

ZOR İNSANLARLA BAŞA ÇIKMA YOLLARI

**Dr. Gülsüm
DEMİREL**

**KLİNİK PSİKOLOG -
EĞİTMEN**



**ZOR OLAN İŐLER DEĞİL
İNSANLARDIR...**

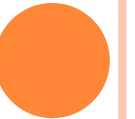


**“Herkesle iyi geçinmek
mümkün m?”**



Dost ya da iyi bir arkadaş olarak geçinmeyi hedeflemiyorsak bu sorunun yanıtı evettir.

evremize baktığınızda herkesle geçinebilen insanlar olduğunu görürüz. Onların sahip oldukları iyi geçinme becerilerini herkes kazanabilir.



Zor insanlarla makul bir iletişim kurabilmek için temel iletişim becerilerine ihtiyaç vardır; **dinlemek, anlamak, geri bildirimde bulunmak** gibi; ama hepsinin başında kendi **bakış açımızı** sorgulamak gelir.



- İletişim kurmakta güçlük çeken insanları uzmanlar, "**Zor İnsanlar**" olarak adlandırılıyor.
- Zor insanlar, toplumdan topluma, kişiden kişiye göre farklı olarak tanımlansa da, temelde benzer davranışlar gösteriyorlar.



- Tüm zor insanların inatçı, hırslı ve kaprisli oldukları görülüyor.
- Ancak unutmayın ki, insanları değil ama **davranışlarını** değiştirmek sizin elinizde.
- Pek çok kişi çevresindeki zor insanlardan şikayet eder.
- Evde, işte, okulda kısacası her ortamda bir zor insan bulunur.



- Oysa aslında "zor insan" diye bir şey yok. Zorlayıcı davranışlar var.
- Ve maalesef bazı insanlar sürekli bu şekilde bir davranış içinde bulunuyorlar



Bazı insanların neden farklı tavırlar sergilediklerini şöyle sıralayabiliriz:



- "Bazı insanlar karşılarındakinin performansını düşürmek ve onların şevkini kırmak için bilerek zor tavırlar sergiler."
- Her zor insan birbiriyle aynı davranışları sergilemez.
- Bazı zor insanlar sürekli konuşup hiç dinlemezken, diğerleri de hep son sözü söylemeyi tercih eder.
- Kimisi sürekli sizi eleştirir. Bazısı sessiz, bazısı agresif olabilir.



- Eğitimi ve bilgisi yetersiz olmasına rağmen kendisini çok iyi sananlar,
- Öncelikleri belirlemede beceri sahibi olamayanlar,
- Hatasını olgunlukla kabul edemeyen, sürekli açıklama yapıp kendisini temize çıkarmak isteyenler,
- Yavaş düşünen ve hareket edenler,



- İşleri karıştıranlar,
- Hiç konuşmayanlar, bilgiyi zorla ağzından aldığınız kişiler,
- Yanlış anlamakta ısrar eden,
- Karşısındakinin söylediklerine önem vermeyen,
- Konum farklılıkları nedeniyle görüşürken o farkı hissettiren kişiler,
- Karşılarındakine saygı göstermeyen,



- Empati kuramayanlar,
- Her zaman ben haklıyım diyenler,
- Yavaş hareket eden ve birçok defa tekrar edilmesi zorunda kalınan insanlar,
- Sadece kendi yaptığı şeyin önemli olduğunu düşünen, sürekli olaylar ve etrafındakiler üzerinde kontrol oluşturmaya çalışanlar,



ZOR İNSANLARA YAKLAŞIM NASIL OLMALIDIR?

- Zor insanların bu tür özellikleri daha da çoğaltılabilir.
- Bu özellikler ışığında zor insanları 8 ana başlık altında toplamak mümkün.



1. Agresif İnsanlar:

- Saldırgan davranışlar içinde bulunan bu kişilere sakin bir şekilde kendinizi ifade edin ve size yönelik saldırgan tavırlara kendinizden emin bir şekilde karşılık verin.



2. Her Şeyi Bilenler:

- Bu kişilerle mücadele ederken iyi hazırlanmak gerekir.
- Asla meydan okumayın. Aksine yeteneklerini övün.
- Gerektiğinde hatalarını ortaya çıkaracak sorular sormaktan çekinmeyin.



3.Şikayetçiler:

- Karşılarındakine güvenmezler.
- Kendilerine olan güvenleri de çok değildir.
- Eksik olan özgüvenlerini saklamak için memnuniyetsiz, her şeyden ve herkesten şikâyet eden bir tavır içine girerler.
- Bu insanlara "Başkalarının göremediklerini görüyorsun" şeklinde onların güvenlerini arttıracak cümlelerle yaklaşın.
- Dinleyin ama asla tartışmaya girmeyin.
- Ona karşı savunmacı davranmayın.



