

**T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI**

SAĞLIK HİZMETLERİ

DUYGULARI KONTROL ETME

Ankara, 2017

- Bu materyal, mesleki ve teknik eğitim okul/kurumlarında uygulanan Çerçeve Öğretim Programlarında yer alan yeterlikleri kazandırmaya yönelik olarak öğrencilere rehberlik etmek amacıyla hazırlanmış bireysel öğrenme materyalidir.
- Millî Eğitim Bakanlığınca ücretsiz olarak verilmiştir.
- **PARA İLE SATILMAZ.**

İÇİNDEKİLER

AÇIKLAMALAR	iii
GİRİŞ	1
ÖĞRENME FAALİYETİ-1	3
1. ÖFKE	3
1.1. Öfkenin Nedenleri	3
1.2. Öfkenin Belirtileri	4
1.3. Öfkeyi İfade Etme Biçimleri	4
1.4. Öfke Kontrolü	5
1.4.1. Fizyolojik Uygulamalar	5
1.4.2. Zihinsel Uygulamalar	5
1.4.3. Davranışsal Uygulamalar	6
DEĞERLER ETKİNLİĞİ-1	7
UYGULAMA FAALİYETİ	8
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	9
ÖĞRENME FAALİYETİ-2	10
2. KAYGI (ANKSİYETE) İLE BAŞ ETME	10
2.1. Kaygı Oluşturan Durumlar	10
2.2. Kaygı Belirtileri	11
2.3. Kaygıyla Başa Çıkma Yolları	11
2.4. Uygun Reddetme Davranışı / Hayır Diyebilme	12
UYGULAMA FAALİYETİ	14
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	15
ÖĞRENME FAALİYETİ-3	16
3. ÇATIŞMA VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ	16
3.1. Çatışmanın Olumlu ve Olumsuz Yönleri	16
3.2. Çatışmaya İlişkin Yöneltil Yaklaşımlar	17
3.2.1. Geleneksel Yaklaşım	17
3.2.2. Davranışsal Yaklaşım	17
3.3. Çatışma Yönetiminde İzlenecek Yöntemler	18
3.4. Savunma Mekanizmaları	19
UYGULAMA FAALİYETİ	22
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	23
ÖĞRENME FAALİYETİ-4	24
4. SORUN ÇÖZME	24
4.1. Sorun Çözme Yönteminde Aşamalar ve Çözüm Yolları	24
4.2. Sorun Çözmede Karşılaşılabilecek Olası Güçlükler	26
4.3. Sorun Çözmenin Faydaları	26
DEĞERLER ETKİNLİĞİ-2	28
UYGULAMA FAALİYETİ	29
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	30
ÖĞRENME FAALİYETİ-5	31
5. ZAMAN YÖNETİMİ VE TEKNİKLERİ	31
5.1. Zaman Yönetimindeki Engeller	31
5.2. Zaman Yönetimi Teknikleri	33
UYGULAMA FAALİYETİ	36

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	37
MODÜL DEĞERLENDİRME	38
CEVAP ANAHTARLARI.....	39
KAYNAKÇA	40

AÇIKLAMALAR

ALAN	Sağlık Hizmetleri
DAL	Sağlık Bakım Teknisyenliği
MODÜLÜN ADI	Duyguları Kontrol Etme
MODÜLÜN SÜRESİ	40/12
MODÜLÜN AMACI	Öğrenciye; öfke, kaygı, çatışma, sorun çözme ve zaman yönetimi teknikleri ile ilgili bilgi ve beceri kazandırmaktır.
MODÜLÜN ÖĞRENME KAZANIMLARI	<ol style="list-style-type: none">1. Öfkeyle baş etme yollarını açıklayabileceksiniz.2. Kaygı ile baş etme yollarını açıklayabileceksiniz.3. Çatışmaya ilişkin yönetsel yaklaşımları ve çatışma yönetiminde izlenecek teknikleri açıklayabileceksiniz.4. Sorun çözmenin aşamalarını açıklayabileceksiniz.5. Zaman yönetimi tekniklerini açıklayabileceksiniz.
EĞİTİM ÖĞRETİM ORTAMLARI VE DONANIMLARI	Ortam: Sınıf Donanım: Bilgisayar, projeksiyon, etkileşimli tahta, afiş, broşür.
ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME	Bireysel öğrenme materyali içinde yer alan ve her öğrenme faaliyetinden sonra verilen ölçme araçları ile kendinizi değerlendireceksiniz.

GİRİŞ

Sevgili Öğrencimiz,

Tıp ve teknoloji alanlarındaki gelişmeler; sağlığın korunması ve sürdürülmesinde, hasta, sağlam insan ve sağlık personeline sorumluluklar yüklemiştir. Sosyal psikolojinin bir alt dalı olarak ortaya çıkan sağlık psikolojisi, sağlık çalışanlarının tutum ve davranış geliştirmesini sağlar. Sağlık psikolojisi; insanların sağlıklı olabilmesi için nasıl yaşamaları, neler yapmaları gerektiğini, niçin hasta olduklarını, hasta olduklarında da bu duruma nasıl tepki verdiklerini araştırıp inceler.

