelerinde, BlackBerry'lerde ve konferans görüşmelerinde yüz yüze iletişimden daha fazla zaman harcıyor. Bizden, nasıl ilerleyeceğimizi anlamak için kopuk konuşmaları, şifreli sesli mesajları ve kısaltılmış metin mesajlarını bir araya getirmemiz bekleniyor. Giderek karmaşıklaşan bu ağda, duygusal zeka her zamankinden daha önemli. Bu kitap, kimsenin görmezden gelemeyeceği paha biçilmez içgörüler ve bilgilerle dolu."

-Rajeev Peshawaria, icra direktörü,
Goldman Sachs Uluslararası

"Dr. Bradberry ve Greaves güçlü ve okunması kolay bir mücevher yaratmışlar. Bu kitap hayatta en önemli olan şeylere büyüleyici bir bakış sunuyor. Hollywood'da başarılı olmak her iş kadar zordur ve duygusal zekâ becerileri çok önemlidir. Bu kitabı şiddetle tavsiye ediyorum."

-Matt Olmstead, baş yapımcı, *Prison Break* ve *NYPD Blue*

"Hayatınızdaki tüm insanlarla daha iyi geçinmek için kullanabileceğiniz araç ve tekniklerle dolu harika, pratik, faydalı bir kitap."

-Brian Tracy, çok satan yazar, *Eat That Frog*

"Dr. Bradberry ve Greaves duygusal zekânın pratik bir özetini oluşturmayı başarmışlar. Bu kitap, basitleştirilmeden, konuyu hızlı ama sofistike bir şekilde anlamaya ihtiyaç duyan yöneticiler ve çalışanlar için erişilebilirdir. Bu kitap ve TalentSmart® e-öğrenme, Nokia'nın yönetim ve çalışan geliştirme programlarının önemli bileşenleridir."

-Jennifer Tsoulos, M.S., İnsan Kaynakları, Nokia Mobile Phones

"Kaleminizi çıkarın ve bol bol not almaya hazır olun. Bu harika kitap, güçlü bilimsel kanıtlarla desteklenen paha biçilmez bilgiler ve inanılmaz faydalı önerilerle dolu. Kelimesi kelimesine bu kitap uzun zamandır okuduğum en değerli kitap. Tüm arkadaşlarıma ve müşterilerime bu sezon için 'mutlaka okunması gereken' bir kitap olarak vereceğim."

-Jim Belasco, *New York Times*'in çok satan yazarlarından,
Bufalo'nun Uçuşu

"Bu kitap, halka acil durum hizmetleri sunmakla yükümlü olan bizler için harika bir kaynak. Kitapta özetlenen basit ve etkili adımlar sayesinde, kriz durumlarında müşterilerimle daha iyi ilişki kurabilmek için gerekli olan duygusal zeka becerilerini öğrenebildim ve sırayla uygulamaya koyabildim. Bu kitap, çoğu amirin ekip çalışmasını kolaylaştırmak ve esprit de corps'u teşvik etmek için yararlı bulacağı bir araçtır."

-Dominick Arena, İtfaiye Şefi, Escondido Şehri,
Kaliforniya, İtfaiye

"Duygusal zeka, bir hekimin nihai başarısının ya da başarısızlığının kritik bir belirleyicisidir. Dr. Bradberry ve Greaves, araştırmaya dayalı bu kaynakla hedefi tam on ikiden vurmuşlar. Fakülte gelişim liderliği programımızda duygusal zekayı öğretiyorum ve aynı zamanda tıp öğrencilerine mentorluk yapıyorum. Bu kitabın tıp fakültesi müfredatına nasıl dahil edilebileceğini tahmin edebiliyorum."

-Dixie Fisher, Ph.D., klinik yardımcı doçenti,
Keck Tıp Fakültesi, USC

"İşimde başarı ölçülebilir ve portföy şirketlerimizde son derece etkili CEO'ları desteklemek anahtar oldu. Bu kitabın tam isabet kaydettiğine hiç şüphem yok. Bir bireydeki duygusal zeka, sonucu diğer tüm faktörlerden daha fazla belirler ve en az anlaşılan faktördür. Bu kitap, yöneticilerin içgörü kazanmaları ve hem kendi etkinliklerini hem de kurumun başarısını artıracak bir plan oluşturmaları için 'mutlaka okunması gereken' bir kitaptır."

-Rick Hoskins, Genel Müdür, Genstar Capital, LLC



DUYGUSAL ZEKA

20



'NİN YENİ VE GELİŞTİRİLMİŞ ÇEVİRİMİÇİ BASKISINI İÇERİR.

DÜNYANIN EN POPÜLER DUYGUSAL ZEKA TESTİ

TRAVIS BRADBERRY & JEAN GREAVES

ULUSLARARASI ÇOK SATAN YAZARLAR
DUYGUSAL ZEKA QUICK KİTABI



TalentSmart®

11526 Sorrento Valley Road
San Diego, CA 92121

**Toplu alımlara yönelik özel indirimler hakkında bilgi almak için
TalentSmart® adresinden iletişime geçebilirsiniz:**

888-818-SMART (ücretsiz, ABD ve Kanada'dan arayanlar) veya

858-509-0582 Bizi web'de www.TalentSmart.com adresinde ziyaret

edin

Telif Hakkı © 2009 TalentSmart tarafından®

Telif Hakkı © 2009 Travis Bradberry, Ph.D. ve Jean Greaves, Ph.D.

Herhangi bir biçimde tamamen veya kısmen çoğaltma hakkı da dahil olmak üzere tüm hakları saklıdır.

ISBN: 978-0-9743206-2-5

İlk Baskı: 2009

TalentSmart®, Duygusal Zeka Değerlendirme®, Duygusal Zeka 2.0, Duygusal Zeka Hızlı Kitap, Hedef Takip Sistemi ve uçan adam logosu TalentSmart®, Inc, San Diego, CA'nın ticari markalarıdır.

Duygusal Zeka Değerlendirmesi® öğeleri, geri bildirim raporu ve e-öğrenme TalentSmart®, Inc. 2001-2009 telif hakkı ile korunmaktadır. Tüm hakları saklıdır.

Amerika Birleşik Devletleri'nde basılmış ve bir araya getirilmiştir.

CruxCreative.com tarafından illüstrasyonlar

*Sadık TalentSmart® sertifikalı eğitimcilerine ve
oturumlarına katılan herkese.
Tutkunuz bu kitaba hayat veren bir nefes.*

KATKIDA BULUNANLAR

Aşağıdaki kişiler bu kitaba önemli
katkılarda bulunmuşlardır.

Sue DeLazaro, M.S.

Melissa Monday,

Ph.D. Jean Riley,

Ph.D. ABD Lac D. Su,

Ph.D. ABD

Nick Tasler, M.S.

Eric Thomas, MBA, M.S.

Lindsey Zan, M.S.

İÇİNDEKİLER

Patrick Lencioni'nin Önsözü	xv
1. Yolculuk	1
2. Büyük Resim	13
3. Duygusal Zeka Nasıl Görünür? Dört Beceriye Anlamak	23
4. Kazmak: Artırmak için Bir Eylem Planı EQ'nuz	51
5. Öz Farkındalık Stratejileri	61
6. Öz Yönetim Stratejileri	97
7. Sosyal Farkındalık Stratejileri	135
8. İlişki Yönetimi Stratejileri	177

Sonsöz-Sadece Gerçekler: Duygusal Zeka Alanındaki Son Keşiflere Bir Bakış	225
Okuma Grupları için Tartışma Soruları	247
Notlar	251
Daha Fazla Bilgi	257

ÖNSÖZ

N Eğitim değil. Deneyim değil. Bilgi ya da entelektüel beygir gücü değil. Bunların hiçbiri bir kişinin neden başarılı olup diğerinin olamadığına dair yeterli bir belirleyici değildir. Toplumun bilmediği başka bir şey daha var.

açıklamak için görünüyor.

Bunun örneklerini her gün iş yerlerimizde, evlerimizde, kiliselerimizde, okullarımızda ve mahallelerimizde görüyoruz. Zeki ve iyi eğitilmiş olduğu varsayılan insanların mücadele ederken, daha az belirgin beceri veya özelliklere sahip diğerlerinin geliştiğini gözlemliyoruz. Ve kendimize nedenini soruyoruz?

Cevap neredeyse her zaman duygusal zeka adı verilen bu kavramla ilgilidir. Tanımlanması ve ölçülmesi IQ veya deneyime göre daha zor ve özgeçmişte yer alması kesinlikle zor olsa da, gücü yadsınamaz.

Ve artık bu bir sır değil. İnsanlar

Bir süredir duygusal zeka hakkında konuşuluyor, ancak bir şekilde bu zekanın gücünden yararlanılamıyor. Sonuçta, toplum olarak kişisel gelişim enerjimizin çoğunu bilgi, deneyim, zeka ve eğitim arayışına odaklamaya devam ediyoruz. Duygularımızı tam olarak anladığımızı, başkalarının duygularından bahsetmediğimizi ve duygularımızın hayatlarımızı her gün nasıl bu kadar temelden etkilediğini anladığımızı onurla söyleyebilseydik bu iyi olurdu.

Duygusal zekanın bir kavram olarak popülerliği ile toplumdaki uygulaması arasındaki bu uçurumun nedeninin iki yönlü olduğunu düşünüyorum. Birincisi, insanlar bunu anlamıyor. Duygusal zekayı genellikle bir tür karizma ya da girişkenlikle karıştırıyorlar. İkincisi, bunu geliştirilebilecek bir şey olarak görmüyorlar. Ya sahiptirsinizdir ya da değilsinizdir.

İşte bu yüzden bu kitap çok faydalı. Duygusal zekanın gerçekte ne olduğunu ve onu hayatımızda nasıl yönetebileceğimizi anlayarak, bunca yıldır biriktirdiğimiz tüm o zeka, eğitim ve deneyimden yararlanmaya başlayabiliriz.

Yani, ister yıllardır duygusal zekayı merak ediyor olun, ister bu konuda hiçbir şey bilmiyor olun, bu kitap

başarı hakkındaki düşüncelerinizi büyük ölçüde değiştirebilir.
İki kez okumak isteyebilirsiniz.

Patrick Lencioni

Bir Takımın Beş İşlevsizliği kitabının yazarı;

Masa Grubu Başkanı

1

YOLCULUK

Totonetinden inip Salmon Creek Plajı'nın kumlarına adımını attığında Butch Connor'ı ılık Kaliforniya güneşi karşıladı. Uzun bir hafta sonu tatilinin ilk günüydü ve sörf tahtasını kapıp sörf yapmak için mükemmel bir sabahtı. Diğer yerel sörfçülerin çoğu o sabah aynı fikre sahipti ve 30 dakika kadar sonra Butch kalabalığı geride bırakmaya karar verdi. Suyun yüzeyine uzun ve derin kulaçlarla dalarak onu kalabalıktan uzaklaştırdı ve sörf yapabileceği bir sahil şeridine götürdü. Kalabalıktan birkaç el salladı.

Butch diğer sörfçülerden 40 metre kadar uzaklaştıktan sonra sörf tahtasının üzerine oturdu ve dalgaların arasında bir aşağı bir yukarı salınarak ilgisini çeken bir dalga olmasını bekledi. Güzel bir deniz mavisi dalga kıyıya yaklaştıkça tepeye doğru yükselmeye başladı ve Butch dalgayı yakalamak için sörf tahtasının üzerine uzandığında arkasından gelen gürültülü bir şırıptı

Dikkat. Butch sağ omzunun üzerinden baktı ve 14 inçlik, gri bir sırt yüzgecinin suyu yararak kendisine doğru geldiğini görünce dehşet içinde donakaldı. Butch'un kasları kilitlendi ve panik içinde nefes nefese kaldı. Etrafına aşırı odaklandı; yüzgecin nemli yüzeyinde parlayan güneşi izlerken kalbinin hızla çarptığını duyabiliyordu.

Yaklaşan dalga, parıldayan, yarı saydam yüzeyde Butch'un en büyük kâbusunu, burnundan kuyruğuna kadar 14 metre uzanan devasa büyük beyaz köpekbalığını ortaya çıkarmak için dimdik duruyordu. Damarlarında dolaşan korkuyla felç olan Butch

**Yaklaşan dalga,
parıldayan, yarı
saydam yüzeyde
Butch'un en büyük
kâbusunu,
burnundan
kuyruğuna kadar 14
fit uzunluğunda
devasa bir büyük
beyaz köpekbalığını
ortaya çıkarmak için
dimdik duruyordu.**

Dalganın geçip gitmesine izin verdi ve onunla birlikte kıyı şeridinin güvenliğine doğru hızlı bir yolculuk yaptı. Artık sadece köpekbalığı ve o vardı; yarım daire çizerek yüzdü ve kafa kafaya. Köpekbalığı yavaşça sol tarafına doğru sürükleniyordu ve adam devasa balığın yakınlığından dolayı

Soğuk tuzlu suda sörf tahtasından tehlikeli bir şekilde sarkan sol bacağına fark etti. Sırt yüzgeci yaklaşırken Butch, "*Benim Volkswagen'im kadar büyük,*" diye düşündü. Sırt yüzgecini hissetti.

Uzanıp köpekbalığına dokunmak için ani bir dürtü. *Nasıl olsa beni öldürecek. Neden dokunmayayım ki?*

Köpekbalığı ona hiç şans tanımadı. Köpekbalığı büyük bir çene hareketiyle kafasını Butch'un bacağına altından yukarı doğru itti. Butch'un bacağı köpekbalığının yükselen, kaya büyüklüğündeki kafasının üstünde ve mağara ağzının dışında kaldı ve sörf tahtasının diğer tarafından bulanık suya düştü. Butch'un suya sıçraması köpekbalığını spastik bir çılgınlığa sürükledi. Köpekbalığı çenesini açıp kapatırken başını çılgınca sallıyordu. Büyük beyaz hiçbir şeye çarpmadı; çırpınırken suyu her yöne savurdu. Üç bin kiloluk bir ölüm makinesinin yanında tek bir çizik bile almadan yüzmenin ironisi Butch'un gözünden kaçmamıştı. Bu apeks yırtıcının bir daha ıskalama ihtimalinin düşük olduğu gerçeği de öyle. Kaçma ve hayatta kalma düşünceleri Butch'un zihnini tıpkı az önceki dehşet gibi hızlı ve eksiksiz bir şekilde doldurdu.

Köpekbalığı şaklamayı bıraktı ve Butch'un etrafında dar daireler çizerek yüzdü. Butch sörf tahtasına geri tırmanmak yerine, kollarını tahtanın üzerine sarkıtarak karnının üzerinde yüzdü. Köpekbalığı daireler çizerken sörf tahtasını döndürdü ve sörf tahtasını kendisi ile insan yiyen arasında geçici bir bariyer olarak kullandı.

Butch'un korkusu beklerken öfkeye dönüştü.

canavarın saldırması için. Köpekbalığı tekrar üzerine geldi ve Butch artık mücadele etme zamanının geldiğine karar verdi. Sörf tahtasının sivri burnunu köpekbalığı yaklaşıırken ona doğrulttu. Köpekbalığı ısırarak için başını sudan çıkardığında, Butch sörf tahtasının burnunu köpekbalığının oluklu solungaçlarına sapladı. Bu darbe köpekbalığını bir kez daha sinirli bir şekilde çırpınmaya sevk etti. Butch sörf tahtasının üzerine çıktı ve sahildeki sörfçü sürüsüne "Köpekbalığı!" diye bağırdı. Butch'un uyarısı ve etrafındaki çalkantılı beyaz su kazanını gören sörfçüler karaya doğru koşmaya başladı.

Butch da güvenli bir yere doğru kürek çekti ama köpekbalığı sadece birkaç kulaç attıktan sonra onu durdurdu. Kıyı şeridine giden yolda yüzeye çıktı ve sonra bir kez daha etrafında dönmeye başladı. Butch kaçınma taktiklerinin yalnızca kaçınılmaz olanı geciktirdiği sonucuna vardı ve felç edici bir korku onu bir kez daha ele geçirdi. Köpekbalığı daireler çizerken Butch sörf tahtasının üzerinde titreyerek yatıyordu. Tahtasının ucunu köpekbalığının yönüne doğru tutmak için irade topladı ama suya geri dönüp tahtasını bir bariyer olarak kullanamayacak kadar dehşete kapılmıştı.

Butch'un düşünceleri dehşet ve üzüntü arasında gidip

geliyordu. Üç çocuğunun onsuz ne yapacağını ve kız arkadaşının hayatına devam etmesinin ne kadar süreceğini merak ediyordu

onun hayatıyla. Yaşamak istiyordu. Bu canavardan kaçmak istiyordu ve bunun gerçekleşebilmesi için sakinleşmesi gerekiyordu. Butch kendini köpekbalığının kuduz bir köpek gibi korkusunu hissedebildiğine ikna etti; kendine hakim olması *gerektiğine* karar verdi çünkü köpekbalığını saldırmaya iten şey onun korkusuydu. Butch'u şaşırtan şey, vücudunun onu dinlemesiydi. Titreme azaldı ve kan kollarına ve bacaklarına geri döndü. Kendini güçlü hissediyordu. Kürek çekmeye hazırды. Ve kürek çekti Butch, doğruca kıyı şeridine doğru. Sağlıklı bir rip akıntısı, köpekbalığının arkasında bir yerlerde olduğu ve her an saldırabileceği hissiyle deli gibi kürek çektiği sinir bozucu bir beş dakika geçirmesini sağladı. Butch sahile ulaştığında, şaşkın bir grup sörfçü ve diğer plaj sakinleri onu bekliyordu. Sörfçüler uyarı için ona bol bol teşekkür ettiler ve sırtını sıvazladılar. Butch Connor için karaya ayak basmak hiç bu kadar iyi olmamıştı.

MANTIK VE HISLER ÇARPIŞTIĞINDA

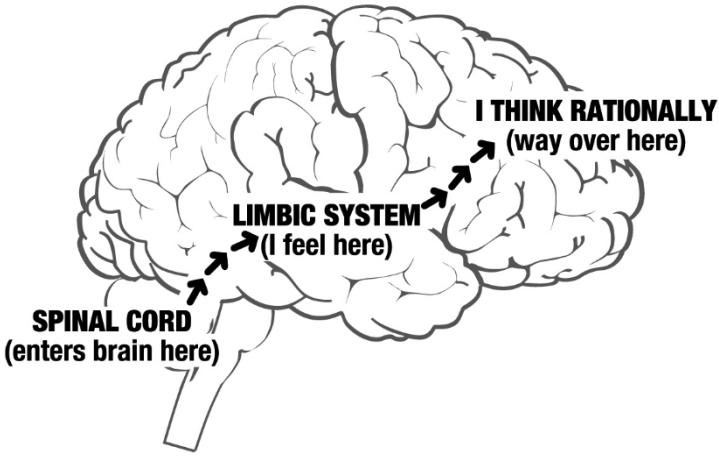
Butch ve büyük beyazın o sabah sudaki tek savaşı bu değildi. Butch'un beyninin derinliklerinde, mantığı yoğun duygulara karşı davranışlarını kontrol etmek için mücadele ediyordu. Çoğu zaman,

duyguları galip geldi, bu çoğunlukla onun zararına (felç edici korku) ama zaman zaman da yararına oldu (sörf tahtasının öfke dolu vuruşu). Butch büyük bir çabayla kendini sakinleştirebildi ve köpekbalığının gitmeyeceğini anlayarak hayatını kurtaran riskli kıyıya doğru kürek çekmeyi başardı. Çoğumuz hiçbir zaman büyük beyaz bir köpekbalığıyla mücadele etmek zorunda kalmayacak olsak da, beyinlerimiz her gün Butch'unki gibi savaşıyor.

Duygularla etkili bir şekilde başa çıkmanın günlük zorluğu, insanlık durumu için kritik öneme sahiptir çünkü beyinlerimiz duygulara üstünlük sağlamak için sıkı bir şekilde bağlanmıştır. İşler şöyle yürür: gördüğünüz, kokladığınız, duyduğunuz, tattığınız ve dokunduğunuz her şey elektrik sinyalleri şeklinde vücudunuzdan geçer. Bu sinyaller nihai hedefleri olan beyninize ulaşana kadar hücreden hücreye geçer. Beyninize omuriliğe yakın tabandan girerler, ancak rasyonel, mantıklı düşünmenin gerçekleştiği yere ulaşmadan önce ön lobunuza (alnınızın arkasına) gitmeleri gerekir. Sorun şu ki, yol boyunca limbik sisteminizden geçerler - duyguların üretildiği yer. Bu yolculuk, mantığınız devreye girmeden önce olayları duygusal olarak deneyimlemenizi sağlar.

Beyninizin rasyonel bölgesi (beyninizin ön kısmı)

limbik sisteminiz tarafından "hissedilen" duyguyu durduramaz, ancak iki alan birbirini etkiler ve sürekli olarak



Duygusal zekanın fiziksel yolu beyinde, omurilikte başlar. Birincil duyularınız buradan girer ve deneyimleriniz hakkında mantıklı düşünebilmeniz için önce beyninizin ön tarafına gitmeleri gerekir. Ancak önce duyguların deneyimlendiği yer olan limbik sistemden geçerler. Duygusal zeka, beynin rasyonel ve duygusal merkezleri arasında etkili bir iletişim gerektirir.

İletişim. Duygusal ve rasyonel "beyinleriniz" arasındaki iletişim, duygusal zekânın fiziksel kaynağıdır.

Duygusal zeka ilk keşfedildiğinde, tuhaf bir bulgunun eksik halkası olarak işlev gördü: En yüksek zeka seviyesine (IQ) sahip kişiler, ortalama IQ'ya sahip kişilerden sadece yüzde 20 oranında daha iyi performans gösterirken, ortalama IQ'ya sahip kişiler yüksek IQ'ya sahip kişilerden yüzde 70 oranında daha iyi performans gösteriyor.

zamanın yüzde biri. Bu anomali, birçok insanın her zaman başarının kaynağı olduğunu varsaydığı IQ'ya büyük bir darbe vurdu. Bilim insanları, başarıyı IQ'nun ötesinde açıklayan başka bir değişken olması gerektiğini fark etti ve yıllar süren araştırmalar ve sayısız çalışma, kritik faktör olarak duygusal zekaya (EQ) işaret etti.

Bir *Time* dergisi kapağı ve saatlerce süren televizyon yayını milyonları EQ ile tanıştırdı ve insanlar buna maruz kaldıktan sonra daha fazlasını öğrenmek istediler. EQ'nun nasıl çalıştığını ve kimlerde olduğunu bilmek istediler. En önemlisi, insanlar *kendilerinde olup olmadığını* bilmek *istediler*. Kitaplar ortaya çıktı

En yüksek zeka seviyesine (IQ) sahip kişiler ortalama IQ'ya sahip kişilerden sadece %20 oranında daha iyi performans gösterirken, ortalama IQ'ya sahip kişiler yüksek IQ'ya sahip kişilerden %70 oranında daha iyi performans göstermektedir.

Bu kaşıntı, bizimki de dahil, *Duygusal Zeka Hızlı Kitabı*. 2004 yılında piyasaya sürülen *Hızlı Kitap* benzersizdi (ve hala öyle) çünkü her kopya, okuyucunun çevrimiçi olmasına ve dünyanın en popüler EQ testi olan *Duygusal Zeka Testini* almasına izin veren bir şifre içeriyordu.

Değerlendirme®. Kitap, EQ'nun inceliklerini öğreterek ve

(test sayesinde) başka hiçbir yerde bulunmayan yeni bir kişisel bakış açısı sağlayarak okuyucuların merakını giderdi.

Duygusal Zeka Hızlı Kitabı, 23 dile çevrilen ve şu anda 150'den fazla ülkede mevcut olan en çok satan *kitap* oldu. Ancak zaman değişti. Duygusal zeka alanı, insanların EQ'larını nasıl geliştirebilecekleri ve yaşamları üzerinde son derece olumlu bir etkiye sahip kalıcı kazanımlar elde edebilecekleri konusunda yeni bir anlayış dalgasının dik eğimindedir. Tıpkı *Duygusal Zeka Hızlı Kitabı*'nın yayınlanmasından önce EQ puanınızı bilmenin ayrıcalıklı azınlık için ayrılmış olması gibi, EQ'nuzu nasıl artıracığınızı öğrenmek de yalnızca izole çevrelerde gerçekleşen bir şeydir. Şirketimiz her hafta onlarca kişiyi EQ'larını artırmaları için eğitiyor, ancak bu hızla bile ABD'deki her yetişkine ulaşmak 3.840 yıl sürer! Farkında olmadan önemli bilgileri sakladığımızın farkındayız. Herkesin EQ'sunu yükseltme fırsatına sahip olması gerektiğine inanıyoruz ve bunu mümkün kılmak için bu kitabı yarattık.

YOLCULUĞUNUZ

Duygusal Zeka 2.0'ın tek bir amacı vardır: EQ'nuzu artırmak. Bu sayfalar sizi EQ'nun ne olduğunu ve nasıl puan aldığınızı bilmenin çok ötesine taşıyacak. EQ'nuzu yükseltmek için bugün kullanmaya başlayabileceğiniz, zaman içinde test edilmiş stratejileri keşfedeceksiniz.

yeni zirvelere taşıyacak. Kendinizi dönüştürdükçe ve hayatınıza yeni beceriler kattıkça, bu inanılmaz insan yeteneğinin sunduğu tüm avantajlardan yararlanacaksınız.

Bu kitaptaki 66 strateji, tıpkı sizin gibi insanlarla uzun yıllar boyunca yapılan dikkatli testlerin sonucudur. Bu stratejiler, EQ'nuzu artırmak için ne söylemeniz, ne yapmanız ve ne düşünmeniz gerektiğinin ayrıntılarını sunmaktadır. Sundukları her şeyi toplamak için dikkatinizi nereye odaklayacağınızı bilmeniz gerekir. Daha yüksek bir EQ'ya giden yolculuğunuzdaki ilk önemli adım, internete girip *Duygusal Zeka Değerlendirme®* testinin yeni baskısını almaktır. Testi şimdi yapmak, okumaya ve öğrenmeye devam ettikçe gelişiminizi ölçebileceğiniz bir temel sağlar. EQ'nuzu ölçmek, öğrenmenizi kavramsal veya motivasyonel bir alıştırmadan ötesine taşır - puan profiliniz en çok geliştirmeniz gereken EQ becerilerini ortaya çıkarır ve bu kitaptaki sizi oraya götürecek bireysel stratejileri belirler. Bu özellik 2.0'da yenidir ve EQ'nuzu en çok artıracak stratejileri seçme konusundaki tahminleri ortadan kaldırır.

EQ'nuzu şimdi ölçmenin değeri, valsi gerçek bir partnerle öğrenmeye benzer. Size dansın nasıl işlediğini

anlatırsam, muhtemelen bir şeyler öğrenirsiniz ve hatta kendiniz de denemek isteyebilirsiniz. Eğer ben size nasıl yapıldığını gösterirsem

Bir vals yaparken, her adımı bir partnerle pratik ederseniz, daha sonra dans pistinde bunları hatırlama şansınız katlanarak artar. *Duygusal Zeka Değerlendirmesi*[®] ile elde edeceğiniz EQ profili, bu becerileri geliştirirken sizin dans partneriniz olacaktır. Müziğin her vuruşunda nereye adım atmanız gerektiğini size hatırlatacaktır.

Çevrimiçi raporunuz, üzerinde çalıştığınız becerileri özetleyen ve odaklanmanıza yardımcı olmak için otomatik hatırlatıcılar sağlayan bir hedef izleme sistemi içerir. E-öğrenme aktiviteleri Hollywood filmlerinden, televizyondan ve gerçek dünya olaylarından klipler aracılığıyla EQ'yu hayata geçirir. Ayrıca puanlarınızın diğer insanlarla nasıl karşılaştırıldığını da öğreneceksiniz. Nüfusun yüzde kaçından daha yüksek puan aldığınızı ve puanlarınızın belirli özellikleri paylaştığınız belirli grupların puanlarıyla nasıl karşılaştırıldığını göreceksiniz. Raporunuzdan puanlarınızı cinsiyet, yaş, dünyanın hangi bölgesi, iş türü ve iş unvanına göre diğerleriyle karşılaştırmasını "isteyebilirsiniz". Örneğin, Kuzey Amerika'daki bir şirkette pazarlama müdürü unvanına sahip kırklı yaşlarındaki diğer kadınlarla nasıl karşılaştırıldığınızı keşfedebilirsiniz.

Mümkün olan en doğru puanları almanın yanı sıra,

Duygusal Zeka Değerlendirmesi[®] 'u şimdi almak, EQ puanlarınızın zamanla ne kadar arttığını görmenizi sağlar.
Sen

Bu kitaptaki stratejileri uygulamak ve benimsemek için yeterince zamanınız olduktan sonra testi bir kez ve şimdi olmak üzere iki kez yapabilirsiniz. Testi ikinci kez tamamladıktan sonra, güncellenmiş geri bildirim raporunuz puanlarınızı yan yana gösterecek ve nasıl değiştiğinize ve EQ'nuzun sizin için çalışmaya devam etmesi için sonraki adımlarınızın ne olması gerektiğine dair içgörüler sunacaktır. Bu kitabın arkasındaki turuncu ek, *Duygusal Zekâ Değerlendirmesine*® erişmek için çevrimiçi olma talimatlarını ve teste erişmek için ihtiyaç duyacağınız benzersiz şifreyi içerir.

Duygular size yardım edebilir ve sizi incitebilir, ancak onları anlayana kadar bu konuda söz hakkınız yoktur. Sizi yolculuğunuza şimdi başlamaya davet ediyoruz, çünkü duygusal ustalığın ve anlayışın *sizin* için yeniden bir nitelik haline gelebileceğini biliyoruz.

2

BÜYÜK RESİM

Bir sonraki bölümde dört EQ becerisinin her birine daha yakından bakmadan önce, bir bütün olarak EQ hakkında bilmeniz gereken bazı önemli şeyler var. Son on yılda duyguların günlük yaşamda oynadığı rolü incelemek için 500.000'den fazla insanı test ettik. İnsanların kendilerini nasıl gördüklerini ve başkalarının ne gördüğünü öğrendik ve çeşitli seçimlerin kişisel ve mesleki davranışları nasıl etkilediğini gözlemledik. syonel başarı.

EQ'ya giderek daha fazla odaklanılmasına rağmen, duyguları anlama ve yönetme konusunda küresel bir eksiklik devam etmektedir. Test ettiğimiz kişilerin yalnızca yüzde 36'sı duygularını oluştukları anda doğru bir şekilde tanımlayabiliyor. Bu da üçte ikimizin tipik olarak duygularımız tarafından kontrol edildiği ve onları tespit edip kendi yararımıza kullanma konusunda henüz yetenekli olmadığımız anlamına geliyor. Duygusal

farkındalık ve anlayış

okulda öğretilir. İşgücüne bilgi birikimlerini nasıl okuyacağımızı, yazacağımızı ve raporlayacağımızı bilerek giriyoruz, ancak çoğu zaman karşılaştığımız zorlu sorunlar karşısında duygularımızı yönetme becerisinden yoksun kalıyoruz. İyi kararlar olgusal bilgiden çok daha fazlasını gerektirir. Bu kararlar, en çok ihtiyaç duyuldukları anda öz-bilgi ve duygusal ustalık kullanılarak alınır.

İnsanların ifade ettikleri duyguların çeşitliliği düşünüldüğünde, bu duyguların bizi ele geçirmesi hiç de şaşırtıcı değil. Hayatta yüzeye çıkan duyguları tanımlamak için çok fazla kelimemiz var, ancak tüm duygular beş temel duygudan türemiştir: mutluluk, üzüntü, öfke, korku ve utanç. Günlük rutininizde ilerlerken - ister çalışıyor olun, ister ailenizle vakit geçiriyor

Test ettiğimiz kişilerin yalnızca yüzde 36'sı duygularını gerçekleştirdiği anda doğru bir şekilde tanımlayabiliyor.

aile ya da arkadaşlar, yemek yemek, egzersiz yapmak, dinlenmek ve hatta uyumak - sürekli bir duygu akışına maruz kalırsınız. Farkında olsak da olmasak da hayatımızda olan neredeyse her şeye duygusal tepkiler verdiğimizizi unutmak çok kolaydır. Bu nedenle

Bu duyguların karmaşıklığı, değişen yoğunluk

biçimlerinde ortaya çıkar.

Intensity of Feelings		HAPPY	SAD	ANGRY	AFRAID	ASHAMED
OM AND REPRODUC		Coşkulu Heyecanlı Aşırı Sevinçli Heyecanlı Coşkulu Coşkulu Tutkulu	Depresyonda Yalnızlık İncinmiş Kederli Umutsuz Kederli Sefil	Öfkeli Öfkeli Öfkeli Kaynayan Öfkeli Kaynayan İhanete Uğramış	Dehşete kapılmış Korkmuş Kaskatı kesilmiş Taş kesilmiş Korkmuş Panikleme ş Çıldırılmış Şok olmuş	Kederli Pişmanlık Duyan Defolu Değersiz Rezil Olmuş Onuru Kınılmış Uyanılmış
	M	Neşeli Memnun İyi Rahatlaşmış Memnun Parlayan	Kalbi kırık Kederli Kayıp Sıkıntılı Hayal kırıklığı Melankoli	Üzgün Kızgın Savunmal ı Sinirli Tedirgin Bıkkın	Tedirgin Korkmuş Tehdit Edilmiş Güvensiz Tedirgin Korkutulmuş	Özür Dileyen Değersiz Sinsi Suçlu Mahcup Gizemli
	ON FROM					
	A W	Memnun Hoşnut Hassas Memnun Nellow	Mutsuz Karamsar Mavi Üzgün Hayal kırıklığına uğramış Memnuniyet siz	Tedirgin Rahatsız Gergin Dirençli Sinirli Alınan		Utangaç Gülünç Pişman Rahatsız Acınası Aptalca
					Temkinli Gergin Endişeli Çekingem Emin Değil Endişeli	

The five core emotions run left to right across the top of the table. Manifestations of each emotion based upon the intensity felt are described down each of the columns in the table.

Tetikleyiciler ve Duygusal Kaçırmalar

Butch Connor büyük beyaz bir köpekbalığı tarafından saldırıya uğrarken, duygularının davranışlarını kontrol ettiği ve düşünmeden tepki verdiği birkaç duygusal kaçırılma anı yaşadı. Tipik olarak, duygularınız ne kadar yoğunsa, eylemlerinizi belirleme olasılıkları da o kadar yüksektir. Büyük bir canavar tarafından saldırıya uğramak gibi ölüm kalım meselelerinin geçici bir duygusal ele geçirmeye neden olacağı kesindir.

Butch'un durumunda, duygusal gasplar onu korkudan felç bıraktı, ancak bir insan yiyicinin varlığında bile, Butch duygularının kontrolünü geri almak için düşüncelerini kullanabildi. Butch, felç geçene ve kıyıya doğru kürek çekmeyi tamamlayacak kadar sakinleşene kadar kendi kendine akıl yürüttü. Butch'un düşünceleri korku ve dehşet duygularını yok *etmedi*, ancak duygularının davranışlarını engellemesini önledi.

Beynimiz bizi duygusal yaratıklar haline getirmeye ayarlı olduğundan, bir olaya verdiğiniz ilk tepki her zaman duygusal olacaktır. Sürecin bu kısmı üzerinde hiçbir kontrolünüz yoktur. Bir duyguyu takip eden düşünceleri kontrol edebilirsiniz ve olaylara nasıl tepki vereceğiniz konusunda büyük ölçüde söz sahibisiniz.

bir duygudur - siz farkında olduğunuz sürece. Bazı deneyimler kolayca farkına vardığınız duygular üretir; diğer zamanlarda ise duygular yokmuş gibi görünebilir. Bir şey sizde uzun süreli bir duygusal tepki yarattığında, buna "tetikleyici olay" denir. Tetikleyicilerinize verdiğiniz tepki, benzer durumlarla ilgili deneyimlerinizi içeren kişisel geçmişiniz tarafından şekillendirilir. EQ becerileriniz geliştikçe, tetikleyicilerinizi tespit etmeyi öğrenecek ve alışkanlık haline gelecek üretken tepki verme yöntemlerini uygulayacaksınız.

Tüm Kişiyi Boyutlandırmak

Duygusal zeka, kendinizdeki ve başkalarındaki duyguları tanıma ve anlama yeteneğiniz ve bu farkındalığı davranışlarınızı ve ilişkilerinizi yönetmek için kullanma becerinizdir. Duygusal zeka, her birimizin içinde bulunan ve biraz da soyut olan "bir şeydir". Davranışlarımızı yönetme, sosyal karmaşıklıkların üstesinden gelme ve olumlu sonuçlara ulaşan kişisel kararlar alma şeklimizi etkiler.

Duygusal zeka, zekanızdan farklı olan insan davranışının temel bir unsuruna dokunur. IQ ile EQ arasında bilinen bir bağlantı yoktur; birinin ne kadar zeki olduğuna bakarak EQ'yu tahmin edemezsiniz.

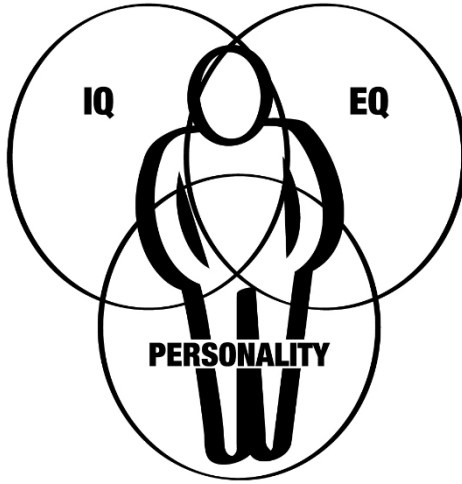
Bilişsel zeka ya da IQ esnek değildir. IQ'nuz, kısaca

beyin hasarı gibi travmatik bir olayın etkisiyle doğuştan sabittir. Yeni gerçekler ya da bilgiler öğrenerek daha zeki olmazsınız. Zeka öğrenme *yeteneğinizdir* ve 15 yaşında da 50 yaşında da aynıdır. Öte yandan EQ, öğrenilebilen esnek bir beceridir. Bazı insanların doğal olarak diğerlerinden daha duygusal zekaya sahip olduğu doğru olsa da, doğuştan sahip olmasanız bile yüksek bir EQ geliştirilebilir.

Kişilik, bulmacanın son parçasıdır. Her birimizi tanımlayan istikrarlı "tarz"dır. Kişiliğiniz, içe dönüklük veya dışa dönüklük eğilimleriniz gibi tercihlerinizin bir sonucudur. Ancak IQ gibi kişilik de duygusal zekayı tahmin etmek için kullanılamaz. Yine IQ gibi, kişilik de yaşam boyu sabittir. Kişilik özellikleri yaşamın erken dönemlerinde ortaya çıkar ve kaybolmazlar. İnsanlar genellikle belirli özelliklerin (örneğin dışa dönüklük) daha yüksek bir EQ ile ilişkili olduğunu varsayar, ancak diğer insanlarla birlikte olmayı tercih edenler, yalnız olmayı tercih edenlerden daha fazla duygusal zekaya sahip değildir. Kişiliğinizi EQ'nuzu geliştirmeye yardımcı olmak için kullanabilirsiniz, ancak ikincisi kişiliğinize bağlı değildir. EQ esnek bir beceridir, kişilik ise değişmez. IQ, EQ ve kişiliğin birlikte değerlendirilmesi, kişinin bütününe dair bir resim elde etmenin en iyi yoludur.

Hepsini ölçtüğünüzde

SIZING UP THE WHOLE PERSON

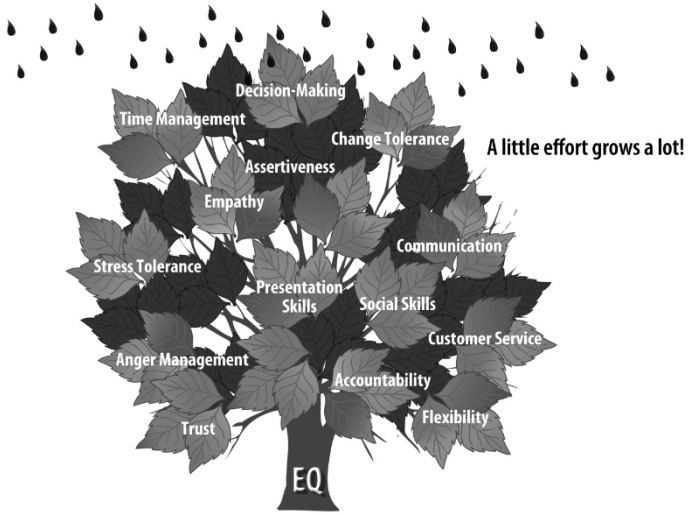


IQ, kişilik ve EQ hepimizin sahip olduğu farklı niteliklerdir. Birlikte, nasıl düşündüğümüzü ve hareket ettiğimizi belirlerler. Birini diğerine dayanarak tahmin etmek imkansızdır. İnsanlar zeki olabilir ancak duygusal açıdan zeki olmayabilir ve her tür kişilikten insan EQ ve/veya IQ açısından yüksek olabilir. Bu üçü arasında EQ, esnek ve değişebilen tek niteliktir.

üçü tek bir bireyde çok fazla örtüşmez. Aksine, her biri bir kişiyi neyin harekete geçirdiğini açıklamaya yardımcı olan benzersiz bir zemini kapsar.