4.Gizlice Saldıranlar:

- Bu insanlara karşı ne kadar geri çekilirseniz o kadar üstünüze gelmeyi severler. Geri çekilmeyin. Şakaya vurun.



5.Mağdurlar:

- İyi dinleyin, onu anladığınızı gösterin.
- Soruna odaklanarak onu deęişim için motive edin.



6.Hep Kararsızlar

İşyerinde, arkadaşınızla öğle yemeğine çıkmayı planlıyorsunuz. “Nasıl bir yere gidelim?” diye soruyorsunuz, “Fark etmez” diyor. Sonra “O zaman pizzacıya gidelim” diyorsunuz, suratını asarak “Ama pizza çok kalorili” diyor. “Tamam, diyet yemekleri yapan bir restorana gidelim” diyorsunuz, bu kez de “Diyet yemekleri de lezzetli olmuyor” diyerek, sizi çileden çıkartmayı başarıyor. Bu tip insanlar sürekli arada kalır. Bir türlü karar veremeyen bu insanlardan uzak durmak gerekiyor. Alternatifler sunuldukça onlar ne istediklerini ya da istemediklerini bir türlü bilemezler. Sadece önerilere tepki verirler.



Ne yapabilirsiniz?

- İlk kural, boşuna didinmeyin. Onların kafaları sizinkinden farklı çalışıyor. Bu insanlar neyi istemediklerinin tarifini, istediklerinin tarifinden daha kolay yapar. Eğer böyle bir insanla karşı karşıyaysanız, ona ne istemediğini sormanız daha doğru olur. İnanın, şaşırtıcı şekilde hızlıca sorunuza cevap alabilirsiniz.



7.Söz Verip Sözlerini Tutmayanlar

- Çevrenizde ne kadar çok böyle insan var, değil mi? Onlara “Uçak rezervasyonlarını yaptırıcaksın değil mi?” tarzında soru sorduğunuz zaman, hemen “Tabii ki evet!” gibi olumlu cevap verirler. Fakat bilirsiniz ki, verdikleri sözleri hiçbir zaman yerine getirmezler. Sürekli “Unuttum. Yarın kesin halledeceğim” gibi cümleler sarf ederler.



8.Kesin Bir Cevap Veremeyenler

- Bazı insanlar gayet basit bir soruya bile net bir cevap vermekte zorlanır. Sorduğunuz sorunun cevabını verirlerken, size birçok alternatif sunarlar ve hangi alternatifin doğru olduğu konusunda mücadele verirler. “Kahve ister misin?” sorusunda bile “kulağa hoş geliyor ama uzmanlar çalışanların çok fazla kafein almamaları gerektiğini söylüyor” gibi bir cevapla sizi şok edebilirler.



Ne yapabilirsiniz?

- Olaylara genel bakmazlar. Detaycıdırlar. Eğer sorunuzun karşılığında “Evet” ya da “Hayır” cevabını almak istiyorsanız, sorularınız “Sana basit bir soru soracağım. Sadece ‘Evet’ ya da ‘Hayır’ de” şeklinde bir cümleyle başlamalıdır. Yine de bol açıklamalı bir cevap vermeye kalkarsa, kibarca sözünü kesin ve “Cevabın için 10 dakika sonra sana geri döneceğim” deyin.



Hep konuşup, hiç dinlemeyeni mi tercih edersiniz, yoksa hep en son sözü söylemek isteyenini mi? Sözünde durmayana mı veya kendi projesi olmadığı için her yeni fikre karşı ıkanını mı tercih edersiniz? Zor olarak tanımlanan iř arkadaşınız sizinle hep bir g ve ayrıcalık savaşı içerisindedir, sürekli sahneye oynarlar. Patrona yaranmak ya da sizi mahcup edip haksız çıkarmak için çok fazla çaba sarf ederler, bu yüzden de hep arkanızı kollamak gereksinimi duyarsınız. Üstelik patronunuz da şovmenlerden hoşlanıyorsa yandınız; çünkü o zaman her şeyin dışında kaldınız demektir...



Zor insanlar her iş yerinde olabilir. Onlarla ilgili bilmeniz gereken en önemli şey onları yok saymamanız gerektiğidir. Ne kadar zor olsalar da, sizi ne kadar zor durumda bıraksalar da, uğraşırsalar da şunu bilmelisiniz ki onlardan kaçamazsınız çünkü onlar hayatınızda hep olacaklardır.