Sağlık personelinin mesleğini yerine getirirken yaşadığı olumsuz durumların özel ve meslek yaşantısına yansımaları karşısında duygularını nasıl kontrol edeceğini, öfkeli ve kaygılı hastaya nasıl bir davranış geliştirmesi gerektiğini; bu durumlarla nasıl baş edebileceğini bilmesi gerekir. Sağlık personeli görevini yerine getirirken öncelikli işleri belirlemek ve uygulamak için zamanını iyi planlamalıdır.

Bu materyalle; öfke ve kaygı ile baş etme, çatışma, sorun çözme, zaman yönetimi tekniklerini öğrenebileceksiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-1

ÖĞRENME KAZANIMI

Öfkeyle baş etme yollarını açıklayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Öfke ve öfke kontrolü ile ilgili bir drama hazırlayarak sınıfta sergileyiniz.
- Hastaneye gidip sağlık personeli ve hastaların birbirlerine yaklaşımlarını, öfke durumundaki davranışlarını gözlemleyerek sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

1. ÖFKE

Öfke; duygu, his, düşünce ve davranışlarla ilişkilendirilen, zihinsel ve psikolojik durumdur. Son derece sağlıklı ve doğal bir duygudur.

Öfkenin sözlük anlamı ise engellenme, incinme veya bize gözdağı verilmesi karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi, kızgınlık, hışım veya hiddettir. Öfke kontrolden çıkıp yıkıcı hâle dönüşürse okul ve iş hayatında, kişisel ilişkilerde ve genel yaşam kalitesinde **sorunlara** yol açar. Kişisel ve sosyal problemlerin (çocuk istismarı, aile içi şiddet, fiziksel ya da sözel saldırganlık, toplumsal şiddet gibi) temelinde öfke vardır. Öfke hem dışsal hem de içsel olaylarla ortaya çıkar. Arkadaş, anne, kardeş, sokaktaki bir adam, öğretmen ya da belli bir insana öfkelenebileceğiniz gibi trafik sıkışıklığı, iptal edilen randevu vb. olaylara da öfkelenebilirsiniz. Öfkelenmenizden kendi kişisel kuruntularınız sorumlu olabileceği gibi daha önceden başınızdan geçmiş ve sizi öfkelenen bazı olayların anıları da sorumlu olabilir.

1.1. Öfkenin Nedenleri

Öfke duygusunun ortaya çıkmasına neden olan etkenler şunlardır:

- Engellenme, öfkeye neden olan etkenlerin başında gelir. Engellenme, amaca yönelik faaliyete müdahale edilmesidir. Gerekli ya da sürmekte olan bir faaliyetin engellenerek kişilerin sınırlandırılması öfkeye neden olur.
- Hayal kırıklıkları
- Sosyal hırsların önüne geçilmesi
- Kişisel kuralların yıkılması
- Kişinin öz saygısının başka insanlar veya kuruluşlar tarafından tehdit altında kalması (iğneleyici sözler, büyüklük taslanması, başkalarının hor görülme)
- Bireyin haksızlığa uğradığını düşünmesi
- Çevresel olaylar

1.2. Öfkenin Belirtileri

Öfke her insanda kendisini farklı biçimde gösterir. **Öfke belirtileri şunlardır:**

- **Fizyolojik belirtiler**
 - Kan şekerinin yükselmesi
 - Nabzın ve kan basıncının artması
 - Sık ve zor nefes alma
 - Baş ağrısı
 - Kas, sırt ve boyun ağrıları
- **Zihinsel belirtiler**
 - Konsantrasyon bozukluğu
 - Düşük performans
 - Uykusuzluk
 - Dikkatsizlik
- **Davranışsal belirtiler**
 - Alkolizm
 - Sigara tiryakiliği
 - Huzursuzluk
 - Acelecilik
 - İlaç kullanımı
 - Aşırı yemek yeme

1.3. Öfkeyi İfade Etme Biçimleri

Öfkeyle birlikte birtakım fizyolojik ve psikolojik değişimler görülür:

- **Saldırgan davranış:** Öfke doğrudan doğruya avlanma ve hayat mücadelesi ihtiyacına, varlığın devam ettirilmesi isteğine dayanır. Bu tür öfkenin hazzı azdır. Yalnızca hayvanlarda değil, insanlarda da hatta eğitilmiş kişilerde bile bu tür öfkeye rastlamak mümkündür. Bağırarak, kızarak, eşyaları tahrip etmek ve duvarlara vurmaya gibi davranışlar gözlemlenir.
- **Bastırılmış davranış:** Öfke o an için bastırılıp daha sonra olumlu duygularla yer değiştirir. Bu yol sürekli kullanıldığında ve olumlu duygulara çevrelenmediğinde öfke içe döner ve **depresyon, somatizasyon** (psikolojik olayların fizyolojik olarak bedene yansıtılması) gibi çeşitli rahatsızlıklara neden olur. Duyguların ifade edilememesi de başka rahatsızlıklara yol açar. Kişinin kızgınlık duyguları değişir; kin, intikam alma gibi yollarla kendini göstererek ilişkilerinin bozulmasına yol açar. Özellikle kin, insanlara ait olan düşünce biçimidir; öfkeyi sürekli bastırarak, kızılmıyormuş gibi görünmek, sakin kalmak ve belli etmemektir (Zamanında ifade edilmediği için birikip bir yanardağ gibi ortaya çıkabilir.).