EQ'nun Etkisi

EQ'nun mesleki başarınız üzerinde ne kadar etkisi vardır? Kısa cevap: *çok fazla!* Bu güçlü bir yoldur



EQ, bir dizi kritik becerinin temelini oluşturur. EQ'nuzu artırmak için harcayacağınız küçük bir çaba, hayatınız üzerinde geniş kapsamlı, olumlu bir etki yaratma eğilimindedir.

enerjinizi tek bir yöne odaklayarak muazzam bir sonuç elde edebilirsiniz. EQ'yu diğer 33 önemli iş yeri davranışıyla birlikte test ettik ve iş yerindeki davranışların çoğunu kapsadığını gördük.

EQ başarı için o kadar kritiktir ki, tüm iş türlerinde performansın yüzde 58'ini oluşturur.

Zaman yönetimi, karar verme ve iletişim de dahil olmak üzere. EQ'nuz bir iş yaşamının temelidir. bir dizi kritik beceriyi içerir - her gün söylediğiniz ve yaptığınız çoğu şeyi

etkiler. EQ başarı için o kadar kritiktir ki

tüm iş türlerinde performansın yüzde 58'ini oluşturur. İş yerindeki performansın en büyük belirleyicisi ve liderlik ile kişisel mükemmelliğin en güçlü itici gücüdür.

İnsanların EQ'su ister yüksek ister düşük olsun, bunu geliştirmek için çalışabilirler ve düşük puan alanlar aslında iş arkadaşlarını yakalayabilirler. Avustralya'daki Queensland Üniversitesi İşletme Fakültesi'nde yapılan bir araştırma, EQ ve iş performansı düşük olan kişilerin, sadece EQ'larını geliştirmek için çalışarak her ikisinde de başarılı olan meslektaşlarına yetişebildiklerini ortaya koymuştur.

İş yerinde incelediğimiz tüm insanlar arasında, yüksek performans gösterenlerin yüzde 90'ının EQ'sunun da yüksek olduğunu gördük. Diğer taraftan, düşük performans gösterenlerin sadece yüzde 20'sinin EQ'su yüksektir. EQ olmadan da yüksek performans gösterebilirsiniz, ancak bu çok düşük bir ihtimaldir. EQ'larını geliştiren insanlar işlerinde başarılı olma eğilimindedir çünkü bu ikisi el ele çalışır. Yüksek EQ'ya sahip insanlar daha fazla para kazanmaktadır - düşük EQ'ya sahip kişilere kıyasla yılda ortalama 29.000 \$ daha fazla. EQ ve kazanç

EQ ile kazançlar arasındaki bağlantı o kadar doğrudan ki, EQ'daki her puan artışı Yıllık maaşa 1,300 dolar.

arasındaki bağlantı o kadar
doğrudan ki, her puan artışı

EQ'da yıllık maaşı 1.300 dolar ekliyor. Bu bulgular, dünyanın her bölgesinde, her sektörde, her seviyedeki insanlar için geçerlidir. Henüz performans ve ücretin EQ ile yakından bağlantılı olmadığı bir iş bulamadık.

Günümüzde başarılı ve tatmin edici olmak için EQ becerilerinizi en üst düzeye çıkarmayı öğrenmelisiniz, çünkü akıl ve duyguların eşsiz bir karışımını kullananlar en iyi sonuçları elde ederler. Bu kitabın geri kalanı size bunu nasıl gerçekleştireceğinizi gösterecektir.

3

DUYGUSAL ZEKA NEYE BENZER: ANLAYIŞ DÖRT BECERİ

T Dört duygusal zeka becerisindeki yeteneğinizi gerçekten geliştirmek için, her bir beceriyi ve eylemde neye benzediğini daha iyi anlamanız gerekir. Dört duygusal zeka becerisi

ligence becerileri iki temel yetkinlik altında toplanır: kişisel yetkinlik ve sosyal rekabet. Kişisel yetkinlik öz farkındalığınız ve öz yönetim becerilerinizden oluşur; bu beceriler, karşılıklı iletişiminizden ziyade bireysel olarak size odaklanır.

diğer insanlarla ilişkiler. Kişisel yeterlilik, duygularınızın farkında olma ve davranışlarınızı ve eğilimlerinizi yönetme becerinizdir. Sosyal yeterlilik ise sizin

Dört duygusal zeka becerisindeki yeteneğinizi gerçekten geliştirmek için, her bir beceriyi ve eylemde neye benzediğini daha iyi anlamanız gerekir.



Dört beceri birlikte duygusal zekayı oluşturur. En üstteki iki beceri, öz farkındalık ve öz yönetim, daha çok sizinle ilgilidir. En alttaki iki beceri, sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi, daha çok diğer insanlarla nasıl olduğunuzla ilgilidir.

Sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi becerileri; sosyal yeterlilik, ilişkilerinizin kalitesini artırmak için diğer insanların ruh hallerini, davranışlarını ve güdülerini anlama yeteneğinizdir.

Öz Farkındalık

Öz farkındalık, kendi duygularınızı o anda doğru bir şekilde algılama ve durumlar karşısındaki eğilimlerinizi anlama yeteneğinizdir. Öz farkındalık, belirli olaylara, zorluklara ve insanlara verdiğiniz tipik tepkilerin farkında olmayı da içerir. Eğilimlerinize dair keskin bir anlayış önemlidir; duygularınızı hızlı bir şekilde anlamlandırmanıza yardımcı olur. A

Yüksek derecede öz farkındalık, olumsuz olabilecek duygulara odaklanmanın verdiği rahatsızlığı tolere etmeye istekli olmayı gerektirir.

Duygularınızı gerçekten anlamanın tek yolu, nereden geldiklerini ve neden orada olduklarını anlamak için onlar üzerinde düşünmeye yeterince zaman ayırmaktır. Duygular her zaman bir amaca hizmet eder. Yaşam deneyiminize verilen tepkiler oldukları için, duygular her zaman bir yerden gelir. Çoğu zaman duygular hiç yoktan ortaya çıkmış gibi görünür ve bir şeyin neden sizi harekete geçirdiğini anlamak önemlidir. Bunu yapan insanlar bir duygunun özüne hızla inebilirler. Güçlü duygular yaratan durumlar her zaman daha fazla düşünmeyi gerektirir ve bu uzun süreli kendi kendine düşünme süreleri genellikle pişman olacağınız bir şey yapmanızı engeller.

Öz farkındalık, derin, karanlık içgüdüleri veya bilinçdışı motivasyonları keşfetmek değildir; daha ziyade, sizi neyin harekete geçirdiğine dair açık ve dürüst bir anlayış geliştirmekten gelir. Öz farkındalığı yüksek olan kişiler, neyi iyi yaptıklarını, kendilerini neyin motive ve tatmin ettiğini ve hangi kişi ve durumların kendilerini zorladığını oldukça net bir şekilde anlarlar.

Öz farkındalıkla ilgili şaşırtıcı olan şey, başlangıçta odak noktanızın çoğu "yanlış" yaptıklarınız olsa da, sadece bunun hakkında düşünmenin bile becerinizi geliştirmenize yardımcı olmasıdır. Öz farkındalığa sahip olmak, duygusal "hatalarınızdan" korkmadığınız anlamına gelir. Size neyi farklı yapmanız gerektiğini söylerler ve hayatınız ilerledikçe anlamanız gereken sürekli bilgi akışını sağlarlar.

Öz farkındalık temel bir beceridir; ona sahip olduğunuzda, öz farkındalık diğer duygusal zeka becerilerinin kullanımını çok daha kolay hale getirir. Öz farkındalık arttıkça, insanların yaşamdan duydukları memnuniyet -işte ve evde hedeflerine ulaşma becerileri olarak tanımlanır- yükselir. Öz farkındalık iş performansı için o kadar önemlidir ki, öz farkındalığı yüksek kişilerin yüzde 83'ü en iyi performans gösteren kişilerdir ve en düşük performans gösteren kişilerin sadece yüzde 2'si öz farkındalığı yüksek kişilerdir. Bu neden böyledir? Kendinizin farkında olduğunuzda doğru fırsatların peşinden gitme, güçlü yönlerinizi ortaya koyma ve belki de en önemlisi duygularınızın sizi geride tutmasını engelleme olasılığınız çok daha yüksektir.

Öz farkındalığa duyulan ihtiyaç hiç bu kadar büyük olmamıştı. Psikolojinin patolojiyle özel olarak

ilgilendiği şeklindeki yanlış düşünceñin rehberliğinde, kendimiz hakkında bilgi edinmek için tek zamanın kriz anları olduğunu varsayıyoruz. şuna eğilimliyiz

Rahat olduğumuz Şeyleri kucaklamak ve bir Şey bizi rahatsız ettiği anda at gözlüklerini takmak. Ama aslında bize hizmet eden resmin bütünüdür. Güzelliği ve kusurları ne kadar iyi anlarsak, tam potansiyelimize o kadar iyi ulaşabiliriz.

Öz Farkındalık Nasıl Görünür?

Dave T., bölge servis müdürü Öz farkındalık puanı = 95*

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Dave'in uzun vadeli net hedefleri var ve kısa vadeli kazançlar için fedakarlık yapmıyor. Dave insanlarla 'akıl oyunları' oynamayan, 'açık sözlü' bir adamdır. Buna şirket toplantılarında ve müşterilerle yapılan toplantılarda tanık oldum."

"Dave için verebileceğim en iyi örnek şirketimize taşınmasıdır. Eminim ki yerel ekipte ilk andan itibaren yoğun bir değişiklik yapma arzusu vardı, ancak Dave değişim için öneri veya zorunluluk sunmadan önce durumu, ekibi ve müşteriyi teşhis etmek için ekstra özen gösterdi."

"Kısacası Dave duygularını yönetiyor; duygular onu yönetmiyor. İşle ilgili zor haberleri kısa bir kaş çatmayla kabul ettiğini ve ardından hızla bunun ötesine geçerek durumu iyileştirecek çözümler bulmak için ekibiyle ortaklık kurduğunu gördüm."

*Puanlar, *Duygusal Zeka Değerlendirme*[®] adresindeki 1 ila 100 puan ölçeğindedir. Puanlar ve iş arkadaşlarının yorumları gerçek kişilere aittir, ancak isimler ve diğer

tanımlayıcı bilgiler değiştirilmiştir.

Maria M., insan kaynakları müdürü
Öz farkındalık puanı = 90

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"İyi ya da kötü, dahil olduğum her durumda Maria her zaman sakin, soğukkanlı ve soğukkanlı kaldı - hayal kırıklığına uğramış ya da öfkeli hissettiğini bildiğim zamanlarda bile. Maria ne hissettiği konusunda gerçekten dürüst ve bu konuda sinirlenmiyor. Zor bir durumla karşılaştığında, aynı anda hem sert hem de nazik olmayı biliyor."

"O her zaman açık ve özgün ve bu etkileşimde bulunduğu herkes için çok anlamlı. Maria'nın değişmemesini tavsiye ederim: ancak bazı durumlarda biraz daha sertleşebiliyor. Bunun farkında ve nezaketin yoluna çıkmasına izin vermemeye özen gösteriyor."

"Çalışanlarla yaşanan zorlu durumlarda Maria ses tonuna çok dikkat ediyor ve konuşmayı uygun bir şekilde sürdürmek için çaba sarf ediyor. Buradaki insanlar ona güveniyor."

Öz Farkındalık Eksikliği Nasıl Görünür?

Tina J., pazarlama müdürü
Öz farkındalık puanı = 69

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Zaman zaman, Tina'nın stresi ve aciliyet duygusu diğer insanlara yansıtılıyor / itiliyor. Davranışlarının başkalarının iş ve duygusal stresini nasıl etkilediğini daha iyi anlaması onun için iyi olacaktır. Ayrıca, bazen savunmacı veya agresif olarak karşımıza çıkıyor, bu nedenle ses tonunun ve kullandığı dilin daha fazla farkında olması faydalı olacaktır."

"Tina için işler iyi gittiğinde, duygusal zeka becerileri daha güçlüdür. Kendini okumayı ve tetikleyicilerini tanımayı öğrenmesi gerekiyor, böylece tetiklendiğinde daha etkili bir şekilde yanıt verebilir."

"Nasıl algılandığının farkına varması gerekiyor. Çok talepkâr biri gibi görünebilir ama bunu kastettiğini sanmıyorum."

Giles B., operasyon
direktörü Öz farkındalık
puanı = 67

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Giles 'kendi küçük dünyasında' çok fazla. Belli ki iş arkadaşlarını önemsiyor ama sınırı nerede çizeceğini bilmiyor gibi görünüyor. Kişiliği bunaltıcı olabiliyor ama karşısındakinin ne zaman sinirlendiğini, hüsrana uğradığını ya da kendisinden bunaldığını fark etmiyor."

"Müşterilerle çalışırken, sunduğumuz ürün ve hizmetler hakkında konuşmakta çok başarılı. Grup projelerinde bazen sonuca o kadar odaklanıyor ki süreci gözden kaçırıyor. Bir an durup tüm duyguların yatışmasına izin verse ve ardından istenen sonuca ulaşmak için seçeneklere bir göz atsa, işler daha sorunsuz ilerler."

"Giles yaptığı iş konusunda tutkulu. Bazen bu tutku yoluna çıkıyor. Benim başka bir şeyle meşgul olduğumu fark etmeden araya girip benimle konuşmaya başlayabiliyor. Heyecanlandığında sizin yerinize konuşur ve lafı dolandırmak çok zor olur. Bunu yapmak istemez; sadece yaptığı iş konusunda heyecanlıdır."

Öz Yönetim

Öz-yönetim, harekete geçtiğinizde ya da geçmediğinizde olan şeydir. Öz farkındalığınıza bağlıdır ve kişisel yeterliliğin ikinci önemli parçasıdır. Öz yönetim, esnek kalmak ve davranışlarınızı olumlu yönde yönlendirmek için duygularınıza ilişkin farkındalığınızı kullanma becerinizdir. Bu, durumlara ve insanlara karşı duygusal tepkilerinizi yönetmek anlamına gelir. Bazı duygular felç edici bir korku yaratır ve düşüncenizi o kadar bulanıklaştırır ki en iyi hareket tarzı hiçbir yerde bulunamaz - yapmanız gereken bir şey olduğunu varsayarsak. Bu durumlarda öz yönetim, duygularınızı ve seçeneklerinizi keşfederken belirsizliğe tahammül etme becerinizle ortaya çıkar. Ne hissettiğinizi anlayıp rahatladığınızda, en iyi hareket tarzı kendini gösterecektir.

Öz yönetim, patlayıcı veya sorunlu davranışlara direnmekten daha fazlasıdır. İnsanların karşılaştığı en büyük zorluk, zaman içinde eğilimlerini yönetmek ve becerilerini çeşitli durumlarda uygulamaktır. Kendini kontrol etmek için bariz ve anlık fırsatlar (örneğin, "O lanet köpeğe çok kızgıyım!") tespit edilmesi ve yönetilmesi en kolay olanlardır. Gerçek sonuçlar, anlık ihtiyaçlarınızı bir kenara bırakıp

daha büyük, daha önemli hedefler peşinde koşmak. Bu tür hedeflerin gerçekleştirilmesi hedefler genellikle ertelenir, bu da kendi kendini yönetme konusundaki kararlılığınızın tekrar tekrar test edileceği anlamına gelir. Bu kişiler

Gerçek sonuçlar, daha büyük, daha önemli hedefler peşinde koşmak için anlık ihtiyaçlarınızı askıya almaktan gelir.

Kendilerini en iyi yönetenler, işleri kırıp dökmeden halledebilirler. Başarı, ihtiyaçlarını askıya alabilen ve eğilimlerini sürekli olarak yönetebilenlere gelir.

Öz Yönetim Nasıl Görünür?

Lane L., sağlık yöneticisi Öz
yönetim puanı = 93

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Lane, hararetli ve duygu yüklü toplantılarda sabır ve anlayışın timsalidir. Etrafındaki diğer kişiler tartışmalara tamamen dahil olurken Lane aktif bir şekilde dinliyor ve bilgi ve bilgelikle karşılık veriyor."

"Lane'in zor durumlarla (örneğin bir çalışanın işine son verilmesi) ne kadar iyi başa çıktığını ilk elden gördüm. Lane duyarlı, ancak doğrudan ve isabetli. Sabırla dinliyor ve yüksek bir davranış standardı belirliyor."

"Lane bire birde harika. İyi iletişim kuruyor ve ayakları üzerinde düşünüyor. Krizlere verdiği tepki mükemmel. Duyguları mantıktan ayırma yeteneği onu iyi bir taktik yönetici yapıyor. Keşke ondan çok daha fazla olsa."

Yeshe M., bilgisayar programcısı
Öz yönetim puanı = 91

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Yeshe stresli ve çatışmalı durumların üstesinden çok iyi geliyor. Proje yöneticileri (PM'ler) Yeshe'ye ne kadar sert davranırsa davranırsın, o asla soğukkanlılığını kaybetmiyor! Bu da ona PM'ler nezdinde büyük bir güvenilirlik sağlıyor. Ayrıca çalışma tarzını beğenmediği diğer insanlarla da çalışabiliyor. Onlarla ileri geri konuşmanın bazen sinir bozucu olabildiğini biliyorum ama Yeshe asla sabrını kaybetmiyor."

"Yeshe'yi, diğer insanlar işlerini yapmadığı için bir şeyi halledemediği son derece sinir bozucu bir durumda gördüm. Bu durumla kibarca ve profesyonelce ilgilendi. Üzgün olmasına rağmen mümkün olan en iyi çözümü elde etmek için prosedürü tekrar açıklayabildi."

"Yeshe'nin farklı bir görüşü veya fikri olan biri hakkında olumsuz konuştuğunu hiç duymadım. Burada insanların arkasından çok fazla konuşuluyor ve o bir konu hakkında güçlü hisler beslese bile bu kışkırtmalara boyun eğmiyor."

Öz Yönetim Eksikliği Nasıl Görünür?

Jason L., bilgi teknolojisi danışmanı Öz yönetim puanı = 59

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Stresli durumlarda ya da bir şeyler ters gittiğinde Jason bazen çok hızlı, keskin ya da birbirinden kopuk tepkiler veriyor. Keşke Jason yanıt vermeden önce sakinleşmek ve yavaşlamak için biraz zaman ayırsa. Çok duygusal biri. İş arkadaşlarının kendileriyle iletişim kurma biçimine inanmayarak tepki verdiklerini gördüm. Jason iyi niyetli ama stresli olduğunda panikleyebiliyor. Tepkileri takım arkadaşlarına da yansıyor."

"Jason sözlü patlamalarının ve bunların hem müşterileri hem de iş arkadaşlarını nasıl etkilediğinin daha fazla farkında olmalı. Kötü niyetli biri değil; başkalarını çok önemsiyor ancak bu sözlü hatalar sadece ifade edilmeden önce düşünülmesi gereken patlamalar. Bunlar daha çok stresli olduğu zamanlarda ortaya çıkıyor ... eski bir reklamda dediği gibi, kendisini bu kadar terlemiş görmelerine izin vermemeli."

"Jason duygularının davranışlarını yönetmesine izin veriyor. Bazen aceleci davranıyor ya da aceleci konuşuyor. Keşke biraz daha sabırlı olsa ve tepki vermeden önce durumun kendi kendine çözülmesine fırsat verse. Çoğu zaman bu durumlar kendiliğinden çözülüyor ya da algıladığı kadar acil olmuyor ama bir de bakmışsınız ki bir mesaj telaşıyla yoğunluğu artırmış."

Mei S., bölge satış direktörü
Öz yönetim puanı = 61

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Mei'nin *bu kadar* dürüst olmaması gerekiyor. Çalışanlarının şirkette dönen tüm saçmalıkları bilmesine gerek yok. Eğer bazı şeyler onu üzüyorsa, bunları kendine saklamayı öğrenmeli. O mutsuz olduğunda, ekibimizin havası da değişiyor. Mei belirli durumlarda stres yayma eğiliminde ve bir lider olarak bu durum stres ve olumsuzlukları dağıtmak yerine yaratarak ekibini olumsuz etkiliyor."

"Mei personeli başarılarından dolayı tebrik etmekte zorlanıyor ve bu kıskançlık olarak algılanıyor. Başarılı olmamı istediğini hissetmek yerine onunla rekabet halindeymişim gibi geliyor. Bence Mei harika bir satış uzmanı ve müşterilere iyi davranıyor. Keşke çalışanlarına da aynı muameleyi yapsa."

"Mei'nin reaktif olmak yerine proaktif olması gerekiyor. Kriz zamanlarında ne kadar stresli olduğunu herkese göstermemeli. Kişisel olarak başarılı olmak için o kadar heyecanlı ve azimli ki, belki de kendi üzerine çok fazla şey alıyor. Batı Yakası Ekibini yönetmek gibi zorlu bir iş yükü var ama insanlar toplantılarda kendi sorunlarını dile getirirken duygularına hakim olması gerekiyor."

Sosyal Farkındalık

Sosyal yeterliliğin ilk bileşeni olan sosyal farkındalık, temel bir beceridir. Sosyal farkındalık, diğer insanların duygularını doğru bir şekilde algılama ve onlarda gerçekten neler olup bittiğini anlama yeteneğinizdir. Bu genellikle, siz aynı şekilde hissetmeseniz bile diğer insanların ne düşündüğünü ve hissettiğini algılamak anlamına gelir. Kendi duygularınıza kapılmak ve karşı tarafın bakış açısını dikkate almayı unutmak kolaydır. Sosyal farkındalık, odaklanmanızı ve kritik bilgileri özümsemenizi sağlar.

Dinlemek ve gözlemlemek sosyal farkındalığın en önemli unsurlarıdır. İyi dinlemek ve çevremizde olup bitenleri gözlemlemek için yapmaktan hoşlandığımız pek çok şeyi yapmayı bırakmamız gerekir. Konuşmayı bırakmalı, zihnimizden geçen monoloğu durdurmalı, karşımızdaki kişinin söylemek üzere olduğu noktayı tahmin etmeyi bırakmalı ve bir sonraki adımda ne söyleyeceğimizi düşünmeyi bırakmalıyız. İnsanlarla etkileşim halindeyken onları gerçekten *izlemek* ve ne düşündüklerini ve hissettiklerini iyi anlamak pratik gerektirir. Zaman zaman kendinizi bir antropolog gibi hissedeceksiniz. Antropologlar, kendi düşünce ve

duygularının karşısındakini rahatsız etmesine izin vermeden başkalarını doğal hallerinde izleyerek hayatlarını kazanırlar.

Gözlem. Bu, en saf haliyle sosyal farkındalıktır. Aradaki fark, olayları 100 metre öteden bir dürbünle izlemeyecek olmanızdır. Sosyal farkındalığa sahip olmak için, insanların duygularını tam ortasındaiken tespit etmeli ve anlamalısınız - etkileşime katkıda bulunan, ancak zekice farkında olan bir üye.

Sosyal Farkındalık Nasıl Görünür?

Alfonso J., ilaç satış müdürü Sosyal farkındalık puanı = 96

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Alfonso başkalarının duygularını çok iyi okuyabilmek gibi nadir bir yeteneğe sahip. Farklı durumlara uyum sağlıyor ve neredeyse herkesle ilişki kurmayı başarıyor. Yemekler, toplantılar ve temsilcilerle birlikte yapılan yolculuklar buna iyi örneklerdir."

"Alfonso, temsilcilerin şirketimizdeki diğer departmanlarla yaşadığı hayal kırıklıklarıyla ilgili mükemmel bir iş çıkarıyor. Her zaman temsilcilerini gözetiyor ve kendisini temsilcilerin yerine koyup durumun ne olduğunu kendisine sorma becerisine sahip. İnsanlar Alfonso'ya çok sadık oluyorlar."

"Alfonso, temsilcileriyle ay sonu rakamları ve yıl sonu rakamları söz konusu olduğunda duyguları çok etkili bir şekilde tanıyor ve ekibinden en iyi şekilde yararlanıyor. Yemek masasında cerrahlarla ilişki kurma konusunda harikaydı çünkü onlar kontrol edildiklerini hissetmeden sohbeti nasıl yönlendireceğini okuyabiliyordu."

Maya S., organizasyonel gelişim yöneticisi
Sosyal farkındalık puanı = 92

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Maya'nın odadaki fiili tespit etme ve ona hitap etme konusunda esrarengiz bir yeteneği var. Zor haberleri iletirken diğer insanların duygularını kabul ederek iyi bir iş çıkarıyor. Başkalarının nasıl hissettiğini yansıtıyor ve iletişim tarzını bir çözüme ulaşmaya yardımcı olacak şekilde uyarlıyor. İnsanları kişisel düzeyde tanıyor, böylece onların bakış açılarını daha iyi anlayabiliyor ve onlarla iyi bir şekilde çalışabiliyor."

"Maya, meslektaşlarını saygıyla dinlediği ve ardından kendi görüşlerini sunduğu yönetici ekip toplantılarında harikadır. İnsanları anlamaya içtenlikle ilgi duyuyor ve söyledikleri ya da yaptıkları şeylere dayanarak onlara değerli görüşler sunuyor. Ekip içindeki bağları güçlendiren iyi bir ekip kurucudur."

"Maya şimdiye kadar gördüğüm en etkili 'aktif dinleyici'. Anlaşılmayı sağlamak amacıyla yorumlarının 'bağlamını' iletme konusunda yetenekli. Otoritesini tesis ederken diğerlerine karşı saygılıdır. Maya insanları motive eder ve onlara ilham verir. İnsanlara moral verebiliyor ve onları rahatlatabiliyor."

Sosyal Farkındalık Eksikliği Nasıl Görünür?

Craig C., avukat

Sosyal farkındalık puanı = 55

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Craig'in, kendisinin daha iyi bir planı olsa bile başkalarının fikirleri konusunda kendilerini iyi hissetmelerine izin vermesi gerekiyor. Ayrıca daha sabırlı olmalı ve onların da kendi planından farklı ve eşit derecede etkili planları olmasına izin vermelidir. Fikrini söylemeden ya da çözüm önermeden *önce* insanların ne hissettiğini ve ne düşündüğünü anlamaya çalışmasını ve durumlarla ilgili ne tür kanıtlar olduğunu fark etmesini isterim."

"Craig'in daha iyi dinlemesi gerekiyor. Ne söylemek istediğini düşünmek yerine ne söylendiğine dikkat etmesi gerekiyor. Dinlemediği genellikle vücut dilinden belli oluyor ve bu da insanları rahatsız ediyor. Ayrıca başkalarının fikirlerini aktarırken daha doğru olmasını dilerdim."

"Craig sosyalleşmeyi seven biri değil. İşine o kadar odaklanmış ki, bazen o gün bir kişide neler olup bittiğiyle ilgilenmiyormuş gibi görünüyor. Yeni fikirleri (ya da eski şirketinden gelen fikirleri) olduğunda, bunları personelin kabul etmesi için açıklamakta zorlanıyor. Craig başkalarını kulaklarıyla ve kalbiyle dinlemeyi öğrenmelidir. Görünüşe göre 'pozisyonlarını sertleştiriyor' ve bu da onu diğer insanların

bakış açılarını kabul etmeye veya kararlarına onların katkılarını dahil etmeye isteksiz hale getiriyor."

Rachel M., proje yöneticisi
Sosyal farkındalık puanı = 62

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Rachel toplantılardaki teknik olmayan akımları kaçırıyor. Fikirlerin ruh hali ve evrimi onun için kayıp. Rachel'in toplantıların teknik olmayan, insani yönünü özümsemeyi öğrenmesi ve insanların ve duygularının öğrencisi olması gerekiyor."

"Rachel belirli bir konuya tek başına odaklanıyor ve ağaçlar için ormanı göremiyor. Bu durum etrafındakiler için sinir bozucu olabilir. Genellikle bizim tepkilerimizden habersizdir. Projesinin ayrıntılarına fazla dalmadan önce masanın etrafındaki herkesin kafasının nerede olduğunu kontrol etmelidir. Herkesi hemen ayrıntılara boğmak yerine konuyu büyük parçalar halinde çerçeveleyerek daha iyi bir hizmet sunabilir."

"Rachel bazen toplantılar ve bire bir görüşmeler sırasında kendi düşüncelerine o kadar kapılabilir ki, devam eden açık ya da örtük diyalogu gerçekten dinlemiyor. Bu durum onu daha az etkili kılıyor çünkü devam eden sohbete aktif olarak katılmıyor ve gidişatı etkileme fırsatlarını kaçırıyor. Rachel'in, diğer kişinin bakış açısını daha etkili bir şekilde etkileyebilmek ya da en azından doğrudan ele alabilmek için meseleleri diğer kişinin gündeminden ya da bakış açısından değerlendirmeye çalışması gerekir. Ayrıca, görüşmelerini mümkün olduğunca kısa ve hedefe yönelik hale getirmeye çalışması da ona yardımcı olacaktır. İnsanlar uzun açıklamalar sırasında ya da mesaj hakkında net olmadıklarında ilgilerini

kaybedebilir ya da kafaları karışabilir."

İlişki Yönetimi

İlişki yönetimi sosyal yetkinliğin ikinci bileşeni olsa da, bu beceri genellikle ilk üç duygusal zeka becerisindeki yeteneklerinizden yararlanır: öz farkındalık, öz yönetim ve sosyal farkındalık. İlişki yönetimi, etkileşimleri başarılı bir şekilde yönetmek için kendi duygularınızın ve başkalarının duygularının farkında olma becerinizi kullanma yeteneğinizdir. Bu, açık iletişim ve çatışmaların etkili bir şekilde ele alınmasını sağlar. İlişki yönetimi aynı zamanda zaman içinde başkalarıyla kurduğunuz bağıdır. İlişkilerini iyi yöneten kişiler, sevmedikleri kişiler de dahil olmak üzere birçok farklı kişiyle bağlantı kurmanın faydasını görebilirler. Sağlam ilişkiler aranması ve değer verilmesi gereken bir şeydir. İnsanları nasıl anladığının, onlara nasıl davrandığının ve paylaştığınız geçmişin sonucudur.

Biriyle aranızdaki bağ ne kadar zayıfsa, meramınızı anlatmanız da o kadar zorlaşır. İnsanların sizi dinlemesini istiyorsanız, ilişki yönetimi uygulamalı ve her ilişkiden, özellikle de zorlu olanlardan fayda sağlamaya çalışmalısınız. Etkileşim ile ilişki arasındaki fark bir sıklık meselesidir. Bu, ilişkinin bir ürünüdür.

Başka bir kişiyle etkileşiminizin kalitesi, derinliği ve harcadığınız zaman.

İlişki yönetimi, stres dönemlerinde çoğu insan için en büyük zorluğu teşkil eder. Test ettiğimiz insanların yüzde 70'inden fazlasının stresle başa çıkmakta zorlandığını göz önünde bulundurduğunuzda, kaliteli ilişkiler kurmanın neden bir zorluk teşkil ettiğini anlamak kolaydır. İnsanların karşılaştığı en zorlu ve stresli durumlardan bazıları iş yerindedir. İşyerindeki çatışmalar, insanlar sorunlardan pasif bir şekilde kaçındığında daha da artma eğilimindedir, çünkü insanlar doğrudan ve yapıcı bir konuşma başlatmak için gereken becerilerden yoksundur. İşyerindeki çatışmalar, insanlar öfkelerini veya hayal kırıklıklarını yönetemediklerinde ve bunun acısını diğer insanlardan çıkarmayı seçtiklerinde patlama eğilimindedir. İlişki yönetimi size her iki senaryodan da kaçınmanız ve başka bir kişiyle yaşadığınız her etkileşimden en iyi şekilde yararlanmanız için gereken becerileri kazandırır.

İlişki Yönetimi Nasıl Görünür?

Gail C., finans müdürü İlişki yönetimi
puanı = 95

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Gail'in insanları ve duygularını okuma konusunda doğuştan gelen bir yeteneği var ve öğrendiklerini güvenli ve davetkâr bir tartışma ortamı yaratmak için kullanıyor. Ona ihtiyacım olduğunda Gail'in kapısının 'açık' olmadığı hiçbir zaman olmadı ve iş yükü zorlu olsa bile her zaman hoş ve profesyonel bir tavır sergilemeyi başarıyor. İnsanlar Gail'e güvенеbileceklerini ve ona güvenerek söyledikleri şeylere saygı duyulacağını ve tekrarlanmayacağını biliyorlar."

"Gail başkalarına karşı çok duyarlı ve durumları daha iyi hale getirmeye çalışıyor. Birisi üzgün olduğunda, durumu anlamaya yetecek kadar soru soruyor ve ardından kişiye uygun tavsiyelerde bulunup yardım ederek %100 daha iyi hissetmesini sağlıyor. Gail, bir hata yapmış olsanız bile geri bildirimde bulunduğunda kendinizi akıllı ve özgüvenli hissetmenizi sağlar. Personelinin gelişmesine ve büyümesine yardımcı oluyor ve insanlarla iddialı bir şekilde ilgilenme ve sesini yükseltme konusunda iyi bir örnek oluşturuyor."

"Zorlu görüşmeler sırasında bile Gail, ilgili tüm taraflarla iyi ve rahat ilişkiler sürdürmeye özen gösterir. Gail karşısındakinin ilgi alanları hakkında bir şeyler öğrenir ve bir araya geldiğinde bunu sorgular, öyle görünse bile

ortak bir zemin yok. Gail'in kendi duyguları üzerinde sağlam bir kontrolü var ve sizinle konuşurken neredeyse sizin hissettiklerinizi hissediyor gibi görünüyor, bu da sizinle ilgili olduğunu ve sizi anladığını hissetmenize yardımcı oluyor."

Allister B., doktor

İlişki yönetimi puanı = 93

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Allister son derece sabırlı ve empatik bir dinleyici, bu yüzden de hastaları onu seviyor. Yargılayıcı olmamak için çok çaba sarf ediyor ve insanlara şüpheden uzak bir yaklaşım sergiliyor. Hemşirelere ve teknisyenlere karşı da aynı şekilde davranıyor. Allister'ı hastalarının ailelerinin zor sorular sorduğu durumlarda gördüm ve sakın kalıp soruları soran aile üyesini yabancılaştırmadan cevap verebildi. Başkalarının söylediklerini dikkatle dinliyor ve üzüldüğünü ya da rahatsız olduğunu asla belli etmiyor. Nazik ama otoriter bir şekilde yanıt veriyor."

"Allister'ın etkileşim becerileri çok üstün. Belirli bir sonuçtan memnun olmadığına tanık olduğum durumlarda, öfke ya da taşkınlık olmadan beklentileri hakkında düşünceli bir anlayışla pozisyonunu her zaman ifade etti. Onu dik başlı, ancak yüzleşmeden ya da kontrolden çıkmış gibi görünmekten uzak biri olarak tanımlayabilirim. Hak ettiğinde personelin çabalarını ve başarısını övmekte de hızlıdır. Genel resmi görmek ve ardından şefkatli ve gerçekçi bir şekilde danışmanlık yapmakta başarılıdır."

"Allister'dan hiçbir zaman %110'dan daha azını hissederek ayrılmadım. Bir konuya ne zaman hassasiyetle yaklaşacağını ve ne zaman övgü ve teşvikte bulunacağını biliyor. Allister iş arkadaşlarını çok iyi tanıyor ve bu da çatışmaları sakın ve olumlu bir şekilde ele almasını sağlıyor. Sonuç çıkarmadan önce geri bildirim toplamasına saygı duyulur. Direnç, kafa karışıklığı veya açık bir çatışma ortamı olsa bile başkalarıyla iletişim kurmanın en iyi yolunu bulmaya çalışır. Başkalarıyla empati kurma yeteneği olağanüstüdür ve bu da olumlu, güçlü ilişkiler yaratır."

İlişki Yönetimi Eksikliği Nasıl Görünür?

Dave M., satış müdürü

İlişki yönetimi puanı = 66

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Dave biriyle aynı fikirde değilse, ilişkiyi geliştirmeye değmeyeceğini belli ediyor. Bölgenin kazanması için gerekli zaman ve kaynakları ayırmasını isterdim. Birlikte çalıştığı belirli bir kişinin bir 'müttefik' değil de güvenilmeyecek biri olduğunu hissettiğinde, o kişi hakkındaki görüşünü çok açık bir şekilde ifade edecektir. Bu durum görüştüğü kişiler üzerinde dalgalanma etkisi yaratır ve yoldaşlık ilişkilerini aşındırır. Dave genellikle insanları daha iyi tanıdığına ve onların bir tehdit olmadığına inandığında etkili olur, ancak merdiveni tırmanmaya devam etmek istiyorsa bunu aşması gerekecek."

"Dave yeni insanlarla tanışırken aşırı heyecanlanabiliyor ve bu iyi bir özellik olabilir, ancak bazı insanlar onun heyecanına karşılık vermiyor ve ondan uzaklaşıyor. Bu da onunla bağlantı kurmalarını zorlaştırıyor. Dave'in ekibini birleştirmek için çalıştığını ve bazı kararların kişisel görüşüne veya önyargılarına göre alındığı hissini ortadan kaldırdığını görmek isterim. Çoğu zaman insanlar, bu görüş için sağlam bir temel oluşturmalarına rağmen profesyonel görüşlerinin göz ardı edildiğini hissediyorlar."

"Dave insanlara yanıt vermek yerine her zaman tepki gösteriyor. Güçlü bir fikre sahip olmak iyidir, ancak

başkalarının düşüncelerini reddetmek

değil. Ayrıca iletişim tarzını kişiye göre uyarlaması gerekir. Yaklaşımı neredeyse her zaman çok doğrudan, bu da bazı insanlar için başa çıkması zor olabiliyor."

Natalie T., kat amiri İlişki yönetimi
puanı = 69

Onunla çalışan insanlar ne diyor?

"Natalie genellikle bir kişinin bakış açısını ya da deneyimini küçümser. Kötü durumları, her zaman daha kötü olabileceğini, anlamadığınızı ya da bunu aşmanız gerektiğini söyleyerek haklı çıkarır. Özellikle astlarına karşı açık sözlü ve empati kurmayan biri olarak karşımıza çıkıyor. Onlarla olan ilişkilerinde daha samimi olmasını ve başkalarına genel bir takdir göstermesini istiyorum."

"Natalie'nin her durumda hata bulmayı bırakması gerekiyor. Bu yorucu ve motivasyon kırıcı. İnsanların başarılarını takdir etmeye başlaması gerekiyor. Natalie'nin sert, çalışılması zor ve ulaşılmaz olduğuna dair bir damga var. Sonuçlara ulaşabilir ama bu başkalarının zararına olur."

"Natalie'nin ekibine ya da başkalarına yönelik yargılayıcı ya da olumsuz ifadeler kullanmaktan kaçındığını görmek isterim. İnsanların nelerin farklı yapılabileceğini görmelerine yardımcı olmak onların gelişmesine yardımcı olur, ancak sürekli olumsuz geri bildirimde bulunması insanları küçümseme ihtiyacı hissetmesine neden oluyor. İnsanlar artık onun görüşlerine değer vermiyor ve zaman zaman bunu onun üstün görülme

ihtiyacı olarak görüyorlar."

4

DERİNE İNMEK: DUYGUSAL ZEKA EYLEM PLANIM

ilgi, beyninizin rasyonel ve duygusal merkezleri arasında tıpkı bir şehir caddesindeki arabalar gibi hareket eder. EQ becerilerini uyguladığınızda, trafik her iki yönde de sorunsuz akar. Trafikteki artışlar beyninizin rasyonel ve duygusal merkezleri arasındaki bağlantıyı güçlendirir. EQ'nuz bu yolu iyi kullanabilme becerinizden büyük ölçüde etkilenir. Hissettikleriniz hakkında ne kadar çok düşünürseniz -ve bu hislerle üretken bir şeyler yaparsanız- bu yol o kadar gelişir. Bazılarımız iki şeritli bir köy yolunda mücadele ederken, diğerlerimiz beş şeritli bir otoyol inşa etmiştir. İster birincisi ister ikincisi sizi en iyi tanımlar, her zaman şerit eklemek için yer vardır. "Plastisite" nörologların beynin değişim yeteneğini tanımlamak için kullandıkları bir terimdir. Beyniniz yeni bağlantılar kurar, tıpkı haftada birkaç kez ağırlık kaldırmaya başladığınızda pazılarınızın şişmesi gibi. Değişim kademelidir ve

rutininize ne kadar uzun süre sadık kalırsanız ağırlığı kaldırmak o kadar kolaylaşır. Beyniniz kafatasınızla sınırlı olduğu için bicepsleriniz gibi şişemez, bunun yerine beyin hücreleri, boyutunu büyütmeden düşünce verimliliğini hızlandırmak için yeni bağlantılar geliştirir.

EQ becerilerinizi artırmak için kalan bölümlerdeki stratejileri uyguladıkça, beyninizin rasyonel ve duygusal merkezleri arasındaki yolu kaplayan milyarlarca mikroskobik neuron, diğer hücrelere ulaşmak için küçük "kollar" (tıpkı bir ağaç dalı gibi) dallanacaktır. Tek bir hücre komşularıyla 15.000 bağlantı kurabilir. Bu zincirleme büyüme reaksiyonu, düşünce yolunun

Tek bir hücre komşularıyla 15.000 bağlantı kurabilir. Bu zincirleme büyüme reaksiyonu, davranıştan sorumlu düşünce yolunun güçlenmesini sağlayarak gelecekte bu yeni kaynağın harekete geçirilmesini kolaylaştırır.

davranıştan sorumlu olan kişi güçlenir ve bu da

Bu yeni kaynağı gelecekte harekete geçirmek için.