İş hayatında hemen hemen her pozisyonda zor insanlara rastlamak mümkün... Üstelik bu tür insanlarla iletişim kurmanın yükünü genelde o değil siz üstlenirsiniz. Öyle ki çoğu zaman yalnızca sizin özgüveniniz, onurunuz ve profesyonel sabrınız yükü çeker. Zor insanın genel olarak sevimsiz olması ya da herkesle geçimsiz olması sizi çok üzmeyebilir. Bu kolay yönetilebilir bir durumdur ama eğer saldırıya geçerlerse veya sizin profesyonelliğinizi umursamazlarsa işte o zaman onlara tahammül etmek daha da zorlaşır.



- Bunları neden yok sayamazsınız?
- Zor insanlar için yapılacak en kötü şey onları yok saymanız ya da önemsememenizdir... Bunu yaparsanız durum daha da kötüye gidebilir. Eğer zor insanı önemsemez veya dikkate almazsanız iş yeri anlaşmazlığınız başlarda patlamaya hazır bir volkan halinde görünür ama ilerleyen zamanlarda emin olun o volkan tahmin edemeyeceğiniz bir biçimde patlayacaktır. Başlangıçta amatörce muamele gördüğünüzü düşünüp şoka girebilirsiniz ama biraz sakince düşünüp ne ile karşı karşıya kaldığınızı anlamaya çalıştığınızda aslında yalnız olmadığınızı görürsünüz.



- Objektif olun, duygularınızı kontrol edin
- İş arkadaşınızdan sürekli şikayetçi olmanız ona değil size zarar verir ve adınızın ‘sürekli şikayet edene çıkmasına neden olur. Emin olun müdürünüz de “neden sorununuzu çözemediniz ki?” şeklinde düşünüp sizi haksız bulacaktır. Zor insanla başa çıkabilmek için neler yapacağınıza siz karar verin ama şunu bilin ki en fazla yapmamanız gereken şey, onlarla başkalarının önünde tartışmaktır... Arkadaşınızın hassasiyeti olan konulara duyarsız davranmanız da işi çıkılmaz hale sokabilir.



o **En kötü senaryo nedir?**

- o Kabak sizin başınızda patlayabilir. İşyerinde daimi bir anlaşmazlık sorunu yaşamamanız durumunda tam tersi siz "olgun bir profesyonel olmamakla" suçlanabilir, hatta üstüne üstelik "**zor insan**" damgası yiyebilirsiniz. Bu damga size yapışır kalır, kariyerinizde yıkıcı sonuçlara neden olabilir.



ZOR İNSANLARLA BAŞA ÇIKMAK !

- **Davranışın Ardındaki Olumlu Niyeti Bulun**
- Eğer kaba, negatif, görgsüz biriyle konuşuyorsanız, rahatsız, sinirli ve agresif olmanız çok kolay. Ancak bu, durumu daha da zorlaştıracaktır. Onun yerine başka bir yol deneyin. Konuştuğunuz kişinin olumlu niyetini bulmaya çalışın. Yani kendinize şunu sorun: "Bu davranışın ardındaki ne gibi bir olumlu neden olabilir?"
- Konuştuğunuz kişi sinirliyse, acısını ve sinirini ifade ettiğini düşünebilirsiniz. Doğru cevabı bulamayabilirsiniz ama önemli olan olumlu bir yön bulmaktır.
- Karşınızdaki kişinin negatif davranışının altında aslında pozitif bir mesaj olduğunu varsayarak, ona daha sabırlı yaklaşabilir, hatta sempati duyabilirsiniz. Böylece daha az stresli bir iletişim kurmuş olursunuz.



ZOR İNSANLARLA BAŞA ÇIKMAK !

- Kendi Duygusal Yerinizi Seçin
- Duygusal yerinizi seçmek yani olaylar karşısında nasıl davranacağınıza karar vermek bir yetenektir. Stresli bir durumun içindeyseniz ve etrafınızdaki herkes gerginse onlara katılmanız gerekmiyor. Sakin ve objektif olursanız daha fazla şey başarabilirsiniz. Sakin olup çözüm aramak yapacağınız bir seçimdir.
- Maalesef sürüde bir koyun olup kalabalığı takip etmek tabii ki daha kolay. Ama bunun yerine kendinizi ortaya koyun ve çözüm bulmada ne kadar becerikli olduğunuzu gösterin.
- Konudan Uzaklaşın



○ ZOR İNSANLARLA BAŞA ÇIKMAK !

- Unutmamak gerekir ki, bu kişiler böyle olmayı kendileri seçmediler. Kim, aşırı derecede kaygılı, itici, kuşkucu, başkalarına bağımlı ya da kafayı ayrıntılara takan biri olmayı özgürce seçer? İş hayatımızda geçinilmesi zor insanları tanımak ve onlara nasıl davranılması gerektiğini bilmek, bizim hayatımızı daha da kolaylaştıracaktır. Ne yazık ki, pek çoğumuzun yaşamında birlikte iş yapmaya, çalışmaya hatta konuşmaya katlanamadığı birileri vardır. Geçinilmesi zor insanları değiştiremeyiz, ancak onlarla iletişimde başarılı olabiliriz.