- **Kontrol etme:** Öfkenin amaçsal biçimi uygarlaşmış olanıdır. Kin, hiddet, kızgınlık, kıskançlık, nefret gibi biçimlerde ortaya çıkar. Saldırı isteği, akıl ve muhakemenin etkisiyle yönünü değiştirmiş ve gizlenmiş olur. Ancak tahrip etme isteği bu kez öfkelenen kişinin aleyhine dönerek kendisine zarar verir. Dudaklarını ısırması ve tırnaklarını yemesi bunun sonucudur. **Ben hiçbir şeye kızmam, öfkelenmem demek yerine kızdığımız şeylerin farkına varıp bunları uygun bir şekilde ifade etmemiz kullanabileceğimiz en etkili ve doğru bir yöntemdir.**

1.4. Öfke Kontrolü

Öfkeyi doğru ifade etme becerisini kazanmaya **öfke kontrolü** denir. **Öfke kontrolünde temel amaç; saldırganlıktan uzak, şiddet içermeyen, kişinin kendisine ve çevresindekilere zarar vermeyecek şekilde duygusunu ifade etme becerisini kazanmasıdır.** Öfke kontrolünü öğreten pek çok yöntem vardır. Doğru yöntem, kişiden kişiye değişir. Doğru yöntemi belirlerken kişinin kendi kişiliğine, yaşam tarzına uygun olanı seçmesi ve seçtiği yöntemi kullanması gerekir. Sizi kışkırtan durumlarla yüzleşme ve bunlardan kaçınma verisini sağlar. Olaya değişik açıklamalar getirmek ve farklı bakış açıları düşünmek, sizi daha doğru tepkiler vermeye yönlendirebilir. Karşılaşabileceğiniz olayları önceden tahmin edip ona göre davranabilirsiniz. Hoşgörünün öfke kontrolünde önemli bir payı vardır.

1.4.1. Fizyolojik Uygulamalar

Öfkeyi kontrol etmek için gevşeme ve nefes egzersizleri yapılır.

- Diyaframdan derin nefes alınız. Göğsünüzün üst kısmıyla nefes almanız sizi rahatlatmaz.
- Nefes alıp verdiğinizde göğsünüz değil karnınız şişmelidir.
- Derin nefes alırken kendi kendinize tekrar gevşeyiniz ve sakin olmak için telkinde bulununuz.
- Kendinizi gevşetecek bir yer ya da ortamda düşününüz ve gözünüzün önüne getirmeye çalışınız.
- Kendinizi zorlamayacağınız, yavaşça yapılan yoga türü egzersizlerle kaslarınızı gevşetmeye çalışınız.
- Bu teknikleri, her gün uygulayarak ezberleyip karşılaştığımız gergin ortamlarda uygulayınız.

1.4.2. Zihinsel Uygulamalar

- **Düşünce düzenleme tekniği:** Olaylara bakış açısını değiştirmez. Bu strateji, en basit anlamıyla düşünme tarzınızı değiştirmek demektir. Kızgın insanlar düşüncelerini bağırıp çağırarak ifade etme eğilimindedir. Kızgın olduğumuz zaman genellikle düşüncelerimiz gerçeği yansıtmaktan çok olayların abartılmış ve çarpıtılmış şeklini algılar ve onu yansıtır. Bu tür düşünceleri fark ederek

yerine daha mantıklı olanları yerleştiriniz. **Öfkenizi kendinize ait yönerge cümleleriyle kontrol etmeye çalışabilirsiniz.** Örneğin; “Öfkenin seni ele geçirmesine izin verme, derin nefes al.” gibi.

1.4.3. Davranışsal Uygulamalar

Öfkeli olduğumuzda sergilediğimiz davranışları belirlemek gerekir. Kendinizi kışkırtan ve yıkıcı davranışlardan uzak tutarak öfkelenmekten koruyunuz. Öfkelendiğinizde sergilediğiniz olumsuz hareketleri, daha olumlu olanlarla değiştiriniz. Mantık öfkeyi yener, bu yüzden öfkelendiğiniz hissettiğinizde mantığınıza sığınınız. Sinirlendiğinizde tepki vermeden önce 5 kere nefes alıp veriniz ya da içinizden 10’a kadar sayınız. Bu arada olaya olumlu bakma konusunda kendinizi uyarınız. Bu şekilde hem karşınızdaki kişiyi ya da kişileri kırmamış olursunuz hem de kendinizi öfkenin zararlı etkilerinden korursunuz.

- **Problem çözme:** Öfke yaratan durumun, değiştirilip değiştirilemeyeceğine bakılmalıdır. Eğer değiştirilemeyen bir durumsa çözüme odaklanmak yerine sorunla yüzleşilmelidir. Kısa sürede sorunlara yanıt bulunamıyorsa kişi kendine yüklenmemeli zamana yaymalı, gerekirse bir profesyonelden yardım almalıdır. Çünkü sorunun nedenini bulunmadıkça engellenme hissi yaşanacaktır, bu da tekrar kızgınlığa neden olabilir.
- **Etkili iletişim kurma:** Öfkeli durumda kırıncı ve yargılayıcı olmamak için bir an geriye çekilip olayı gözden geçirmeliyiz. Gerçekten ne hissettiğimizi tartmalı ve asıl duygularımızı yapıcı bir şekilde ifade etmeliyiz. Karşınızdaki kişiyi tam olarak dinlemeli ve empati kurmalıyız. Empati kurmak öfke kontrolünde önemli bir yer tutmaktadır.
- **Çevre değişikliği:** Bazen sinirlendiğimizde bizi sinirlendiren ortamdan uzaklaşmak öfkemizi dindirip mantıklı düşünmemize neden olabilir. Size gün içinde çok stres veren zamanlara dikkat ediniz ve bu zamanlarda kendinize küçük bir mola veriniz. Bu sizin o anı daha rahat atlatmanızı ve daha anlayışlı bir şekilde karşılamanızı sağlayacaktır.