Önce stratejileri tekrar tekrar uygulamanız gerekecek onlar sizin olacak. Yeni bir davranışı başlatmak büyük çaba gerektirebilir, ancak Beyninizi eğittiğinizde bu bir alışkanlık haline gelir. Eğer genellikle

Örneğin öfkелendiğinizde bağırıyorsanız, alternatif bir tepki seçmeyi öğrenmeniz gerekir. Bağırma dürtüsünün yerini alması için bu yeni tepkiyi birçok kez pratik etmeniz gerekir. Başlangıçta, öfkелendiğinizde bağarmaktan başka bir şey yapmak son derece zor olacaktır. Ancak her başarılı olduğunuzda, yeni yol güçlenecektir. Hatta bağırma dürtüsü o kadar küçüktür ki görmezden gelmek kolaydır. Çalışmalar, yeni becerilerin ilk kez benimsenmesinden altı yıldan daha uzun bir süre sonra EQ'da kalıcı bir değişiklik olduğunu göstermiştir.

Aşağıdaki Duygusal Zeka Eylem Planı, kalan bölümlerdeki EQ stratejilerini keşfederken ve uygularken çabalarınızı daha etkili bir şekilde odaklamanıza yardımcı olacaktır. Duygusal Zeka Eylem Planınızı tamamlamak için aşağıdaki adımları izleyin:

- 1. *Duygusal Zeka Değerlendirme*[®] puanlarınızı sayfa 56'daki Duygusal Zeka Eylem Planınızın birinci bölümüne (Yolculuğum Başlıyor) aktarın.** Devam edin ve bu kitabın sayfalarına yazın.
- 2. Üzerinde çalışmak için bir EQ becerisi seçin.** İnsan zihni her seferinde tek bir EQ becerisine etkili bir şekilde odaklanabilir. En hırslı insanlar bile tek bir beceri üzerinde özenle çalışmanın sizi çok ileriye

götüreceğine güvenmelidir - yeteneğiniz

diğer EQ becerilerindeki çabalarınızın üzerine eklenecektir. *Duygusal Zeka Değerlendirmesi*[®] testinden aldığınız geri bildirim raporu, başlamanız için bir beceri önerir. Bunun yerine kendi başınıza bir beceri seçebilirsiniz, ancak dört EQ becerisinde de 75'in altında puan aldıysanız ilişki yönetimi ile başlamamanızı öneririz.

- 3. Seçtiğiniz beceri için kullanmaya başlamak üzere üç strateji seçin.** *Duygusal Zekâ Değerlendirmesinden* aldığınız geri bildirim raporunuz[®] puan profilinizin analizine dayanarak bu kitaptan belirli stratejiler önermektedir. Bu öneriler arasından seçim yapmaktan çekinmeyin ya da seçtiğiniz beceri için stratejiler bölümünden farklı stratejiler seçin.
- 4. Bir EQ danışmanı seçin.** Seçtiğiniz EQ becerisinde yetenekli birini bulun ve bu kişiye yolculuğunuz sırasında düzenli aralıklarla size geri bildirim ve rehberlik sunmaya istekli olup olmadığını sorun. Düzenli bir buluşma zamanı ayarladığınızdan emin olun ve bu kişinin adını eylem planınıza yazın.
- 5. Seçtiğiniz stratejileri uygularken aşağıdakileri aklınızda bulundurun:**

a. Başarı bekleyin, mükemmellik değil. Söz konusu olduğunda

Yeni EQ becerileri geliştirmek, mükemmellik kendinizi yeterince zorlamadığınız anlamına gelir. Gelişmeye devam etmek istiyorsanız, duygularınız sizi ele geçirdiğinde kendinizi yakalamaya devam etmeniz gerekecektir.

b. Pratik, pratik, pratik. EQ becerilerinizi artırmanın gerçek sırrı çok sayıda pratik yapmaktır. EQ stratejilerinizi mümkün olduğunca sık, çeşitli durumlarda ve her tür insanla uygulayın.

c. Sabırlı olun. EQ'nuzu geliştirmek için çalıştığınızda, kalıcı bir değişimin farkına varmanız birkaç ay alacaktır. Çoğu insan bir beceri üzerinde çalışmaya başladıktan üç ila altı ay sonra ölçülebilir, kalıcı değişiklikler görür.

6. İlerlemenizi ölçün. Eylem planınızın birinci bölümü için seçtiğiniz EQ becerisinde yeterli ilerleme kaydettiğinizde, çevrimiçi olun ve *Duygusal Zekâ Değerlendirmesini*® ikinci kez yapın. Eylem planının ikinci bölümünü tamamlayın.

EŞİTLİK EYLEM PLANIM

Birinci Bölüm - Yolculuğum

Başlıyor Tarih Tamamlandı:

Duygusal Zeka Değerlendirmesinden aldığınız puanları listeleyin[®]

Aşağıdaki test.

	Skor
Genel EQ:	_____
Öz farkındalık:	_____
Öz yönetim:	_____
Sosyal Farkındalık:	_____
İlişki Yönetimi:	_____

Bir EQ Becerisi ve Üç Strateji Seçin

İlk olarak dört temel duygusal zeka becerisinden hangisi üzerinde çalışacaksınız? Seçtiğiniz beceriyi aşağıdaki resimde daire içine alın.

SELF-AWARENESS	SELF-MANAGEMENT
SOCIAL AWARENESS	RELATIONSHIP MANAGEMENT

Seçtiğiniz EQ becerisi için stratejileri gözden geçirin ve aşağıda uygulayacağınız en fazla üç stratejiyi listeleyin.

1.

2.

3.

Benim EQ Mentorum

Seçtiğiniz EQ becerisinde yetenekli olan ve yolculuğunuz boyunca geri bildirim ve tavsiye sağlamaya istekli kimleri tanıyorsunuz?

Benim EQ akıl hocam: _____

İkinci Bölüm - Yolculuğum Ne Kadar İleri Gitti

Tarih Tamamlandı:

Duygusal Zeka Değerlendirme® testini ikinci kez yaptıktan sonra, yeni ve eski puanlarınızı aşağıda listeleyin.

	Eski	Yeni	+/-
	Skor	Skor	Değişim
Genel EQ	_____	_____	_____
Öz farkındalık:	_____	_____	_____
Öz yönetim:	_____	_____	_____
Sosyal Farkındalık:	_____	_____	_____
İlişki Yönetimi:	_____	_____	_____

Yeni Bir EQ Becerisi ve Üç Strateji Seçin

Duygusal Zekâ Değerlendirmesi® geri bildirim raporunuzda açıklanan sonuçlara dayanarak, ileriye dönük beceri geliştirme çabalarınızı nereye odaklayacaksınız? Yeni bir EQ becerisi seçin ve aşağıdaki resimde daire içine alın.

SELF- AWARENESS	SELF- MANAGEMENT
SOCIAL AWARENESS	RELATIONSHIP MANAGEMENT

Seçtiğiniz EQ becerisi için stratejileri gözden geçirin ve aşağıda uygulayacağınız en fazla üç stratejiyi listeleyin.

1.

2.

3.

Yeni EQ Mentorum

Yeni seçtiğiniz EQ becerisinde yetenekli olan ve yolculuğunuz boyunca geri bildirim ve tavsiye sağlamaya istekli kimleri tanıyorsunuz?

Yeni EQ danışmanım: _____

5

ÖZ-FARKINDALIK STRATEJILERI

S Kısaca ifade etmek gerekirse, öz farkındalığa sahip olmak, kendinizi gerçekte olduğunuz gibi bilmektir.

Başlangıçta, öz farkındalık biraz muğlak bir kavram olarak karşımıza çıkabilir. Birinin size madalya takacağı ve sizi "kendinizin farkında" sayacağı bir bitiş çizgisi yoktur. Buna ek olarak, kendinizin farkında olmak sadece portakalı elmaya tercih ettiğinizi bilmek ya da insanlara gece kuşu yerine sabah insanı olduğunuzu söylemek değildir. Bundan daha derin bir şeydir. Kendinizi içten ve dıştan tanımak, soğanın katmanlarını soyarak ve kendinizle giderek daha rahat hale gelmek için sürekli bir yolculuktur.

Ortada olan şey, yani sizin gerçek özünüz.

Herhangi bir şeye verdiğiniz duygusal tepkiler, siz daha yanıt vermeye fırsat bulamadan ortaya çıkar. Duygularınızı denklemin dışında bırakmak mümkün olmadığından, kendinizi ve ilişkilerinizi yönetmek için

öncelikle şu özelliklere sahip olmanız gerekir

hem olumlu hem de olumsuz tüm duygularınızın farkında olun.

Duygularınızı fark etmek ve anlamak için zaman ayırmadığınızda, hiç beklemediğiniz ya da istemediğiniz bir anda garip bir şekilde yeniden ortaya çıkarlar. Bu onların dikkatinize önemli bir şey getirmeye çalışma yoludur.

Siz farkına varana kadar devam edecekler ve hasar artacaktır. Kim olduğunuzla ilgili gerçeklerle yüzleşmek zaman zaman tedirgin edici olabilir.

Duygularınız ve eksikliklerinizle temasa geçmek dürüstlük ve cesaret gerektirir. Sabırlı olun ve ileriye dönük en küçük anlar için bile kendinize kredi verin. Kendinizle ilgili daha önce farkında olmadığınız şeyleri fark etmeye başladığınızda (her zaman yapmayacağınız şeyler sevmek), ilerliyorsunuz.

Bu bölümün geri kalanında, yaşamınızda olumlu değişiklikler yaratmak için öz farkındalığınızı en üst düzeye çıkarmanıza yardımcı olmak üzere tasarlanmış 15 orijinal strateji tanıtılmaktadır. Stratejiler basittir ve öz farkındalığınızın artmasına yardımcı olacak içgörüler ve örneklerle doludur.

ÖZ-FARKINDALIK STRATEJILERI

1. Duygularınıza İyi ya da Kötü Muamelesi Yapmayı Bırakın
2. Duygularınızdan Kaynaklanan Dalgalanma Etkisini Gözlemleyin
3. Rahatsızlığınıza Eğilin
4. Duygularınızı Fiziksel Olarak Hissedin
5. Düğmelerinize Kimin ve Neyin Bastığını Bilin
6. Kendinizi Bir Şahin Gibi İzleyin . . .
7. Duygularınız Hakkında Günlük Tutun
8. Kötü Bir Ruh Haline Aldanmayın
9. İyi Bir Ruh Haline de Aldanmayın
10. Durun ve Yaptığınız Şeyleri *Neden* Yaptığınızı Kendinize Sorun
11. Değerlerinizi Ziyaret Edin
12. Kendinizi Kontrol Edin
13. Kitaplarda, Filmlerde ve Müzikte Duygularınızı Tespit Edin
14. Geri Bildirim İsteyin
15. Stres Altında Kendinizi Tanıyın

1

Duygularınıza İyi ya da Kötü Muamelesi Yapmayı Bırakın

İnsan doğası gereği iki basit ve kolay duygu yığını yaratmak ister: iyi olanlar ve kötü olanlar. Örneğin, çoğu insan suçluluk duygusunu otomatik olarak *kötü* olarak sınıflandırır. Bunu hissetmek istemezsiniz - hatta bu konuda kendinizi hırpalayabilirsiniz - ve ondan kurtulmak için elinizden geleni yaparsınız. Aynı şekilde, heyecan gibi *iyi* duyguları da başboş bırakma eğilimindeyizdir. Kendimizi pompalar ve bu enerjiden besleniriz.

Duygularınıza bu tür etiketler yapıştırmanın dezavantajı, duygularınızı yargılamanın sizi gerçekten ne hissettiğinizi anlamaktan alıkoymasıdır. Kendinize bir duyguyla birlikte oturma izni verdiğinizde ve o duygunun tamamen farkına vardığınızda

Duyguları yargılamayı askıya almak, onların akışına bırakılmasına ve yok olmasına izin verir.

buna neyin sebep olduğunu anlayabilirsiniz.

o. Duyguları yargılamayı askıya almak, onların akışına bırakılmasını ve yok olmasını sağlar. Hissettiğiniz

şeyi hissetmeniz ya da
hissetmemeniz gerektiğine dair
yargıda bulunmak sadece daha fazla

duygular yığının üstüne çıkar ve orijinal duygunun seyrini sürdürmesini engeller.

Bu nedenle, bir dahaki sefere bir duygunun oluşmaya başladığını hissettiğinizde, onu hemen fark edin. Onu iyi ya da kötü yığının koymaktan kaçının ve kendinize bu duygunun önemli bir şeyi anlamanıza yardımcı olmak için orada olduğunu hatırlatın.

2

Duygularınızdan Kaynaklanan Dalgalanma Etkisini Gözlemleyin

Bir an için suya bir taş attığınızda ne olduğunu düşünün. Taşın hızlı düşüşü suyun yüzeyini deler ve her yöne dalgalanmalar gönderir. Duygu dışavurumlarınız da hayatınızdaki insanlar arasında dalgalanmalar yaratan taşlar gibidir. Duygular davranışlarınızın temel itici gücü olduğundan, diğer insanlar üzerindeki etkilerini anlamanız önemlidir.

Diyelim ki bir yönetici soğukkanlılığını kaybetti ve ekibin geri kalanının önünde bir çalışanını azarladı. Azarlama gerçekleştiğinde, duyguları zedelenen tek kişi yöneticinin hedefi gibi görünebilir, ancak yöneticinin patlamasından kaynaklanan dalgalanma etkisi buna tanık olan herkesi etkiler. Ekibin geri kalan üyeleri masalarına dönerken, diğerleri de yöneticinin gazabını hisseder. Her biri sıranın kendisine ne zaman geleceğini merak ederek, midelerinde bir çukurla işe geri dönerler.

Müdür, tiradının verimlilik açısından iyi olduğunu, çünkü "insanları korkuttuğunu" düşünüyor.

korku kısa sürede yerini temkinliliğe bırakır. En iyi performanslarını sergilemek için ekip üyelerinin risk almaları, kendilerini konfor alanlarının ötesine taşımaları ve hatta yol boyunca bazı hatalar yapmaları gerekir. Ekipteki hiç kimse yöneticinin bir sonraki hedefi olmak istemez, bu nedenle ekip üyeleri güvenli oynar ve sadece kendilerine söyleneni yapar. Yönetici bir yıl sonra inisiyatif almayan bir ekibe liderlik ettiği için işten çıkarıldığında, *ekipte* neyin yanlış olduğunu anlar.

Duygularınız güçlü silahlardır ve etkilerinin anlık ve minimal olduğunu düşünmeye devam etmek size sadece zarar verecektir. Duygularınızın dalgalanma etkilerini gözlemlemenin anahtarı, diğer insanları hemen nasıl etkilediklerini yakından izlemek ve ardından bu bilgiyi, duygularınızı serbest bıraktıktan çok sonra duygularınızın daha geniş bir çevreyi nasıl etkileyeceği konusunda bir rehber olarak kullanmaktır. Duygularınızın dalgalanma etkilerini tam olarak anlamak için, davranışlarınız üzerine düşünmek için biraz zaman harcamanız gerekecektir. Ayrıca diğer insanlara duygularınızdan nasıl etkilendiklerini sormanız gerekecektir. Duygularınızın dışı doğru nasıl dalgalandığını ne kadar iyi anlarsanız, yaratmak istediğiniz dalgalanma türünü seçmek için o kadar donanımlı olursunuz.

3

Rahatsızlığınıza Eğilin

Öz farkındalığınızı artırmanın önündeki en büyük engel, kendinizi gerçekte olduğunuz gibi görmekten kaynaklanan rahatsızlıktan kaçınma eğilimidir. Üzerinde düşünmediğiniz şeylerin radarınızın dışında olmasının bir nedeni vardır: yüzeye çıktıklarında canınızı yakabilirler. Bu acıdan kaçınmak sorun yaratır, çünkü bu sadece kısa vadeli bir çözümdür. Değişmek için yapmanız gerekenleri görmezden gelerseniz kendinizi asla etkili bir şekilde yönetemezsiniz.

Bir duygudan kaçınmak yerine, hedefiniz duyguya doğru ilerlemek, duygunun içine girmek ve sonunda içinden geçmek olmalıdır.

o. Bu, hafif bir hastalık için bile söylenebilir. duygusal

Bir duygudan kaçınmak yerine, hedefiniz duyguya doğru ilerlemek, içine girmek ve sonunda içinden geçmek olmalıdır.

Rahatsızlık, Sıkıntı, kafa karışıklığı veya beklenti gibi. Ne kadar küçük veya önemsiz olursa olsun bir duyguyu görmezden

geldiğinizde veya
küçümsediğinizde, fırsatı
kaçırırsınız

Bu duyguyla verimli bir şeyler yapmak için. Daha da
kötüsü,

Duygularınızı görmezden gelmek onları yok etmez; sadece hiç beklemediğiniz bir anda tekrar ortaya çıkmalarına yardımcı olur.

Hayatta etkili olabilmek için hepimizin kendi kibrimizi keşfetmesi gerekir; öğrenmeye zahmet etmediğimiz ve önemsiz görüp reddettiğimiz şeyleri. Bir kişi özür dilemenin hanım evlatları için olduğunu düşünür, bu yüzden ne zaman özür dilemesi gerektiğini asla öğrenemez. Başka bir kişi ise kendini kötü hissetmekten nefret eder, bu yüzden sürekli olarak anlamsız faaliyetlerle dikkatini dağıtır ve hiçbir zaman gerçekten hoşnut hissetmez. Her iki kişinin de kendilerini değişime motive edecek duygulara yönelmek gibi cesur bir adım atması gerekir. Aksi takdirde, aynı kalıpları defalarca tekrarlayarak verimsiz, tatmin edici olmayan bir yolda ilerlemeye devam edeceklerdir.

Rahatsızlığınızın üzerine eğildiğiniz ilk birkaç seferden sonra, rahatsızlığın o kadar da kötü olmadığını, sizi mahvetmediğini ve ödüller kazandırıldığını göreceksiniz. Öz farkındalığınızı artırmanın şaşırtıcı yanı, başlangıçta odak noktanızın çoğu "yanlış" yaptığınız şeyler olsa da, sadece bunun hakkında düşünmenin bile değişmenize yardımcı olacaktır. Duygusal

"hatalarınızdan" korkmayın. Size neyi farklı yapmanız gerektiğini söylerler ve hayat ilerledikçe kendinizi anlamak için ihtiyaç duyduğunuz sürekli bilgi akışını sağlarlar.

4

Duygularınızı Fiziksel Olarak Hissedin

Bir duyguyu deneyimlediğinizde, elektrik sinyalleri beyninizden geçerek vücudunuzdaki fiziksel hisleri tetikler. Bu fiziksel hisler, karın kaslarınızın gerilmesi, kalp atış hızınızın artması, nefes alış verişinizin hızlanması ya da ağzınızın kuruması gibi çok çeşitli olabilir. Zihniniz ve bedeniniz birbirine çok sıkı bir şekilde bağlı olduğundan, duygularınızı yaşarken anlamanın en etkili yollarından biri, duygularınıza eşlik eden fiziksel değişiklikleri nasıl tespit edeceğinizi öğrenmektir.

Duygularınızın fiziksel etkilerini daha iyi anlamak için, bir dahaki sefere birkaç dakika yalnız kaldığınızda gözlerinizi kapatmayı deneyin. Kalbinizin ne kadar hızlı ya da yavaş attığını hissedin. Nefes alış verişinizin hızına dikkat edin. Kollarınızdaki, bacaklarınızdaki, boynunuzdaki ve sırtınızdaki kasların ne kadar gergin ya da gevşek olduğunu belirleyin. Şimdi, hayatınızdan biri olumlu diğeri olumsuz olmak üzere güçlü duygular yaratan birkaç olay düşünün. Bu olaylardan birini,

duygularınızın harekete geçtiğini hissedebileceğiniz kadar ayrıntılı bir şekilde düşünün. Fiziksel durumunuzu not edin

Duygulara eşlik eden değişiklikler. Nefes alış verişinizi veya kalp atış hızınızı değiştiriyorlar mı? Kaslarınız gerginleşiyor mu? Kendinizi daha sıcak ya da daha soğuk hissediyor musunuz? Bu süreci diğer olayla tekrarlayın ve olumlu ve olumsuz deneyimlerden kaynaklanan duygulardaki fiziksel farklılıkları not edin.

Gözlerinizi kapatıp duygusal olarak tahrik edici olayları düşünmek sadece gerçek şey için eğitimidir - duygularınızın fiziksel işaretlerini anında tespit etmek. Başlangıçta, çok fazla düşünmemeye çalışın - sadece zihninizi hisleri fark etmemek için açın. Bu konuda kendinizi geliştirdikçe, bir duygunun zihinsel olarak farkına varmadan çok önce fiziksel olarak farkına vardığınızı göreceksiniz.

5

Düğmelerinize Kimin ve Neyin Bastığını Bilin

Hepimizin düğmeleri vardır -huysuzlukları, tetikleyicileri, ne derseniz deyin- ve bunlara basıldığında çılgılık atmak isteyene kadar bizi rahatsız eder ve sinirlendirir. Belki de hayatını sürekli sahnedeymiş gibi yaşayan bir iş arkadaşınız vardır. Toplantılara dramatik ve ateşli bir şekilde girer ve herkesin dikkatini çekerek enerjisini odanın kontrolünü ele geçirmek için kullanır. Sesi çoğu kişiden daha yüksektir ve toplantılara katkıları her zaman uzun soluklu romanlardır, sanki sadece kendi konuşmasını duymayı seviyor gibidir.

Eğer çalışma tarzınız daha incelikliyse (ya da gerçekten o sahnenin bir parçası olmak istiyorsanız), böyle bir kişi sizi gerçekten yiyip bitirebilir. Bir toplantıya harika fikirlerle ve sadece oturup doğrudan konuya girmeye hazır bir şekilde girdiğinizde, yönetim kurulu odasında bir sahne yaratan bir drama kraliçesi, hayal kırıklığı ve öfke için düğmelerinizi çevirmek zorundadır. Düşünmeden konuşan bir tip olmasanız bile

yorumlarda bulunursanız veya başka bir şekilde saldırıya geçerseniz, vücut diliniz sizi ele verebilir veya kendinizi eve dönerken süregelen hayal kırıklığınızı takıntı haline getirirken bulabilirsiniz.

Sizi kimin zorladığını ve bunu nasıl yaptıklarını bilmek, bu durumları kontrol altına alma, soğukkanlılığınızı koruma ve kendinizi sakinleştirme becerisi geliştirmek için kritik öneme sahiptir. Bu stratejiyi kullanmak için olayları genel olarak düşünemezsiniz. Duygularınızı tetikleyen belirli kişi ve durumları tam olarak belirlemeniz gerekir. Düğmelerinizin çok çeşitli insanlar ve şeyler tarafından zorlanması kaçınılmazdır. Bu belirli insanlar (drama kraliçeleri gibi), belirli durumlar (korkmak veya hazırlıksız yakalanmak gibi) veya ortamdaki koşullar (gürültülü ofisler gibi) olabilir. Sizi kimin ve neyin zorladığını net bir şekilde anlamak, bu insanları ve durumları biraz daha az zorlaştırır çünkü daha az sürpriz olurlar.

Düğmelerinizin kaynağını keşfederek öz farkındalığınızı büyük bir adım öteye taşıyabilirsiniz. Yani, diğer eşit derecede can sıkıcı insanlar ve durumlar sizi hiç rahatsız etmezken bu insanlar ve durumlar neden sizi bu kadar rahatsız ediyor? Belki de sahne domuzu

size küçükken tüm dikkatleri üzerine çeken kız
kardeşinizi hatırlatıyordur. Yaşadınız

Yıllarca onun gölgesinde kaldınız ve bir daha asla buna izin vermeyeceğinize yemin ettiniz. Şimdi her toplantıda onun klonunun yanında oturuyorsunuz. Duygularınızı tetiklemesine şaşmamalı.

Düğmelerinizin neden böyle olduğunu bilmek, tetikleyicilerinize karşı tepkilerinizi yönetmenin kapılarını açar. Şimdilik göreviniz çok basit: Tetikleyicilerinizin kaynaklarını bulun ve bir listesini yapın. Düğmelerinizi tanımak, kitabın ilerleyen bölümlerinde yer alan benlik ve ilişki yönetimi stratejilerini kullanmak için çok önemlidir.

Şahinler yerden yüzlerce metre yüksekte süzülme, dünyaya tepeden bakma ve altlarında olup biten her şeyi görme gibi belirgin bir avantaja sahiptir. Yerdeki canlılar hayatlarına dar bir tünel görüşüyle devam eder, şahinin üzerlerinde süzüldüğünü ve her hareketlerini tahmin ettiğini fark etmezler bile. Sizi daha iyi hale getirme eğiliminde olan o yapışkan durumlarda kendinize tepeden bakan şahin olmak harika olmaz mıydı? Yukarıdan görebileceğiniz ve anlayabileceğiniz her şeyi bir düşünün. Objektifliğiniz duygularınızın kontrolü altından çıkmanızı ve olumlu bir sonuç yaratmak için tam olarak ne yapılması gerektiğini bilmenizi sağlayacaktır.

Bir şahin olmasanız bile, kendi davranışlarınız hakkında daha objektif bir anlayış geliştirebilirsiniz. Durum ortaya çıkarken duygularınızı, düşüncelerinizi ve davranışlarınızı fark ederek pratik yapabilirsiniz. Özünde amaç, kendinizi yavaşlatmak ve önünüzdeki her şeyi almaktır.

harekete geçmeden önce beyninizin mevcut tüm bilgileri işlemesine izin verir.

Bir örnek düşünün. Diyelim ki Cuma gecesi sokağa çıkma yasağına iki saatten fazla geç kalan ergen bir oğlunuz var. Karanlıkta oturma odasındaki sandalyede oturmuş, kapıdan içeri girmesini ve neden geç kaldığına ve telefonuna neden cevap vermediğine dair yaratıcı bir açıklama yapmasını bekliyorsunuz. Orada oturup oğlunuzun otoritenizi hiçe saydığını ve az önce sizden çaldığı uyku saatlerini düşündükçe kanınız daha da kaynıyor. Çok geçmeden, bu kadar üzgün olmanızın gerçek nedenini unuttunuz - onun güvenliği için endişeleniyorsunuz. Elbette, kurallara uymasını istiyorsunuz, ama sizi ayakta tutan şey onun dışarıda pervasızca hareket ettiği düşüncesi.

Bu durumda kendinizi bir şahin gibi izlemek, fırtına öncesi bu sükunetten yararlanmayı gerektirir. Zayıf bahaneleri ağzından döküldüğü anda öfkenizin yüzeye çıkacağını biliyorsunuz ve ayrıca endişenizi görmesini ve hissetmesini sağlayabilerseniz kurallarınıza uyma olasılığının daha yüksek olduğunu da biliyorsunuz. İşte bu an, bu durumun yukarıdan nasıl görüldüğünü düşünmeniz gereken andır. Düşüncelerinizin öfkenizin alevlerini körüklediğini fark edersiniz. Onun iyi bir çocuk

olduğunu hatırlarsınız.

son zamanlarda tipik bir ergen gibi davranıyor. Öfkenizin onu değiştirmeyeceğini biliyorsunuz; şimdiye kadar işe yaramadı. Artık büyük resmi net bir şekilde görebildiğiniz için, öfkelenmek yerine ona verdiği cezanın gerekçesini ve neden bu kadar üzgün olduğunuzu açıklamaya karar veriyorsunuz. Sonunda sürünerek eve girdiğinde, karanlıkta lambayı sehpadan düşürdüğünde, sadece önünüzdekini değil, resmin tamamını görebildiğiniz için minnettar olursunuz.

7

Duygularınız Hakkında Günlük Tutun

Öz farkındalık geliştirmenin önündeki en büyük zorluk dikkatsizliktir. Her gün tırmanılacak yeni bir dağ gibi hissettiğinizde duygularınız ve eğilimleriniz hakkında perspektif geliştirmek zordur. Bir günlük tutarak, hangi olayların sizde güçlü duyguları tetiklediğini ve bunlara nasıl tepki verdiğinizi kaydedebilirsiniz.

İşte ve evde geçirdiğiniz zaman hakkında yazmalısınız- hiçbir şey sınır dışı değildir. Sadece bir ay içinde

Öz farkındalık geliştirmenin önündeki en büyük zorluk nesnelliktir.

duygularınızdaki kalıplar, ve siz eğilimleriniz hakkında daha iyi bir anlayış geliştirin. Hangi duyguların sizi aşağı çektiği, hangilerinin sizi yukarı çektiği ve hangilerine tahammül etmenin sizin için en zor olduğu konusunda daha iyi bir fikir edineceksiniz. Dikkatli olun

sizi zorlayan, güçlü duyguları tetikleyen insanlara ve durumlara dikkat edin. Her gün hissettiğiniz duyguları tanımlayın ve duygulara eşlik eden fiziksel hisleri

kaydetmeyi unutmayın.

Kendinizi daha net görmenize yardımcı olmanın yanı sıra, duygularınızı yazmak eğilimlerinizi hatırlamanızı çok daha kolay hale getirir ve günlük, öz farkındalığınızı artırırken harika bir referans görevi görür.

8

Kötü Bir Ruh Haline Aldanmayın

Hepimiz ara sıra bu ruh haline yenik düşeriz - hiçbir şeyin yolunda gitmediği o çökmüş ruh hali. Bu şekilde hissettiğinizde, düşük ruh haliniz sahip olduğunuz her düşünce, duygu ve deneyimin üzerine kara bir bulut gibi çöker. Beyninizle ilgili zor olan şey, olumsuz bir ruh hali sizi ele geçirdiğinde, hayatınızda neyin iyi olduğunu gözden kaçırmanız ve aniden işinizden nefret etmeniz, ailenize ve arkadaşlarınıza karşı hayal kırıklığına uğramanız, başarılarınızdan memnun olmamanız ve gelecekle ilgili iyimserliğinizin pencereden dışarı çıkmasıdır. İçten içe her şeyin görüldüğü kadar kötü olmadığını biliyorsunuz ama beyniniz bunu duymak istemiyor.

Öz farkındalığın bir parçası, tamamen değiştiremeseniz bile ne yaşadığınızı bilmektir. Kötü ruh halinizin gördüğünüz her şeyin üzerinde bir bulut gibi dolaştığını kendinize itiraf edin ve ruh halinizin sürekli olmadığını kendinize hatırlatın. Duygularınız her zaman değişir ve izin verirsiniz düşük ruh halleri geçecektir.

Moraliniz bozuk olduğunda, bu iyi bir Şey değildir.

önemli kararlar verme zamanı. Sizi daha da aşağı çekecek hatalar yapmanızı engellemek istiyorsanız, ruh halinizin farkında olmanız ve onu anlamanız gerekir. Bu ruh halini ortaya çıkarmış olabilecek son olaylar üzerinde düşünmenin bir sakıncası olmadığı gibi, üzerinde çok uzun süre durmadığınız sürece bu iyi bir fikirdir; çünkü çoğu zaman ruh halinin geçmesi için gereken tek şey budur.

9

İyi Bir Ruh Haline de Aldanmayın

Sorunlara neden olan sadece kötü ruh halleri ve olumsuz duygular değildir. İyi bir ruh hali de kötü bir ruh hali kadar düşüncelerinizi yanıltabilir. Heyecanlı ve gerçekten mutlu hissettiğinizde, pişman olacağınız bir şey yapmak kolaydır.

Şu tanıdık senaryoyu düşünün: En sevdiğiniz mağaza yılda bir kez %75'e varan indirimlerle indirimde giriyor. İndirim günü aceleyle mağazaya gidiyorsunuz ve her zaman istediğiniz ama gerçekten karşılayamadığınız (en azından hepsini birden değil) her türlü şeyi satın alıyorsunuz. Satın aldığınız şeylerin heyecanı ve telaşı sizi hafta boyunca sarar, arkadaşlarınıza ve ailenize aldığınız ürünleri gösterir ve muhteşem fırsatlardan onları da haberdar edersiniz. Ay sonunda kredi kartı faturanız geldiğinde ise durum değişir.

Harika bir ruh hali içindeyken yapabileceğiniz tek hata aptalca harcamalar değildir. İyi bir ruh hali sırasında yaşadığınız heyecan ve enerji, pembe bir tablo çizer

karşılaştığınız her şeyin. Bu da sizi, eylemlerinizin olası sonuçlarını göz ardı eden fevri kararlar almaya çok daha yatkın hale getirir. İyi ruh hallerinizin ve bu ruh hallerinin yol açabileceği aptalca kararların farkında olun ve pişmanlık duymadan iyi hissetmenin tadını çıkarın.

10

Durun ve Yaptığınız Şeyleri Neden Yaptığınızı Kendinize Sorum

Duygular siz istediğinizde değil, istedikleri zaman gelirler. Duygularınızın kaynağını araştırmaya başladığınızda, öz farkındalığınız bolca artacaktır. Kendinize durup şaşırtıcı duyguların neden yüzeye çıktığını ve sizi karakterinize aykırı bir şey yapmaya iten şeyin ne olduğunu sormayı alışkanlık haline getirin. Duygular önemli bir amaca hizmet eder - kendinize nedenini sormak için zaman ayırmazsanız asla anlayamayacağınız şeyler hakkında size ipucu verirler.

Çoğu zaman gerçekten de bu kadar kolaydır, ancak kendi halinize bırakıldığınızda, yaptığınız şeyi neden yaptığınızı düşünmek için çok az zamanınız kalır ve günler hızla geçip gidebilir. Biraz pratik yaparak duygusal tepkilerinizin kökenine inebilir ve duygularınızın amacını anlayabilirsiniz. Bu stratejiyle ilgili şaşırtıcı olan şey, sadece duygularınıza dikkat etmenin ve kendinize bunun gibi iyi sorular sormanın gelişmenize yardımcı olmak için yeterli olmasıdır. İlk kez ne zaman böyle tepki verdiğinizi hatırlıyor

musunuz?

Kiminle? O zaman ile şimdi arasında benzerlikler var mı? Herhangi biri sizde bu tepkiyi uyandırabilir mi yoksa sadece belirli kişiler mi? Yaptığınız şeyleri neden yaptığınızı ne kadar iyi anlarsanız, duygularınızın gösteriyi yönetmesini engellemek için o kadar donanımlı olursunuz.

11

Değerlerinizi Ziyaret Edin

Hayatın tabakları sürekli üzerinizde dönüyor. İş yerindeki projeler, bitmek bilmeyen toplantılar, faturalar, ödemeler, e-postalar, telefon görüşmeleri, kısa mesajlar, ev işleri, yemekler, arkadaşlarınız ve ailenizle geçirdiğiniz zaman - liste uzayıp gidiyor. Tabakların yere düşmesini engellemek büyük miktarda dikkat ve odaklanma gerektiriyor.

Bu dengeleme hareketini sürdürmek, dikkatinizin içe ve kendinize değil, dışa odaklanmasını sağlar. Günlük "yapılacaklar" listenizi kontrol etmek için koştururken, sizin için gerçekten önemli olan şeyleri, yani temel değerlerinizi ve inançlarınızı gözden kaçırmamız kolaydır. Siz farkına bile varmadan, kendinizi içten içe kendinizi iyi hissetmediğiniz ya da inanmadığınız şeyleri yaparken ve söylerken bulursunuz. Bu, normalde böyle bir düşmanlığı kabul edilemez bulurken, kendinizi hata yapan bir iş arkadaşınıza bağırırken bulmanız anlamına gelebilir. Eğer iş arkadaşlarınıza bağırarak hayatınızı sürdürmek istediğiniz inançlara ters düşüyorsa,

kendinizi yakalamak (ya da yakalanmak)

Bunu yapmak sizi rahatsız edecek ve hatta tatmin olamayacaksınız.

Buradaki püf noktası, kendinize zaman ayırıp temel inanç ve değerlerinizi not etmektir. Kendinize sorun, *hayatımı yaşamak istediğim değerler nelerdir?* Bir kağıt alın ve iki sütuna ayırın. Sol sütuna temel değerlerinizi ve inançlarınızı, sağ sütuna ise son zamanlarda yaptığınız ya da söylediğiniz ve gurur duymadığınız her şeyi yazın. Değer verdiğiniz şeyler davranış biçiminizle uyumlu mu? Değilse, söyledikleriniz ve yaptıklarınızla gurur duymanızı ya da en azından daha rahat olmanızı sağlayacak alternatifleri düşünün.

Bu egzersizi günlük ya da aylık olarak tekrarlamak öz farkındalığınıza büyük katkı sağlayacaktır. Çok geçmeden, harekete geçmeden *önce* kendinizi listeyi düşünürken bulacaksınız, bu da birlikte yaşayabileceğiniz seçimler yapmak için zemin hazırlayacaktır.

12

Kendinizi Kontrol Edin

Öz farkındalık genellikle içsel bir süreçtir, ancak içerde neler olup bittiğini anlamanız için gereken ipuçlarının dışarıda bulunduğu birkaç durum vardır. Hiç şüphesiz, nasıl hissettiğiniz nasıl görüldüğünüze yansır. Yüz ifadeniz, duruşunuz, tavrınız, kıyafetleriniz ve hatta saçınız bile ruh haliniz hakkında önemli şeyler söyler.

Fiziksel görünüm daha basittir - ne giydiğiniz, nasıl hissettiğiniz hakkında oldukça açık ve yerleşik bir mesaj gönderir. Örneğin, her gün eski eşofmanlar ve eski püskü tişörtler giyip saçlarınızı dağınık bırakmak dünyaya pes ettiğinizi söylerken, her durum için aşırı giyinmek ve haftalık saç kesiminizi asla aksatmamak insanlara çok fazla çabaladığınızı gösterir. Davranışlarınız da ruh haliniz hakkında çok şey söyler, ancak bu mesaj genellikle çarpıtır. Biriyle ilk kez tanışıyorsanız ve nasıl karşılanacağınız konusunda kendinizi güvensiz hissediyorsanız, birçok insan gibi, mesafeli ve biraz soğuk davranma eğiliminde olabilir veya aşırı hevesli olabilirsiniz.

Kendinizi benzer durumlarda bulduğunuzda

Ruh halinizi fark etmek ve bunun davranışlarınız üzerindeki etkisini düşünmek önemlidir. Dünyaya yansıttığınız görünüm sizin seçtiğiniz bir görünüm mü, ruh halinizin yarattığı bir görünüm mü yoksa varsayılan olarak eğilimli olduğunuz bir görünüm mü? Kesinlikle, yansıttığınız şey nasıl hissettiğinizi yansıtır ve bunu anlamak size bağlıdır. Arada sırada kendinizi kontrol etmek için bir dakikanızı ayırmanız, gününüzün geri kalanının tonunu belirlemeden *önce* ruh halinizi anlamanızı sağlayacaktır.

13

Kitaplarda, Filmlerde ve Müzikte Duygularınızı Tespit Edin

Duygusal kalıplarınızı ve eğilimlerinizi tespit etmek için içinize bakmakta zorlanıyorsanız, aynı bilgileri kendinizi özdeşleştirdiğiniz filmlere, müziklere ve kitaplara bakarak da keşfedebilirsiniz. Bir şarkının sözleri veya ruh hali sizde yankı uyandırdığında, nasıl hissettiğiniz hakkında çok şey söylerler ve bir filmde veya kitaptan bir karakter aklınıza takıldığında, bunun nedeni muhtemelen onun düşüncelerinin ve duygularının önemli yönlerinin sizinkilerle paralel olmasıdır. Bu anlara daha yakından bakmak size kendiniz hakkında çok şey öğretebilir. Ayrıca duygularınızı diğer insanlara açıklamak için de harika bir araç olabilir.

Duygularınızı sanatçıların ifadelerinde bulmak, kendiniz hakkında bilgi edinmenizi ve çoğu zaman iletişim kurmakta zorlandığınız duyguları keşfetmenizi sağlar. Bazen karşınızda görene kadar ne hissettiğinizi söyleyecek kelimeleri bulamazsınız. Müzik dinlemek, roman okumak,

Film izlemek ve hatta sanata bakmak en derin duygularınıza açılan bir kapı görevi görebilir. Bir dahaki sefere bu araçlardan biri dikkatinizi çektiğinde daha yakından bakın; ne bulacağınızı asla bilemezsiniz.

14

Geri Bildirim İsteyin

Gördüğünüz her şey -kendiniz de dahil olmak üzere- kendi merceğinizden geçmek zorundadır. Sorun şu ki, merceğiniz deneyimleriniz, inançlarınız ve şüphesiz ruh haliniz tarafından lekelenmiştir. Merceğiniz, kendinize tek başınıza gerçekten objektif bir şekilde bakmanızı engeller. Çoğu zaman, sizin kendinizi nasıl gördüğünüz ile başkalarının sizi nasıl gördüğü arasında büyük bir fark vardır. Kendinizi görme biçiminiz ile başkalarının sizi görme biçimi arasındaki bu uçurum, öz farkındalığınızı geliştirecek zengin bir ders kaynağıdır.

Öz farkındalık, kendinizi içten dışa ve dıştan içe tanıma sürecidir. İkinci, daha zor perspektifi elde etmenin tek yolu kendinizi açmaktır

**Öz farkındalık,
kendinizi içten
dışa ve dıştan
içe tanıma
sürecidir.**

başkalarından gelen geri bildirimlere Arkadaşlarınız, iş arkadaşlarınız, akıl hocalarınız, amirleriniz ve aileniz. Geri bildirimlerini istediğinizde, belirli örnekler ve durumlar aldığınızdan emin olun ve

cevapları toplarken şunları arayın

bilgilerdeki benzerlikler. Başkalarının görüşleri, diğer insanların *sizi* nasıl deneyimlediğini göstererek gerçek bir göz açıcı olabilir. Bakış açılarını bir araya getirmek, duygularınız ve tepkilerinizin diğer insanları nasıl etkilediği de dahil olmak üzere resmin bütününe görmenize yardımcı olur. Başkalarının ne gördüğüne bakma cesaretini göstererek, çok az insanın ulaşabileceği bir öz farkındalık seviyesine ulaşabilirsiniz.