ZOR İNSANLARLA BAŞA ÇIKMAK !

- Geçinilmesi zor insanlarla geçinmeyi başarmak isteyenler için çeşitli öneriler bulunmaktadır. Fakat bunların akla gelince kolayca başarılan davranış biçimleri olmadığı ve ancak uzun dönemli çabalar sonucunda kazanılabileceği unutulmamalıdır. İnsanlarla ilişkiyi ve iletişimi yönlendirmek ve yönetmek için insanın öncelikle konuyu önemsemesi, sahiplenmesi ve sabırlı biçimde çaba harcaması gerekmektedir.



- Kendimizi yeterince tanıyıp tanımadığımızı gözden geçirebiliriz,
- İletişim ve ilişki kurma becerilerimizi gözden geçirebiliriz,
- Kendi bakış açımızdan sıyrılmalıyız,
- Özgüvenimizi, öz değerlilik duygumuzu gözden geçirmeliyiz,
- Yaşadığımız duyguların bizi yönlendirmesini önleyebiliriz,
- Onlara onların uyumsuz davranışlarını arttırmayacak biçimde davranabiliriz,



- Onun gereksinimlerini karşılamaya çalışabiliriz,
- Değişmesini beklememeli, deęiőeceęini ya da deęiőebileceęini düşünmemeliyiz,
- Bizi anlamasını ya da hak vermesini beklememeliyiz,
- Doğruyu gösterme konusunda ısrarcı olmamalıyız,
- Alınganlık göstermemeli, karşıdakiinin tutum ve davranışlarını üstümüze almamalıyız,



- Olup bitenden yalnız karşımızdakini sorumlu tutmamalı, kendi sorumluluklarımızı da araştırmalıyız,
- Her kişilik yapısının kendisine özgü düşünce, tutum ve davranış özellikleri olduğunu unutmamalıyız,
- Onun bakış açısına saygı göstermeliyiz,
- İlişkimizin sınırlarını kafamızda net olarak çizmeliyiz,
- Sonuç elde etmeye odaklanmalıyız,
- Karşı tarafın istek, amaç ve gereksinimlerini anlamaya çalışmalıyız,



- Onun uyumlu davranışlarını takdir etmeliyiz,
- Kendimizin de geçimsiz bir insan olabileceğimizi unutmamalıyız,
- Geçinilmesi zor insanların davranışlarının altında yatan nedenleri görmeye çalışmalıyız,
- Onları değiştirmeye çalışmamalıyız,
- Sadece onlara karşı davranışlarımızı gözden geçirip biraz değiştirerek huzuru ve başarıyı yakalayabiliriz.



- Yaşam koşulları bizleri kaçınılmaz olarak bir zor kişilikle ilişkide bulunmaya götürebilir. Bu bir komşu, patron, iş arkadaşı, eş ya da anne-baba olabilir. "**Zor Kişilikler**" doğa olayları gibidir. Onlar her zaman vardır ve her zamanda var olacaklardır. Onlara öfkelenmek kötü havaya ya da yerçekimi yasasına kızmak kadar boşunadır. Eğer bir paranoyağı, bir narsisti, kaygılı ya da depresif bir kişiliğı anlamaya çalışırsak, çıkarabilecekleri sorunlara daha kolay karşı koyabiliriz.



- Kendinizi yüksek tansiyonlu bir tartışmanın içinde bulduğunuzda, kendinizi konudan biraz uzaklaştırın, dışarıdan bakmaya çalışın.
- Şöyle düşünün: odanın başka bir köşesindeyiz, tarafsız bir gözlemci olarak uzaktan kendinizi başkalarıyla iletişim kurarken izliyorsunuz.
- Bunu yaptığınız zaman durumu idare etmek için daha iyi çözümler bulacak, kendinizi daha az rahatsız hissedeceksiniz. Ayrıca bu yaklaşım, başkalarının özellikle zor insanların yol açtığı stresten daha az etkilenmenizi sağlayacak.
- Bu 3 ipucu günlük konuşmalarınızda kullanabileceğiniz birkaç örnek. Bir kere alıştırdığınızda, insanlarla konuşurken olaylara dışarıdan bakmak daha da kolaylaşacak.



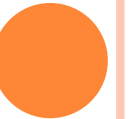
Stres mi? Rahat bir yaşam mı?

Hangisini tercih ediyorsunuz?



İyi geçinme ve uzun süre dost kalma, iki insanın kusursuz olmasıyla değil, birbirlerinin affedilebilir kusurlarını hoş görmesiyle olur.

Problemlerin özümü bizim elimizde...



TEŐEKKÜRLER

Mail: gulsummdemirel@gmail.com