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-1

Yönerge: Özdenetim (öfke ve kaygı ile baş etme) değer, tutum ve davranışlarını ön plana çıkaran aşağıdaki etkinliği yaparak kendinizi değerlendiriniz

Öfke Anketi

Aşağıdaki soruları birlikte okuyalım ve kaç tanesine «Evet» dediğinizi sayın...

1. Öfkemi kontrol edebiliyorum. (E) (H)
2. Kavgadan uzak duruyorum. (E) (H)
3. Tartışırken sesimi yükseltmiyorum. (E) (H)
4. Sabah kalktığımda stresli olmuyorum. (E) (H)
5. İnsanlarla konuşurken ters ve kaba cevaplar vermiyorum. (E) (H)
6. İnsanlara güler yüzlü davranıyorum. (E) (H)
7. Düşüncelerimi içime atmayıp, ifade ediyorum. (E) (H)
8. Tartışırken hakaret ve küfür etmiyorum. (E) (H)

Değerlendirme: Evet sayısı 0-3 arası ise sınırlarına hâkim olmalısın. Her an parlamak için fırsat arıyorsun. Kendini rahatlatmak için spor ve sanatla uğraşabilirsin. Sakin olmaya çalışmalısın. 3-6 arası ise şiddete başvurmuyorsun ama zaman zaman öfkeni kontrol altında tutamıyorsun. Biraz daha sakin olmalı ve öfkenle başa çıkmalısın. 6-8 arası ise **TEBRİKLER!** Öfkeni kontrol altında tutabildiğin gibi şiddete de başvurmuyorsun. Bu özelliğini çevrende öfkesini kontrol edemeyen arkadaşlarına da aşılmalısın

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını ve önerileri takip ederek öfkeyle baş etme yollarını açıklayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Öfke belirtilerini canlandırınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuyu farklı kaynaklardan araştırabilirsiniz.➤ Canlandırmanızın fizyolojik, zihinsel ve davranışsal öfke belirtilerinin tamamını kapsamasına dikkat etmelisiniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Öfkeyi ifade etme biçimlerine örnekler veriniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Materyalde konu ile ilgili bölümleri tekrar okuyabilirsiniz.➤ Öfkeyi ifade etme biçimlerini örneklerinizden arkadaşlarınızın bu örnekleri ayırmasını (saldırgan davranış, bastırılmış davranış ve kontrol etme) isteyebilirsiniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Öfke kontrol yöntemlerini uygulayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuyla ilgili videolar bulabilirsiniz.➤ Gevşeme ve nefes egzersizlerini uygulayınız.➤ Zihinsel ve davranışsal uygulamaları hem kendiniz yapabilir hem de ailenizdeki bireylere yaptırabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi öfkeyi tanımlar?
 - A) Engellenme, incinme veya gözdağı verilmesi karşısında gösterilen saldırganlık tepkisi, kızgınlık, hışım veya hiddettir.
 - B) İçten veya dıştan gelen etkilere karşı, organizmanın yaptığı tepkidir.
 - C) İhtiyaçların karşılanması için organizmada oluşan güçtür.
 - D) İnsanın çeşitli uyarımlarının daha önceki yaşantılarının da etkisiyle anlamlı hâle gelmesidir.
 - E) Vücudun duyu organları ya da uzuvlarından birinde, kaza veya hastalık sonucu oluşan fonksiyon kaybıdır.
2. Aşağıdakilerden hangisi, öfke nedenlerindedir?
 - A) Engellenme
 - B) Hayal kırıklıkları
 - C) Kişisel kuralların yıkılması
 - D) Çevresel olaylar
 - E) Hepsi
3. Aşağıdakilerden hangisi, öfkenin fizyolojik belirtilerinden değildir?
 - A) Kan şekerinin yükselmesi
 - B) Nabzın ve kan basıncının artması
 - C) Baş ağrısı
 - D) Alkolizm
 - E) Sık ve zor nefes alma
4. Aşağıdakilerden hangisi öfke kontrolünün temel amaçlarındandır?
 - A) Saldırganlıktan uzaklaşmak
 - B) Şiddet içermemek
 - C) İnsanın kendisine ve çevresine zarar vermesini engellemek
 - D) Duyguları kontrol edebilmek
 - E) Hepsi
5. Aşağıdakilerden hangisi, öfkenin zihinsel belirtilerinden değildir?
 - A) Konsantrasyon bozukluğu
 - B) İlaç kullanımı
 - C) Düşük performans
 - D) Uykusuzluk
 - E) Dikkatsizlik

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-2

ÖĞRENME KAZANIMI

Kaygı ile baş etme yollarını açıklayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Hangi durumlarda kaygı yaşadığınızı sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız.
- Kaygıyla baş etme yöntemlerini araştırarak arkadaşlarınızla paylaşınız.