Hayatınızdaki stres faktörleri dağı sürekli büyüyor. Stres toleransınız her yeni zirveye çıktığında, siz ya da çevrenizdekiler, daha fazlasını üstlenene kadar zorladıkça zorluyorsunuz. Elinizin altındaki tüm yüksek teknoloji ürünü aygıtlar da size yardımcı olmuyor. Aksine, hayatınızı hızlandırıyor gibi görünüyorlar. Çoğu insan gibiyseniz, stres yaklaştığında ortaya çıkan bazı uyarı işaretlerini zaten tanıyorsunuzdur. Asıl soru şu: bu uyarılara kulak veriyor musunuz?

İlk stres belirtilerinizi fark etmeyi öğrenmek size büyük fayda sağlayacaktır. İnsan zihni ve bedeni - en azından stres söz konusu olduğunda - kendi seslerine sahiptir. Yavaşlama ve mola verme zamanının geldiğini duygusal ve fizyolojik tepkiler yoluyla size söylerler. Örneğin, mide rahatsızlığı, gerginlik ve endişenin vücudunuzu bunalttığının bir işareti olabilir. Bunu takip eden huzursuzluk ve yorgunluk, vücudunuzun dinlenmek için biraz zaman ayırma yoludur. Sizin için yoğun stres ve endişe mide rahatsızlığı yaratabilirken, başkaları için

fiziksel belirtiler

baş ağrısı, aft ya da sırt ağrısı olabilir. Stres zamanlarında öz farkındalığınız, vücudunuzun yardım çığlıklarını dinlemek için üçüncü kulağınız olarak hizmet etmelidir. Vücudunuz onu çok zorladığınızda çok şey söyler. Bu sinyalleri tanımak için zaman ayırın ve stresiniz sisteminizde kalıcı hasara yol açmadan önce duygusal pilinizi yeniden şarj edin.

6

ÖZ-YÖNETİM STRATEJİLERİ

Self-yönetimi, söylediklerinizi ve yaptıklarınızı aktif olarak seçmek için duygularınızın farkındalığını kullanma becerinizdir.

Dışarıdan bakıldığında özyönetim sadece derin bir nefes almak ve duygular güçlendiğinde kendinizi kontrol etmekten ibaretmiş gibi görünebilir ve bu durumlarda özdenetimin pastanın büyük bir parçası olduğu doğru olsa da, özyönetim patlamak üzereyken içine mantar koymaktan çok daha fazlasıdır. Patlamalarınızın bir yanardağdan farkı yoktur - lavlar akmaya başlamadan önce yüzeyin altında her türlü karışıklık yaşanır.

Bir volkandan farklı olarak, yüzeyin altında olup bitenleri etkilemek için her gün yapabileceğiniz ince şeyler vardır. Sadece gurultuları nasıl fark edeceğinizi ve bunlara nasıl yanıt vereceğinizi öğrenmeniz gerekir. Öz yönetim, temel bir beceri olan öz farkındalık üzerine inşa edilir. Geniş öz farkındalık

Etkili öz yönetim için gereklidir çünkü bir duyguya nasıl tepki vereceğinizi ancak o duygunun farkında olduğunuzda aktif olarak seçebilirsiniz. Duygulara yanıt vermeden önce onları deneyimlemek için kablolu olduğumuzdan, en iyi öz-yöneticileri diğerlerinden ayıran şey duyguları etkili bir şekilde okumak ve ardından onlara tepki vermektir. Yüksek düzeyde bir öz yönetim, kendi yolunuza çıkmamanızı ve başarınızı sınırlayan şeyler yapmamanızı sağlar. Ayrıca diğer insanları size kızacak ya da sizden hoşlanmayacak kadar sinirlendirmemenizi sağlar. Kendi duygularınızı anladığınızda ve onlara istediğiniz şekilde yanıt verebildiğinizde, zor durumları kontrol altına alma, değişime çevik bir şekilde tepki verme ve hedeflerinize ulaşmak için gereken inisiyatifini alma gücüne sahip olursunuz.

Kendinizi hızlı bir şekilde değerlendirme ve yanlış yöne gitmeden önce dizginleri ele alma becerisini geliştirdiğinizde, bu sizi esnek tutar ve farklı durumlara nasıl tepki vereceğinizi olumlu ve verimli bir şekilde seçmenize olanak tanır. Şu anda davranışlarınızı nasıl etkiledikleri ve gelecekte de etkilemeye devam edecekleri de dahil olmak üzere duygularınız hakkında düşünmek için durmadığınızda, kendinizi sık sık duygusal kaçırmaların kurbanı olmaya hazırlarsınız.

Farkında olsanız da olmasanız da, duygularınız sizi kontrol edecek ve

ne söyleyeceğiniz ve ne yapacağınız konusunda çok az seçeneğiniz olduğu için gününüzü duygularınıza tepki vererek geçirirsiniz.

Bu bölümün geri kalanında, duygularınızı kendi yararınıza olacak şekilde yönetmenize yardımcı olacak 17 özel strateji (bugün yapmaya başlayabileceğiniz şeyler) sunulmaktadır. Her basit strateji, kendini yönetme becerisinin önemli bir unsuruna yöneliktir. Özenle hazırlanmış bu set, tıpkı sizin gibi insanlarla uzun yıllar boyunca yapılan testlerle geliştirilmiştir ve öz yönetim becerinizi artırmaya yönelik kanıtlanmış yöntemlerdir.

Stratejilerin her birinde ustalaştıkça ve bunları günlük rutininize dahil ettikçe, duygularınıza etkili bir şekilde yanıt verme kapasiteniz artacaktır. Elbette duygularınızı yönetme konusunda ne kadar becerikli olursanız olun, her zaman sizi zorlayan durumlar olacaktır. Hayatınız engellerden arınmış bir peri masalına dönüşmeyecek, ancak direksiyona geçip arabayı sürmek için ihtiyacınız olan her şeyle kendinizi donatacaksınız.

ÖZ-YÖNETİM STRATEJİLERİ

1. Doğru Nefes Al
2. Duygu ve Sebep Listesi Oluşturun
3. Hedeflerinizi Herkese Açıklayın
4. Ona Kadar Say
5. Üzerinde Uyu
6. Yetenekli Bir Kendi Kendini Yönetenle Konuşun
7. Gülümseyin ve Daha Çok Gülün
8. Problem Çözmek İçin Gününüzde Biraz Zaman Ayırın
9. Kendi Kendinize Konuşmanızı Kontrol Altına Alın
10. Başarılı Olduğunuzu Gözünüzde Canlandırın
11. Uyku Hijyeninizi Temizleyin
12. Dikkatinizi Sınırlamalarınız Yerine Özgürlüklerinize Odaklayın
13. Senkronize Kalın
14. Sorunuza Duygusal Olarak Yatırım *Yapmayan* Biriyle Konuşun
15. Karşılaştığınız Herkesten Değerli Bir Ders Öğrenin
16. Programınıza Zihinsel Bir Yenilenme Ekleyin
17. Değişimin Hemen Köşede Olduğunu Kabul Edin

1

Doğru Nefes Al

Çoğu insan gibiyse, gün boyunca diyaframınızı tam olarak kasıp ciğerlerinizi doldurmayan kısa, sık nefesler alırsınız ve bunun farkında bile olmazsınız. Sizi durduracak ne var? Oksijen eksikliğinden muzdarip değilsiniz . . ya da siz öyle sanıyorsunuz. Akciğerleriniz, tüm organlarınızın etkili bir şekilde çalışması için vücudunuzun ihtiyaç duyduğu hava miktarını *tam olarak* sağlamak üzere inşa edilmiştir. Düşük nefes aldığınızda - ki bu, hava akışı nedeniyle midenizin dışarı doğru çıkmasına neden olmayan herhangi bir nefestir - vücudunuza ihtiyacı olan oksijenin tamamını vermiyorsunuz demektir.

Beyniniz, nefes alma ve görme gibi temel işlevleri ve düşünme ve ruh halinizi yönetme gibi karmaşık işlevleri kontrol etmek için ihtiyaç duyduğu oksijen kaynağının tam yüzde 20'sini talep eder. Beyniniz oksijeni ilk olarak temel işlevlere ayırır, çünkü bunlar sizi hayatta tutar. Geriye kalan oksijen ise sizi uyanık, odaklanmış ve sakin tutan karmaşık işlevler için

kullanılır. Sığ

nefesler beyninizi oksijenden mahrum bırakır, bu da konsantrasyon bozukluğuna, unutkanlığa, ruh hali değişimlerine, huzursuzluğa, depresif ve endişeli düşüncelere ve enerji eksikliğine yol açabilir. Sığ nefes almak kendi kendinizi yönetme becerinizi engeller.

Bir dahaki sefere stresli veya duygusal bir durumda olduğunuzda, yavaş ve derin nefesler almaya odaklanın, karnınızın dışarı doğru şiştiğini ve gerildiğini hissedene kadar burnunuzdan nefes alın ve ardından ağzınızdan nazikçe ve tamamen verin. Nefes verirken, ciğerlerinizi tamamen boşaltana kadar devam edin ve nefesi dışarı doğru itin. Doğru nefes aldığınızdan emin olmak istiyorsanız, nefes alırken bir elinizi göğüs kafesinizin (göğsünüzün ortasında bulunan uzun, yassı kemik) üzerine, diğer elinizi de karnınızın üzerine koyun. Nefes verirken karnınızdaki eliniz göğüs kafesinizdeki elinizden daha fazla hareket ediyorsa, yeterli oksijen aldığınızı ve ciğerlerinizi tamamen şişirdiğinizi biliyorsunuz demektir. Bu doğru nefes alma tekniğini uygularsanız, diğer insanların yanında onlar fark etmeden yapabilecek kadar rahatlırsınız ki bu da kendinizi zor bir konuşmanın ortasında bulduğunuzda işinize yarayacaktır. Ne zaman doğru nefes almayı ve beyninizi oksijenle doldurmayı seçerseniz, etkilerini

hemen fark edeceksiniz.

Birçok kişi bu hissi daha sakin, daha rahatlamış ve zihinlerinin açık olduğu bir duruma girmek olarak tanımlar. Bu da doğru nefes almayı duygularınızı yönetmek için kullanabileceğiniz en basit ama en güçlü tekniklerden biri haline getirir. Doğru nefes almak, rasyonel beyninizi anında devreye sokmanın yanı sıra, odağınızı rahatsız edici, sarsılması zor düşüncelerden uzaklaştırmak için de harika bir araçtır. İster yaklaşan bir teslim tarihi nedeniyle endişe ve strese kapılmış olun, ister geçmişte yaşadığınız bir olayla ilgili olumsuz düşünce ve duygulara saplanmış olun, doğru nefes almak sizi sakinleştirir ve rasyonel beyninizi güçlendirerek kendinizi daha iyi hissetmenizi sağlar.

2

Duygu ve Sebep Listesi Oluşturun

Her zaman farkına varmayabilirsiniz, ancak rasyonel zihniniz başka bir yöne gitmeniz için gömleğinizi çekiştirirken, duygularınızın sizi bir yöne sürüklemesine izin verdiğiniz birçok zaman vardır. Zihninizin beyinlerin savaşına (duygusal ve rasyonel) girdiğini fark ettiğinizde, tartişmanın duygusal tarafını rasyonel olandan ayıran bir liste yapmanın zamanı gelmiştir. Bu liste zihninizi boşaltmanızı, bilginizi kullanmanızı ve duygularınızın kontrolü ele geçirmesine izin vermeden önemini dikkate almanızı sağlayacaktır.

Duygu ve Sebep listesi oluşturmak basittir. Bir sayfanın ortasına düz bir çizgi çizerek iki sütun oluşturun. Sol sütuna duygularınızın size ne yapmanızı söylediğini, sağ sütuna ise rea- sonunuzun size ne yapmanızı söylediğini yazın. şimdi kendinize iki önemli soru sorun: Duygularınız nerede muhakemenizi gölgeliyor ve mantığınız nerede duygularınızdan gelen önemli ipuçlarını görmezden geliyor? Duygularınızın sizi sebepsiz yere yönlendirmesine izin vererseniz sorun

yaratacaktır, ancak

Hissetmeyen bir robot gibi çalışmaya çalışırsanız, rasyonel düşünceler de aynı derecede sorunlu olabilir. Duygularınız siz onları kabul etmeniz de etmeseniz de oradadır ve Duygu ve Mantık listesi sizi onları kağıda dökerek onlarla temasa geçmeye zorlar.

Bu nedenle, bir dahaki sefere yapışkan veya stresli bir durum sizi üzdüğünde, bir kağıt alın ve düşüncelerinizi düzenlemek ve listenizi yapmak için kendinize birkaç sessiz dakika verin. Liste önünüzdeyken, düşüncenizin duygusal veya rasyonel taraflarının kararınızda daha fazla söz sahibi olmasına izin vermeniz gerekip gerekmediğini görmek çok daha kolay olacaktır.

3

Hedeflerinizi Herkese Açıklayın

Konuştüğünüzü yapmak zordur, özellikle de hayat sizi sürekli ters köşeye yatırıyor. Bazen en büyük hayal kırıklıkları özel olanlardır - bir hedefe ulaşamadığımızda veya yapmak istediğimiz şeyi yapamadığımızda. Hedeflerinize ulaşmak için onları kamuoyuna açıklamaktan daha güçlü bir motivasyon kaynağı yoktur. Arkadaşlarınız, aileniz ya da eşiniz olsun, diğer insanlara neyi başarmaya çalıştığınızı açıkça söylerseniz, onların ilerlemenizden haberdar olması inanılmaz bir hesap verebilirlik duygusu yaratır.

Öz yönetimin büyük bir kısmı motivasyona bağlıdır ve diğer insanların sizden beklentilerini kullanabilirsiniz.

Kendini yönetmenin büyük bir kısmı motivasyonla ilgilidir ve diğer insanların sizden beklentilerini, sizi meşhur kanepenizden kaldıracak bir güç olarak kullanabilirsiniz.

Sizi meşhur kanepenizden kaldıracak güçlü bir kuvvet olarak.

Patronunuz size bir proje verirse ya da koşu partneriniz her sabah saat tam 5'te sizinle buluşursa,

başkaları için içinde
olduğunda bir şey yapma
olasılığınız daha yüksektir.
Şunları seçin

İlerlemenize gerçekten dikkat edeceğini bildiğiniz kişiler. Hedeflerinizi biriyle paylaştığınızda, ondan ilerlemenizi izlemesini ve size hesap vermesini isteyin. Hatta onlara ödül ya da ceza verme yetkisi de verebilirsiniz, örneğin bir araştırma makalesinin teslim tarihini kaçırdığında meslektaşlarına 100 dolar ödeyen bir üniversite profesörü tanıyoruz. Tahmin edebileceğiniz gibi, kendisi teslim tarihini neredeyse hiç kaçırmayan nadir kişilerden biri!

4

Ona Kadar Say

Bunun için anaokulu öğretmeninize teşekkür edebilirsiniz! O zamanlar sınıf halısının üzerinde bacak bacak üstüne atmış bir şekilde otururken, duygularınız kabardığında sıcaklığı düşürmek için en etkili stratejilerden birini öğrenmiştiniz. Yetişkinlik, özdenetim için bazı basit ama derin stratejileri gözden kaçırmamıza neden olan komik bir yola sahiptir.

Tek yapmanız gereken bu: Kendinizi sınırlı ya da öfkeli hissettiğinizde, derin bir nefes alarak kendinizi durdurun ve nefes verirken kendinize bir rakamını söyleyin. On sayısına ulaşana kadar nefes almaya ve saymaya devam edin. Saymak ve nefes almak sizi rahatlatacak ve soğukkanlılığınızı yeniden kazanmanıza ve durumla ilgili daha net, rasyonel bir bakış açısı geliştirmenize yetecek kadar uzun bir süre aceleci davranmanızı engelleyecektir.

Bazen 10'a bile ulaşamayabilirsiniz. Örneğin, bir toplantıdaysanız ve birisi aniden sözünüzü keserse

Sizi kızdıran saçma sapan bir şeyi ağzınızdan kaçırırsanız, 10'a kadar nefes alıp verirken orada sessizce oturmanız pek olası değildir. Çift haneli sayılara ulaşamasanız bile, aşırı ısınmış limbik sisteminizi soğutacak ve rasyonel beyninize yetişmesi için değerli bir zaman kazandıracak kadar uzun süre hayal kırıklığı ve öfke akışını durduracaksınız.

Sayım ihtiyaçlarınız olduğunda

Daha kurnaz olmak istiyorsanız, bunu başkalarından gizlemenin pek çok harika yolu vardır. Bazı insanlar katıldıkları her toplantıya yanlarında bir içecek götürürler. Bu şekilde, ne zaman duygu yüklü bir durumu açığa vuracaklarını hissederlerse, bir içki alırlar.

Hayır

kimse onlardan içki içerken konuşmalarını beklemez. Böylece sakinleşmek (ve gerekirse saymak), düşüncelerini düzenlemek ve daha yapıcı bir şeyler söylemek için ihtiyaç duydukları zamana sahip olurlar.

Hızlı ve fazla düşünmeden tepki vermek, duygusal

Çift haneli rakamlara ulaşamasanız bile, aşırı ısınmış limbik sisteminizi soğutacak ve rasyonel beyninize yetişmesi için değerli bir zaman kazandıracak kadar uzun süre hayal kırıklığı ve öfke akışını durduracaksınız.

beyinde yanan alevleri körükler. Çabuk bir tepki

Geri dönüş genellikle karşılıklı atışmaların yaşandığı hararetli bir alışverişe yol açar, kendinizi tam anlamıyla bir duygusal gaspın ortasında bulmak kolaydır. İşleri yavaşlattığınızda ve saymaya odaklandığınızda, oransal beyninizi devreye sokarsınız. Böylece kendi kontrolünüzü yeniden kazanabilir ve duygularınızın gösteriyi yönetmesini engelleyebilirsiniz.

Zamansız bir klasik olan *Savaş ve Barış*'ta Leo Tolstoy en güçlü iki savaşçının zaman ve sabır olduğunu yazmıştır. Bu savaşçıların gücü, durumları dönüştürme, acıyı hafifletme ve netlik sağlama yeteneklerinden gelir. Bazen sabrımızı gerektiren durumlar o kadar rahatsız edici, huzursuz edici ve kaygı dolu olabilir ki, içimizdeki kargaşayı hafifletmek için hemen harekete geçeriz. Ancak çoğu zaman, ilerlemeden önce durumu sindirmek için kendinize fazladan bir gün, hafta veya ay vermek, kontrolü elinizde tutmak için ihtiyacınız olan tek şeydir. Ve bazen, siz beklerken, karar vermenizi çok daha kolay hale getirecek şeyler ortaya çıkabilir.

Zaman kendi kendinizi yönetmenize yardımcı olur çünkü önemli bir şey olduğunda aklınızdan geçen binlerce düşünceye netlik ve bakış açısı getirir. Zaman ayrıca, yönlendirmelerine izin verirseniz sizi yanlış yöne götüreceğini bildiğiniz duyguları kontrol altına almanıza da yardımcı olur. Bu kadar basit. Tek yapmanız gereken, harekete geçmeden önce ortalığın sakinleşmesini beklemek için

kendinizi zorlamaktır.

6

Yetenekli Bir Kendi Kendini Yönetenle Konuşun

Rol modelleri her şekil ve boyutta karşımıza çıkar ve hayatlarımızı tahmin edilmesi zor şekillerde etkilerler. Kendi kendini yönetmeyi öğrenmenin en güçlü yollarından biri, yetenekli kendi kendini yönetenleri arayıp onların püf noktalarını öğrenmektir.

Çoğu insanın duygusal zeka alanındaki zayıflıkları, kendilerine doğal olarak gelmeyen becerilerin ürünüdür. Bir duygusal zeka becerisinde yetenekli olan insanlar genellikle neyi iyi yaptıklarının farkındadırlar, bu da onlardan bir şeyler öğrenmenizi kolaylaştırır.

Öncelikle, usta bir öz-yönetici olduğunu düşündüğünüz bir kişi bulun. Yetenekli bir öz-yöneticiyi kendi başınıza tespit edemeyeceğinizi düşünüyorsanız, bu kitapla birlikte gelen testi her zaman birine uygulatabilirsiniz. Özyönetim uzmanızı öğle yemeği ya da kahve içmeye götürmeyi teklif edin, bu beceriyi geliştirmek istediğinizi açıklayın ve toplantıdan önce bu kitabın özyönetim bölümünü gözden geçirmesini isteyin. Toplantı sırasında spesifik

Kendini daha iyi yönetmek için hedefler belirleyin ve kendini bu kadar iyi yönetmek için hangi taktiklere güvendiğini sorun. Size en çok sorun çıkaran duyguları ve durumları paylaştığınızdan emin olun. Kendinizi yönetmenin başka türlü asla maruz kalmayacağınız bazı benzersiz ve etkili yollarını öğrenmeniz kaçınılmazdır. Toplantıdan ayrılmadan önce en iyi ipuçlarını not edin ve hemen denemeye başlayabileceğiniz birkaç tanesini seçin. Önerileri deneme şansınız olduktan sonra öz yönetim uzmanınıza tekrar görüşüp görüşemeyeceğinizi sorun.

7

Gülümseyin ve Daha Çok Gülün

Güldüğünüzde ve gülümsediğinizde yüzünüzün beyninize mutlu olduğunuza dair sinyaller gönderdiğini biliyor muydunuz? Beyniniz, duygusal durumunuzu belirlemek için yüzünüzdeki sinirlere ve kaslara tam anlamıyla yanıt verir. Peki bu öz yönetim için ne anlama geliyor? Sinir bozucu veya üzücü bir düşünceye takılıp kaldığınızda, kendinizi gülümsemeye zorlamak olumsuz duygusal durumu ortadan kaldırır. Müşteri hizmetlerinde çalışıyorsanız ya da canınız istemediğinde neşeli görünmeniz gerektiğinde, kendinizi büyük, meşru bir gülümsemeye zorlamak (yanaklarınızın yukarı doğru itildiği) zihninizi o an için ihtiyacınız olan ruh halini hissetmesi için kandıracaktır.

Fransız üniversite araştırmacıları, iki grup deneğe gazeteden aynı komedi sayfasını okutarak gülümsemenin gücünü ölçtüler. Deneklerden bir gruba okurken dişlerinin arasında bir kalem tutmaları söylenirken (ki bu gülümsemede kullanılan kasları harekete geçirir), diğer grup kalemi dudaklarıyla tuttu (ki bu gülümsemeyi

harekete geçirmez).

gölümsemede kullanılan kasları harekete geçirir). Farkında olmadan "gölümseyenler" karikatürleri çok daha mizahi buldular ve okurken gülümsemeyen gruba kıyasla daha iyi vakit geçirdiler.

Bir dizi izleyerek veya kitap okuyarak ruh halinizi yükseltmek için gülümsemeyi ve kahkahayı da kullanabilirsiniz

Komik bulduğunuzu bildiğiniz şeyler. Moraliniz bozukken bu garip bir seçim gibi gelebilir, ancak olumsuz duyguları geçersiz kılmak ve kafanızı boşaltmak için harika bir yoldur, özellikle de moraliniz bozuksa

ruh haliniz karar verme yetinizi felç ediyorsa. Gülümsemek ve kahkaha atmak moral bozukluğunu ortadan kaldırmaz, kaldırmamalıdır da -her ruh halinin bir amacı vardır- ancak mutlu bir yüz ifadesi takınmanız gerektiğinde bir çıkış yolunuz olduğunu bilmek güzeldir.

. . mutlu bir yüz ifadesi takınmanız gerektiğinde bir çıkış yolunuz olduğunu bilmek güzel.

8

Problem Çözmek İçin Gününüzde Biraz Zaman Ayırın

Her gün, bazılarının farkında bile olmadığınız yüzlerce duygu yaşarsınız. Gününüzü duygudan duyguya atlayarak geçiriyorsunuz ve bu da uygun olmayan zamanlarda bazı kararlar almanıza neden olabiliyor.

Son zamanlarda aldığınız bazı kararları gözden geçirdiğinizde, muhtemelen gününüzü aceleyle geçirirken aldığınız kararların, biraz planlama ve net düşünme ile alınan kararlar kadar nadiren etkili olduğunu göreceksiniz. İyi kararlar almak için doğru alana sahip olduğunuzdan emin olmanın tek yolu, programınızda sorun çözmek için biraz zaman ayırmaktır. Sadece basit tutun. Her gün telefonunuzu kapattığınız, bilgisayarınızdan uzaklaştığınız ve sadece düşünmek için zaman ayırdığınız 15 dakikalık bir süre, kararlarınızın duygularınız tarafından karıştırılmamasını sağlamak için harika bir yoldur.

9

Kendi Kendinize Konuşmanızı Kontrol Altına Alın

Araştırmalar, ortalama bir insanın her gün yaklaşık 50.000 düşünceye sahip olduğunu gösteriyor. Kulağa çok mu geliyor? Bununla da bitmiyor. Bu 50.000 düşünceden biri her gerçekleştiğinde, beyninizde vücudunuzda hissedilen reaksiyonları tetikleyebilecek kimyasallar üretilir. Ne düşündüğünüz ile hem fiziksel hem de duygusal olarak nasıl hissettiğiniz arasında güçlü bir ilişki vardır. Her zaman düşündüğünüz için (tıpkı nefes almak gibi), bunu yaptığınızı unutma eğilimindedir. Muhtemelen düşüncelerinizin günün her saatinde nasıl hissettiğinizi ne kadar belirlediğinin farkında bile değilsinizdir.

Duygusal durumunuz üzerinde olumlu ya da olumsuz bir etkisi olup olmadığını görmek için sahip olduğunuz her bir düşünceyi takip etmeye çalışmak imkansızdır. En etkili olan düşünceler, kelimenin tam anlamıyla kendi kendinize konuştuğunuz düşüncelerdir. Bu düşüncelere sahip olduğunuzu fark etmeseniz de, hepimizin kafasının içinde olayları algılayışımızı etkileyen bir iç ses vardır.

Kendimize sessiz olmamızı söyleriz, kendimizi tebrik ederiz.

İyi bir iş çıkardığımız için kendimizi tebrik eder ve kötü kararlar verdiğimiz için kendimizi azarlarız. Düşüncelerimiz her gün bizimle "konuşur" ve bu iç sese "kendi kendine konuşma" denir.

Duygusal akışınızı düzenlemek için birincil araç olan düşüncelerle, düşünmenize izin verdiğiniz şeyler duyguları yüzeye çıkarabilir, onları yeraltına doldurabilir ve herhangi bir duygusal deneyimi yoğunlaştırıp uzatabilir. Üzerinize bir duygu hücumu geldiğinde, düşünceleriniz ısıyı yükseltir ya da düşürür. Kendi kendinize konuşmanızı kontrol etmeyi öğrenerek, kendinizi doğru şeylere odaklayabilir ve duygularınızı daha etkili bir şekilde yönetebilirsiniz.

Çoğu zaman, kendi kendinize konuşmanız olumludur ve gününüzü geçirmenize yardımcı olur ("Toplantıya hazırlansam iyi olacak" veya "Akşam yemeğe çıkmayı dört gözle bekliyorum"). Kendi kendinize konuşmanız olumsuz bir hal aldığında kendi kendinizi yönetme becerinize zarar verir. Olumsuz kendi kendine konuşma gerçek dışıdır ve kendi kendini yıpratır. Sizi, hayattan istediklerinizi elde etmenizi zorlaştıran aşağı doğru bir duygusal sarmala sokabilir.

Aşağıda, en yaygın olumsuz kendi kendine konuşma türleri ile bunları kontrol altına almanın ve

tersine çevirmenin anahtarları yer almaktadır:

1. ***Ben her zaman ya da ben asla'yı sadece bu sefer ya da bazı zamanlar'a dönüştürün.*** Ne kadar sık hata yaptığınızı düşünürseniz düşünün, eylemlerinizi önünüzdeki duruma özgüdür. Düşüncelerinizin de bunu takip ettiğinden emin olun. Her duruma kendi başına bir hayvan gibi davranmaya başladığınızda ve her hata için kendinizi hırpalamayı bıraktığınızda, sorunlarınızı gerçekte olduklarından daha büyük hale getirmeyi bırakacaksınız.
2. ***Ben bir aptalım gibi yargılayıcı ifadeleri hata yaptım gibi gerçekçi ifadelerle değiştirin.*** Size kalıcı bir etiket yapıştıran düşünceler gelişim için alan bırakmaz. Gerçeklere dayalı ifadeler nesnel ve duruma özeldir ve neleri değiştirebileceğinize odaklanmanıza yardımcı olur.
3. ***Eylemlerinizin sorumluluğunu kabul edin, başkasının değil.*** Suçlama oyunu ve olumsuz kendi kendine konuşma el ele gider. Eğer sık sık ya *benim hatam* ya da *onların hatası diye* düşünen biriyseniz, çoğu zaman yanılıyorsunuz demektir. Eylemlerinizin sorumluluğunu kabul etmek övgüye değerdir, ancak başkasının yükünü taşıdığınızda değil. Aynı şekilde, her zaman başkalarını suçluyorsanız, kendi payınıza

düŖen sorumluluğu alma zamanı gelmiŖtir.

10

Başarılı Olduğunuzu Gözünüzde Canlandırın

Bu da ilk bakışta etkili olamayacak kadar basit görünen bir başka stratejidir, ancak güçlü bir etkisi vardır. Kendi kendini iyi yönetmeyi öğrenmek çok fazla pratik gerektirir. Yine de, sizin için en büyük zorluğu oluşturan durumların çoğu sık sık karşınıza çıkmaz. Dolayısıyla, görselleştirmeyi öğrenmediğiniz sürece yeni becerilerinizi alışkanlık haline getirmek için gereken sinirsel yolları oluşturmakta zorlanacaksınız.

Beyniniz, gözlerinizle gördüklerinizle zihninizde canlandırdıklarınız arasında ayırım yapmakta zorlanır. Aslında, insanların güneşin batışını izlerken çekilen beyin MR taramaları, aynı kişiler zihinlerinde bir gün batımını görselleştirirken çekilen taramalardan neredeyse ayırt edilemez. Her iki senaryoda da aynı beyin bölgeleri aktiftir.

Kendinizi duygularınızı ve davranışlarınızı etkili bir şekilde yönetirken görselleştirmek, yeni becerilerinizi uygulamak ve bunları alışkanlık haline getirmek için harika bir yoldur. Bunun işe yaraması için gözünüzde

canlandırmayı, sizi rahatsız etmeyecek bir odada yapmak isteyebilirsiniz.

Dikkatinizi dağıtacak şeylerden uzak durun, çünkü kafanızda canlanan sahnelere kendinizi tamamen kaptırmanız gerekecek. Gece yatmadan önce gözünüzde canlandırmak için harika bir zaman. Gözlerinizi kapatın ve kendinizi, kendinizi yönetmekte en çok zorlandığınız durumlarda hayal edin. Her durumun kontrolünüzde kalmanızı zorlaştıran ayrıntılarına odaklanın; gerçekten orada olsaydınız yaşayacağınız görüntülere ve seslere, aynı duyguları tam anlamıyla hissedene kadar konsantre olun. Ardından, kendinizi istediğiniz şekilde davranırken hayal edin (örneğin, büyük bir sunum sırasında sinirlerinizi yatıştırmak ve güvenle ilerlemek, sizi zorlayan biriyle soğukkanlılığınızı kaybetmeden başa çıkmak, vb.) Kendinizi doğru şeyleri yaparken ve söylerken hayal edin ve bundan kaynaklanan memnuniyeti ve olumlu duyguları hissetmenize izin verin. Günü bitirmek için fena bir yol değil, ne dersiniz? Bu stratejiyi her gece kullanın ve yeni, zorlayıcı durumlar ortaya çıktıkça bunları da dahil edin.

11

Uyku Hijyeninizi Temizleyin

Kendini yönetmek sabır, esneklik ve uyanıklık gerektirir ki bunlar iyi bir gece uykusu almadığınızda ilk giden şeylerdir. Geceleri daha fazla uyumak muhtemelen kendinizi daha iyi yönetmenize yardımcı olacaktır, ancak bu şart değildir. Uyanık, odaklanmış ve dengeli bir zihin için kritik faktör uykunuzun kalitesidir ve kaliteli uyku için iyi bir uyku hijyenine ihtiyacınız vardır.

Uyurken beyniniz kelimenin tam anlamıyla yeniden şarj olur, günün anılarını karıştırır ve onları depolar veya atar (bu da rüyalara neden olur), böylece uyanık ve net bir şekilde uyanırsınız. Uyku söz konusu olduğunda beyniniz çok kararsızdır. Dinlenmiş hissederek uyanabilmeniz için ayrıntılı bir dizi döngüden geçmesi gerekir. İyi bir uyku hijyeni için aşağıdaki adımları izleyerek buna yardımcı olabilir ve uykunuzun kalitesini artırabilirsiniz:

- 1. Yirmi dakika sabah güneş ışığı alın.** Gözlerinizin öğleden önce en az yirmi dakika güneş ışığına

ihtiyacı vardır

(bulutlu günler iyidir) iç saatinizi sıfırlamak için, bu da akşamları uykuya dalmayı kolaylaştırır. Işık, pencereler veya güneş gözlükleri tarafından filtrelenemez. Bu nedenle, işe giderken gözlüklerinizi çıkarın ve arabanızın camlarını kırın ya da öğle yemeği saatinden önce dışarı çıkmak için biraz zaman bulun.

2. **Yatma saatinden en az iki saat önce bilgisayarı kapatın.** Gece geç saatlerde yüzünüzün hemen önünde duran bilgisayar ekranının ışığı, beyninizi kandırarak uykuya dalmanızı zorlaştıracak ve uykunuzun kalitesini bozacak kadar güneş ışığına benzer.
3. **Yatağınızı uyumak için kullanın.** Yatağa uzandığınız anda kontrolden çıkmanın en iyi yolu yatakta çalışmaktan veya televizyon izlemekten kaçınmaktır. Yatağınızı uykuya ayırın ve vücudunuz buna cevap verecektir.
4. **Özellikle akşamları kafeinden kaçının.** Kafeinin altı saatlik bir yarılanma ömrü vardır. Sabah sekizde bir fincan kahve içerseniz, akşam sekizde vücudunuzda hala kafeinin yüzde 25'i olacaktır. Kafein uykuya dalmanızı engeller ve uyku kalitenizi

son derece bozar. Kafeinden tamamen kaçınmak ya da en azından az miktarda ve sadece öğleden önce almak en iyisidir.

12

Dikkatinizi Sınırlamalarınız Yerine Özgürlüklerinize Odaklayın

Hayat adil değildir... bu konuda yapabileceğiniz hiçbir şey yoktur... bu size bağlı değildir. Anneler ve babalar, sanki bunu yapmalarını söyleyen gizli bir Anne ve Baba El Kitabı varmış gibi çocuklarının kafasına bu mantraları sokma eğilimindedir. Ailenizin açıklamayı unuttuğu şey, her zaman bir seçeneğiniz olduğudur - önünüzdeki şeye nasıl tepki vereceğinize dair bir seçim. Zor bir durumu değiştirmek için bir şey yapamasanız veya söyleyemeseniz bile, olanlara bakış açınız konusunda her zaman söz sahibisinizdir ve bu da sonuçta bu konudaki duygularınızı etkiler.

Çoğu zaman bir durumu ve hatta ilgili tarafları değiştiremezsiniz, ancak bu pes etme zamanınızın geldiği anlamına gelmez. Kendinizi kontrolünüzün olmadığını düşünürken bulduğunuzda, durumun kendisine nasıl tepki verdiğinize daha yakından bakın. Kısıtlamalara odaklanmak sadece moral bozmakla kalmaz, çaresizlik hissinizi doğrulayan olumsuz duyguların yüzeye çıkmasına yardımcı olur. Üzerinde kontrol sahibi

olduđunuz Őeylerin sorumluluđunu űstlenmeli ve enerjinizi duruma rađmen esnek ve ađık fikirli kalmaya odaklamalısınız.

13

Senkronize Kalın

FBI ajanları zamanlarının çoğunu şüphelilerin yalan söyleyip söylemediğini anlamaya çalışarak geçirirler. Vücut dilini, ses tonunu ve göz temasını incelerler. Birinin yalan söylediğine dair en büyük ipucu, *senkronizasyon* (ifade edilen duygularla eşleşen *vücut dili*) olmadığında ortaya çıkar.

Senkronizasyon da etkili öz-yöneticiler için önemli bir araçtır. Duygularınızı yönetme konusunda iyi bir iş çıkardığınızda, beden diliniz durumun duygusal tonuna uygun olacaktır. Beden dilinizi kontrol altında tutamadığınızda, bu duygularınızın sizi ele geçirdiğinin açık bir işaretidir.

2009'da ticari bir yolcu uçağı New York'un Hudson Nehri'ne güvenli bir şekilde iniş yaptığında, pilot Chelsea "Sully" Sullenberger, uçağın suya çarpma anında parçalanmasını önlemek için gereken tam açı ve hızda çarptığından emin olarak uçaktaki herkesi kurtardı. Bunu başarmak için kafasında çalan alarm zillerini ve hissettiği korkuyu susturdu. Soğukkanlılığını koruyarak

dikkatini korkudan uzaklaştırıp uçağı indirmeye verdi. Hayatta kalma şansının çok az olduğunu bilmesine rağmen duygularının kontrolü ele almasını engelledi.

Çoğu gün, uçakları yere akmayacaksınız, ancak çoğu insan gibiyseniz, duygularınızın sizi alt ettiği anlar olacaktır. Kendinizi senkronize tutmak için dikkatinizi duygularınızdan uzaklaştırın ve elinizdeki göreve yönlendirin.

14

Sorununuza Duygusal Olarak Yatırım Yapmayan Biriyle Konuşun

Sorunlar ortaya çıktığında, beyniniz sürekli düşünür, en iyi hareket tarzına karar vermek için sürekli olarak bilgileri sıralar ve analiz eder. Sorun şu ki, beyninizin devam etmesi gereken tek bilgi sizin ona verdiklerinizdir - daha önce gördükleriniz ve şu anda olanlar. Zihnimizin yapısı gereği, tek bir düşünce zincirine takılıp kalmak çok kolaydır. Bunun olmasına izin vererseniz seçeneklerinizi ciddi şekilde sınırlamış olursunuz.

Bir durum karşısında kafanız karıştığında ya da uygulandığınızda biriyle konuşmanın sizi rahatlatması hiç de şaşırtıcı değildir. Nasıl hissettiğinizi önemseyen biriyle konuşmak sadece yardımcı olmakla kalmaz, aynı zamanda yeni bakış açıları keşfetmeniz için ek yollar açar.

Zor bir durum ortaya çıktığında, güvendiğiniz ve kendinizi rahat hissettiğiniz, durumunuzdan kişisel olarak etkilenmemiş birini arayın. Bu kişiyi yaşadıklarınız ve sıkıntılı durum hakkında düşündükleriniz ve hissettikleriniz için bir sondaj tahtası

olarak kullanın.

Onların benzersiz bakış açısı, olayları farklı bir şekilde görmenize ve seçeneklerinizi genişletmenize yardımcı olacaktır.

Üçüncü tarafınızı akıllıca seçin. Size yardım etmeleri için davet ettiğiniz kişilerin durumdan çıkar sağlamamaları gerekir. "Danışmanlarınız" durumdan ne kadar çok kişisel olarak etkilenirse, bakış açıları da kendi ihtiyaçları ve duyguları tarafından o kadar çok lekeleneyecektir. Durumunuzdan doğrudan etkilenen kişilerin görüşleri sizin için sadece ortalığı bulandıracaktır ve her ne pahasına olursa olsun bundan kaçınılmalıdır. Sizinle aynı fikirde olacağını bildiğiniz kişilerden de kaçınmalısınız. Onların desteği iyi hissettirse de, resmin tamamını görmenizi engeller. Potansiyel bir şeytan danışmanıya masaya oturmak o an için sizi rahatsız edebilir, ancak olayları farklı bir perspektiften görmüş olmak size çok daha iyi gelecektir.

15

Karşılaştığınız Herkesten Değerli Bir Ders Öğrenin

Bir konuşmanın sizi hemen savunmaya geçirdiği bir zamanı düşünün. İşte oradaydınız, kılıcınızı ve kalkanınızı güçlü bir şekilde kavramış, savaşmaya hazırdınız. Belki biri sizi eleştirdi ya da bir iş arkadaşınız sizinle aynı fikirde değildi ya da belki de biri gerekçelerinizi sorguladı. Kulağa ne kadar tuhaf gelse de, bu gibi anlarda diğer insanlardan bir şeyler öğrenmek için değerli bir fırsatı kaçıırıyorsunuz. Karşılaştığınız herkese, size öğretecekleri değerli bir şey varmış gibi yaklaşmak - sizin de faydalanacağınız bir şey - esnek, açık fikirli ve *çok* daha az stresli kalmanın en iyi yoludur.

Bunu hayatınızda başınıza gelen hemen hemen her durum için yapabilirsiniz. Diyelim ki işe gidiyorsunuz ve biri önünüzü kesiyor, sonra da bir köşeyi dönüp başka bir yöne doğru gidiyor. Bu düşüncesiz pislğin bile size öğreteceği bir şeyler vardır. Belki de sinir bozucu insanlara karşı daha sabırlı olmayı öğrenmeniz gerekiyordur. Ya da bu kadar aceleniz olmadığı için

minnettar olmanızı sağlayabilir. Bu

Karşı taraftan bir şeyler öğrenmeye çalışırken öfkelenmek, savunmaya geçmek ve strese girmek çok daha zordur.

Bir dahaki sefere kendinizi hazırlıksız ve savunmada bulduğunuzda, bir şeyler öğrenmek için bu fırsatı kucaklayın. İster karşınızdaki kişinin geribildiriminden, ister sadece nasıl davrandığından bir şeyler öğrenin, bu bakış açısını korumak kendinizi kontrol altında tutmanın anahtarıdır.

16

Programınıza Zihinsel Bir Yenilenme Ekleyin

Egzersizizin fiziksel faydaları aşîkârdır ve her zaman birileri - bir doktor, bir arkadaş, bir makale - bize bunu daha fazla yapmamız gerektiğini hatırlatır. Çoğu insanın fark etmediğı şey ise egzersizin ve diğér rahatlatıcı ve şarj edici faaliyetlerin zihin için ne kadar kritik olduğudur. Eğer usta bir öz-yönetici olmak istiyorsanız, zihninize savaşıma şansı vermeniz gerekir ve şaşırtıcı bir şekilde bunun büyük bir kısmı vücudunuza nasıl davrandığınızla bağlıdır.

Kan akışınızı hızlandırmak ve vücudunuzu sağlıklı tutmak için gününüzden zaman ayırdığınızda, bu zihninize önemli bir mola verir - beyninize uykunun ötesinde verebileceğiniz en önemli dinlenme ve şarj. Yoğun fiziksel aktivite ideal olsa da, daha rahatlatıcı ve aynı derecede dinçleştirici diğér uğraşlar da zihniniz üzerinde büyük bir etkiye sahip olabilir. Yoga, masaj, bahçe işleri veya parkta bir gezinti zihninize nefes aldırmanın rahatlatıcı yollarıdır. Bu aktiviteler -her ne kadar hiçbirisi güçlü egzersizler kadar olmasa da-

beyninizde serotonin gibi kimyasallar salgılar ve

endorfin salgılayarak sizi mutlu ve uyanık tutmaya yardımcı olur. Ayrıca beyninizde iyi karar verme, planlama, organizasyon ve rasyonel düşünmeden sorumlu bölgeleri harekete geçirir ve güçlendirir.

Çoğumuz için bu stratejiyi uygulamadaki en büyük zorluk, bunları günümüze sıkıştırmak için zaman bulmaktır. İş, aile ve arkadaşlar günlerimizi tekeline aldıkça bunlar öncelik listemizde alt sıralara düşme eğilimindedir. Zihninizi şarj etmeyi, dışlerinizi fırçalamanın ağızınız için ne kadar önemliyse beyniniz için de o kadar önemli bir bakım faaliyeti olarak kabul ederseniz, zaman bulup bulamayacağınızı beklemek yerine haftanın başında takviminize planlamanız daha kolay olacaktır. Öz yönetim becerilerinizi geliştirmek istiyorsanız, bu stratejiyi uygulamak harcadığınız çabaya değerlidir.

17

Değişimin Hemen Köşede Olduğunu Kabul Edin

Hiçbirimiz geleceği öngören kristal bir küreyle doğmuyoruz. Hayatın önünüze çıkardığı her değişikliği ve her engeli önceden göremeyeceğiniz için, değişimi başarılı bir şekilde yönlendirmenin anahtarı, değişiklikler daha yüzeye çıkmadan önce sahip olduğunuz bakış açısıdır.

Buradaki fikir değişime hazırlanmaktır. Bu, bir sonraki adımın ne olacağını tahmin etmede doğruluğunuzu test ettiğiniz bir tahmin oyunu değil, daha ziyade potansiyel değişikliklerin kon- sekansları üzerinde düşünmektir böylece yakalanmazsınız yüzeye çıkarlarsa koruyun. İlk adım, hayatınızın en istikrarlı, en güvenilir yönlerinin bile tamamen sizin kontrolünüzde olmadığını kendinize itiraf etmektir.

. . hayatınızın en istikrarlı, en güvenilir yönlerinin bile tamamen sizin kontrolünüzde olmadığını kendinize itiraf edin.

İnsanlar değişir, işletmeler iniş çıkışlar yaşar ve işler uzun süre aynı kalmaz. Kendinize değişimi öngörme izni

verdiğinizde ve seçeneklerinizi anladığınızda

değişiklikler meydana geldiğinde şok, şaşkınlık, korku ve randevu alamama gibi güçlü duygulara kapılmanızı engellersiniz. Hala bu olumsuz duyguları yaşama olasılığınız olsa da, değişimin hayatın kaçınılmaz bir parçası olduğunu kabul etmeniz, odaklanmanızı ve rasyonel düşünmenizi sağlar; bu da beklenmedik, istenmeyen veya başka bir şekilde öngörülemeyen bir durumdan en iyi şekilde yararlanmak için kritik öneme sahiptir.

Bu stratejiyi tam olarak uygulamanın en iyi yolu, her hafta ya da iki haftada bir küçük bir zaman ayırarak gerçekleştirebileceğini düşündüğünüz önemli değişikliklerin bir listesini oluşturmaktır. Bunlar hazırlıklı olmak isteyeceğiniz değişikliklerdir. Listenizdeki her değişikliğin altında, değişikliğin gerçekleşmesi halinde atacağınız tüm olası adımları yazmak için yeterli alan bırakın. Ve bunun altına, bu değişikliğe hazırlanmak için şimdi yapabileceğiniz şeyler için fikirler not edin. Değişimin yakın olduğunu gösteren ve gözünüzü dört açabileceğiniz işaretler nelerdir? Bu işaretleri gördüğünüzde, hazırlanmak ve darbeyi yumuşatmak için yapabileceğiniz bir şey var mı? Listenizdeki değişiklikler hiçbir zaman gerçekleşmese bile, değişimi öngörmek ve buna karşılık ne

yapacağınızı bilmek sizi genel olarak daha esnek ve uyumlu bir insan yapar.

7

SOSYAL FARKINDALIK STRATEJİLERİ

H Hiç bir iş arkadaşınız size yaklaştı mı ve siz bir şey söylemeden, ne tür bir iş arkadaşınız olduğunu anladı mı?

Gününüzün nasıl geçtiğini ve aklınızın nerelerde dolaştığını biliyor muydunuz? Falanca ile bir toplantıdan geldiğinizi biliyordu çünkü bunu yüzünüzde "görebiliyordu". Aklındaki iyiliği istemek yerine, muhtemelen içinizi dökme zamanının geldiğini biliyordu. Bir şeyler sezmiş olmalı.

Ya da müşterilerinin her birinin neye ihtiyacı olduğunu "biliyor" gibi görünen garsona ne demeli: bir çift kendi dünyasındadır ve yalnız kalmayı tercih eder; başka bir çift yeni birinden taze bir sohbet beklerken, başka bir masa profesyonel ve kibar hizmet ister, gevezelikten uzak. Herkes yemek, içmek ve hizmet almak için bir masada oturuyor ama yine de yüzeyin altında her masayı benzersiz kılan çok şey var. Bu masaları nasıl hızlıca ölçüp biçiyor ve ihtiyaçlarını nasıl biliyor?

Hem bu anlayışlı iş arkadaşının hem de garsonun yüksek düzeyde sosyal farkındalıkları vardır; bu, diğer bireylerin ve tüm insan gruplarının ruh hallerini tanımak ve anlamak için kullandıkları bir beceridir. Bu ikisi bu konuda tecrübeli olsalar da, bu büyük olasılıkla zaman içinde öğrendikleri ve uyguladıkları bir beceridir.

Sosyal farkındalık, kendinizi tanımak ve anlamak için içe bakmak yerine, başkalarını tanımak ve takdir etmek için *dışa* bakmaktır. Sosyal farkındalık, başkalarının duygularını tanıma ve anlama becerinize odaklanır. Başkalarıyla etkileşim halindeyken onların duygularına uyum sağlamak, ilişkilerinizden sonuçlara kadar her şeyi etkileyen duygu durumunuz hakkında daha doğru bir görüş elde etmenize yardımcı olacaktır.

Sosyal farkındalık becerilerinizi geliştirmek için, kendinizi her türlü durumda insanları gözlemlerken bulacaksınız. Ödeme kuyruğundayken birini uzaktan gözlemliyor olabilirsiniz ya da bir konuşmanın tam ortasında konuşmakta olduğunuz kişiyi gözlemliyor olabilirsiniz. Beden dilini, yüz ifadelerini, duruşları, ses tonunu ve hatta daha derin duygular ve düşünceler gibi yüzeyin altında gizlenenleri yakalamayı öğreneceksiniz.

Akut bir hastalık oluşturmanın ilgi çekici yanlarından biri

Sosyal farkındalık duygusu, duyguların, yüz ifadelerinin ve beden dilinin birçok farklı kültürde tercüme edilebildiğinin gösterilmiş olmasıdır. Bu becerileri nerede olursanız olun kullanabilirsiniz.

Baktığınız mercek net olmalıdır. Mevcut olduğunuzdan ve başkalarına tüm dikkatinizi verebildiğinizden emin olmak, sosyal açıdan daha bilinçli olmanın ilk adımıdır. Dışarıya bakmak sadece gözlerinizi kullanmakla ilgili değildir: duyularınızdan faydalanmak anlamına gelir. Sadece temel beş duyunuzu tam olarak kullanmakla kalmaz, aynı zamanda altıncı duyunuz olan duygularınız aracılığıyla beyninize gelen büyük miktarda bilgiyi de dahil edebilirsiniz. Duygularınız, diğer insanların size gönderdiği ipuçlarını fark etmenize ve yorumlamanıza yardımcı olabilir. Bu ipuçları, kendinizi karşınızdaki kişinin yerine koymanızda size yardımcı olacaktır.

Bu bölümde yer alan 17 strateji, yolunuza çıkan engellerle başa çıkmanıza yardımcı olacak ve işler zorlaştığında size yardım eli uzatacaktır. Sadece çok fazla şeye dikkat edebilirsiniz, bu yüzden doğru sinyalleri almak çok önemlidir. Bu kanıtlanmış sosyal farkındalık stratejileri tam da bunu yapmanıza yardımcı olacaktır.

SOSYAL FARKINDALIK STRATEJİLERİ

1. İnsanları İsimleriyle Selamlayın
2. Beden Diline Dikkat Edin
3. Zamanlamayı Her Şey Yapın
4. Bir Arka Cep Sorusu Geliştirin
5. Toplantılarda Not Almayın
6. Sosyal Buluşmalar İçin Önceden Plan Yapın
7. Dağınıklığı Giderin
8. Anı Yaşayın
9. 15 Dakikalık Bir Tura Çıkın
10. EQ'yu Sinemada İzleyin
11. Dinleme Sanatı Pratiği Yapın
12. İnsanları İzlemeye Gidin
13. Kültür Oyununun Kurallarını Anlayın
14. Doğruluk Testi
15. Onların Yerine Geçin
16. Resmin Bütünü Arayın
17. Odanın Ruh Halini Yakalayın

1

İnsanları İsimleriyle Selamlayın

Belki özel bir akrabanızın ya da aile dostunuzun adını taşıyorsunuz, belki de uzun soyadınızı kısaltan bir takma adınız var. İsminizin arkasındaki hikaye ne olursa olsun, kimliğinizin önemli bir parçasıdır. İnsanların adınızı kullanması ve hatırlaması çok iyi hissettirir.

Birini ismiyle selamlamak, benimseyebileceğiniz en temel ve etkili sosyal farkındalık stratejilerinden biridir. Bu bir

biriyle iletişim kurmanın kişisel ve anlamlı bir yoludur. Özel durumlarda içinize kapanma eğiliminiz varsa, birilerini selamlayın.

Birinin ismini kullanmak, kendinizi ortaya koymanın basit bir yoludur; birinin ismini kullanmak

engelleri ortadan kaldırır, sıcak ve davetkâr görünür. Sosyal bir kelebek olsanız bile, insanları isimleriyle selamlamak,

İsminizin arkasındaki hikaye ne olursa olsun, kimliğinizin önemli bir parçasıdır. İnsanların adınızı kullanması ve hatırlaması çok iyi hissettirir.

uygulamanız gereken bir stratejidir.

İsimle selamlaşmanın değeri hakkında bu kadar söz yeter.
Şimdi

hadî işinîzi takîp etmekten bahsedelîm. İsimler genellikle dilinizin ucundaysa, "yüzlerle aran iyi ama isimlerle değil" diyorsanız ya da kimsenin ismini duyduktan 30 saniye sonra hatırlayamıyorsanız, bu ay bir odaya her girdiğinizde ve tanıştırıldığınız kişilere "Merhaba, [isim]" demeye çalışın. Bir kişinin ismini tekrar hatırlamak bir beyin egzersizidir - pratik yapmak gerekebilir. Eğer bir isim size alışılmadık geliyorsa, o kişiden ismi sizin için hecelemesini isteyin, böylece ismin yazılışını gözünüzde canlandırabilirsiniz. Bu daha sonra hatırlamanıza yardımcı olacaktır. Konuşma sırasında kişinin adını en az iki kez kullandığınızdan emin olun.

İnsanları isimleriyle selamlamak sadece onları kim olduklarının özü olarak kabul etmekle kalmaz, aynı zamanda onlarla sadece yüzeysel bir şekilde bağlı kalmanızı sağlar. Biriyle tanıştığınızda ya da selamlaştığınızda onun adını hatırlamayı bir hedef haline getirdiğinizde, zihninizi odaklamış olursunuz ve bu da sosyal durumlarda farkındalığınızı artırır.

2

Beden Diline Dikkat Edin

Profesyonel poker oyuncularına rakipleri hakkında en çok neyi incelediklerini sorduğunuzda, size bir oyuncunun eline olan güvenini gösteren küçük davranış değişikliklerini aradıklarını söyleyeceklerdir.

Duruş, göz hareketleri, el hareketleri ve yüz ifadelerini kontrol ederler. Kendine güvenen ve kabadayılık taslayan oyuncu genellikle blöf yapandır, sessiz el ise arkadan gizlice yaklaşmayı bekleyen floş royal'dir. Profesyonel poker oyuncuları için beden dilini okumak, kazanmak ya da eve eli boş dönmekle ilgili bir meseledir. Akut sosyal farkındalık becerileri onları ya kazanır ya da kaybeder.

Beden dilinin uzman okuyucuları olmak bizim için de aynı derecede önemlidir; böylece insanların gerçekten nasıl hissettiklerini bilir ve uygun bir yanıt planlayabiliriz. Bir kişiyi tam olarak anlayabilmek için baştan ayağa beden dili değerlendirmesi yapın. Baş ve yüz ile başlayın. Gözler, insan anatomisinin diğer tüm bölümlerinden daha fazla iletişim kurar. Onlardan pek çok bilgi edinebilirsiniz, ancak dik dik bakmamaya dikkat edin.

Sürdürülen göz teması, bir kişinin güvenilir, samimi veya ilgili olup olmadığını gösterebilir. Kaypak gözler veya çok fazla göz kırpmaya işaret edebilir. Göz hareketleri rahat ama konuştukları kişiye karşı dikkatli olan kişiler daha samimi ve dürüştür.

Sonra, kişinin gülümsemesine bakın. Gerçek mi yoksa zorlama mı? Araştırmacılar farkı anlayabilir. Gözlerin köşesinde bir deri kırışıklığı ararlar ve eğer orada değilse, gülümseme muhtemelen sahtedir. Otantik gülümsemeler, küçük bir yüz hareketinden geniş ve açık bir dışa vuruma doğru hızla değişir.

Yüzle işiniz bittikten sonra omuzlara, gövdeye ve uzuvlara geçin. Omuzlar sarkık mı yoksa doğal olarak dik mi duruyor? Kollar, eller, bacaklar ve ayaklar sakın mı yoksa kıpır kıpır mı? Beden durmaksızın iletişim kurar ve bol miktarda bilgi kaynağıdır, bu nedenle toplantılar, arkadaşça karşılaşmalar ve ilk tanışmalar sırasında beden dilini bilinçli olarak izleyin. Beden diline bir kez uyum sağladığınızda, mesajları yüksek ve net olacak ve yakında ipuçlarını fark edecek ve birinin blöfünü görebileceksiniz.

3

Zamanlamayı Her Şey Yapın

Muhtemelen yüzlerce durumu ve senaryoyu açıklamak için "zamanlama her şeydir" ifadesini duymuşsunuzdur. İnsanlarla ve onların duygularıyla uğraşırken, zamanlama gerçekten de her şeydir. İşler iyi gitmediğinde zam istemezsiniz, sizin tarafınızdan tehdit edildiğini hisseden birini düzeltmeye çalışmazsınız ve biri çok stres altındayken veya kızginken bir iyilik istemezsiniz.

Sosyal farkındalıkla ilgili olarak zamanlama pratiği yapmak için, zamanlamanız üzerinde çalışmaya soru sorarak başlayın. Amaç, doğru soruları doğru zamanda, doğru zihin yapısıyla ve dinleyicilerinizi de düşünerek sormaktır.

Eşi hakkında dert yanan bir iş arkadaşınızla konuşurken bunun nasıl karşılanacağını bir düşünün. Evliliği hakkında endişeli ve her zamankinden daha fazla gerginlik gösteriyor. Yanıt olarak, "Proje teklifi için ne gibi fikirleriniz olduğunu düşündünüz mü?" sorusunu pat diye soruyorsunuz. Size boş boş bakıyor ve

Sorunuzla gafil avlandı. Yüzü düştü. Konuşma sona erdi.

Bu durumda, zamanlama, soru ve zihin çerçevesi yanlış. Sizin için doğru zamanda doğru soruyu sordunuz; ancak diğer kişinin zamanı ve zihin yapısı çok farklıydı. Unutmayın, bu sizinle ilgili değil, diğer kişiyle ilgili. O anki ruh haline uygun bir soru şu olabilirdi: "Sizin için yapabileceğim bir şey var mı?" Büyük olasılıkla endişenizi takdir edecek ve sakinleşecekti. Bu noktada, büyük olasılıkla zamanlamanın hala biraz yanlış olduğunu kabul ederek nazikçe sorunuzu sorabilirdiniz.

Zamanlamanızı uygularken, sosyal farkındalığın anahtarının kendinize odaklanmak yerine başkalarına odaklanmak olduğunu unutmayın, böylece daha etkili olabilirsiniz.

4

Bir Arka Cep Sorusu Geliştirin

Bazen konuşmalar planlandığı gibi gitmez. Ya karşınızdaki kişi beklediğiniz kadar konuşmaz ya da tek kelimelik yanıtlar alırsınız. 10 saniyelik bir sessizlik sonsuzluk gibi gelir; çok garip olduğu için içiniz burkudur. Hemen arka cebinizden bir şeyler çıkarmanız gerekiyor. Kullanışlı bir arka cep sorusuna ne dersiniz?

Arka cep sorusu, her *ihtimale* karşı sizi garip bir sessizlikten veya rahatsız edici bir andan kurtarmak için kullandığınız şeydir. Bu sosyal farkındalık stratejisi, birini daha iyi tanıyabilmeniz için size zaman kazandırır ve karşınızdaki kişiye onun düşünceleri, duyguları ve fikirleriyle ilgilendiğinizi gösterir. Şöyle bir şey olabilir: "[Boşluğu doldurun] hakkında ne düşünüyorsunuz?" İş veya güncel olaylar gibi biraz açıklama gerektiren birkaç konudan birini seçin, ancak siyaset, din ve diğer potansiyel olarak hassas alanlardan kaçının.

Çok yönlü bir konuşmacı, arka cebindeki soruyu ne zaman çıkaracağını çok iyi bilir - sohbetin başlaması gerekiyordur ve siz henüz pes etmeye hazır değilsinizdir.

Ani bir konu değişikliği gibi gelebilir. Endişelenmeyin; eğer sohbeta hayat katıyorsa, iyi yapmışsınız demektir. Eğer hala ölü bir hava varsa, kibarca sohbeta başka birini dahil etmenin veya ieceğinizi yeniden doldurmak için izin istemenin zamanı gelmiş olabilir.

5

Toplantılarda Not Almayın

Başarılı olmak istiyorsak, yoğun bir iş yükünü yönetmeyi ve giderek daha fazlasını üstlenmeyi öğrenmemiz gerektiği kafamıza kazındı. Çoklu görevlerde, ne kadar çok hokkabazlık yapabilirseniz, o kadar başarılı olursunuz, değil mi? Yanlış. Çoklu görev aslında iş kalitenizi feda eder, çünkü beyin aynı anda birden fazla faaliyette yüksek düzeyde performans gösteremez.

Diyelim ki çeşitli fikirlerin paylaşıldığı bir toplantıdasınız. Her bir fikrin artıları ve eksileri odanın içinde dolaşüyor. Notlar kağıtlı çizelgelerde tutuluyor olsa da, hiçbir ayrıntıyı kaçırmamak için kendiniz not almayı tercih ediyorsunuz. Son düşüncelerinizi bitirdiğinizde, Oscar'ın sesi aniden eşit bir tondan açıkça sinirlenmiş bir sese dönüşüyor. Oscar ve Melinda arasında sert bir konuşma başlıyor. Notlarınızı gözden geçiriyorsunuz ve bu değişimin nedenini bulamıyorsunuz. Az önce ne oldu? Kritik kuyrukları kaçırdınız.

Kafanız tabletinize odaklanmışken ve eliniz bir şeyler karalarken, başkalarının nasıl hissettiğine veya ne düşünüyor olabileceğine ışık tutacak kritik ipuçlarını kaçırsınız. Hikayenin tamamını ve resmin bütünü görmek isteyen biri, başkalarını telefon, daktilo veya yazı gibi dikkat dağıtıcı unsurlar olmadan gözlemler. Bunun yerine, sadece gözlemler. Unutmayın, sosyal farkındalığın temel amacı başkalarının nasıl düşündüğünü ve hissettiğini fark etmek ve anlamaktır. Bunu yapmak için diğer insanlara odaklanmanız gerekir.

Başkalarını gözlemlemek için harika bir yer de toplantılardır. Orada

Kafanız tabletinize odaklanmışken ve eliniz bir şeyler karalarken, başkalarının nasıl hissettiğine veya ne düşünüyor olabileceğine büyük ışık tutan kritik ipuçlarını kaçırsınız.

zaten tutsak bir dinleyici kitlesi var ve genellikle e-posta ve telefonla minimum dağınıklık söz konusu- ama güçlü bir kalem var. Bir sonraki toplantınızda not almayın. Bunun yerine, her bir kişinin yüzüne bakın ve ifadelerini fark edin. Kim konuşuyorsa onunla göz teması kurun. Sen

diğerlerine daha bağlı ve odaklanmış hissedecek ve kalem ve kağıdın kesinlikle kaçırđıęı şeyleri yakalayacaktır.

Not almanın kesinlikle bir değeri vardır. Ancak bu sizin çalışma yönteminiz olmak zorunda da değildir. Pratik amaçlar için not almanız gerekiyorsa, gözlem pratiği yapmak için aralıklarla geçici olarak durun.

6

Sosyal Buluşmalar İçin Önceden Plan Yapın

Kendinizi bir akşam yemeği partisinden çıkarken hayal edin. Ekmek getirmeyi unuttuğunuza inanamıyorsunuz. Partide en az 10 dakikanızı bu yüzden kendinizi hırpalayarak, 15 dakikanızı da ekmeksiz ama iyi huylu arkadaşlarınızdan azar işiterek geçirdiniz. Anahtarlarınızı kantağa yerleştirirken, birden Jack'in kartvizitini alıp onu bir pazarlama girişimi için aramak istediğinizi hatırladınız, ancak "ekmek olayı" sizi yoldan çıkardı. Bir de Kate var. Din- ner boyunca morali bozuk görünüyordu. Oradayken neden ona sormadın?

Bu akşam yemeğine katılmayı planladınız ama bunun *için* plan yaptınız mı? Bir etkinlik için önceden planlama yapmak, etkinlik ister bir akşam yemeği partisi ister iş için bir toplantı olsun, kurtarıcı lütfunuz olabilir. Kapıdan içeri bir planla girerseniz, zihinsel enerjinizi ve beyin gücünüzü serbest bırakırsınız, böylece şu ana odaklanabilirsiniz.

Bir dahaki sefere bir etkinlik için LCV yaptığınızda, bir sonraki nefesinizde kendinize plan yapmayı

hatırlatın. Bir indeks kartına kimlerin

ve konuşulacak ya da yapılacakları listeleyin. Utanmayın - listeyi yanınızda taşıyın!

Şimdi önceki parti senaryosunu tekrar oynayalım, ama bu sefer planınız kağıt üzerinde ve yedekte olsun. Oraya vardktan sonra ev sahibine söz verdiğiniz ekmeği vereceksiniz. Tamam. Mutfakta Jack'i görüyorsunuz ve hızlıca sohbet etmek ve kartvizitini istemek için ona doğru ilerliyorsunuz. Tamamdır. Bunu yaptıktan sonra Kate'in keyifsiz olduğunu fark ediyorsunuz; kasvetli görünüyor. Hemen fark ediyorsunuz, eve dönerken sonradan aklınıza gelmiyor. Hemen beyninizdeki alarmı çalıştırıyor ve konuşmaya ihtiyacı olup olmadığını öğrenmek için Kate'i kenara çekiyorsunuz. İlginizi takdir ediyor, gülümsüyor ve hikayesini paylaşıyor. Böylece ikiniz de gruba geri dönüyor ve önünüzdeki yemeğin tadını çıkarıyorsunuz.

Biraz planlama sizi sadece etkinliğe hazırlamakla kalmayacak; planlama aynı zamanda etkinlikten daha fazla keyif almanıza da yardımcı olacaktır, çünkü oradayken daha az stresli ve daha mevcut olacaksınız.

7

Dağınıklığı Giderin

Sosyal farkındalığa sahip olmak için sosyal olarak mevcut olmalı ve dikkat dağıtıcı unsurları, özellikle de kafanızın içindekileri, ortadan kaldırmalısınız. Bu içsel dikkat dağıtıcılar garajınızdaki veya dolabınızdaki dağınıklığa benzer - orada yararlı şeyler vardır, ancak kalabalıktır ve ihtiyacınız olan şeye ulaşmak zordur. Çözüm: dağınıklığı ortadan kaldırmak.

Bahar temizliği yapmaya değer birkaç suçlu var. Birincisi, hepimiz kafamızın içinde konuşmalar ve gevezelikler yaparız; sürekli kendimizle konuşuruz. Bu iç sohbetlerle o kadar meşgulüz ki, dış dünyayı dışarıda bırakıyoruz - bu da sosyal farkındalık için ters etki yaratıyor. İkinci suçlu, konuştuğumuz kişi hala konuşurken yanıtlarımızı oluşturduğumuz bir süreçtir. Bu da ters etki yaratır; kendinizi ve karşınızdakini tam olarak dinlemek zordur.

Bu iç dağınıklığı temizlemek için izlenmesi gereken bazı basit adımlar vardır. Bir konuşma sırasında, karşınızdaki kişi sözünü tamamen bitirene kadar araya

girmeyin.

Ardından, tepkinizi planlayan sesi bastırmak için, kendinizi hareket halinde yakalamanız önemlidir; ve bunu yaptığınızda, kendinizi durdurun ve dağınıklığı ortadan kaldırın. Şimdi kendinizi yeniden karşınızdaki kişinin yüzüne ve sözlerine odaklayın. Gerekirse, bedeninizi konuşmaya odaklamak için fiziksel olarak konuşmacıya doğru eğilin. Bu farkındalık ilerleme kaydettiğinizi kanıtlar çünkü bir zamanlar bu kalıbın var olduğunu fark etmemiştiniz.

Kendinize, karşınızdaki kişiyi anlayışlı sözlerinizle şaşırtmak için değil, dinlemek ve bir şeyler öğrenmek için sohbet ettiğinizi hatırlatın. Dağınıklığınızın farkında olmaya devam ettikçe ve onu temizledikçe, içsel düşüncelerinizi susturma konusunda daha iyi hale geleceksiniz ve dinleme becerileriniz keskinleşecek.

8

Anı Yaşayın

Anı yaşamakta bir çocuktan daha iyi kimse yoktur. Bir çocuk dün ne olduğunu ya da bugün ne yapacağını düşünmez. Şu anda o Süpermen'dir ve kötü adamlarla savaşırken dünyada başka hiçbir şey yoktur.

Öte yandan yetişkinler geçmiş hakkında endişelenir (*Ah, bunu yapmamalıydım*) ve gelecek hakkında stres yaşar (*Yarın bununla nasıl başa çıkacağım?*). Gelecek ve geçmiş belirirken şimdiye odaklanmak imkansızdır. Sosyal farkındalık, anı doğal olarak yaşamanızı gerektirir

Unutmayın, geleceği planlamak ve geçmiş üzerine düşünmek değerli egzersizlerdir, ancak bunu gün boyunca yapmak önünüzde olanı, yani şu anınızı engeller.

bir çocuğun yaptığı gibi, böylece diğer çocuklarla neler olduğunu fark edemezsiniz.

şu anda.

Şu anda olmayı bir alışkanlık haline getirin; bu sadece sosyal farkındalık becerilerinizi arttıracaktır. Bu aydan itibaren, eğer spor salonundaysanız, spor

salonunda *olun*.

Eğer bir toplantıdaysanız, toplantıda olun. Nerede olursanız olun, etrafınızdaki insanları görebilmek ve hayatı o anda deneyimleyebilmek için mümkün olduğunca mevcut olun. Kendinizi zihinsel olarak başka bir yerde yakalarsanız, şimdiki zamana geri dönün. Unutmayın, geleceği planlamak ve geçmiş üzerine düşünmek değerli egzersizlerdir, ancak bunu gün boyunca yapmak önünüzde olanı, yani şu anınızı engeller.

9

15 Dakikalık Bir Tura Çıkın

Birisi hayatın varış noktası değil, yolculukla ilgili olduğunu söylememiş miydi? Sosyal farkındalığa sahip olmak için yolculuğun tadını çıkarmayı ve yol boyunca insanları fark etmeyi hatırlamamız gerekir. Yalnızca bir sonraki toplantıya gitmeye, bir sonraki derse başlamaya, bir sonraki hastayı görmeye, tüm müşteri alanlarınıza ulaşmaya veya bir e-posta göndermek için acele etmeye odaklandığınızda, A ve B noktaları arasındaki tüm insanları kaçırsınız.

Bu yolculuğa biraz zaman ayırmak için, çalıştığınız yerde dolaşmak ve çevrenizi fark etmek için biraz zaman ayırın. Kısa bir tura çıkmak, diğer insanlarla ve onların duygularıyla uyum sağlamanıza ve dikkatinizi burnunuzun dibinde var olan daha küçük ama kritik sosyal ipuçlarına yeniden odaklamanıza yardımcı olacaktır.

Herhangi bir iş günü boyunca, daha önce hiç fark etmediğiniz şeyleri gözlemlemek için sadece 15 dakikanızı ayırın. Bakılacak şeyler arasında insanların

Çalışma alanlarının görünümü ve hissi, farklı insanların
ofiste ne zaman hareket ettikleri ve hangi

İnsanlar tüm gün masalarında oturanlara kıyasla etkileşim ararlar.

İlk gözlem turunuzdan sonra, çalışma alanınızı ruh hallerine göre gezmek için farklı bir gün seçin. Diğer insanların ruh halleri size işlerin hem bireysel hem de toplu olarak nasıl gittiğine dair kritik ipuçları sağlayabilir. İnsanların ne hissediyor olabileceğine veya kısa bir süre konuşmak için uğradığınızda size nasıl hissettirdiklerine dikkat edin. Ayrıca ofis veya okuldaki, hasta bakım alanındaki, üretim katındaki -çalışma alanınız her neye benziyorsa- genel ruh halini de gözlemleyin. Diğer insanlarda ne gördüğünüze, duyduğunuza ve algıladığınıza dikkatle odaklanın.

Bir ay boyunca haftada iki kez iş yerinizi gezmek için 15 dakika ayırın. Tura çıktığınız günlerde, çok fazla varsayımda bulunmaktan veya sonuca varmaktan kaçındığınızdan emin olun - sadece gözlemleyin. Yol boyunca gördükleriniz sizi şaşırtacak.

Hollywood. Burası ışıltısı, ihtişamı ve şöhretiyle bilinen dünyanın eğlence başkentidir. İster inanın ister inanmayın, Hollywood aynı zamanda sosyal farkındalık becerilerinizi geliştirmek için olgunlaşmış bir EQ yatağıdır.

Ne de olsa sanat hayatı taklit eder, değil mi? Filmler, taklit edilmesi ya da tamamen kaçınılması gereken davranışları gösteren bol miktarda EQ becerisi kaynağıdır. Büyük oyuncular kendilerinde gerçek duygular uyandırma konusunda ustadırlar; karakterleri çirkin ve bariz şeyler yapmak üzere senaryolaştırıldığından, ekrandaki ipuçlarını ve duyguları gözlemlemek kolaydır.

Sosyal farkındalık becerilerini geliştirmek için, diğer insanlarla neler olup bittiğinin farkında olma pratiği yapmanız gerekir; bir gişe kahramanını veya gerçek bir kişiyi kullanarak pratik yapmanız fark etmez. Sosyal ipuçlarını gözlemlemek için bir film izlediğinizde, sosyal farkındalık pratiği yapmış olursunuz.

Ayrıca, durumu yaşamadığınız için duygusal olarak dahil olmazsınız ve dikkat dağıtıcı unsurlar sınırlıdır. Zihninizi kullanabilirsiniz

Kendi hayatınızla uğraşmak yerine karakterleri gözlemlemek için enerji harcayın.

Bu ay, karakter etkileşimlerini, ilişkileri ve çatışmaları gözlemlemek için iki filmi özel olarak izlemeyi bir noktaya getirin. Her bir karakterin nasıl hissettiğini anlamak için vücut dilinden ipuçları arayın ve karakterlerin çatışmaları nasıl ele aldıklarını gözlemleyin. Karakterler hakkında daha fazla bilgi ortaya çıktıkça, ilk seferde kaçırmış olabileceğiniz ipuçlarını tespit etmek için geri sarın ve geçmiş anları izleyin. İster inanın ister inanmayın, hayal dünyasından filmler izlemek, gerçek dünya için sosyal farkındalık becerilerinizi geliştirmenin en faydalı ve eğlenceli yollarından biridir.

Bu kulağa basit, neredeyse bahsedilmeyecek kadar basit geliyor, ancak dinlemek toplumda zemin kaybeden bir strateji ve beceridir. Çoğu insan iyi bir dinleyici olduğunu düşünür, ancak yetişkinler bugün "Telefon Oyunu" oynasa, son mesaj ne kadar doğru olurdu? Dinlemek odaklanmayı gerektirir ve odaklanmak kolay değildir çünkü birçok yöne doğru gerilmiş durumdayız.

Dinlemek sadece kelimeleri duymak değildir; aynı zamanda sesin tonunu, hızını ve hacmini de dinlemektir. Ne söyleniyor? Söylenmeyen bir şey var mı? Yüzeyin altında hangi gizli mesajlar var? Güçlü kelimelerin seçildiği bir konuşma ya da sunum izlemiş olabilirsiniz, ancak ses tonu, hızı ya da ses seviyesi kelimelerin gücüyle eşleşmiyordu. Bunun yerine, bunlar muhtemelen konuşmacının zihin yapısıyla eşleşiyordu.

İşte uygulamanız gereken strateji: Biri sizinle konuşurken, diğer her şeyi bırakın ve diğer kişi konuşmasını bitirene kadar tamamen dinleyin. Bir telefon görüşmesi yaparken, e-posta yazmayın. Oğlunuz size bir

soru sorduğunda,

dizüstü bilgisayarınızı yere koyun ve yanıt verirken ona bakın. Ailenizle yemek yerken televizyonu kapatın ve masanın etrafındaki konuşmaları dinleyin. Biriyle buluştuğunuzda, kapıyı kapatın ve odaklanıp dinleyebilmek için kişinin yanına oturun. Bu gibi basit şeyler şu anda kalmanıza, diğer kişinin gönderdiği ipuçlarını yakalamanıza ve ne söylediğini gerçekten duymanıza yardımcı olacaktır.

Bazen tek yapmak istediğiniz arkanıza yaslanıp dünyayı ya da bu durumda insanları izlemektir. Yerel kahve dükkanınızda bir masaya oturun ve sadece grande, yağsız, ekstra sıcak latteleriyle içeri girip çıkan insanları veya sokakta el ele yürüyen çiftleri gözlemleyin: şimdiye kadarki en etkili sosyal farkındalık stratejilerinden birini fiilen uyguluyorsunuz.

Gözlemlemek için zaman ayırdığınızda, insanların ruh hallerini ortaya koyduklarını fark edeceksiniz. Yerel kafede, markette veya diğer halka açık yerlerde kuyrukta bekleyen insanların birbirleriyle nasıl etkileşime girdiklerini izleyin: bunlar harika uygulama alanlarıdır. İnsanların mağazalardaki raflara nasıl baktıklarını ve ne kadar hızlı hareket ettiklerini göreceksiniz. Güvenli bir mesafeyi koruyabilir ve bunu, insanların ne hissettiğini veya ne düşündüğünü size bildirecek beden dilini veya sözsüz ipuçlarını tespit etmek için bir deneme olarak kullanabilirsiniz.

İnsanları izlemek, etkileşime girmeden sinyalleri

yakalamanız, etkileşimleri gözlemlemeniz ve altta yatan motivasyonları veya duyguları anlamanız için güvenli bir yoldur

kendiniz. Başkalarının ruh hallerini ve duygularını tanımlayabilmek sosyal farkındalığın büyük bir parçasıdır ve çoğu zaman bunlar radarınızın altında kalan şeylerdir. Bu nedenle, önümüzdeki hafta yerel kahve dükkanınıza gidin, hoşunuza giden bir içecek alın ve rahatınıza bakın - çünkü burası sosyal farkındalık üzerinde çalışmak için mükemmel bir yerdir.

Sosyal farkındalık, başka bir kişinin duygusal ipuçlarını yakalamanın ötesine geçer. Diyelim ki bir şirkette yeni bir işe başladınız. Başarılı olmak için bu şirketin kültüründe işlerin nasıl yapıldığını öğrenmeniz gerekecek. Lac Su ile aynı ofisi paylaşmak üzere görevlendirildiniz. Lac ile başarılı olmak için Lac'ın kültürel ve ailevi geçmişinin bir ofis arkadaşı olarak sizden beklentilerini nasıl etkilediğini de öğrenmeniz gerekecek. Lac'ın oyun kurallarını öğrenmeden onun hareketlerini veya tepkilerini yorumlayamazsınız.

Kurallar mı? Sosyal durumlarda doğru şeyleri yapmanın ve söylemenin çoğu, kültür oyununun kurallarını anlamaktan geçer. Dünyamız çok farklı kültürlerin bir araya geldiği bir potadır. Bu kültürler birbirleriyle çok özel kurallara göre etkileşime girer, yaşar ve iş yaparlar. Bunu aşmanın bir yolu yoktur ve kültürler arasında duygusal olarak nasıl zeki olunacağını öğrenmek bir gerekliliktir.

Bu kültür oyununu kazanmanın sırrı

Başkalarına nasıl davranılmasını istiyorsanız öyle davranın, size nasıl davranılmasını istiyorsanız öyle değil. İşin püf noktası, her kültür için farklı kuralları belirlemektir. İşleri daha da karmaşık hale getirmek için, dikkat etmeniz ve hakim olmanız gereken kurallar sadece etnik kültürün değil, aynı zamanda aile ve iş kültürünün kurallarını da içerir.

Aynı anda birden fazla kural setinde ustalaşmak için ne yapmalısınız? İlk adım, kendi kültürünüzden insanlara kıyasla daha fazla ve daha uzun süre dinlemek ve izlemektir. Birden fazla gözlem toplayın ve sonuca varmadan önce düşünün. Şehirde yeni olduğunuzu düşünün ve ağzınızı açıp ayağınızı sokmadan önce diğer insanların etkileşimlerini gözlemleyin. Oyunu sizin nasıl oynayacağınız ile başkalarının nasıl oynayacağı arasındaki benzerlik ve farklılıkları araştırın.

Ardından, belirli sorular sorun. Bu, toplantıların dışındaki ortamlarda veya kenarda konuşmayı gerektirebilir. Hem iş dünyası hem de etnik kökenli pek çok kültür, işe başlamadan önce yemek etrafında sosyal etkileşime önem verir. Sosyal etkileşim her iki taraf için de sosyal farkındalığı artırdığı ve onları oyunun kurallarına göre oynamaya hazırladığı için bu yaklaşımda

bir hikmet vardır.

Sosyal açıdan en bilinçli insanların bile tam olarak okuyamadıkları günler ya da durumlar vardır. Belki de insanlarla ya da odayla o kadar çok etkileşim ve faaliyet vardır ki, yoğun temponun ortasında iyi bir okuma yapmak zordur. Ya da belki de sosyal farkındalığa sahip bu insanlar neler olup bittiğini bildiklerinden neredeyse emindirler ancak gözlemlerinin doğrulanmasına ihtiyaç duyuyorlardır. Bu durumlarda, ihtiyacınız olan cevapları almak için bir sosyal farkındalık stratejisi vardır: sadece sorun.

Sadece sormak mı? Unutmayın, aptalca soru diye bir şey yoktur. Sosyal farkındalık konusunda ister acemi ister uzman olun, hepimiz bir noktada sosyal gözlemlerimizi teyit etme ihtiyacı duyarız. Doğruluğunuzu test etmenin en iyi yolu, insanlarda veya durumlarda gözlemlediğiniz şeyin gerçekten meydana gelen şey olup olmadığını sormaktır.

Belki de iş yerinde Steve ile karşılaştınız ve yüzünde asık bir ifade olduğunu, başını öne eğdiğini ve

gözlerini yerden kaldırmadığını fark ettiniz.

Nasıl olduğunu soruyorsunuz ve o da "gayet iyi" olduğunu söylüyor.