2. KAYGI (ANKSİYETE) İLE BAŞ ETME

Kaygı; kişinin davranışlarını ve sosyal hayatını kısıtlayan stres, gerilim ve huzursuzluk hâlidir. Kaygı, insanlığın başlangıcından beri var olan bir tepkidir. İnsan varlığının ve yaşamının tehlikeye düştüğü durumda ortaya çıkar. Kaygının temelinde, olumsuz yaşantılardan kaynaklanan abartılı düşünceler ve değerlendirmeler vardır. Kişinin tehlikelere karşı koruyucu önlem alması ve olumsuz durumlardan kendini koruması için belli düzeyde kaygıyı yaşaması, olağan bir durumdur.

2.1. Kaygı Oluşturan Durumlar

Kaygı her zaman kötü bir şey değildir. Stres altında dikkatinizi odaklamanıza ve motive olmanıza yardımcı olur. Ama ne zaman telaş ve korku yaşamınıza engel olmaya başlarsa işte o zaman probleminiz var demektir. İyi haber ise aslında çözümün düşündüğünüz kadar çok uzakta olmamasıdır. Kaygınızı kontrol altında tutabilmek ve hayatınızın kontrolünü yeniden elinize alabilmek için yapabileceğiniz birçok şey vardır.

Kaygı ve panik şikâyetleri olan neredeyse hemen her kişi, hayatlarındaki bazı problemlerle ilgili dışı vurulmamış olumsuz duyguları barındırır. Bu duyguları bilinç dışına ittikleri için bunların tam olarak farkında olmayabilirler. Duygularını inkâr etmeye ve bunlarla ilgili çatışmalara girmekten kaçınmaya devam ettikleri müddetçe kendilerini kaygılı ve rahatsız hissetmeye devam ederler. Ne zaman ki problemleriyle yüzleşirler, o zaman kaygıları azalır ve sonunda ortadan kalkar.

Kaygı duyan kişilerin genelde inkâr ettiği iki tür duygu vardır. Bunlar öfke, dışı vurulmamış istek ve arzulardır. Bu duyguların bastırılmasının ve inkâr edilmesinin bir sebebi de başkalarını incitmek ve üzmemek istememek olabilir. Kişi, kaygısının asıl sebebi ile karşılaştığında bunun kendisinde yarattığı kızgınlık ve hüsrân duygularını inkâr etmeyi seçer. Bu duygular kaygıya dönüşür ve asıl sebep ile yüz yüze gelinceye kadar, kaygı kimliğinde varlıklarını sürdürmeye devam eder.

Sağlık durumları ile ilgili yanlış giden bir şeylerin olduğuna inanmak, kaygı problemi olan hastalarda en çok görülen belirtilerden biridir. Öncelikli olarak fiziksel bir rahatsızlık üzerinde durulmasının bir diğer sebebi de kaygının birçok semptomunun (bulgusunun) fiziksel olmasıdır. Bunun yanında bazı tıbbi problemler de kaygı semptomlarına sebep olabilir. Uyarıcı ve yatıştırıcı madde kullanımı, bu maddelerin kullanılmasına ani bir şekilde son verilmesi, tiroit bezindeki bazı anormallikler, düşük kan şekeri seviyesi, adrenal bezindeki bir tümör ve kardiyak hastalıklar bu problemlerin başlıcalarıdır.

2.2. Kaygı Belirtileri

İnsanlarda kaygı şu belirtilerle görülür:

- Endişelerinin aşırı ve yersiz olduğunu her zaman kabul etmezler.
- Kişi yoğun endişesini durduramadığı için dikkatini olağan işlere odaklamada güçlük çeker, dalgınlaşır.
- Huzursuz, çabuk heyecanlanır ve sabırsızdırlar.
- Yüz ve beden gergindir, eller genellikle titrer.
- Kas gerginliğine bağlı seğirme, titreme, ağrı ve sızılar olabilir.
- Baş, sırt, omuz ağrıları ve sertliği sıktır. Kas gerilimi, özellikle alın kaslarında çok yoğundur.
- Uyku sorunları, kâbus ve karabasanlar yaşanır.
- Kolay yorulma, ağız kuruluğu, aşırı geğirme, soluk alma ve yutma güçlüğü, çarpıntı, sık idrara çıkma, kulak çınlaması, baş dönmesi, uyuşma gibi belirtiler görülür.

2.3. Kaygıyla Başa Çıkma Yolları

Kaygının ve korkuların tedavisinde etkili olan birçok farklı yöntem bulunmaktadır.

- **DeneySEL yöntem:** Bu yöntem, kişinin kendisinde kaygı yaratan düşüncenin doğruluğunu ve geçerliliğini test edebileceği bir yol bulması temeline dayanır.
- **Paradoksal teknikler:** Kişi, korkularından kaçmak yerine onları daha da yoğunlaştırıp büyütür. Bu durum ters tepip kişiyi gerçekten altüst edebileceğinden bir profesyonel terapistin gözetim ve denetimi altında yapılması gerekmektedir.
- **Utanc duyusunun üstüne giden egzersizler:** Hasta, maksatlı olarak toplum içinde gülünç ve saçma davranışlarda bulunur. Böylece insanların karşısında aptal durumuna düşeceğinden kaynaklanan korkularının üstesinden gelir.
- **Korkularla yüzleşmek:** Kişi korktuğu her neyse ondan sakınmak yerine onunla yüzleşmeyi seçer ve korkularının kendisini sarsmasına izin verir.
- **Günlük ruhsal durum seyir defteri:** Kaygıya ve korkuya sebep olan olumsuz düşünceler bir kâğıda yazılır. Düşüncelerdeki bozukluklar tespit edilir. Bu çarpıtılmış düşüncelerin yerine olumlu düşünceler üretilir. Genelde görülen düşünce bozukluklarından bazıları; ya hep ya hiç, fazla genelleştirme, zihinsel filtre, olumlu özellikleri hesaba katmamak, hemen sonuca atlamaktır.