Kanıtlarınız size aksini söylüyor - iyi olduğunu söylüyor ama iyi görünmüyor. Bu anda, ne gördüğünüzü netleştirmek için yansıtıcı bir soru sorun. Şöyle bir şey söyleyin: "Bir şey yüzünden moralin bozuk gibi görünüyor. Bir şey mi oldu?" Basitçe gördüğünüz kanıtı belirtmek (*moraliniz bozuk gibi görünüyor*) ve doğrudan bir soru sormak (bir şey mi oldu?) en iyi yansıtıcı ifadedir. Muhtemelen şimdilik bilmenizi istediği her şeyi duyacaksınız; ancak Steve'e ulaştınız ve ilgilendiğinizi ona bildirdiniz.

Doğruluğu test eden bir başka soru türü de söylenmemiş mesajlara, yani söylenmemiş olanlara odaklanır. İnsanlar bir şey hakkında nasıl hissettiklerini her zaman açıkça ve doğrudan söylemedikleri için ipuçları verirler. Eğer sorma konusunda kendinizi rahat hissediyorsanız, bu, ipuçlarını anlayıp anlamadığınızı ve ne demek istediklerini düşündüğünüzü görmek için harika bir fırsattır. Ayrıca, sonuca atladıysanız veya bir ipucunu kaçırdıysanız hatalarınızı yakalama fırsatınız olacaktır.

Gözlemlerinizin doğruluğunu test etmek, sonuçta sosyal durumları daha iyi anlamanızı sağlayacak ve genellikle radarın altında kalan ipuçlarını yakalamanıza yardımcı olacaktır. Eğer sormazsanız, asla emin olamazsınız.

15

Onların Yerine Geçin

Oyuncular bunu her zaman yaparlar; yaşamak için karakterlerin yerine geçerler. Oyuncular aynı duyguları ve hisleri kanalize ederek karakterlerin zihinlerini ve motivasyonlarını somutlaştırırlar. Harika, sağlıklı yetiştirilmiş aktörler en inandırıcı, işlevsiz karakterleri bu şekilde oynayabilir ve bunun tam tersi de geçerlidir. Oyuncuların çalışmaları tamamlandıktan sonra, süreç hakkında şikayet etmek yerine, genellikle canlandırdıkları karakterleri takdir etmeye başladıklarını bildirirler - kötü adam olsa bile.

Bir başkasının yerine geçmek sosyal farkındalığın en iyi halidir ve bu sadece aktörler için değildir. Başkaları hakkında daha derin bir anlayış ve perspektif kazanmak, iletişimimizi geliştirmek ve sorunları büyümeden tespit etmek isteyen hepimiz içindir. Eğer buna ihtiyacınız olduğunu düşünmüyorsanız, en son ne zaman "*Keşke Jane'in böyle hissettiğini bilseydim*" diye düşündünüz? Keşke diyorsanız, çok geç kalmışsınız demektir; Jane'i bu durumdan daha erken haberdar etmek

daha faydalı olmaz mıydı?

Bu stratejiyi uygulamak için kendinize "Ben bu kişinin yerinde olsaydım ..." ile başlayan sorular sormanız gerekir. Diyelim ki bir toplantıdasınız ve birisi Jim'i zor durumda bırakarak sorunlu bir projede aldığı kararları sorguluyor. Soruyu yanıtlaması gereken kişi siz olsaydınız, eğilimleriniz sizi savunmaya geçirirdi. Ama unutmayın, bu sizinle ilgili değil, artık Jim'le ilgili. Kendi inançlarınızı, duygularınızı, düşünce kalıplarınızı ve eğilimlerinizi bir kenara bırakın - bu durumu Jim olarak deneyimlemekle ilgili. Kendinize sorun: *Eğer Jim olsaydım, bu soruya nasıl yanıt verirdim?* Bunu yanıtlamak için, Jim'i anlamanıza yardımcı olması amacıyla onunla olan geçmişinizi kullanın: geçmişte benzer durumlarda nasıl tepki verdiği, zor durumda kaldığında nasıl davrandığı, grup içinde ve bire bir görüşmelerde kendini nasıl idare ettiği. Nasıl davrandı ve ne söyledi? Bunların hepsi kritik bilgilerdir.

Hedefe ulaştığınızı nasıl anlarsınız? Jim ile rahatsanız ve zamanlama doğruysa, toplantıdan sonra ona yaklaşın ve düşüncelerinizi test edin. Jim ile rahat değilseniz, başka biriyle başka bir durumu kullanarak pratik yapın ve düşüncelerinizi test edin. Ne kadar çok pratik yapar ve geri bildirim alırsanız, başkalarının yerine geçme konusunda o kadar rahat olursunuz.

16

Resmin Bütününü Arayın

Kendimizi kendi pembe gözlüklerimizle gördüğümüz için, büyük olasılıkla resmin sadece bir kısmını görüyoruzdur. Fırsatınız olsaydı, kendinizi sizi en iyi tanıyanların gözünden görmeye istekli olur muydunuz? Dışarıya bakmak ve bu geri bildirimi aramak sosyal farkındalığın anahtarıdır, çünkü bu bize başkalarının bizi nasıl gördüğünü görme şansı verir - resmin tamamını görmek için.

Bu fırsattan yararlanmak, hayranlarınızın yanı sıra eleştirmenlerinizi de işin özüne inmeye ve sizinle ilgili algılarını dürüstçe paylaşmaya davet etmek için *cesaret* ve *güç* gerektirir. Ya yanılıyorlarsa? Ya acımasızlarsa? Ya haklılarsa?

Cevaplar ne olursa olsun, algıları önemlidir çünkü başkalarının sizin hakkınızdaki görüşleri sizi ve hayatınızı etkiler. Örneğin, konuşmadan önce düşünmek için zamana ihtiyacınız olduğu halde insanlar toplantılarda pasif olduğunuzu düşünürse, algıları size sunulan fırsatları şekillendirmeye başlar. Çok geçmeden patronunuz bir toplantıya başkanlık etmeniz için sizi

Çünkü dnceli olmak yerine pasif olarak algılanıyorsunuz.

Başkalarının sizi nasıl algıladığını görmek için en iyi yöntem basit ve güçlüdür. EQ ile ilgili konularda, size ve diğer insanlara öz farkındalık, öz yönetim, sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi becerileriniz hakkında sorular soran 360 derecelik bir anket gönderebilirsiniz. Sonuç, kendinizin ve başkalarının algılarının tam bir resmidir. İster inanın ister inanmayın, başkalarının sizin hakkınızda söyledikleri genellikle sizin kendiniz hakkında dşndklerinizden daha doğrudur. Bununla birlikte, bu algılar ne olursa olsun, farkında olmak önemlidir, böylece sizi nasıl şekillendireceklerini bilirsiniz.

Bu gücün bir kısmını toplayın ve kendinizi onların gözünden biraz daha iyi anlamanıza yardımcı olacak başka insanları bir araya getirin. Duvardaki bir sinek olmak veya kendinizi videoya çekmek dışında, kendinizi başkalarının gözünden görmek için gereken şey budur.

17

Odanın Ruh Halini Yakalayın

Diğer insanların ipuçlarını ve duygularını okumada ustalaştığınızda, bütün bir odayı okumaya hazırsınız demektir. Kulağa ürkütücü gelebilir, ancak sosyal farkındalık hakkında zaten öğrendiğiniz şey budur - sadece daha büyük bir ölçekte.

Esasen, tüm bir odanın havasını yakalamanın iki yolu vardır. Birincisi, yalnızca içgüdülerinize güvenebilirsiniz. Duygular bulaşıcıdır, yani bir ya da iki kişiden tüm odaya yayılırlar.

belli bir düzeyde hissedeceğiniz, elle tutulur ve kolektif bir ruh hali. Örneğin, 125 girişimcinin bulunduğu bir odaya girdiğinizi hayal edin.

ağ kuran ve fikirlerini paylaşan neurs. Büyük olasılıkla eski

Orada heyecan ve pozitif enerji vardı ve bunun farkına

Duygular bulaşıcıdır, yani bir ya da iki kişiden yayılırlar, ta ki sizin de belli bir düzeyde hissedeceğiniz elle tutulur ve kolektif bir ruh hali oluşana kadar.

varmanız uzun sürmezdi. Ses seviyelerini ve tonlarını duyabilir, odaklanmış ve ilgili duruşlarını ve bedenlerini görebilirsiniz.

Dil. Şimdi jüri görevi için seçilmeyi bekleyen 125 kişilik bir odaya girdiğinizi hayal edin. Oda sessiz; insanlar okuma materyalleri, müzik ve zaman geçirecek başka şeylerle dikkatlerini dağıtmaya çalışıyor. Katılmak vatandaşlık görevimiz olsa da, neredeyse hiç kimse orada olmak istemiyor. Bu iki ruh hali gece ve gündüz gibidir.

Odanın ruh halini şu şekilde yakalayabilirsiniz. Odaya girdiğinizde, odayı tarayın ve enerji mi yoksa sessiz, bastırılmış bir sakinlik mi hissettiğinize ve gördüğünüze dikkat edin. İnsanların tek başlarına ya da gruplar halinde kendilerini nasıl düzenlediklerine dikkat edin. Konuşuyorlar ve ellerini hareket ettiriyorlar mı? Bazıları diğerlerinden daha mı hareketli? İçgüdüleriniz onlar hakkında size ne söylüyor?

Odanın havasını okumanın bir başka yolu da, tıpkı Afrika safarisinde olduğu gibi, yanınızda daha deneyimli bir rehber getirmektir. Rehberiniz, içgüdülerinizi harekete geçirme ve odanın ruh halini anlama konusunda size yol göstermeye istekli, sosyal farkındalığa sahip bir uzman olmalıdır. Rehberinizi gölgeleyin ve ne hissettiğini ve gördüğünü dinleyin. Ne hissettiğini ve hangi ipuçlarının ruh halini ele verdiğini sorun. Sonunda, liderliği ele alan kişi siz olmalısınız.

Odayı ölçün ve düşüncelerinizi rehberinizle paylaşın ve karşılaştırın. Bu alıştırma sayesinde kısa süre içinde şunları öğreneceksiniz

Rehberinizin yaptığı gibi gözlemler yapın, zaman içinde bunu kendi başınıza yapın.

İnsan doğası ve davranışları, açık Afrika savanında yaşananlardan çok da uzak olmayabilir. Grup ortamlarında güvenlik, endişe veya ruh halindeki değişimleri tespit etme becerinizi ne kadar erken geliştirebilerseniz, hayatınızın sosyal vahşi doğasında manevra yapma konusunda o kadar yetenekli olursunuz.

8

İLİŞKİ YÖNETİMİ STRATEJİLERİ

Moğu insan yeni bir ilişkiye girdiğinde adımlarında bir sıçrama hisseder ve elinden gelenin en iyisini yapar.

(iş veya başka bir şekilde), ancak ilişkileri uzun vadede sürdürmeye çalışırken tökezler ve ayaklarını kaybederler. Çok geçmeden balayı döneminin resmen sona erdiği gerçeğiyle yüzleşirler.

Gerçek şu ki, tüm ilişkiler emek ister, zahmetsiz görünen harika ilişkiler bile. Bunu hepimiz duyduk ama gerçekten *anlıyor* muyuz?

Bir ilişki üzerinde çalışmak zaman, çaba ve bilgi birikimi gerektirir. Bilgi birikimi duygusal zekadır. Kalıcı gücü olan ve zaman içinde büyüyen, sizin ve diğer kişinin ihtiyaçlarının karşılandığı bir ilişki istiyorsanız, son EQ becerisi -ilişki yönetimi- tam da doktorun sipariş ettiği şeydir.

Neyse ki, bu ilişki yönetimi becerileri

Öğrenilebilirler ve aşına olduğunuz diğer üç EQ becerisine (öz farkındalık, öz yönetim ve sosyal farkındalık) dokunurlar. Öz farkındalık becerilerinizi duygularınızı fark etmek ve ihtiyaçlarınızın karşılanıp karşılanmadığını değerlendirmek için kullanırsınız. Öz yönetim becerilerinizi duygularınızı ifade etmek ve bağlantıya fayda sağlamak için uygun şekilde hareket etmek için kullanırsınız. Son olarak, diğer kişinin ihtiyaçlarını ve duygularını daha iyi anlamak için sosyal farkındalık becerilerinizi kullanırsınız.

Sonuç olarak, hiç kimse bir ada değildir; ilişkiler hayatın vazgeçilmez ve tatmin edici bir parçasıdır. Her ilişkinin yarısı siz olduğunuza göre, bu bağlantıları derinleştirme sorumluluğunun yarısı da size aittir. Aşağıdaki 17 strateji, ilişkilerin yürümesi için kritik olan konular üzerinde çalışmanıza yardımcı olacaktır.

İLİŞKİ YÖNETİMİ STRATEJİLERİ

1. Açık Olun ve Meraklı Olun
2. Doğal İletişim Tarzınızı Geliştirin
3. Karışık Sinyaller Vermekten Kaçının
4. Etkili Olan Küçük Şeyleri Hatırlayın
5. Geri Bildirimi İyi Değerlendirin
6. Güven Oluşturun
7. "Açık Kapı" Politikasına Sahip Olun
8. Sadece Bilerek Kızın
9. Kaçınılmaz Olanlardan Kaçınmayın
10. Diğer Kişinin Duygularını Kabul Edin
11. Kişinin Duygularını veya Durumunu Tamamlayın
12. Önemsediğinizde Bunu Gösterin
13. Kararlarınızı Açıklayın, Sadece Vermekle Kalmayın
14. Geri Bildiriminizi Doğrudan ve Yapıcı Yapın
15. *Niyetinizi Etkinizle* Hizalayın
16. Bozuk Bir Görüşme Sırasında Bir
"Düzeltilme" İfadesi Önerin
17. Zorlu Bir Konuşmanın Üstesinden Gelin

1

Açık Olun ve Meraklı Olun

Birkaç okuyucunun şöyle düşündüğünü hayal edebiliyoruz: "Ah kardeşim, iş yerinde insanlara karşı açık ve meraklı olmak zorunda mıyım? Sadece projelerim ve yapmak için işe alındığım şey üzerinde çalışsam, dokunaklı şeyler olmasa olmaz mı?" Aslında, ilişki kurmak, inşa etmek ve sürdürmek işinizin bir parçasıdır - tek bir kişiyle çalışıyor olsanız bile. İlişkileri sürdürmek iş tanımınızda olmayabilir ve hatta bu konu tartışılmamış bile olabilir, ancak başarılı olabilmeniz için açık ve meraklı olmanız kesinlikle ve kesinlikle işinizin bir parçasıdır.

İlişki yönetimi açısından "açık" kelimesinin ne anlama geldiğini inceleyelim. Açık olmak, kendinizle ilgili bilgileri başkalarıyla paylaşmak anlamına gelir. Ne kadar açık olacağınızı ve neleri paylaşacağınızı seçmek için öz yönetim becerilerinizi kullanabilirsiniz, ancak seçimlerinizde size yardımcı olabilecek açılmanın bir yararı olduğunu bilin: insanlar sizin hakkınızda bilgi sahibi olduğunda, sizi yanlış yorumlamaları için daha az

alan vardır. Örneğin, beş dakika sonra gelme konusunda özellikle hassassanız

Toplantılara erken gelerseniz ve insanlar toplantının en başında ya da biraz geç geldiğinde sinirlenirseniz, bazı insanlar sizi tutucu ve katı biri olarak yorumlayabilir. Aynı kişilerle kariyerinizin ilk yıllarında deniz piyadesi olduğunuzu paylaşırsanız, iş arkadaşlarınız zamanlama ve nezaket anlayışınızı anlayacak ve hatta belki de takdir edeceklerdir. Kim bilir, dakikliğiniz onlara da geçebilir!

Kendi tarafınızda açık bir kitap olmak, bir ilişkiyi yönetmekle ilgili tüm hikayeyi anlatmaz; aynı zamanda diğer kişinin hikayesine de ilgi duymanız gerekir. Başka bir deyişle, meraklı olmanız gerekir. Karşınızdaki kişiye ne kadar ilgi gösterir ve onun hakkında ne kadar çok şey öğrenirseniz, onun ihtiyaçlarını karşılama ve yanlış yorumlamama şansınız da o kadar artar.

Soru sorarken, uygun bir ortam ve zaman seçmek için sosyal farkındalık becerilerinizden yararlanın. Noel Baba'nın bir çocuğa Noel'de ne istediğini sormasına benzer şekilde meraklı bir üslup kullanın. Bunun tam tersi bir ton ise yargılayıcıdır - size "Neden motosiklet aldın?" ya da "Felsefe mi okudun?" gibi bir soru soran birini düşünün. Bununla ne yapmayı planlıyordun?"

Sorular sorduğunuzda ve bu kişi size açıldığında

sadece ilişkiyi yönetmenize yardımcı olacak bilgileri öğrenmekle kalmayacak, aynı zamanda diğer kişi de kendisine gösterilen ilgiyi takdir edecektir. Yeni bir ilişkiye başlıyorsanız, kurulu bir ilişkiniz varsa ya da zor bir dönemden geçiyorsanız bile, gününüzden birkaç dakika ayırarak dikkat edilmesi gereken birkaç ilişkiyi belirleyin ve bu kişilere karşı açık ve meraklı olmak için zaman ayırın.

2

Doğal İletişim Tarzınızı Geliştirin

İster başkaları sizinle konuşurken kendi fikrinizi söylemek isterse bir anlaşmazlıktan kaçmak olsun, doğal iletişim tarzınız ilişkilerinizi şekillendirir. Artık doğal tarzınızı şekillendirmek için öz farkındalık, öz yönetim ve sosyal farkındalık becerilerinizi kullanma fırsatına sahipsiniz.

Günlüğünüzün bir sayfasının en üstüne doğal tarzınızın ne olduğunu yazın. Buna istediğiniz ismi verebilirsiniz. Arkadaşlarınızın, ailenizin ve iş arkadaşlarınızın tarzınızı nasıl algıladığını düşünün. Doğrudan mı, dolaylı mı, rahat mı, ciddi mi, eğlenceli mi, sağduyulu mu, kontrollü mü, geveze mi, yoğun mu, meraklı mı, havalı mı, müdahaleci mi? Adını siz koyun çünkü muhtemelen birden fazla kez duymuşsunuzdur.

Kağıdın sol tarafına doğal tarzınızın iyi yönlerini not edin. Bunlar, insanların onlarla etkileşim kurma şeklinizi takdir ettiği şeylerdir. Sağ tarafa ise olumsuz yönlerinizi ya da kafa karışıklığı, garip tepkiler veya sorun yaratan şeyleri yazın.

Listeniz tamamlandığında, iletişiminizi geliştirmek için daha fazla kullanabileceğiniz üç artı yön seçin. Ardından, üç dezavantaj seçin ve bunları ortadan kaldırmanın, önemsizleştirmenin veya iyileştirmenin yollarını düşünün. Ne yapacağınız ya da yapmayacağınız konusunda kendinize karşı dürüst olun. Size en büyük sonuçları neyin vereceğini bulmak için yardıma ihtiyacınız varsa, arkadaşlarınızdan, iş arkadaşlarınızdan ve ailenizden önerilerini isteyin. Planınızı kamuoyuna açıklamak, ilişkilerinizde kalıcı bir gelişme kaydetmenize yardımcı olabilecek hesap verebilirliği de sağlayacaktır.

3

Karışık Sinyaller Vermekten Kaçının

Hepimiz her hafta düzinelerce kez kavşaklarda bizi güvenli bir şekilde yönlendirmesi için stop lambalarına güveniriz. Stop lambaları çalışmadığında ve ışıklar ya dikkatli ilerlemek için yanıp söndüğünde ya da tamamen söndüğünde, kavşak herkes kendi başına bir duruma dönüşür. İnsanların kafası karışıyor ve karşıdan karşıya geçme sırası kendilerine geldiğinde, ilerlemeden önce her yöne dikkatle bakıyorlar. İşleyen stop lambalarında sisteme güven duyarız çünkü ne yapacağımız bellidir: kırmızıda durmak ve yeşilde gitmek. İlişkilerimizdeki insanlara gönderdiğimiz sinyaller için de aynı şey geçerlidir.

Duygular gerçeği ifade eder ve seçtiğimiz kelimelere rağmen tepkilerimiz ve beden dilimiz aracılığıyla yüzeye çıkmanın bir yolunu bulurlar. Personelinize kısık bir sesle ve asık bir suratla ürün lansmanında harika bir iş çıkardıklarını söylemek birbirini tutmaz; kelimeler ve beden dili birbirine karışır. İnsanlar duyduklarından ziyade gördüklerine güvenirler.

İyi bir öz yönetici olsanız bile, duygularınız yükselir

yüzeye çıkarır. Her gün birçok duygu yaşarsınız ve beyniniz her birini ayıramaz. Biriyle konuştuğunuzda, vücudunuz dakikalar önce yaşadığınız bir duyguya tepki verirken aklınızdan geçen bir şeyi söylüyor olabilirsiniz.

Bir şey söylerken bedeniniz veya ses tonunuz başka bir şey söylediğinde başkalarının kafasını karıştırır ve onları sinirlendirirsiniz. Zamanla, bu

**İnsanlar
duyduklarında
çok
gördüklerine
güvenirler.**

karışıklık, ilişkilerinizi etkileyecek iletişim sorunlarına neden olacaktır. Karışık sinyal sorununu çözmek için, duygularınızı tanımlamak üzere öz farkındalık becerilerinizi kullanın ve

Hangi duyguları ifade edeceğine ve nasıl ifade edeceğine karar vermek için öz yönetim becerileri.

Bazen sinyallerinizi eşleştirmek uygun olmayabilir. Diyelim ki bir toplantıda öfkelenirsiniz ve o anda duygularınızı gerçekten gösteremiyorsunuz. Öfkenizi o an için geri plana atın, ancak bu duyguyu sonsuza dek yok saymayın. Öfkenizi dışa vurabileceğiniz bir zaman seçin: öfkenizin aleyhinize işlemediği, bunun yerine en olumlu sonuçları doğurduğu bir zaman. Duygunuz yeterince güçlüyse ve onu ifade etmeyi erteleyemiyorsanız, en iyi seçeneğiniz neler olduğunu

açıklamaktır (örn.

Dikkatim dağıldı, çünkü bu sabah ters giden bir telefon görüşmesi hakkında endişelenmeden duramıyorum").

Önümüzdeki ay boyunca, ses tonunuzu ve beden dilinizi gerçekten söylemeye çalıştığınız şeyle eşleştirmeye çok dikkat edin. Birine iyi hissettiğinizi söyledığınız, ancak vücudunuzun, ses tonunuzun veya tavrınızın büyük ölçüde farklı sinyaller gönderdiği anları zihninize not edin. Kendinizi karışık bir sinyal gönderirken yakaladığınızda, bunu eşleştirmek veya açıklamak için yeniden ayarlayın.

4

Etkili Olan Küçük Şeyleri Hatırlayın

Herhangi bir haber kanalında, reality şovda, sit-com'da ya da gazetede, günümüz medyasının modern toplumda nezaketin azaldığı fikrinden beslendiği oldukça açık. Görgü kurallarının azalmasıyla birlikte, takdir ifadeleri de azalıyor. Bugünlerde hem kişisel hem de işle ilgili ilişkilerde çok az sayıda "lütfen", "teşekkür ederim" ve "özür dilerim" ifadesi kullanılıyor.

Çoğu çalışan, işyerindeki katkıları için *hiçbir zaman* teşekkür almadıklarını söyleyecek, ancak yine de "teşekkür ederim", "lütfen" ve hatta "özür dilerim" sözlerini duymanın moral üzerinde olumlu bir etkisi olabileceğini kabul edecektir.

Gerektiğinde gerçekten ne sıklıkta "teşekkür ederim", "lütfen" veya "özür dilerim" dediğinizi düşünün; bunları sık kullanmıyorsanız, bunun nedeni zaman yetersizliği veya alışkanlık, hatta belki de zedelenmiş bir ego olabilir. Bu ifadeleri ilişkilerinize daha fazla dahil etmeyi alışkanlık haline getirmeye başlayın. Daha doğrusu, lütfen gün içinde bu ifadeleri

daha fazla kullanmayı alışkanlık haline getirin.
Teşekkür ederim.

5

Geri Bildirimi İyi Değerlendirin

Geri bildirim eşsiz bir hediyedir. Belki de kendi başımıza göremeyeceğimiz şekillerde gelişmemize yardımcı olmak içindir. Ancak ne alacağınızı asla tam olarak bilemediğiniz için, geri bildirim bazen bir hediyeyi açıp içine baktığınızda bir çift kaplan çizgili ve kırmızı paçalı çorap bulmak gibidir.

Sürpriz unsuru bizi hazırlıksız yakalayabilir, bu nedenle kendimizi o ana hazırlamak için öz farkındalık becerilerimizi kullanmamız gerekir. *Olay yerinde olduğumda ve şaşırdığımda ne hissediyorum? Bunu nasıl gösteririm?* Bu farkındalıkla, öz yönetim becerilerinize geçin: *nasıl bir tepki seçmeliyim?*

İyi bir geri bildirim almanıza yardımcı olmak için, bunu parçalara ayıralım. İlk olarak, geribildiriminizin kaynağını düşünün. Bu kişi muhtemelen konuyla ilgili bir bakış açısına sahiptir - sizi tanıyor ve performansınızı görmüştür - ve geliştiğinizi görmekle ilgilenmektedir.

Geri bildirim aldıkça sosyal farkındalığınızı artırın

Dinleme ve söylenenleri gerçekten duyma becerileri. Kişinin bakış açısını daha iyi anlamak için açıklayıcı sorular sorun ve örnekler isteyin. Söylenenlere katılsanız da katılmasanız da, kişiye paylaşmaya istekli olduğu için teşekkür edin, çünkü geri bildirim vermek de almak kadar zarafet gerektirir.

Geri bildirim aldıkdan sonra, sonraki adımlarınıza karar vermek için öz yönetim becerilerinizi kullanın; aceleyle harekete geçme baskısı hissetmeyin. Zaman, altta yatan noktayı özümsemenize, duygu ve düşüncelerinizi sıralamanıza ve geri bildirimle ilgili ne yapacağınıza karar vermenize yardımcı olabilir. Duygu ve Mantık listesini hatırlıyor musunuz?

Geri bildirim almak muhtemelen sürecin en zor kısmıdır. Geri bildirimle ne yapacağınıza karar verdikten sonra planlarınızı uygulayın. Gerçekten ayarlamalar yapmak, size geri bildirimde bulunan kişiye yorumlarına değer verdiğinizi gösterecektir. Kişinin geri bildirimini ciddiye alın ve önerdiği şeyi deneyin. Onunla ilişkinizi sağlamlaştırmanın bundan daha iyi bir yolu olamaz.

6

Güven Oluşturun

Sizden hiç güven "alıştırması" yapmanız istendi mi? Alıştırma şuna benzer: Bir partneriniz vardır ve sırtınız ona dönük olacak şekilde o kişinin yaklaşık bir metre önünde durursunuz. Gözlerinizi kapatırsınız ve üçe kadar saydığınızda, sizi yakalayabilmesi için o kişiye doğru geriye doğru düşersiniz. Yakalandığınızda herkes güler ve kimsenin ölmediğine şükreder. Keşke güven iyi, güçlü kollar ve sağlam bir denge meselesi olsaydı.

Bilinmeyen bir yazar şöyle demiştir: "Güven kendine özgü bir kaynaktır; kullanıldıkça tükenmek yerine inşa edilir." Güven, inşa edilmesi zaman alan, saniyeler içinde kaybedilebilen bir şeydir ve ilişkilerimizi yönetirken en önemli ve en zor hedefimiz olabilir.

Güven nasıl inşa edilir? Açık iletişim; paylaşmaya isteklilik; söz, eylem ve davranışlarda tutarlılık zaman içinde; ve yapılan anlaşmaların takibinde güvenilirlik

"Güven kendine özgü bir kaynaktır; kullanıldıkça tükenmek yerine inşa edilir."

ilişki, sadece birkaç örnek vermek gerekirse. İroniktir ki, çoğu ilişkide güvenin oluşması için belirli bir güven düzeyinin mevcut olması gerekir.

Güven inşa etmek için, öz farkındalığınızı ve öz yönetim becerilerinizi kullanarak kendinizden bir parça ortaya koyan ve kendinizle ilgili bir şeyler paylaşan ilk kişi olun. Unutmayın, her seferinde kendinizden bir parça paylaşmalısınız; önceden tamamen açık bir kitap olmanız gerekiyormuş gibi hissetmeyin.

İlişkilerinizi yönetmek için başkalarına olan güveninizi yönetmeniz gerekir ve onların size olan güven düzeyi başkalarıyla olan bağınızı derinleştirmek için kritik önem taşır. İlişkileri geliştirmek ve güven inşa etmek zaman alır. Hayatınızda daha fazla güvene ihtiyaç duyan ilişkileri belirleyin ve kendinize neyin eksik olduğunu sormak için öz farkındalık becerilerinizi kullanın. Sosyal farkındalık becerilerinizi kullanarak diğer kişiye güven inşa etmek için ne olması gerektiğini sorun ve cevabı dinleyin. Sormak ilişkiyi önemseyeceğinizi gösterecek, bu da güven inşa etmeye ve ilişkiyi derinleştirmeye yardımcı olacaktır.

7

"Açık Kapı" Politikasına Sahip Olun

İşte size hatırlayabileceğiniz hızlı bir tarih dersi: Açık Kapı politikası 1899 yılında ABD'nin Doğu'daki ticari ayrıcalıklarını kaybedeceğinden korktuğu bir dönemde ortaya çıkmıştır. ABD, tüm ticaret ülkelerinin Çin pazarına erişimine izin veren bir "açık kapı politikası" ilan etti.

Erişim: açık kapı kavramını özetleyen önemli bir kelime. Erişim, ticaret anlaşmalarının ötesine geçerek hızla işyerine taşınmıştır. Bugün, gerçek bir açık kapı politikası, herhangi bir çalışanın herhangi bir seviyedeki herhangi biriyle konuşmasına izin vererek, aşağıdaki herkese doğrudan ve kolay erişim yoluyla yukarı doğru iletişimi teşvik etmektedir.

Çevrenizdekilere ilişkilerinizi daha iyi yönetmek için açık kapı politikasını benimsemeniz gerekip gerekmediğini sorun. Daha erişilebilir olmanız ve insanlara sizinle planlanmamış, gayri resmi sohbetler yapabileceklerini göstermeniz gerekiyorsa, bu politikayı benimsemek tam size göre olabilir.

Her an herkesin yanında olarak kendinizi çok zorlamanıza gerek olmadığını unutmayın; sadece

politikanızı iletmeli ve ardından buna sadık kalmalısınız. Politikanın sizin için nasıl işlediğini belirlemek için öz farkındalık becerilerinizi kullanın ve işe yaraması için kendinizi yönetin. Sosyal farkındalık olarak da bilinen başkalarının sürekli gözlemleri de nasıl çalıştığını belirlemenize yardımcı olmalıdır.

Unutmayın, erişilebilirliğinizi artırmak sadece ilişkilerinizi geliştirir - sanal olsa bile (e-posta veya telefonla) kelimenin tam anlamıyla iletişimin kapısını açar. İnsanlar onlara ayırdığınız zaman nedeniyle kendilerini değerli ve saygıdeğer hissedecek; siz de başkaları hakkında bilgi edinme fırsatı bulacaksınız. Günün sonunda, bu politika hem sizin için hem de başkaları için bir kazançtır.

8

Sadece Bilerek Kızın

"Herkes öfkelenebilir - bu kolaydır. Ancak doğru kişiye, doğru derecede, doğru zamanda, doğru amaç için ve doğru şekilde öfkelenmek, bu kolay değildir."

Yunan filozof Aristoteles'e bu sözleri ve duygularımızı ve ilişkilerimizi yönetme konusundaki kalıcı içgörüsü için teşekkür edebiliriz. Eğer bu konuda ustalaşabilirseniz, EQ yolculuğunuzu başarılı sayabilirsiniz. Öfke bir nedenden dolayı var olan bir duygudur-öfke bastırılacak ya da görmezden gelinecek bir duygu değildir. Onu doğru yönetir ve amacına uygun kullanırsanız, ilişkilerinizi geliştiren sonuçlar elde edebilirsiniz. Gerçekten.

Devre arasında doğrudan konuya giren bir futbol koçunu düşünün. Sert geri bildirimleri oyuncularının dikkatini çeker ve onları ikinci yarıya odaklar. Takım yenilenmiş, yeniden odaklanmış ve kazanmaya hazır olarak geri döner; bu durumda koç motive etmek için duygularını yönetmiştir

başkalarını harekete geçirir. Öfkeyi uygun şekillerde ifade etmek güçlü duygularınızı iletir ve insanlara durumun ciddiyetini hatırlatır. Öfkeyi çok fazla veya yanlış zamanlarda ifade etmek, insanları hissettiklerinize karşı duyarsızlaştırır ve başkalarının sizi ciddiye almasını zorlaştırır.

Öfke gibi güçlü bir duyguyu ilişkilerinize fayda sağlamak için kullanmak ustalaşmak için zaman alacaktır, çünkü umarım pratik yapmak için her gün fırsatınız olmaz. Bu strateji için, öfkenizin farkına varmakla başlayan pek çok perde arkası hazırlık vardır.

Öz farkındalık becerilerinizi kullanarak, sizi biraz kızdıran şeylerden sizi çileden çıkaran şeylere kadar çeşitli öfke derecelerinizi düşünün ve tanımlayın. Bunları yazın ve spesifik kelimeler seçin ve ardından bu şekilde hissettiğiniz zamanları açıklamak için örnekler yazın. Öfkenizi ne zaman göstermeniz gerektiğini, paylaşıldığı takdirde ilişkiyi bir şekilde iyileştireceği kriterine göre belirleyin. Seçimlerinizi yapmak için, sosyal farkındalık becerilerinizi kullanarak ilgili diğer kişileri ve onların tepkilerini düşünün.

Unutmayın, ilişki yönetimi aşağıdakileri yapmakla ilgilidir

seçimler yapmak ve başkalarıyla dürüst, derin bir baē kurma hedefiyle hareket etmek. Bunu yapmak için başkalarına ve kendinize karşı dürüst olmanız gerekir; bu da bazen öfkeyi bir amaç doērultusunda kullanmak anlamına gelir.

Siz ve Marge aynı sevkiyat ve teslim alma departmanında çalışıyorsunuz. Marge sizi sinirlendiriyor; onu başka bir departmana göndermek için bir düğmeye basabilseydiniz, bu beş yıl önce yapılmış olurdu. Sorun şu ki, böyle bir düğme yok ve değişme şansı da yok. Yangına körükle giden patronunuz, size ve Marge'a üzerinde birlikte çalışmanız için büyük bir proje verdi. Sonraki adımlar hakkında konuşmak için öğle yemeğinde buluşmayı öneriyor ve siz de neden gelemeyeceğinize dair hızlı bir neden listesi oluşturuyorsunuz. Marge'ı resmen başından savdınız. Şimdi ne olacak? Hala ilk baştasınız (işte bu) ve hala projeniz var ve birlikte nasıl çalışacağınızı bulmanız gerekiyor.

İşte bu noktada ilişki yönetimi becerileri kesinlikle gereklidir, çünkü bu kişiyle arkadaşlık kurmayı seçmemiş olsanız da, Marge ile artık aynı projeden sorumlusunuz. İşte Marge ile çalışmak için temel bir strateji: ondan ya da durumdan kaçmayın. Kabul edin

ve onunla birlikte ilerlemek için EQ becerilerinizi kullanma seçimini yapın.

Duygularınıza dikkat etmeniz ve bu duyguları nasıl yöneteceğiniz konusunda kararlar vermeniz gerekecek. Bu işte yalnız olmadığınıza göre, sosyal farkındalık becerilerinizi kullanarak Marge'ı da işin içine katın ve kendinizi onun yerine koyun. Sunabileceği deneyimleri ve bu projede sizinle birlikte çalışma tercihlerini öğrenmek için onunla bir araya gelin. Size nasıl tepki verdiğini görmek için beden dilini gözlemleyin; belki siz de onu hayal kırıklığına uğratiyorsunuzdur! Bu biraz canınızı yakabilir ama aslında bir çalışma ilişkisinin temelini atabilirsiniz.

Ardından, projeyi yönetmek için tercihlerinizi paylaşın ve bir anlaşmaya varın. Marge'a onu önemsemediğinizi söylemenize gerek yok - bunun yerine, projenin ayrı bölümleri üzerinde bağımsız olarak çalışmayı tercih ettiğinizi paylaşabilir ve her ikinizin de yolunda gittiğinden emin olmak için yol boyunca buluşabilirsiniz. Marge kabul ederse, çalışma süreciniz belirlenmiş demektir. Kabul etmezse, bir anlaşmaya varana kadar daha fazla öz yönetim ve sosyal farkındalık becerileri uygulama zamanı gelmiştir.

Yol boyunca hayal kırıklığına uğrarsanız (ve büyük olasılıkla

olacak), kendinize nedenini sorun ve kendinizi nasıl yöneteceğinize karar verin. Bir sonraki toplantınızda Marge ile tekrar görüşün ve projenin amacını kendinize hatırlatın. Projenin sonunda, birlikte başardıklarınızı kabul etmenin bir yolunu bulun.

10

Diğer Kişinin Duygularını Kabul Edin

İlişkiler konusunda berbat olduğunuz biliniyorsa, bu EQ stratejisi daha iyi olmaya başlamak için harika bir yer olabilir. Diyelim ki bir sabah şirketinizin otoparkına giriyorsunuz ve iş arkadaşınız Jessie'nin yanınızdaki arabasından inerken gözyaşlarını tutamadığını görüyorsunuz. Ona iyi olup olmadığını soruyorsunuz ama iyi değil. Siz de ona "Çalışırsan kafandan atarsın. İçeride görüşürüz." Sonra da günün geri kalanında neden sizden kaçtığını merak ediyorsunuz.

İlişkileri yönetmenin anahtarlarından biri, kendi rahatsızlığınıza eğilmek ve diğer insanların duygularını bastırmak veya değiştirmek yerine kabul etmek için bir an ayırmaktır. "Üzgün olduğun için üzgünüm, ne yapabilirim?" demek Jessie'ye, eğer ona yardımcı olacak şey ağlamaksa, ona bir mendil bulmaya istekli olduğunuzu gösterir. Bunun gibi basit davranışlar, duyguları büyütmeden, ötekileştirmeden veya yok saymadan kabul eder. Siz aynı şekilde hissetmiyor olsanız bile herkesin duygularını yaşamaya hakkı

vardır. Aynı fikirde olmak zorunda değilsiniz

ancak bu duyguları meşru olarak kabul etmeli ve onlara saygı duymalısınız.

Birinin duygularını onaylamanıza yardımcı olması için Jessie'nin örneğini kullanalım. Sosyal farkındalık becerilerinizi kullanarak onu dikkatle dinleyin ve duyduklarınızı ona özetleyin. Bu sadece harika dinleme becerileri göstermekle kalmaz, aynı zamanda önemseyişinizi göstermek için ona ulaştığınız ve onunla ilgilendiğiniz için ilişki yönetiminde usta olduğunuzu da gösterir. Artık sakinleşmiş bir Jessie ile daha iyi bir bağ kuracaksınız ve tek yapmanız gereken dikkatinizi vermek ve duygularını fark etmek için biraz zaman ayırmaktır.

11

Kişinin Duygularını veya Durumunu Tamamlayın

Elektrik şirketinizi aylık faturanızdan fahiş bir ücretin kaldırılması için sakın bir şekilde ararsanız, müşteri hizmetleri temsilcisinin talebinize yardımcı olacağını, dostça ve nazik davranacağını varsayarsınız.

Diyelim ki aynı telefon görüşmesini yaptınız, ancak bu kez berbat bir ruh hali içindesiniz. Kendinizi sinirli, tedirgin ve hataya sinirlenmiş hissediyorsunuz. On dakikadır bekletiliyorsunuz, bu da yardımcı olmuyor. Müşteri hizmetleri temsilcisi sizinle konuştuğunda, sesinizden bunu duyabiliyor. Konuşurken sesi ciddi çıkıyor, sanki bu işi çabucak çözmek istiyormuş gibi. Profesyonelliği ve hizmeti takdir ediyor, bu sorunu listenizden çıkarıyor ve yolunuza devam ediyorsunuz. Bu müşteri hizmetleri temsilcisi, hızlı ve sorunsuz hizmet vermek için ipuçlarını algılama ve bunlara uyum sağlama konusunda yeteneklidir; bu da hem müşteriye hem de şirkete fayda sağlar. Ve yüksek EQ'su onu teşvik edilebilir ve pazarlanabilir kılıyor.

Tam olarak yaptığı şey bir ilişki stratejisi-

Sosyal farkındalık becerileri gerektiren yönetim - dinleme, hazır bulunma, kendinizi karşınızdaki kişinin yerine koyma, birinin duygusal olarak nerede olduğunu belirleme ve uygun ve tamamlayıcı bir yanıt seçme. Bu son parça, yani tamamlayıcı bir yanıt seçmek, duyguları eşleştirmenizi veya yansıtmanızı gerektirmez; müşteri hizmetleri temsilcisinin sizinle aynı sabırsız yaklaşımı kullanması mantıklı olmaz - bu, müşteri olarak sizi çileden çıkarır. Duyguları yansıtmak iş arkadaşlarınızın ve dostlarınızın da tepkisini çekecektir. Tamamlayıcı yanıt her zaman diğer kişinin ne hissettiğini anladığınızı ve bunun önemli olduğunu düşündüğünüzü gösterir.