- **Kâr zarar analizi:** Korkulan konuyla ilgili kaygılanmanın ve ondan kaçınmanın avantajları ve dezavantajları listelenir. Bu avantajlar ve dezavantajlar kişinin aklında tartılır. Daha sonra korkuyla yüzleşmenin avantajlarını ve dezavantajlarını barındıran ikinci bir liste hazırlanır. Hangisinin ağır bastığına karar verilir. Bu sayede kişi korkularıyla yüzleşmek için gerekli motivasyonu oluşturmayı başarır.
- **Zihinde olumlu şekillendirme:** Kaygıya sebep olan ve içinde korku barındıran hayal ve fantezileri güven ve huzur veren fikir ve hayallerle değiştirmekle gerçekleştirilir.
- **Zihni başka tarafa çekme:** Zihni (zihinsel) aktivite, gayret ve enerji isteyen egzersizler ya da bir iş veya hobi ile meşgul ederek korkuya odaklanmaktan alıkoyma ilkesine dayanır.
- **Kabullenme:** Kişi, kaygılı olduğunda böyle hissetmesinin doğru olmadığını düşünerek kendini daha yoğun stres altına sokar. Bunun yerine durumunu kabul etmesi daha yararlı olur. Bunun bir yolu düşmanca tavırlar sergileyen ve kaygısından dolayı kendini küçümseyen hayali bir kişiyle diyalog oluşturur. Diyalogda kişi/hasta bu hayali kişinin ve terapist de hastanın yerine geçer. Bu hayali kişi hastanın kendisinde gördüğü kusurların ortaya çıkmasına olanak sağlar. Bu yöntem, hastaya olumsuz duygularını kabul edebildiğinde onlarla başa çıkabileceğini gösterir.
- **Temasa geçmek:** Kaygının bir sebebi de kişinin çözmek zorunda olduğu bazı belli problemleri görmezden gelmesidir. Kişi hayatını gözden geçirmeli ve kendisinde kaygıya sebep olan konularla temasa geçmelidir.

2.4. Uygun Reddetme Davranışı / Hayır Diyebilme

Anne babamızdan öğrendiklerimiz, yetiştirilme tarzımız kendi ihtiyaçlarımızdan çok başkaları tarafından sevilme ve önemsenme ihtiyacı ile onları memnun etmeye yönelik davranmamıza sebep olur. Çevremizde ilişkide olduğumuz kişilerle çatırırsak onların fikirlerine karşı çıkarsak bize kızacaklarına, bizden uzaklaşacaklarına inanırız ki bu durum bazen gerçekleşir. Kimi zaman risk altına girmek yerine duygularımız, seçimlerimiz, haklarımız konusunda diğerleriyle uyum içinde olmak daha kolay bir yol olarak görülür. İnsanlarla iyi geçinirsek uyumlu olursak değer verileceğimizi, sevineceğimizi düşünürüz.

Ancak kendimizi, insanları devamlı memnun etmeye çalışan, davranışlarıyla onları doğru-yanlış sürekli onaylayan konumda bulduğumuzda da taşıdığımız yüklerden şikâyet etmeye başlarız. Kendimiz için talepte bulunmamak bu yaşamda değersiz olduğumuzu hissetmemize ve haklarımızı, duygularımızı, düşüncelerimizi savunamaz hâle gelmemize yol açar. Girişken, atılgan bir birey olarak kendimizi öne çıkarıp kim olduğumuzu, ne istediğimizi, neye ihtiyacımız olduğunu karşı tarafa bildirdiğimiz zaman kendimizle barışma, kendimizi değerli hissetme yoluna girmiş oluruz. **Bu tutum, iticilik ve karşı tarafı reddetme anlamına gelmez.**

- **“Hayır” diyememe birkaç nedenden meydana gelir. Bunlar;**
 - Diğer kişilerin duygularını incitme, gücendirme korkusu,
 - Sosyal ilişkilerden haz duyma isteği,

- Terk edilme ve ayrılma korkusu,
 - Bir başkasına tamamen bağımlı olma isteği,
 - Kendini kabul ettirme ve kendini gösterme isteği,
 - Bir başkasının öfkesinden korkma,
 - Cezalandırılma korkusu,
 - Mahcup duruma düşürölme korkusu,
 - Kötü veya bencil bulunma korkusu,
 - Manevi yaşamının sağlıklı olmaması korkusu,
 - Kişinin fazla katı, eleştirisel vicdanı (suçluluk duygusu),İçimizdeki iyi insanı kaybetme korkusudur.
- **“Hayır.” demek için öncelikle şunları yapmak gerekir:**
- Gerçekte ne hissediyorsanız ve ne düşünüyorsunuz söyleyiniz.
 - Gerçekleri söylemek, açık ve dürüst olmak, diğer insanların sizden beklediklerini düşünüp ona uygun davranmaktan çok daha basit ve kolaydır.
 - Diğer insanların da aynı sizin gibi karşı fikirlere sahip olmaya ve bunları açıkça ifade etmeye hakları vardır.
 - Katılmadığınız bir fikre ve bunu açıkça söylemeye, gerektiğinde de karşı çıkmaya izin veriniz. Aynı hakkı karşınızdakine de tanıyınız. **Bu gerçek ve sağlıklı bir ilişkinin kuralıdır.**