İlişkilerinizde duyguları tamamlama pratiği yapmak için, çok fazla gri alanın olmadığı ve en az bir kişinin daha bulunduğu bir veya iki duygusal durum yaşadığınızı düşünün. Diğer kişi size nasıl tepki verdi? Verdiği tepki ruh halinize yardımcı mı oldu yoksa zarar mı verdi? O kişi sizin duygusal durumunuzu tamamlayabildi mi? Bu soruları yanıtlayabildiğinizde, sıra diğer insanların karşılaştıkları durumlarda onların duygu durumlarını tamamlamaya odaklanmaya gelir. En yakınlarınızdaki insanlara karşı hazırlıklı olmak için kendinize bir ya da iki hafta verin.

ilişkiler-işteki veya evdeki insanlar. Kendinize rolünüzün onların ruh hallerini fark etmek ve yardımcı bir şekilde iş arkadaşlarınızın ve aile üyelerinizin yanında olmak olduğunu söyleyin. Onlar için ister heyecanlı ister endişeli olun, duyarlı olduğunuzu ve neler yaşadıklarını önemseyişinizi göstereceksiniz.

İşte dünyanın dört bir yanındaki yüksek kaliteli yönetici adayları için gerçek bir hikaye. Bir sabah, yeni bir güne başlamak için ofis binamın asansörüne halsiz bir şekilde bindim. Bir gün önce uzun bir gece geçirmiştım; patronum için bazı projeleri bitirebilmek için geç saatlere kadar çalışmıştım. Odama vardığımda, taze bir siyah-beyaz kurabiye ve üzerinde "Siyah-beyazları doldurduğün için teşekkürler" yazan bir kart gördüm. Patronumdan geliyordu. Her zaman çok meşgul bir insandı, ev ve iş arasında hokkabazlık yapardı. Tatlı düşkünlüğüm için birkaç dakikasını ayırıp bir pastaneye gittiğini ve sandalyeme bir kurabiye koymak için ofise erken geldiğini görmek beni şaşkına çevirdi. Onun bu düşünceliliği karşısında neredeyse ağlayacaktım.

Uzun bir yol kat eden basit şeylerden bahsediyorum. Bu kurabiye beni daha da sıkı çalışmaya motive etti ve ben de bunu mutlulukla ve büyük bir sadakatle yaptım.

Bu hikayeyi birçok şekilde duyuyoruz, ancak

strateji her zaman aynı. Etrafınızda her gün harika işler yapan insanlar var. Önemsediğinizde, bunu gösterin. Yapmayın

Tereddüt edin ya da gelecek haftaya erteleyin. Bu hafta, hatta bugün bir şeyler yapın. Bir tebrik kartı ya da ne hissettiğinizi özetleyen ucuz ama anlamlı başka bir şey gibi basit şeyler, bir etki yaratmak ve bir ilişkiyi güçlendirmek için ihtiyacınız olan tek şeydir.

13

Kararlarınızı Açıklayın, Sadece Vermekle Kalmayın

Aşına olmadığınız bir yerde olmak ve tamamen karanlıkta kalmak korkutucudur. Örnek olarak, hiç kamp yapmayı planladınız ama kamp yerine karanlıkta gittiniz mi? Yönünüzü bulmak zordur, karanlıkta çadır kurarsınız ve vahşi doğada olduğunuz için etraf ürkütücü derecede sessiz ve karanlıktır. Tek gözünüz açık yatarsınız ve en iyisini umarsınız.

Ertesi gün yorgun argın uyanıp çadırınızın fermuarını açıyorsunuz ve etrafınızdaki güzellikler karşısında hayrete düşüyorsunuz: sular, dağlar, ağaçlarla çevrili patikalar ve sevimli küçük hayvanlar. Korkacak hiçbir şey yok - dün geceki endişelerinizi kısa sürede unutuyorsunuz ve gününüze devam ediyorsunuz. Hem neden bu kadar endişeliydiniz ki?

Bu iki senaryo arasındaki tek fark ışıktır - aynı yerdedir ve aynı teçhizata sahip aynı insanlarla birliktesinizdir. İnsanların kendileri için karar verildiğinde yaşadıkları şey budur. Bilerek ya da bilmeyerek, yaklaşan işten çıkarmalar, sözleşmeler ve

diğer konular hakkında karanlıkta kaldığınızda

müzakereler ve benzerleri, karanlığa kamp kuruyor olabilirsiniz. Eğer iş yükünüzü artıran ya da vardiyanızı değiştiren işten çıkarmalar olursa, bunu işten çıkarma belgeleri dağıtıldığında öğrenirsiniz. Vergiler değiştirilirse, bunu maaş çekinizde görürsünüz. Başvuru yok, deneme süresi yok. Bitmiş bir anlaşma.

Bu yutulması zor bir hap çünkü bizler çocuk ya da bakmakla yükümlü olunan kişiler değiliz; bizler yetişkiniz. Bir fikri desteklemek için o kararın *neden* alındığını anlamamız gerekir.

EQ'nuzu ilişkileri yönetmek için kullandığınızda bunu aklınızda tutun. Bir değişiklik yapmak ve diğerlerinin bunu kabul etmesini beklemek yerine, alternatifler de dahil olmak üzere kararın arkasındaki *nedeni* ve nihai seçimin *neden* en mantıklı olduğunu açıklamak için zaman ayırın. Önceden fikir ve girdi isteyebilirsiniz, bu daha da iyi olur. Son olarak, kararın herkesi nasıl etkileyeceğini kabul edin. İnsanlar, karar kendilerini olumsuz etkilese bile bu şeffaflık ve açıklığı takdir ederler. Şeffaflık ve açıklık aynı zamanda insanlara ne yapmaları gerektiğinin söylenmesi ve karanlıkta bırakılmaları yerine kendilerine güvenildiğini, saygı duyulduğunu ve kurumlarına bağlı olduklarını hissettirir.

Hızlı ve bağımsız karar verme alışkanlığınız varsa, muhtemelen kişisel olarak çok yetkinsinizdir.

Eski alışkanlıklar zor ölse de, beyninizin kablolamasına yerleşmiş olduklarından, karar verme repertuarınıza sosyal yetkinliği eklemenin zamanı geldi.

İlk olarak, muhtemelen yaklaşan kararlarınızı belirlemeniz gerekecektir. Takviminizi çıkararak önümüzdeki üç aya bakın ve o zamana kadar hangi kararların alınması gerektiğini belirleyin. Şimdi geriye doğru çalışın ve bu kararlardan kimlerin etkileneceğini görün. Her bir karardan kimlerin etkileneceğinin tam bir listesini yapın ve her bir kararın *neden* ve *nasıl* alınacağını açıklayan ayrıntılar da dahil olmak üzere, her biri hakkında ne zaman ve nerede birlikte konuşacağınızı planlayın. İnsanları sadece bu amaçla özel bir toplantıya davet etmeniz gerekiyorsa, öyle olsun. Gündeminizi ve sözlerinizi planlarken, kendinizi başkalarının yerine koymak için sosyal farkındalık becerilerinizi kullanın, böylece karar vermeden önce ve sonra dinleyicilerinizle onların beklediği ve umduğu şekilde konuşabilirsiniz.

Şimdiye kadar aldığınız en iyi geri bildirimi düşünün. Bu mutlaka istediğiniz veya beklediğiniz bir şey değildi, ancak ileriye dönük davranışlarınızda bir fark yarattı. Geri bildirim genel performansınızı, belirli bir durumla nasıl başa çıkacağınızı ve hatta kariyerinizi şekillendirmiş olabilir. Geri bildirimi bu kadar iyi yapan neydi?

Geri bildirim vermekten sorumlusanız, yasal ve insan kaynakları kurallarına uygun olduğundan emin olarak süreç boyunca size yol gösterecek birkaç rehber kitap vardır. Oturun, size bazı haberlerimiz var: geri bildirimi performans veya kişi değiştiren bir deneyim haline getiren şey yasal kurallara uymak değildir; geri bildiriminize EQ know-how'ını katmaktır.

İşte geri bildirim ve EQ hakkında nasıl düşünüleceği - geri bildirim vermek, etkili olmak için dört EQ becerisinin tümünü gerektiren bir ilişki kurma etkinliğidir. Geri bildirimle ilgili duygularınızı belirlemek için öz farkındalık becerilerinizi kullanın. Bu süreçten memnun musunuz? Neden ya da neden değil? Daha

sonra, kendi

Geri bildirim vermek, etkili olması için dört EQ becerisinin tümünü gerektiren bir ilişki kurma etkinliğidir.

edindiğiniz bilgilerle ne yapacağınıza karar vermek için öz yönetim becerileri

Yukarıdaki soruları yanıtlayarak kendiniz hakkında yeni bir şey öğrendiniz. Örneğin, telefon görgü kuralları hakkında geri bildirimde bulunma konusunda endişeliyseniz

Çünkü insanların kulak misafiri olduğunuzu düşünmesini istemezsiniz, peki bu kaygıyı aşıp güvenle geri bildirim vermek için tam olarak nasıl bir yol izleyeceksiniz? Bu size kalmış, ancak rahatsızlığınız nedeniyle geri bildirim görmezden gelmeyin.

Ardından, sosyal farkındalık becerilerinizi kullanarak geri bildirim alan kişiyi düşünün. Geri bildirimin kişiye değil soruna yönelik olduğunu unutmayın. Mesajınızın açık, doğrudan, yapıcı ve saygılı olması için kişinin mesajınızı nasıl duyması gerekir? Yapıcı geri bildirimin iki bölümü vardır: fikrinizi paylaşmak ve değişim için çözümler sunmak. Todd'u ele alalım: Kendisi çok açık sözlüdür; telefon görgü kurallarını iyileştirme ihtiyacını şekerle kaplamak onu aşağılayacaktır. Ancak iyileştirme planında zor haberleri şekerle kaplamak varsa, geri bildirim şekerli ve şekersiz

olarak paylaşmayı düşünün, böylece farkı duyabilir ve bundan ders çıkarabilir.

Öte yandan Jenni hassastır. Bu bir ilişki kurma deneyimi olduğundan, aşağıdaki durumlarda Jenni'yi aklınızda bulundurun

geri bildirimini planlayın. Bir ifadeye başlarken "Bence", "İnanıyorum" veya "Bu sefer" gibi yumuşatıcılar kullanmak darbeyi yumuşatabilir. "Raporunuz berbat" yerine, "Raporunuzun gözden geçirilmesi gereken kısımları olduğuna inanıyorum. Size bazı önerilerde bulunabilir miyim?" Burada, iyileştirme önerileri sunmak yardımcıdır, kuralcı değildir. Sonunda, kişiye düşüncelerini sorun ve önerilerinizi dikkate almaya istekli olduğu için teşekkür edin.

Diyelim ki bir personel toplantısındaınız ve gündemdeki bir sonraki konu bazı önemli teslim tarihlerinin neden kaçırıldığını anlamak. Biraz ileri geri yaptıktan sonra, Ana'nın kısmen suçlu olabileceği görülüyor ve oda gerginleşiyor. Ortamı yumuşatmak için dürüst bir girişimde bulunarak, "Tanrım, Ana - görünüşe göre o uzun öğle yemeklerini yemek sonunda seni yakalıyor!" gibi bir şey söylüyorsunuz.

Kahkahalar yerine ölüm sessizliği var. Neyi yanlış yaptığınızı anlamıyorsunuz ve daha sonra Ana'ya "Sadece şaka yapıyordum," diyorsunuz ama Ana sinirlenmiş görünüyor. Bunlar iyi *niyetli* birinin meşhur son sözleridir, ancak sonuç ya da *etki* aynı doğrultuda olmamıştır. Ve artık çok geçtir.

Ya da personelini daha yüksek hedeflere ulaşmaya yönlendirmek konusunda iyi niyetli olan sonuç odaklı yöneticiyi düşünün. Başarıya o kadar odaklanmıştır ki işin içine gömülür (çoğunu kendisi yapar veya herkesi kendi yöntemiyle yapmaya zorlar) - işi başkaları aracılığıyla

nasıl yöneteceğini tamamen gözden kaçırır. Çalışanları
onu bir

Bilgiyi paylaşmayan, zorlayıcı bir mikro yönetici ve tek *amacı* ekibin ondan bir şeyler öğrenmesi ve başarılı olmasıydı. Yine niyetler iyiydi ama tam tersi bir etki yarattı. İlişkiler artık zedelenmiştir ve yönetici, personelinin kendisine neden kızdığını anlayamamaktadır.

Bir ilişkiyi düzeltmek için zaman harcadığınızı fark ederseniz ya da ilişkilerinizde neyin yanlış gittiğinden emin değilseniz, bu durumların önlenabilir olduğunu bilin. Farkındalığınızın ve yönetim becerilerinizin yardımıyla, küçük ayarlamalar yapmak büyük fark yaratacaktır.

Sözlerinizi ve eylemlerinizi niyetinizle uyumlu hale getirmek için, sosyal farkındalığınızı ve öz yönetim becerilerinizi kullanarak durumu ve içindeki insanları gözlemlemeniz, konuşmadan veya harekete geçmeden önce düşünmeniz ve uygun ve mantıklı bir yanıt vermeniz gerekir. Hızlı bir analiz yapın. Söylediğiniz veya yaptığınız şeyin etkisinin amaçladığınız gibi olmadığı bir durum düşünün. Bir kağıda olayı, niyetinizi, eylemlerinizi ve etkiyi, yani nihai sonucu veya başkalarının tepkisini anlatın. Ardından, bu durumda neyi fark etmediğinizi yazın ve gözden kaçırdığınız ipuçları, kendiniz ve başkaları hakkında öğrendikleriniz de dahil

olmak üzere Şimdi anladıklarınızı yazın. Son olarak, ne yapabileceğinizi yanıtlayın

Niyetinizi ve etkinizi aynı hizada tutmak için farklı şekilde davranın. Emin değilseniz, duruma dahil olan birine sorun.

Ana'nın durumunda, bu şaka için yanlış zamanlama olduğunu fark etmediniz. Bu onu herkesin önünde küçük düşürdü. Bir dahaki sefere, başkasıyla değil kendinizle dalga geçerek ortamı yumuşatırsınız. Sonuç odaklı yönetici, çalışanlarını neyin motive ettiğinin farkında değildi. Onlara kendi başlarına öğrenmeleri ve büyümeleri için alan ve zaman tanımadı. İlişkilerinizi daha iyi yönetmek için, harekete geçmeden önce yanlışlıkları tespit etmeniz çok önemlidir, böylece eylemlerinizi iyi niyetlerinizle eşleştir.

16

Bozuk Bir Görüşme Sırasında Bir "Düzeltilme" İfadesi Önerin

Havayolu acenteleri. Genellikle kaçınılmaz kötü haberlerin bizzat taşıyıcısıdır - hava gecikmeleri, mekanik onarımlardan kaynaklanan gecikmeler, kayıp bagajlar, fazla rezervasyonlar. Bu liste uzayıp gider. Havayolu temsilcileri, sorun çözmek ve nihai hedef olan sizi varış noktanıza ulaştırmak için yeniden rezervasyon ve kuponlar gibi düzeltme araçları veya araçlarıyla bozuk deneyiminizi onarmaya çalışırlar.

Muhtemelen hepimizin bir düzeltme kullanabileceğimiz konuşmalar yaptığımızı varsaymak güvenlidir. Basit bir tartışma anlaşmazlığa dönüşür ya da dönüp dolaşıp aynı noktaya gelir. Bu bozuk konuşmalarda geçmişteki hatalar su yüzüne çıkabilir, pişmanlık dolu yorumlar yapılabilir ve suçlamalar ortaya çıkabilir. Kimin ne söylediği ya da kimin "başlattığı" önemli değildir, yeniden odaklanma ve düzeltme zamanı gelmiştir. Birinin geri adım atması, durumu hızla değerlendirmesi ve bir düzeltme ile konuşmayı onarmaya başlaması gerekir.

Bunu yapmak için suçlamayı bırakmanız ve onarıma odaklanmanız gerekir. Haklı olmak mı istiyorsunuz, yoksa

Çözüm mü? Duruma nasıl katkıda bulunduğunuzu görmek için öz farkındalık becerilerinizi kullanın; eğilimlerinizi bir kenara bırakmak ve doğru yolu seçmek için kendi kendinizi yönetin. Sosyal farkındalık becerileriniz, diğer kişinin masaya ne getirdiğini veya ne hissettiğini belirlemenize yardımcı olabilir. Her iki tarafa da bakmak yardımcı olacaktır

Düzeltilme ifadeleri taze bir nefes gibi hissettirir, ton olarak tarafsızdır ve ortak bir zemin bulur.

etkileşimin nerede bozulduğunu ve hangi "düzeltilme" durumunun- Onarımlara başlamak için ment gereklidir. Düzeltilme ifadeleri taze bir nefes gibi hissettirir, ton olarak tarafsızdır ve ortak bir zemin bulur. Bir "düzeltilme" ifadesi şu kadar basit olabilir: "Bu

zor" ya da kişinin nasıl hissettiğini sormak gibi. Konuşmaların çoğu bir düzeltmeden faydalanabilir ve konuşmanın bozulduğunu hissederseniz bunun bir zararı olmaz.

Bu strateji, üzgün olduğunuzda açık iletişim hatlarını korumanıza yardımcı olacak ve bilinçli bir çaba ve pratikle, bozuk konuşmalarınızı onarılamayacak kadar hasar görmeden önce düzeltebileceksiniz.

17

Zorlu Bir Konuşmanın Üstesinden Gelin

Çalışanınız Judith, hafif savunmacı bir ton, yaralı bir duruş ve titreyen bir sesle "Neden terfi ettirilmedim?" diye soruyor. Bu zor bir soru olacak. Roger'ın terfi haberi siz Judith'le konuşmadan önce sızdı. Judith'e ve yaptığı işe değer veriyorsunuz, ancak henüz bir sonraki seviyeye hazır olmadığını açıklamanız gerekecek. Bu konuşmanın en zor kısmı bu değil - hasar kontrolü başka bir hikaye.

Yönetim kurulu odasından mola odasına kadar, zorlu konuşmalar ortaya çıkacaktır ve bunları sakince ve etkili bir şekilde ele almak mümkündür. Zorlu konuşmalar kaçınılmazdır; onlardan kaçmayı unutun çünkü sizi yakalayacakları kesindir. EQ becerileri bu konuşmaların ortadan kalkmasını sağlayamasa da, bazı yeni beceriler edinmek bu konuşmaları ilişkiyi bozmadan çok daha kolay bir hale getirebilir.

1. Anlaşmayla başlayın. Bir anlaşmazlığa düşeceğinizi biliyorsanız, tartışmanıza paylaştığınız ortak zeminle başlayın. İster tartışmanın zor ama önemli olacağı konusunda hemfikir olun, ister ortak bir hedef üzerinde anlaşmaya varın, bir anlaşma hissi yaratın. Örneğin: "Judith, öncelikle sana değer verdiğimi bilmeni istiyorum ve haberi benden başka birinden öğrendiğin için üzgünüm. Bu zamanı durumu ve benden duymak istediğin diğer her şeyi açıklamak için kullanmak istiyorum. Ben de senden duymak isterim."

2. Kişiden kendi tarafını anlamanıza yardımcı olmasını isteyin. İnsanlar dinlenmek ister; eğer dinlendiklerini hissetmezlerse, hayal kırıklığı artar. Hayal kırıklığı resme girmeden önce, onu yumruklayın ve kişiden kendi bakış açısını paylaşmasını isteyin. Kendi duygularınızı gerektiği gibi yönetin, ancak diğer kişinin görüşünü anlamaya odaklanın. Judith'in durumunda bu şu şekilde olabilir: "Judith, bu süreçte aklımdan geçenleri benimle paylaşırken kendini rahat hissettiğinden emin olmak istiyorum. Senin bakış açını anladığımdan emin olmak istiyorum." Judith'in fikrini sorarak, bu konuyu önemsediğinizi ve konuyla ilgilendiğinizi

göstermiş olursunuz.

onun hakkında daha fazla şey öğrenmek istiyorsunuz. Bu, Judith ile ilişkinizi derinleştirmek ve yönetmek için bir fırsattır.

3. **Bir "geri dönüş" ya da çürütme planı yapma dürtüsüne direnin.** Beyniniz aynı anda hem iyi dinleyip hem de konuşmaya hazırlanamaz. İç sesinizi bastırmak ve dikkatinizi karşınızdaki kişiye yöneltmek için öz yönetim becerilerinizi kullanın. Bu durumda, Judith gerçekten ilgilendiği bir terfi için elenmiştir ve bunu kulaktan kulağa yayılan bir şekilde öğrenmiştir. Kabul edelim ki ilişkinizi sürdürmek istiyorsanız, sessiz olmanız, onun şokunu ve hayal kırıklığını dinlemeniz ve kendinizi savunma dürtüsüne direnmeniz gerekir.
4. **Karşınızdaki kişinin de sizin bakış açınızı anlamasına yardımcı olun.** Şimdi diğer kişinin sizin bakış açınızı anlamasına yardımcı olma sırası sizde. Rahatsızlığınızı, düşüncelerinizi, fikirlerinizi ve düşünce sürecinizin arkasındaki nedenleri açıklayın. Açık ve basit bir şekilde iletişim kurun; daireler çizerek ya da şifreli konuşmayın. Judith'in durumunda, söyledikleriniz sonuçta onun için hak ettiği harika bir geri bildirim olabilir. Roger'ın daha

deneyimli olduğunu ve şu anda bu iş için daha uygun olduğunu açıklamak

uygun bir mesaj. Terfisi ona hoş olmayan bir şekilde sızdırıldığından, bu özür dilenmesini gerektiren bir durumdur. Zor bir durumda düşüncelerinizi açıklama ve başkalarına şefkatli bir şekilde doğrudan hitap etme becerisi, ilişki yönetiminin kilit bir yönüdür.

5. Konuşmayı ileriye taşıyın. Birbirinizin bakış açısını anladıktan sonra, anlaşmazlık olsa bile, birinin işleri ilerletmesi gerekir. Judith söz konusu olduğunda, bu kişi sizsiniz. Tekrar ortak bir zemin bulmaya çalışın. Judith ile konuşurken şöyle bir şey söyleyin: "Doğrudan bana geldiğin ve bu konuda konuşma fırsatı bulduğumuz için çok memnunum. Pozisyonunu anlıyorum ve sen de benimkini anlıyormuşsun gibi görünüyor. Gelişimine hala yatırım yapıyorum ve ihtiyacın olan deneyimi kazanman için seninle birlikte çalışmak istiyorum. Ne düşünüyorsun?"

6. İletişim halinde olun. Zorlu bir görüşmenin çözümü, siz ayrıldıktan *sonra* bile daha fazla dikkat gerektirir, bu nedenle ilerlemeyi sık sık kontrol edin, diğer kişiye memnun olup olmadığını sorun ve ilerledikçe iletişim halinde olun. Bir ilişkiyi yağlı tutmak için gerekenlerin yarısı sizsiniz ve

sorunsuz alışıyor. Judith'le ilgili olarak, kariyerinde ilerlemesi ve terfi potansiyeli hakkında konuşmak için onunla düzenli olarak görüşmeniz, ilerlemesini nemsediğinizi göstermeye devam edecektir.

Sonuç olarak, zorlu bir sohbete girdiğinizde, yukarıdaki stratejileri uygulayarak yüksek yolu seçmeye, savunmacı olmamaya ve açık kalmaya kendinizi hazırlayın. Böyle bir konuşmada biriyle zemin kaybetmek yerine, aslında ileriye dönük ilişkinizi sağlamlaştıran bir an haline gelebilir.

EPILOG

SADECE GERÇEKLER: DUYGUSAL ZEKA ALANINDAKİ EN SON KEŞİFLERE BİR BAKIŞ

W TalentSmart® *Duygusal Zeka* Değerlendirmesini® yayınladığında, EQ hala iş liderlerinin, diğer profesyonellerin ve sadece daha mutlu ve sağlıklı bir yaşam sürmek isteyen herkesin zihninde kök salmaya devam ediyordu. EQ'larını ölçerek ve bir hamlede nasıl geliştireceklerini göstererek, *Duygusal Zeka Değerlendirmesi*® hızla insanların yeni keşfettikleri duygusal ustalıklarını güçlendirilmiş ilişkilere, daha iyi kararlara, daha güçlü liderliğe ve nihayetinde daha başarılı kuruluşlara dönüştürmelerini sağlayan bir araç haline geldi. TalentSmart'ta®, en üst kademeden en alt kademeye kadar on binlerce insanı izledik. kuruluşlar daha yüksek EQ'ya doğru yolculuğa çıkar.

EQ beceri geliştirme alanı o zamandan bu yana gerçekten çiçek açtı ve biz de yol boyunca değişen manzarayı izlemeye özel bir ilgi gösterdik.

Çalışmalarımızda bulduklarımız bizi bazen şaşırttı, çoğu zaman da cesaretlendirdi.

Keşiflerimiz boyunca değişmeyen şey, EQ becerilerinin mutlu, sağlıklı ve üretken bir kişisel ve profesyonel yaşam sürme arayışında oynadığı hayati önemdeki roldür. Daha spesifik olarak, araştırmamız cinsiyetler arasındaki savaşa, kuşaklar arasındaki uçuruma, kariyerde ilerleme ve daha yüksek maaşlı iş arayışına yeni bir ışık tutuyor ve giderek küreselleşen ekonomide hangi ülkelerin gelecekte başarıya ulaşmaya hazır olduğu konusunda bize ipucu veriyor. Tüm bunlar EQ becerilerini artırmak isteyenler için umut veriyor.

İşte bulduklarımız...

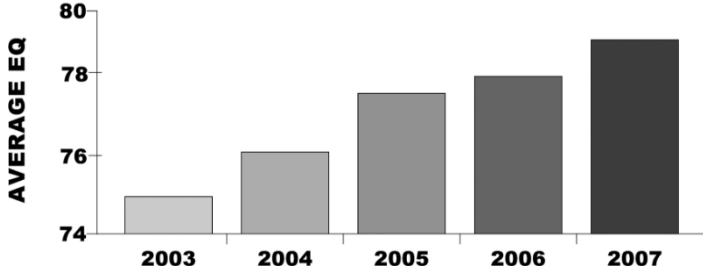
Kutuplar Eriyor: EQ O Zaman ve Şimdi

2008 yılının sonunda, ABD nüfusunun kolektif EQ'sunun 2003'ten bu yana nasıl değiştiğine iyice bir göz attık. Test ettiğimiz ve eğitim verdiğimiz kişilerin EQ'larını kanıtladıklarını görmek bizi şaşırtmamış olsa da, yeni başlayanların EQ puanlarının her geçen yıl arttığını görmek ilgimizi çekti. Ve bu artış her yıl devam etti; daha önce hiç test etmediğimiz ya da eğitim vermediğimiz kişilerin EQ puanları yavaş ve istikrarlı bir tırmanış gösterdi. ABD işgücünün duygusal zekasında 2003 ve 2007 yılları arasında önemli bir artış olduğunu keşfettik.

Şüpheler grafiğe bakıp "*Ne var bunda?*" diye

düşünebilir. *Bu sadece dört puanlık bir artış*

EMOTIONAL INTELLIGENCE



beş yıl! Ancak, görünüşte küçük bir sıcaklık artışının, örneğin bir ya da iki derecenin ekosistemimiz üzerindeki etkisini bir düşünün. Aynı durum, düşük duygusal zekânın donmuş kutuplarının erimeye başladığı işyerindeki insan davranışları için de geçerlidir.

EQ'daki geniş kazanımların yarattığı spesifik değişikliklere daha yakından baktığımızda, dönüşümün gerçek gücü ortaya çıkıyor. Son beş yılda, kendi duygularına ve diğer insanların duygularına yüksek düzeyde uyum sağlayan insanların oranının %13,7'den %18,3'e yükseldiğini gördük. Aynı dönemde, endişe, hayal kırıklığı ve öfkenin davranışlarını nasıl etkilediği konusunda zayıf bir anlayışa sahip olan kişilerin oranı %31.0'den %14.0'e düşmüştür. Bu oranları Amerika'daki 180 milyon kişiye uyguladığınızda

İşgücü, bugün 2003 yılına kıyasla 9 milyon daha fazla insanın sıcak çatışmalar sırasında neredeyse her zaman soğukkanlılığını koruduğu; 9 milyon daha fazla insanın zor zamanlar geçirdiklerinde iş arkadaşlarını ve müşterilerini gerçekten önemseydiğini gösterdiği ve 25 milyon daha az insanın davranışlarının başkaları üzerindeki etkisinden acı verici bir şekilde habersiz olduğu anlamına geliyor.

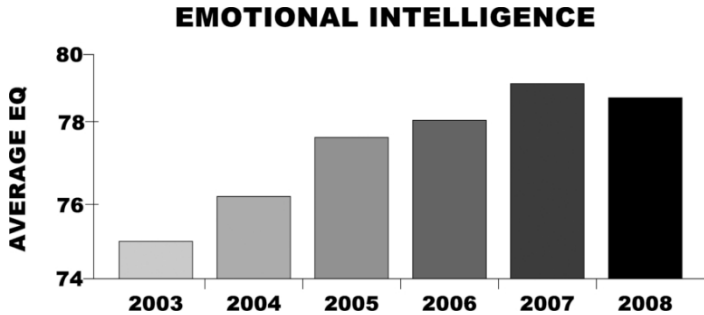
Bu keşfi bu kadar özel kılan şey, teste girmeden önce örneklemimizdeki insanların çok azının, eğer varsa, resmi duygusal zeka eğitimi almış olmasıdır. Yine de ortalama EQ puanları yıldan yıla istikrarlı bir şekilde arttı. Sanki kasıtlı olarak duygusal açıdan zeki davranışlar sergileyen kişiler, bu kavramı hiç duymamış olabilecek diğer kişilere de bu davranışları bulaştırıyor. Duygusal

YEAR	PERCENTAGE OF PEOPLE WITH HIGH EQ SKILLS	PERCENTAGE OF PEOPLE WITH LOW EQ SKILLS
2003	13.7	31.0
2004	14.7	19.0
2005	14.8	18.5
2006	15.1	17.1
2007	18.3	14.0

zeka becerileri - tıpkı duygular gibi - bulaşıcıdır. Bu da EQ becerilerimizin çevremizdeki insanlara ve koşullara büyük ölçüde bağlı olduğu anlamına gelir. Empatik insanlarla ne kadar çok etkileşime girersek, o kadar empatik oluruz. Duyguları açıkça tartışan diğer insanlarla ne kadar çok zaman geçirirsek, duyguları tanımlama ve anlama konusunda o kadar yetenekli hale geliriz. Duygusal zekayı sadece doğuştan şanslı bir azınlığa bahşedilen değişmez bir özellik olmaktan ziyade öğrenilen bir beceri haline getiren de tam olarak budur.

Ancak iyi günler burada sona eriyor. 2008 yılında - izlemeye başladığımızdan bu yana ilk kez- kolektif duygusal zeka düşüş göstererek bu becerilerin değişime ne kadar açık olduğunun altını çizdi.

Federal ekonomistler 2007 yılının Aralık ayını



Amerika Birleşik Devletleri'nin son 70 yıldaki en kötü ekonomisinin başlangıcı olan 2008'de durgunluğun *yaşanmadığı* tek bir gün bile olmadı. Duygusal zeka becerilerinde 2007 ve 2008 yılları arasında yaşanan gerileme ekonomik sıkıntıların bir ürünüdür. Finansal, ailevi ya da işle ilgili her türlü zor zaman, daha yoğun ve genellikle uzun süreli olumsuz duygular yaratır ve bu da çoğunlukla stresle sonuçlanır. Stresin kilo alma ve kalp hastalığı gibi fiziksel maliyetlerine ek olarak, stres zihinsel kaynaklarımızı da tüketir. Stressiz koşullar altında, günlük yaşamın zorlukları ve sıkıntıları sırasında sakin ve derli toplu kalmak için bilinçli olarak ekstra çaba sarf edebiliriz. Beklenmedik olaylarla başa çıkma becerilerimize daha fazla güveniriz ve zihnimizin sorunlu konuların üstesinden gelmesine izin veririz. Ancak yönetilemeyen stres, bu insan kaynaklarının çoğunu tüketir. Akılcı kapasitelerimiz limonları limonataya dönüştürmeye çalışmakla meşgulken, zihinlerimizi duyguların tek başına davranışları belirlediği bir sıkıyönetim durumuna indirger. Birdenbire, iş yerindeki projenizde nispeten müreffeh zamanlarda önemli olmayan küçük bir aksaklık, küçük bir sıkıntıdan çok bir felaket gibi hissedilir. Birçok insan için EQ becerileri, tam da bu becerilere en çok ihtiyaç duydukları

anda, yani stres altındayken onları terk eder. Yalnızca iyi eğitimli ve

Neredeyse ikinci doğuştan gelen EQ becerileri fırtınayı etkili bir şekilde atlatabilir.

Bu stresin kolektif duygusal zekamız üzerinde önemli bir etkisi var gibi görünüyor. Türkiye'de duygusal zeka konusunda yüksek beceriye sahip olanların oranı %18,3'ten

2007'den 2008'de sadece %16,7'ye düşmüştür. Başka bir deyişle, daha duygusal bir toplum için verilen savaşta 2.8 milyon yüksek vasıflı askerimizi kaybettik. müttefik akıllı toplum. İşte bu 2,8 milyon kişi

**Başka bir deyişle,
kaybettik
2,8 milyon yüksek
vasıflı asker, duygusal
açıdan daha zeki bir
toplum için
savaşıyor.**

YEAR	PERCENTAGE OF PEOPLE WITH HIGH EQ SKILLS	PERCENTAGE OF PEOPLE WITH LOW EQ SKILLS
2003	13.7	31.0
2004	14.7	19.0
2005	14.8	18.5
2006	15.1	17.1
2007	18.3	14.0
2008	16.7	13.8

başkalarına daha duygusal açıdan zeki davranışlara giden yolu gösteren rehberler olmak yerine, kendi becerilerini keskin tutmak için mücadele ediyorlar.

Cinsiyetlerin Savaşı: EQ ve Cinsiyet

Sheila kariyerine çok uluslu bir danışmanlık firmasında sağlık hizmetleri alanında uzmanlaşmış bir finansal danışman olarak başladı. Müşterilerin gözlerini kamaştırması ve üst yönetimden övgü dolu görüşler alması sadece birkaç yıl sürdü ve sonunda şu anki işvereni tarafından kapıldı - Orta Batı'da büyük bir bölgesel sağlık sistemi. Henüz 30'lu yaşlarının başında olan Sheila, C-seviyesinde bir atamaya giden yolda hızla ilerleyen bir başkan yardımcısı. Geçmişteki ve şimdiki üstleri Sheila'nın "zeki" olduğu konusunda hemfikir, ancak başka bir şey var - tam olarak parmak basamadıkları bir şey. Sheila'nın danışmanlık kariyerinin başlarında, müşterileriyle yaşadığı gergin durumları defalarca yatıştırmasını izleyen eski yöneticisi, Sheila'nın başarısının sırrını özetledi: O sadece "insanları anlıyor."

2003 yılında, erkekler tarafından ifade edilen EQ becerileri ile Sheila gibi kadınlarda bulunanlar arasında bazı keskin zıtlıklar bulduk. Kadınlar kendi kendilerini yönetme konusunda erkeklerden daha iyi performans

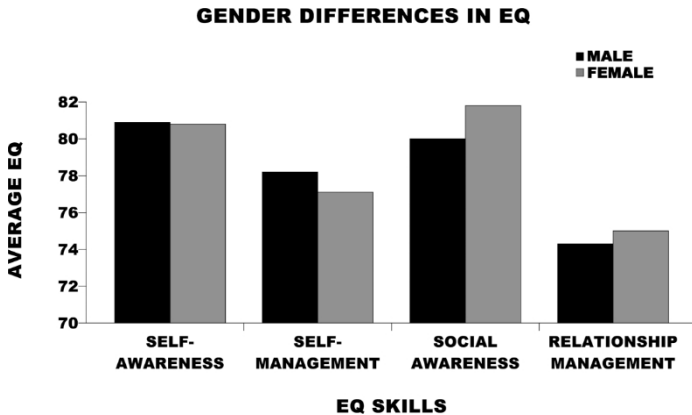
gösterdi,

sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi. Aslında, öz farkındalık, erkeklerin kadınlara ayak uydurabildiği tek EQ becerisiydi.

Ama zaman değişti ve erkekler de değişti.

Grafikte de görüldüğü gibi, erkekler ve kadınlar kendi duygularını tanıma becerilerinde 2003 yılında olduğu gibi hala başa baş durumdalar. Ancak erkekler kendi duygularını yönetme becerilerinde arayı kapatmışlardır. Bu değişim, sosyal normların değişmesinden başka bir şey değildir.

Kültürel adetlerdeki bu evrim erkeklerin yararınadır. Erkekler artık duygularına fazladan ödeme yapmaya teşvik ediliyor.



daha net düşünmeye doğru uzun bir yol kat eder. Şaşırtıcı olmayan bir şekilde, karar verme becerilerinde ilk %15'te yer alan erkek liderlerin tam %70'inin aynı zamanda duygusal zeka becerilerinde de en yüksek puanı aldığını gördük. Buna karşılık, düşük EQ'ya sahip tek bir erkek lider bile en yetenekli karar vericiler arasında yer almadı. Bu durum mantığa aykırı gibi görünse de, duygularınıza dikkat etmenin iyi kararlar almanın en *mantıklı* yolu olduğu ortaya çıkıyor. Dolayısıyla erkekler, kızgınlık ya da hayal kırıklıklarını ele almak için harcadıkları zamanın bir şekilde zayıflık belirtisi olduğunu düşünmek yerine, artık sağlam muhakeme adına duygularını daha güçlü bir şekilde ele almakta özgürler.

Zirvede Yalnızlık Var

EQ hakkında dağlar kadar literatür olduğu düşünülürse, şirket yöneticilerinin bu konuda oldukça zeki olması gerekirdi. *Harvard Business Review*'da yayınlanan "Kalpsiz Patronlar" başlıklı makalemizde de ortaya koyduğumuz gibi, araştırmamız mesajın hala yerine ulaşmadığını gösteriyor. Altı kıtadaki sektörlerde yarım milyon üst düzey yöneticinin (1.000 CEO dahil), müdürlerin ve hat çalışanlarının EQ'sunu ölçtük. Puanlar,

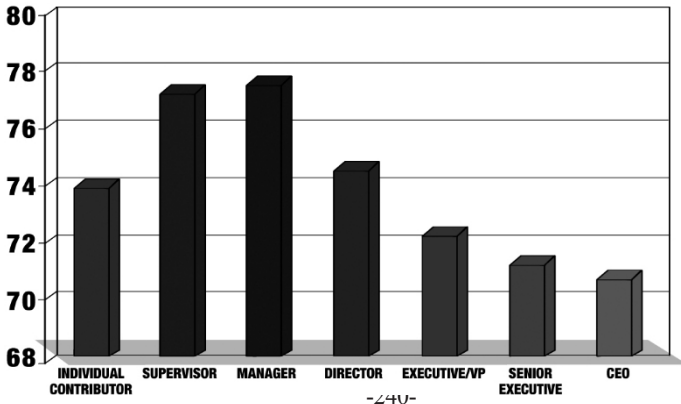
kurumsal merdivenin en altından başlayarak unvanlarla
birlikte yükseliyor

Orta düzey yöneticilere doğru. Orta düzey yöneticiler, işgücündeki en yüksek EQ puanları ile öne çıkmaktadır. Ancak orta düzey yöneticilerin ötesinde, EQ puanlarında keskin bir düşüş eğilimi görülmektedir. Unvanlar için direktör ve üstü, puanlar kara elmastaki bir snowboardcudan daha hızlı düşer. CEO'lar, ortalama olarak, işyerindeki en düşük EQ puanlarına sahiptir.

**CEO'lar,
ortalama
olarak,
işyerindeki en
düşük EQ
puanlarına
sahiptir.**

Bir liderin birincil işlevi insanlar aracılığıyla iş yaptırmak. O halde, pozisyon ne kadar yüksekse, insan ilişkileri becerilerinin de o kadar iyi olduğunu düşünebilirsiniz. Görünüşe göre bunun tam tersi doğru. Çok fazla lider

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB TITLE



Diğerlerini yönetme becerilerinden ziyade, bildikleri ya da ne kadar süredir çalıştıkları nedeniyle terfi ettirilirlir. Zirveye ulaştıklarında, aslında personelle etkileşim kurmak için *daha az* zaman harcarlar. Yine de yöneticiler arasında en yüksek EQ puanına sahip olanlar en iyi performans gösterenlerdir. EQ becerilerinin iş performansı açısından diğer tüm liderlik becerilerinden daha önemli olduğunu tespit ettik. Aynı durum her iş unvanı için geçerlidir: herhangi bir pozisyonda en yüksek EQ puanına sahip olanlar, meslektaşlarından daha iyi performans gösterirler.

Kuşak Ayrımı: EQ ve Yaş

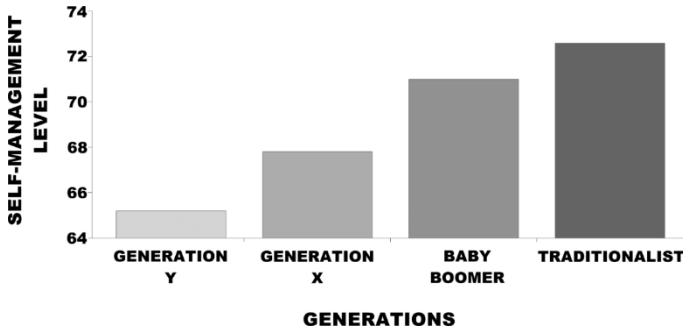
Baby Boomer kuşağının işyerinden kitlesel göçü çoktan başladı. ABD Personel Yönetimi Ofisi'ne göre, 2006 ve 2010 yılları arasında Boomer emekliliği Amerikan şirketlerinden yaklaşık 290.000 tam zamanlı deneyimli çalışanı çalmış olacak.