Kendinizi seviyor ve saygı duyuyorsanız bir diğer anlamda “ben” diyebiliyorsanız bu, ilişkilerinizin sağlıklı devam etmesinde de yeterli olacaktır. Sizi seven insanlar, sizi gerçekten tanıyan ve kabul eden insanlardır. Bu ilişkilerde çok büyük çatışmalar yaşanmaz, yaşansa da çözümlenebilir ancak gerçek kişilikler, gerçek çözümlerle yol alabilir.

Atılgan ve girişimci olunuz, kendiniz için bir şeyler yapınız. “Hayır.” diyemeyen insanların ihtiyaçları ve yapmayı düşündükleri şeylerle ilgili kafaları çok karışıktır. Bu tür insanlar için “Hayır.” kötü, çirkin bir kelimedir. Eğer “Hayır.” derlerse diğer insanların onları sevmeyeceklerine, reddedeceklerine inanırlar. **Oysa “Hayır.” diyebilmek kendimize duyduğumuz saygının net bir ifadesidir.**

Bunu yapabilmek kendi ihtiyaçlarımızı göz önüne aldığımızı gösterir. “Hayır.” diyemeyen kişiler, diğer insanların komutuyla hareket eder. Kendi ihtiyaçlarımızı ancak biz belirleyebilir, talep edebilir ve karşılayabiliriz.

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını ve önerileri takip ederek kaygı ile baş etme yollarını açıklayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Kaygı belirtilerini değerlendiriniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Konuyla ilgili videolar bulabilirsiniz.➤ Kaygı belirtilerini fizyolojik ve psikolojik belirtiler olarak ayırıp afiş hazırlayabilirsiniz.
➤ Kaygı ile başa çıkma yollarını örneklendiriniz.	<ul style="list-style-type: none">➤ Kaygı belirtilerini kaygılı durumda iken hissettiğiniz duygularla kıyaslayabilirsiniz.➤ Konuyla ilgili rol-play yapabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi kaygıyla başa çıkma yollarındandır?
A) Bilişsel yöntemler
B) Paradoksal teknikler
C) Korkularla yüzleşmek
D) Kabullenme
E) Hepsi
2. Aşağıdakilerden hangisi “Hayır.” diyememenin başlıca nedenlerinden değildir?
A) Cezalandırılma korkusu
B) Yalnızlık korkusu
C) Başkasının öfkesinden korkmak
D) Kontrol etme
E) İçimizdeki iyi insanı kaybetme korkusu
3. Aşağıdakilerden hangisi kaygı sebeplerindendir?
A) Bastırılmış duygular
B) İnkâr etme
C) Öfke
D) İstek ve arzular
E) Hepsi
4. Aşağıdakilerden hangisi kaygı belirtilerinden değildir?
A)Huzursuz, çabuk heyecanlanır ve sabırsızdırlar.
B)Yüz ve beden gergindir.
C)Kas gerginliğine bağlı seğirmeler, titreme, ağrı ve sızılar olabilir.
D)Eller genellikle titrer.
E) Kan şekeri yükselir.
5. Aşağıdakilerden hangisi “Hayır.” diyebilmek için gerekli değildir?
A) Agresif olma ve karşı tarafı reddetme
B) Ne hissediyorsanız ve düşünüyorsanız söyleme
C) Diğer insanların karşı fikirlere sahip olma ve açıkça ifade etme hakkı
D) Katılmadığınız fikre karşı çıkma
E) Dürüst olma

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-3

ÖĞRENME KAZANIMI

Çatışmaya ilişkin yönetsel yaklaşımları ve çatışma yönetiminde izlenecek teknikleri açıklayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çatışmanın olumlu ve olumsuz yönlerini araştırınız. Edindiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla tartışınız.
- Daha önce yaşamış olduğunuz çatışma varsa hissettiğiniz duyguları, gösterdiğiniz davranışları ve çözüm yollarını arkadaşlarınızla paylaşınız.

3. ÇATIŞMA VE ÇATIŞMA YÖNETİMİ

Çatışma tüm canlılara özgü evrensel bir olgudur. Canlılar hayatlarını sürdürebilmek için mücadele etmek gerektiğinde zorluklarla karşılaşır. Bu da gerginlik ve çatışmaya neden olur.

Genel olarak çatışma, birey ya da grubun ortaya konulan seçeneği kabul etmede güçlüklerle karşılaşması sonucu sağlıklı savunma mekanizmasının bozulmasıdır.

Kişisel anlamda çatışma ise psikolojik, biyolojik ve sosyal yönden ihtiyaçların giderilmesi esnasında engelle karşılaştığında gerginlik meydana gelmesidir.