Boomers sakın bir hayata geçtiğinde kaybedeceklerimiz sadece gümüş saçlar, emeklilik fonları ve Kennedy suikastlarına dair kişisel anılar değil. Boomerlar, işyerinde üst düzey liderlik rollerinin çoğunu ellerinde tutmaktadır ve emeklilikleri, gelecek nesiller tarafından doldurulması gereken bir liderlik

boşluğu yaratmaktadır.

Asıl soru, Boomers'ın haleflerinin bu mücadeleye hazır olup olmadıklarıdır.

Biz de bunu öğrenmek istedik. EQ puanlarını günümüz işyerindeki dört kuşağa ayırdık - Y Kuşağı (18-30 yaş), X Kuşağı (31-43 yaş), Baby Boomers (43-61 yaş) ve Gelenekselciler (62-80 yaş). Dört temel EQ becerisinin her birine ayrı ayrı baktığımızda, Boomers ve Y Kuşağı arasında kendini yönetme konusunda büyük bir uçurum ortaya çıktı. Özetle, Baby Boomers kuşağı, işler istedikleri gibi gitmediğinde sinirlenmeye genç kuşaklara kıyasla çok daha az eğilimlidir.



Bu durum endişe yaratacak gerçek bir neden gibi görünmeyebilir. Ne de olsa emeklilik, FDR'nin Sosyal Güvenlik Yasasını imzalamasından bu yana hayatın bir gerçeği. Dennis Hopper'ı gayri resmi sözcüsü olarak belirleyen nesil, En Büyük Nesil'in insanüstü büyüklükteki iş botlarını doldurabileceğini kanıtladı. Peki, *Easy Rider* Kuşağı'nın yerini almak için bekleyen liderler için ne kadar zor olabilir?

İyi geliştirilmiş öz yönetim becerileri olmadan, bu düşündüğümüzden çok daha zor olabilir. Elbette, Y kuşağının yaklaşımı Boomers'ın yaklaşımından *farklı* olsa da, pek çok kişi bunun *daha kötü* olmadığını iddia edecektir. Aslında, Y kuşağının ne kadar bilgili ve teknik açıdan yetkin olduğu düşünüldüğünde, Bilgi Çağında kendilerinden önceki kuşaklara göre bir adım önde bile olabilirler. Bununla birlikte, liderliğin yürüyen bir Wikipedia olmaktan çok daha fazlası olduğu şimdiye kadar anlaşılmış olmalıdır. Peki, Y kuşağı kendi kendini yönetemiyorsa, başkalarına liderlik etmek bir yana, onları yönetmelerini nasıl bekleyebiliriz?

TalentSmart'ta® , deneyimli ve genç çalışanlar arasındaki öz yönetim becerileri arasındaki bu uçurumun olası açıklamalarını tartışıp durduk. Olasılıklardan biri, çok fazla video oyunu, anlık internet tatmini ve şefkatli

ebeveynlerle büyümüş olmanın

gergin durumlarda duygularını kollarına takmaktan kendilerini alamayan, bencil bir genç çalışan nesli yarattı. Ancak biz ikna olmadık.

Verilere başka bir açıdan baktığımızda resim daha da netleşti. Öz yönetim becerileri yaşla birlikte düzenli olarak artıyor gibi görünüyor. 60 yaşındakiler 50 yaşındakilerden daha yüksek puan alıyor, onlar da 40 yaşındakilerden daha yüksek puan alıyor ve bu böyle devam ediyor. Bu da genç neslin kendini yönetme becerilerindeki eksikliğin, iPod çağında büyümenin etkileri gibi değiştiremeyeceğimiz şeylerle çok az ilgisi olduğu anlamına geliyor.

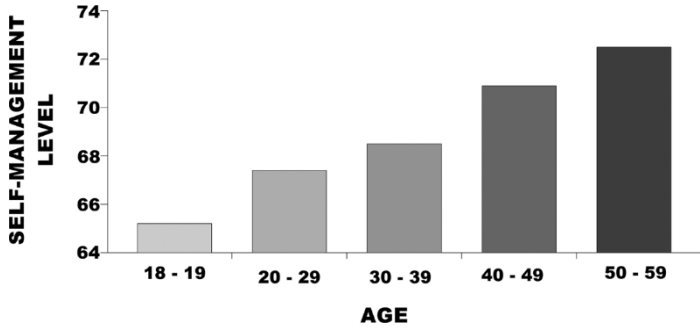
MySpace. Bunun yerine, X ve Y kuşaklarının pratik yapacakları çok fazla hayatları olmadı.

duygularını yönetmek. Bu iyi haber, çünkü pratik Y kuşağının edinebileceği bir şey. Zamanın akışını tersine çevirip geriye dönmek ve davranışlarını değiştirmek zor olabilir.

. . genç neslin kendini yönetme becerilerindeki eksikliğin, iPod ve MySpace çağında büyümenin etkileri gibi değiştiremeyeceğimiz şeylerle pek ilgisi yok.

Bu keşif, EQ'nun şekillendirilebilir doğası hakkında olduğu kadar nesiller arasındaki farklılıklar hakkında da

çok şey söylüyor. Pratik yaparak, herkes duyguları algılama ve yönetme konusunda daha yetenekli hale gelebilir - ve birçok insan bunu yapıyor



onlar. Bu becerileri geliştirmek zaman alır, ancak biraz bilinçli çaba bu süreyi normalde alacağı sürenin çok azına indirebilir. Y kuşaaının kendine has özelliklerinden biri de yeni bilgileri özümseme ve yeni beceriler edinme konusundaki muazzam kapasitesidir. Bu, EQ'sunun gelişim hızını artırmak için gerekli ayak işlerini yapmanın neredeyse tamamen her bireye bağı olduğu anlamına gelir. Y Kuşaağı üyeleri için seçenek, ya yılların deneyiminin kendi akışına bırakılması (duygularına hakim olmak için 50'li yaşlara kadar beklemek) ya da gelişimlerini kendi ellerine almaktır. Eğer Y kuşaağı bunu seçerse, şimdi başlayabilir. Y kuşaağı 30'lu yaşlarına ulaştığında, tecrübeli kıdemliler gibi liderlik etmeye hazır olabilirler.

Boomers'ın emekliliğine az bir zaman kala, yetenekli

Yirmi yaşındakiler bugün kendilerini sadece liderlik rollerine hazırlayamazlar: Y kuşağı bunu *yapmalıdır*. Bir duruma yardımcı olmayacaksa konuşmanın cazibesine direnmek ve üzgünken bile iletişim hatlarını açık tutmak için kendilerini eğitmek için zaman ve çaba harcayan Y Kuşağı, yarının kuruluşlarında boşalan liderlik pozisyonlarını doldurmak için seçilecek olanlar olacaktır. Bu pozisyonlarla birlikte sadece daha iyi ücretler değil, aynı zamanda Y kuşağının çevrelerindeki dünyada görmek istedikleri değişiklikleri yapma becerisi de gelecek.

Çin'in Gizli Silahı: EQ ve Kültür

"Çin malı" eskiden olduğu gibi bir anlam ifade etmiyor. Ülkenin 1,3 milyar vatandaşının el emeği uzun zamandır küresel ekonomideki tek rekabet avantajı olarak görülüyordu. Amerikan iş dünyası Çinli işçileri görmezden gelirken, ülkenin gelişmekte olan vasıflı işgücü bugün Amerikan iş dünyası için en büyük rekabet tehdidi haline geldi. Bu nasıl oldu?

Wal-Mart'ın Çin'den yılda 25 milyar dolarlık mal ithal ettiğini unutun; bu eski bir haber. Bugün Çin, aşağıdaki gibi sektörleri ele geçirmek için gereken bilgi işçilerine sahip

finans, telekomünikasyon ve bilgi işlem. Şaşırdınız mı? Şaşırmamalısınız. 2004 yılında Çinli bilgisayar devi Lenovo, IBM'in PC bölümünü satın almak için 1,25 milyar dolar ödedi. 2005 yılında ABD'li yatırımcılar 2005 yılının en büyük halka arzı olan 521 milyar dolarlık varlığa sahip bir Çin bankasının halka arzında yer almak için çabaladı. Bu halka arz, yurtdışında hisse senedi arz eden ilk büyük Çin finans kuruluşu oldu ve muazzam büyüklüğüne rağmen Çin'deki en büyük üçüncü banka konumunda. Ekonomik güç dengesi tamamen değişmemiş olsa da, Çin'in Amerika'nın en büyük tek alacaklısı olduğu bir sır değil. Uyuyan dev gerçekten de kıpırdanıyor.

Birkaç yıl önce TalentSmart araştırmacıları Çin'in ucuz tedarikçilikten bilgi liderliğine geçişinde EQ'nun nasıl bir rol oynadığını görmeye karar verdiler. 2005'in yaz aylarını Çin'deki 3,000 üst düzey yöneticinin EQ'sunu ölçerek geçirdik. Beklenmedik bulgularımız, Çin'in ekonomik başarısının gizli bileşenlerini ve Amerika'nın küresel pazarda rekabet etme yeteneğine yönelik ciddi bir tehdidi ortaya koyuyor: disiplin. Amerikalı yöneticiler özyönetim ve ilişki yönetimi alanlarında Çinli yöneticilerden ortalama 15 puan daha düşük not almışlardır.

Çalışmaya katılan Çinli yöneticiler

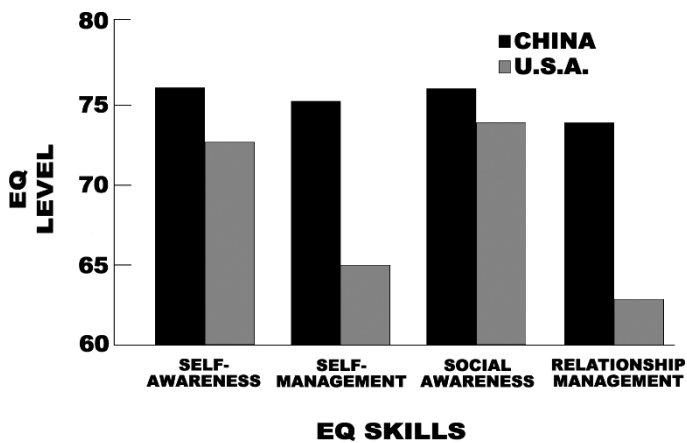
yerli yeteneklerdi. 3,000'inin tamamı ulusal yeteneklerdi.

Duygusal Zekâ Değerlendirme® testini Çince olarak alan kamu ve özel sektör yöneticileri. Yöneticilerin puanları

Öz farkındalık ve sosyal farkındalık, ABD örnekleminden birkaç puan daha yüksek olsa da istatistiksel olarak ABD'li yöneticilerinkine benzemektedir. Bu da, her iki ülkedeki yöneticilerin de benzer bir duygu farkındalığına sahip olduğu anlamına gelmektedir.

Ancak Çinli yöneticiler bu farkındalığı kendi çıkarları için kullanıyor ve eylemler sözlerden daha yüksek sesle konuşuyor.

Amerikalı yöneticiler, öz yönetim ve ilişki yönetimi alanlarında Çinli yöneticilerden ortalama 15 puan daha düşük puan almıştır.



Çinli yöneticiler, Amerikalıların İK'nın şirket yetkinlik modeline koymasına *izin* verdiği nitelikleri yaşıyor. Amerikalı liderler bu davranışların kağıt üzerinde nasıl görüldüğünü seviyorlar, ancak konuştuklarını yürüme eğiliminde değiller. ABD'li yöneticilerin geri bildirim almak, ekip olarak birlikte çalışmak, meslektaşlarını tanımak ve taahhütlerini yerine getirmek için harcamak istedikleri tek enerji sözde hizmet gibi görünüyor.

İşi kişiselleştirmek Çin'de yeni bir şey değil. Yöneticiler normalde iş trendleri, kariyer hedefleri ve aile hakkında konuşmak için çalışanlarıyla akşam yemeği toplantıları planlar. İnsanlar liderlerinden karar alma, başkalarıyla bağlantı kurma ve kendilerini kanıtlama konusunda seçkin bir örnek teşkil etmelerini bekler. Bu görevleri yerine getirmemek gerçekten utanç vericidir çünkü insanlar bunu gerçekten önemsemektedir.

Dünyanın geri kalanı için çıkarımlar açıktır: duyguları yönetmeye dikkat edin ya da sonuçlarına katlanın. İster küresel ekonomideki mevcut rekabet avantajını korumaya çalışan ülkeler isterse yıldızı parlayan ülkeler için olsun, EQ ile ekonomik refah arasındaki bağlantı göz ardı edilemez. Çin, Çinli yöneticilerin yetiştiği kültür nedeniyle burada küçük bir avantaja sahip gibi

görünüyor. Eğer duygusal patlamaların ve dikkatsizce kendini tatmin etmenin yaygın olduğu bir kültürde büyürseniz

sadece cesaret kırıcı değil, aynı zamanda kişisel olarak utanç verici olarak kabul edilirse, böyle bir yetiştirilme tarzı kendinizi ve başkalarını yönetme şeklinizi etkileyecektir. Daha önce de tartıştığımız gibi, EQ kültürel etkilere karşı çok hassastır. Buradaki soru, söz konusu kültürün duygusal olarak açık davranışları teşvik edip etmediği veya yasaklayıp yasaklamadığıdır.

Eski bir Çin atasözü şöyle der: "Bir adama bir oltta verin, haftada bir balık yakalar. Ona hangi yemi kullanacağını söyleyin, o da günde bir balık yakalasın. Ona nasıl ve nerede balık tutacağını gösterirseniz, ömür boyu yiyecek balığı olur." Bu atasözünün tersine, oltasız, yemsiz, *nasıl* ve *nerede balık* tutacağını bilmeyen erkek ya da kadın ciddi bir kıtlık riskiyle karşı karşıyadır. Benzer şekilde, duyguların hayatlarını nasıl ve nerede etkilediğini çok az anlayan duygusal açıdan cahil insanlar da başarıya ulaşmakta son derece zorlanacaktır. Öte yandan, duygularını kullanmak için doğru araçları ve stratejileri kullananlar kendilerini başarılı olacakları bir konuma getirirler. Aynı gerçek bireyler, kuruluşlar ve hatta tüm ülkeler için de geçerlidir.

Kapanış Düşünceleri: EQ ve Gelecek

Bu bulguların toplamı cesaret verici olmakla birlikte, bu

keşifler aynı zamanda sert bir uyarı görevi de görmektedir.
Beş yıllık istikrarlı

EQ'daki yükseliş -ve 2008'deki beklenmedik düşüş- ve erkeklerin EQ becerilerindeki tırmanış, duygusal zekanın öğrenilebilen ve öğrenilemeyen bir beceri seti olduğunu göstermektedir. Tıpkı yaz boyunca kilo vermek için çok çalışıp kış tatilinde tekrar kilo almanız gibi, EQ becerilerinizi keskinleştirip tekrar köreldiğini görebilirsiniz. İşte tam da bu nedenle bu kitabı okumanızı ve bu beceri geliştirme stratejilerini yılda en az bir kez yeniden gözden geçirmenizi tavsiye ediyoruz.

Altı ay boyunca pratik yapıp sonra bıraktıktan sonra golf oyununda veya piyano çalmada sonsuza kadar ustalaşmayı beklemezsiniz, değil mi? Aynı şey EQ beceri gelişimi için de geçerlidir. Bu becerileri bilinçli olarak uygulamayı bırakırsanız, yolun aşağısında bir yerde zorlu koşulların sizi alt etmesine neredeyse kesin olarak izin vereceksiniz. O eski kötü alışkanlıklarınıza geri dönersiniz. Bu zor kazanılan beceriler, neredeyse kazanıldıkları kadar kolay bir şekilde kaybedilebilir ve onlarla birlikte daha yüksek maaş, daha güçlü ilişkiler ve daha iyi kararlar almanın keyfini çıkarabilirsiniz.

TARTIşMA OKUMA GRUPLARI İÇİN SORULAR

DEQ'yu tartışmak, öğrenme-yapma uçurumunu kapatmanıza yardımcı olacaktır. Anlamlı bir diyalog başlatmak için bu soruları kullanın ve dört EQ becerisinin günlük yaşamda nasıl uygulandığına dair anlayışınızı geliştirin.

1. *Emo- tional Intelligence 2.0*'ı okumadan önce gruptaki kaç üye "duygusal zeka" terimine aşınaydı?
2. EQ'yu daha önce hiç duymamış olanlar için, *Duygusal Zeka 2.0*'ı okuduktan sonra keşfettiğiniz en önemli şey neydi?
3. Kitabı okumadan önce EQ'ya aşına olanlar için, keşfettiğiniz en önemli şey neydi?
4. Köpekbalığı ile karşılaşması sırasında Butch Connor'inkine benzer bir duygusal kaçırılma hissettiniz mi?

5. Duygularla birlikte yaşadığınız fiziksel belirtiler nelerdir? Kızgın olduğunuzda yüzünüzün kızarması buna bir örnek olabilir.
6. Değişimin fiziksel düzeyde gerçekleştirebileceğini bildiğinize göre artık yapmak isteyebileceğiniz birkaç temel değişiklik nedir? Beyninizi ne yapması için eğitmek isterdiniz?
7. Duygularınızı tanımayı veya yönetmeyi öğrenirken sizin için öne çıkan bir deneyim nedir? Peki ya diğer insanların ne hissettiğini anlamayı öğrenmek?
8. İşinizde duygularla nasıl başa çıkılıyor? Kitapta iş yerinde önümüzdeki altı ay içinde size yardımcı olacak herhangi bir şey var mı? Peki ya gelecek hafta?
9. EQ becerileri günümüzde güncel olaylarda nasıl görünür? Politikacılara, ünlülere, sporculara vb. sövün.
10. Duyguların kötü ya da mükemmel yönetiminden etkilenmiş herhangi bir tarihi figür ya da olay düşünebiliyor musunuz?
11. İnsanların yalnızca %36'sı duygularını gerçekleştikleri anda doğru bir şekilde tanımlayabiliyor. Sizce neden böyle bir durum söz konusu? Bir insan bu konuda nasıl daha iyi olabilir?

Toplantıdan önce çevrimiçi *Duyusal Zeka Değerlendirme*® testini yapmaya karar veren gruplar sonuçlarını getirebilir ve aşağıdaki şekilde tartışabilirler.

12. Belirli sayıları paylaşmadan, en yüksek EQ beceri puanınız hangisiydi?
13. En düşük EQ beceri puanınız hangisiydi? Bu beceriyi geliştirmek için hangi stratejileri uygulayacaksınız?
14. EQ becerilerini uygulamayı sizin için en zor hale getirecek şey nedir?
15. Gruptaki diğer kişilerden nasıl çalıştıkları hakkında ne öğrenmek istersiniz?
 - Kendinizin daha fazla farkında olmak için mi çalışıyorsunuz?
 - Kendi kendini yönetmek mi?
 - Diğer insanların hislerini ya da duygularını okuyabiliyor musunuz?
 - İlişkileri yönetmek mi?
16. Aşağıdaki etkileyici bulguları göz önünde bulundurun ve bunları grup olarak tartışın:
 - EQ yaşla birlikte artma eğilimindedir.
 - Baby Boomers ve Y Kuşağı (Millenials) arasındaki en büyük EQ farkı, öz yönetim becerilerindedir.

- Kadınlar ve erkekler aynı ortalama öz farkındalık puanına sahipken, erkekler öz yönetimde, kadınlar ise sosyal farkındalık ve ilişki yönetiminde daha yüksek puan almaktadır.
- CEO'lar ve diğer üst düzey yöneticiler, ortalama olarak, işyerindeki en düşük EQ puanlarına sahiptir.

NOTLAR

YOLCULUK

Butch Connor'ın köpekbalığı saldırısı hikayesi, Paul Diamond'ın editörlüğünü yaptığı gerçek hikayelerden oluşan oldukça eğlenceli bir kitap olan *Surfing's Greatest Misadventures*'dan alınmıştır: *Dropping In on the Unexpected*, (Seattle: Casagrande Press, 2006). Çevrimiçi: www.casagrandepress.com/sgm.html. Demian Bulwa'dan (2004, 31 Mayıs) olayın bir başka anlatımı. Sörfçü köpekbalığı ile burun buruna geldi. *The San Francisco Chronicle*.

W.L. Payne duygusal zeka terimini ortaya atmıştır: "Bir duygu çalışması: Duygusal zekanın geliştirilmesi: Kendini bütünleştirme; korku, acı ve arzu ile ilişki kurma." Doktora tezi, The Union Institute, Cincinnati, OH (1988).

Terimin popülerlik kazanmasına katkıda bulunan çığır açıcı duygusal zeka araştırması: Yale Üniversitesi'nden: Jack Mayer, ve diğerleri, "Belirsiz görsel uyaranlarda duygulanımın algılanması: Duygusal zekanın bir bileşeni." *Journal of Personality Assessment*, 54 (1990). Duygusal zeka ile başarı arasında bağlantı kuran ikinci bir çalışma: Jack Mayer ve Peter Salovey, "The intelligence of emotional intelligence." *Intelligence*, 17 (1993). Onu refahla ilişkilendiren üçüncü bir çalışma:

J. Mayer ve A. Stevens, "Ruh halinin yansıtıcı (meta) deneyimine ilişkin ortaya çıkan bir anlayış." *Journal of Research in Personality*, 28 (1994).

Gibbs, Nancy (1995, Ekim 2). EQ Faktörü. *Time* dergisi.

Travis Bradberry ve Jean Greaves, *The Emotional Intelligence Quick Book*, (New York: Simon & Schuster, 2005).

BÜYÜK RESİM

Duygular tablosu Julia West'in izniyle yeniden üretilmiş ve değiştirilmiştir. Tablonun orijinali bilim kurgu yazarlarına yönelik web sitesinde <http://www.sff.net/people/julia.west/CALLIHOO/dtbb/feelings.htm> adresinde yer almaktadır.

Duygusal ele geçirme, ilk kez Daniel Goleman'ın *Duygusal Zeka* adlı kitabında ortaya atılan bir terimdir: *Why It Can Matter More Than IQ*, (New York: Bantam, 2005) adlı kitabında kullanılmıştır.

Düşük EQ'lu bireylerin bir EQ beceri geliştirme girişiminden sonra iş arkadaşlarının yüksek puanlarını yakalama eğilimi Neil M. Ashkanasy, "The case for emotional intelligence in workgroups" Society for Industrial and Organizational Psychology yıllık konferansındaki sempozyum sunumundan alınmıştır (Nisan, 2001).

Duygusal zekanın diğer 33 liderlik becerisini de kapsadığı Travis Bradberry, *Self-Awareness: The Hidden Driver of Success and Satisfaction*, (New York: Putnam, 2009).

EQ ve iş performansı arasındaki bağlantı ve yüksek performans gösterenlerin EQ'larının yüksek olma eğilimi Travis Bradberry ve Jean Greaves, *The Emotional Intelligence Quick Book*, (New York: Simon & Schuster, 2005) kitabından alınmıştır.

EQ ile yıllık maaş arasındaki bağlantı Tasler, N. ve Bradberry, T., "EQ = \$" *TalentSmart Update* (2009). Çevrimiçi olarak http://www.talent-smart.com/learn/online_whitepaper2.php?title=EQ_MONEY&page=1 adresinde mevcuttur.

DUYGUSAL ZEKA NEYE BENZER: DÖRT BECERİYİ ANLAMAK

Dört beceriyi (öz farkındalık, öz yönetim, sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi) daha geniş kişisel ve sosyal yeterlilik kategorileri altında gruplayan duygusal zeka modeli Goleman, Boyatzis ve McKee, *Primal Leadership*'ten alınmıştır: *Realizing the Power of Emotional Intelligence*, (Boston: Harvard Business School Press, 2002) kitabından alınmıştır.

Öz farkındalık becerileri ile iş performansı arasındaki bağlantı Travis Bradberry, *Self-Awareness: The Hidden Driver of Success and Satisfaction*, (New York: Putnam, 2009) kitabında görülmektedir.

Test ettiğimiz kişilerin %70'inden fazlasının stresle başa çıkmakta zorluk çektiğini Travis Bradberry ve Jean Greaves, *The Emotional Intelligence Quick Book*, (New York: Simon & Schuster, 2005) adlı kitaptan öğrendik.

Sonuç almak için ihtiyaçlarınızı ertelemeğin önemi Ayduk'ta görülüyor, O. & Mischel, W., "When Smart People Behave Stupidly: Sosyal-duygusal zekadaki tutarsızlıkları uzlaştırmak." *Why Smart People Can Be So Stupid* içinde bölüm, Robert J. Sternberg tarafından düzenlenmiştir, (New Haven: Yale University Press, 2002).

DERİNE İNMEK

Beyin plastisitesi çalışmaları: T. P. Pons, et al., "Massive cortical reorganization after sensory deafferentation in adult macaques, *Science* (252). N. Jain, (1997), "Somatosensoriyel korteksin deaktivasyonu ve reaktivasyonuna GABA gerilmesinde yeniden azalmalar eşlik eder, *Somatosens Mot. Res*, 8 (347-354). D. Borsook, ve diğerleri (1998), "Acute plasticity in the human somatosensory cortex following amputation, *NeuroReport*, 9 (1013-1017). Katri Cornelison (2003), "Anomi tedavisinden etkilenen yetişkin beyin plastisitesi." *Journal of Cognitive Neuroscience*, 15 (3).

Harvard Tıp Fakültesi'nden beyin yapısındaki değişiklikleri inceleyen çalışmalar: B.A. van der Kolk. "Beden skoru tutar: Hafıza ve travma sonrası stresin ortaya çıkan psikobiolojisi." *Harvard Review of Psychiatry*, 1, 253-265 (1994) ve B.A. van der Kolk ve diğerleri, "Dissociation, somatization, and affect dysregulation: the complexity of adaptation of trauma." *American Journal of Psychiatry*, 153, 83-93 (1996).

Bir EQ beceri geliştirme girişiminden altı yıl sonra EQ'daki değişiklikleri gösteren kıyaslama çalışması Richard Boyatzis ve diğerlerinin *Innovation in Professional Education* adlı eserinde görülmektedir: *Öğretimden Öğrenmeye Yolculukta Adımlar*, (San Francisco: Jossey-Bass, 1995).

ÖZ-YÖNETİM STRATEJİLERİ

Öz-yönetim stratejisi #3, Hedeflerinizi Halka Açıklayın, Francis Hesselbein ve diğerlerinin araştırmasını dikkate alır. *Geleceğin Lideri*, (San Francisco: Jossey-Bass, 1997).

Öz yönetim stratejisi #7, Gülümseyin ve Daha Çok Gülün, aşağıdaki bulgulara göre gülümsemenin faydalarını tartışmaktadır: Soussignan, R. (2002). Duchenne gülümsemesi, duygusal deneyim ve otonomik reaktivite: Yüz geribildirim hipotezinin bir testi. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2, 52-74.

Öz yönetim stratejisi #9, Kendi Kendinize Konuşmanızı Kontrol Edin, Ulusal Bilim Vakfı'nın bulgularına göre ortalama bir insanın bir günde sahip olduğu düşünce sayısını tartışmaktadır (www.nsf.gov).

Duygularınızı yönetmede kendi kendine konuşmanın önemi şu eserde görülmektedir: Fletcher, J.E. (1989). "Kişilerarası İletişimin Fizyolojik Temelleri." Roberts & Watson (Eds.), *Intrapersonal Communication Processes*, (188-202) içinde. New Orleans: Spectra. Grainger, R.D. (1991). "Olumsuz Düşüncenin Kullanımı ve Kötüye Kullanımı." *American Journal of Nursing*, 91(8), 13-14. Korba, R. (1989). "İçsel Konuşmanın Bilişsel Psikofizyolojisi." Roberts & Watson (Eds.), *Intrapersonal Communication Processes* içinde, (217-242). New Orleans: Spectra. Levine, B.H., *Your Body Believes Every Word You Say: The Language of the Body/Mind Connection*, (Boulder Creek: Aslan, 1991).

Öz yönetim stratejisi #10, Başarılı Olduğunuzu Görselleştirin, görselleştirmenin gücünü şu bulgulara göre tartışmaktadır: Kosslyn, S. M.; Ganis, G.; Thompson, W. L. (2007). Zihinsel imgeleme ve insan beyni. İçinde: *Progress in Psychological Science Around the World, Vol. 1: Neural, Cognitive and Developmental Issues*, Jing Q., Rosenweig M. R., d'Ydewalle G., Zhang H., Chen H.-C., Zhang K., ed. (New York: Psychology Press), 195-209.

SOSYAL FARKINDALIK STRATEJİLERİ

Strateji #2, Beden Dilini İzle, Dr. Paul Ekman'ın *Emotions Revealed* adlı kitabından duyguları, yüz ifadelerini ve beden dilini okumaya ilişkin araştırmaları ele almaktadır: *Recognizing Faces and Feelings to Improve*

Communication and Emotional Life, (New York: Henry Holt & Company, 2007).

İLİŞKİ YÖNETİMİ STRATEJİLERİ

İlişki yönetimi stratejisi #4, Remember the Little Things That Pack a Punch, ABCNEWS.com, 3 Nisan 2002 ve ABCNEWS/World Tonight Poll, Mayıs 1999'da rapor edilen Public Agenda Research Group'un bulgularına göre Amerika'daki görgü kurallarının düşüşü ve çalışanların işyerindeki görgü kurallarına ilişkin görüşleri ile ilgili araştırmayı tartışmaktadır.

Onarıcı konuşmalarla ilgili araştırma için, John Gottman ve Robert W. Leven- son, "A Two-Factor Model for Predicting When a Couple Will Divorce: Ex- ploratory Analyses Using 14-Year Longitudinal Data," *Family Process* 41 (2002): 83-96.

EPİLOG

EQ ve iş unvanına ilişkin veriler Travis Bradberry ve Jean Greaves, *The Emo- tional Intelligence Quick Book*, (New York: Simon & Schuster, 2005) ve Travis Bradberry ve Jean Greaves'ten (Aralık, 2005) alınmıştır. "Heartless bosses," *The Har- vard Business Review*.

ÖĞRENİN DAHA FAZLASI

Yazarlar, dünyanın %75'inden fazlasına hizmet veren küresel bir düşünce kuruluşu ve danışmanlık şirketi olan TalentSmart®'un kurucu ortaklarıdır.

Fortune 500 şirketleri ve dünyanın önde gelen duygusal zeka testleri ve eğitim sağlayıcısıdır.

TalentSmart® adresinde makaleler, teknik incelemeler ve işyeri eğitimindeki en son gelişmeleri kapsayan bir haber bülteni dahil olmak üzere ücretsiz duygusal zeka kaynakları sunmaktadır:

www.TalentSmart.com/learn

Teknik kılavuz ve sıkça sorulan soruların yanıtları da dahil olmak üzere *Duygusal Zeka Değerlendirmesi* hakkında daha fazla bilgi almak isterseniz® adresini ziyaret edin:

www.TalentSmart.com/appraisal

EQ hakkında daha fazla bilgi edinmek istiyorsanız veya başkalarına EQ'yu öğretirken size yardımcı olacak araçlar arıyorsanız, kalan sayfalardaki kaynakları inceleyin ve bizimle iletişime geçin:

888.818.SMART

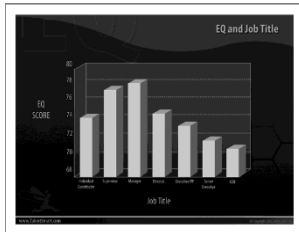
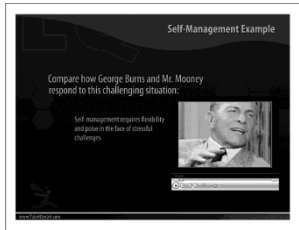
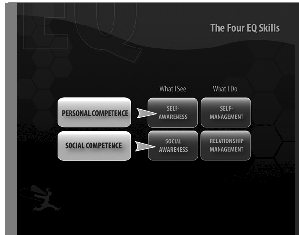
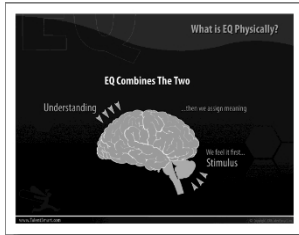
(ücretsiz, ABD ve Kanada'dan

arayanlar) veya

858.509.0582

Bizi web'de ziyaret edin: www.TalentSmart.com

EMOTIONAL INTELLIGENCE POWERPOINT® PROGRAM



BİR DAHA Kİ SEFERE EPIYOTOSYONEL SUNUM ZEKA, ETKİ YARATIN!

EQ'yu izleyicileriniz için hayata geçiren
1 saatlik eksiksiz bir eğitim programı, 26
PowerPoint slides ile:

- Ton four'ye genel bir bakış temel duygusal zeka becerileri.

- Hollywood filmlerinden klipler ve tarihi doğrudan slaytlarınızdan oynatılan etkinlikler
- En son araştırmaların özelleri
- EÜ iş türüne, iş unvanına ve iş performansına

- Kurşunlu bir rehber ve çoğaltılabilir katılımcı broşür

A complete 1-hour
training program
for just \$249!

y ,ç ypoint

SUNUM
teE Sk)¹⁵
SU rn, , tes th Gates



to order online, visit

or call

GET CERTIFIED TO DELIVER THE #1

AL AVANTAJ

OF MO

SERTİFİKA SEVİYELERİ



LEVEL I DISCOVERING EQ

Become certified in a flexible, practical, and accelerated training program designed to efficiently give learners the tools and strategies they need to increase their EQ.

EMOTIONAL INTELLIGENCE MATTERS

- *Engaging, relevant* exercises for quicker learning.
- *Assess* your EQ and discover *how* to improve each of the four critical emotional intelligence skills.
- *Discover* how to *coach* learners to set EQ goals in a development plan and track their progress.
- Gain *exclusive* online access to new EQ development tools, research, and receive ongoing one-on-one coaching.
- Save \$200 off your registration with our early bird discount.

Save \$1000

kayıt olduğunuzda

Levels I and II
together!

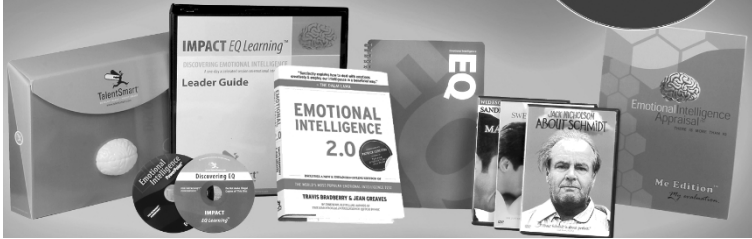
to order online, visit

or call

ENROLL

WWW.TALENTSNART.COM/EQCERT |

GET UPCOMING SESSION
DATES AND DETAILS!



LEVEL II DEVELOPING EQ

Become certified in an advanced program for individuals wanting to improve the quality of their interpersonal communication, incorporate the perspectives of their coworkers to raise their social awareness, and improve their skill in managing conflict.

SURE, THEY KNOW EQ IS IMPORTANT, BUT WHAT ARE THEY DOING ABOUT IT?

- Learn to debrief results from the Multi-Rater (360°) Edition of *The Emotional Intelligence Appraisal*®.
- Guide participants to manage the emotional component of conflict for more effective working relationships.
- Apply advanced strategies for managing tough emotions that derail otherwise constructive conversations.
- Discover self-talk techniques for creating more productive personal and professional outcomes.



Duygusal zekayı hayata geçirmek için Hollywood film kliplerinin lisanslı kullanımını içerir.

- eğitimler düzenli olarak güneşli San Diego'da ve ülke çapında belirli yerlerde düzenlenmektedir.

- PHR ve SPHR kredileri geçerli olabilir.

to order online, visit

or call

EDI DUYGUSAL İÇİNDE EN E APPRAISA

Aşağıdakiler de dahil olmak üzere 1 numaralı EQ modelini ölçer
öz farkındalık, öz yönetim, sosyal farkındalık ve ilişki yönetimi.

- Fortune 500 şirketlerinin 75%'i tarafından kullanılır.
- Hızlı ve doğru - sadece 28 soru.
- Anlaşılması ve kullanılması kolay.
- No certification needed.
- Action plans teach EQ step-by-step.



- Online versions include e-learning with goal tracking.

- E-learning features engaging films to illustrate EQ, including:

- Hollywood uydoses

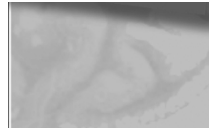
Hayranlık uyandıran tarihi olaylar

G ö s t e r i l e r d e C l a s s J c t e l e v i s j



ME EDITIO N

Duygusal bütünlüğünüze ilişkin bir öz değerlendirme. Yalnızca e-öğrenme ile veya kendine puanlanan bir kitap olarak kullanılabilir.



"A fantastic tool for learning critical skills."

TalentSmart
EQUALLY SMART PEOPLE

NOW FOR THE NUMBERS...

Your New Overall Emotional Intelligence Score: 80
Your Previous Overall Emotional Intelligence Score: 71

Personal Competence - 80
The relative power of your self-awareness and self-management skills. It's how you use emotional intelligence in situations that are more about you privately.

Self-Awareness	83
• Self-confidence.	74
• Awareness of your emotional state.	
• Understanding how other people influence your behavior and how your behavior impacts others.	
Self-Management	76
• How you handle stress and frustration.	69
• Knowing when to speak up and when to stand back.	
• Flexibility to change and making the most of all circumstances.	

Social Competence - 80
The combination of your social awareness and relationship management skills. It's more

You are here:
Feedback Summary
page 2 of 6
Previous Page
Next Page

DOWNLOAD MY REPORT
SET AND TRACK GOALS
SHARE MY RESULTS
TEST MY EQ AGAIN

İO online sipariş, VİSt

ve arayın

XIULTI-RATER (360°) BASKISI

Sadece 199,95 \$ karşılığında e-öğrenme ile çevrimiçi

devlet eğitim kurumları ve kar amacı gütmeyen kuruluşların hesaplarına

ulaşılır

"Emotions have taught mankind to reason."
- Vaqueranagues

Introduction | Feedback Summary | Self-Awareness | Self-Management | Social Awareness | Relationship Management

TalentSmart
360° FEEDBACK • REPORT SMART

SCORES PER QUESTION

Self-Awareness

The Choices					
Never	Rarely	Sometimes	Usually	Almost Always	Always
Question: Please share how often this person...					
			What I Said	What Others Said	
1. Is confident in his/her abilities.			Usually	Never	
2. Acknowledges his/her shortcomings.			Always	Rarely	
3. Blames others for difficult circumstances.			Sometimes	Usually	
4. Is aware of his/her emotions as they happen.			Usually	Rarely	
5. Recognizes how his/her behavior impacts others.			Always	Usually	
6. Understands how others influence his/her emotional state.			Sometimes	Always	

You are here: Feedback Summary page 7 of 14
← Previous Page
Next Page →

Management | Social Awareness | Relationship Management

DOWNLOAD MY REPORT
SET AND TRACK GOALS
SHARE MY RESULTS
TEST MY EQ AGAIN

UNDERSTANDING YOUR EMOTIONAL INTELLIGENCE
An analysis of your score profile suggests you will get the most from your skill development effort by working on Social Awareness first. Social Awareness is your ability to recognize and understand the moods of other individuals and entire groups of people.

Begin your EQ development with: Social Awareness

	WHAT I SEE	WHAT I DO
PERSONAL COMPETENCE	Self-Awareness	Self-Management
SOCIAL COMPETENCE	Social Awareness	Relationship Management

The next page teaches strategies for improving each skill and brings the skills to life through Hollywood movies, television, and historical events.

© 2001-2005 TalentSmart®, Inc. TERMS/PRIVACY Powered by TalentSmart Learning

CONSULTANT EDITION

Online with e-learning for just \$49.95

NO MORE BORING TRAINING VIDEOS!



Oğretir

Öz farkındalık

Karar verme and özdenetim

Verimlilik ve accountability

Müşteri service and OS1tive tutum

İletişim ve kişilerarası Beceriler

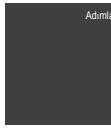
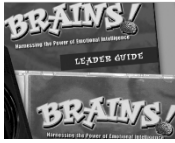


WINNER

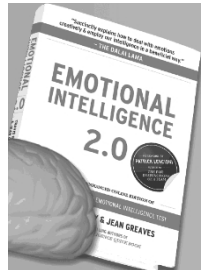


HOLLYWOOD DUYGUSAL ZEKAYI NASIL ÖĞRETIYOR?

BRAINS! grubunuzu öğrenirken heyecanlandırır, eğlendirir ve ilgilerini çeker. 3duygusal olarak is önemli par Ol günlük yaşam, EUS mevcut it ve Filmler, televizyon ve hepimizin tanıdca tarihi figürler. İzleyiciler pratik bilgileri keşfediyor inşa et stratejiler it vak before gözle rını. hakkı



Social Aspects



WHAT'S IN THE BOX?

Entire kit just \$995

Volume government, education, and non-profit discounts available

to order online, visit

or call



İletişim Botu:
@cevirigiller_bot

Çeviri Kitapların Olduğu Telegram Kanalımız
<https://t.me/cevirigiller>

Sohbet Grubumuz
<https://t.me/cevirigillersohbet>

Çeviri Yedek Telegram Grubumuz
<https://t.me/+O3tsm8j0C7kxM2Y1>

Kitap İstekleri Kanalımız
<https://t.me/cevirikitapistekleri>

Not:

PDFlerin paylaşımıyla ilgili bir sorunuz yok. Ama lütfen, hiçbir katkınızın olmadığı işlerde, TÜM PDFleri bizimle eş zamanlı paylaşarak emeğimizi hiçe saymayın. Sizin tek tıkla yaptığınız her paylaşım bizim emek harcadığımız saatler/günler demek.