Günümüzde çatışma özellikle modern toplumların en önemli sorunlarından biridir. Çatışmanın hiç yaşanmadığı toplumlarda yenilik ve değişim, motivasyon yetersiz olur.

3.1. Çatışmanın Olumlu ve Olumsuz Yönleri

Çatışmaya ilişkin görüşleri, bazı bilim otoriteleri olumsuz görürken diğer bir grup da çatışmanın gelişim için gerekli ve faydalı olduğunu savunur.

- **Çatışmanın olumlu yönleri**
 - Konuya ilgiyi artırır, sorunu çözmeyi kolaylaştırdığı gibi rekabet gücünü de artırır.
 - Kişi ve kişilerde yaratıcılığı ve dinamizmi artırır.
 - Yenilik ve değişimi olumlu etkiler.
- **Çatışmanın olumsuz yönleri**
 - Bireyin ruh ve beden sağlığını bozabilir.
 - Çatışma düşmanlık ve saldırganlık duygularının yoğunlaşmasına ve gerçekleşmesine neden olabilir.

- Kişiyi zaman ve itibar kaybettirebilir.
- Kişi ve kişilerin iş verimini olumsuz etkilediği gibi özgüvenini de etkileyebilir.

3.2. Çatışmaya İlişkin Yönetmel Yaklaşımlar

Kişi ya da kişilerin arasındaki çatışmalarda kişilerin birbirinden farklı yaklaşımları söz konusudur. Bunun en önemli sebebi ise çatışmaya ilişkin yaklaşımların zamana ve kültüre göre değişikliğe uğramasıdır. **Yönetmel yaklaşımlar genel olarak iki grupta toplanabilir.**

3.2.1. Geleneksel Yaklaşım

Geleneksel yaklaşıma göre çatışma, kişi ya da kişilere veya toplumlara zarar verir. Bunun için çatışmaya dönüşecek nedenlere engel olma düşüncesi temel felsefedir. Çatışan ne olursa olsun (amaç fikir) çatışma arttığı sürece, bireysel ve toplumsal amaçları tehdit ederek iletişimi zorlaştırıp verimi ve etkinliği azaltır.

Geleneksel görüşte yöneticilerin temel görevi, çatışmayı fazla irdelemeden ortadan kaldırmaktır. Genelde baskıcı yöntemler uygulanarak çatışma önlenir.

3.2.2. Davranışsal Yaklaşım

Çatışmanın insanların kişilik, kültürel ve doğal özelliklerinden olduğunu kabul eden yaklaşımdır. Çatışma hiçbir zaman yok edilemez, bu nedenle fırsatlar hazırlanarak çatışmaların desteklenmesi en mantıklı yoldur.

Çatışmaların olumlu ve olumsuz sonuçları olabileceğini kabul eder. İyi yönetilirse olumlu sonuçlar oluşturup motivasyonu arttırabilir görüşü davranışsal yaklaşımın temelini oluşturur.

- Çatışmalarda kullanılan olumsuz yaklaşımlar

Çatışma iletişimde önemli bir sorundur. Karşılıklı yaklaşım şekli çatışmayı çözebileceği gibi kullanılan olumsuz ifadeler, durumu daha da çıkmaza sürükleyip üzücü sonuçların doğmasına neden olabilir. **Bu yaklaşımlar şunlardır:**

- Kaçınma
- Hasıraltı etme
- Suçlu hissettirme
- Olumsuz eleştirme
- Akıl okuma
- Şakaya boğma
- Bardağı taşıрма
- Yoksun bırakma

3.3. Çatışma Yönetiminde İzlenecek Yöntemler

İnsanlar arasında her zaman çatışma olacağına göre asıl sorun çatışmanın nasıl azaltılacağı veya yok edileceğidir. Çatışma yönetiminde aşağıdaki yöntemler izlenebilir:

- **Kaçınma bağlanma:** Bu tutumda genelde çatışma görmezlikten gelinir. Yöneticinin tarafsız kalması çatışmaya ilişkin kararları geciktirir. Bu durum kısa vadede sorun çözüyor gibi görünse de uzun vadede çatışmayı çözmeyebilir.
- **Problem çözme yaklaşımı:** Bu yol kaçınma bağlanmanın tam tersidir. Çatışmanın üzerine açık olarak gidilmesi söz konusudur. Yönetici tarafları karşı karşıya getirir. Kendi düşüncelerini de açıkça söyleyerek konunun ayrıntılı tartışılmasını sağlar. Konular net olarak görülür ve problem kolayca çözülmüş olur.
- **Yumuşatma:** Çatışmada kişilerin ortak çıkarları vurgulanarak konu ılımlı hâle getirilir. Bu doğrultuda yönetici, taraflar arasındaki uyuşmazlığı aynı menfaatler arasında birleştirerek sorunun çözümüne önemli katkıda bulunmuş olur.
- **Prestij kullanma:** Çatışma bir çözümsüzlüğe doğru gidiyorsa yönetici prestijini kullanarak çatışmayı çözer ve iki grubun davranışına yön verir.
- **Kapsamlı amaçları belirleme:** Çatışan tarafların farklılıklarını bir yana koyarak onları daha kapsamlı amaçlar doğrultusunda birleşmeleri ve yardımlaşmaları için zorlamaktır. Özellikle kriz dönemlerinde yöneticiler bu yolu seçer.
- **Taviz yöntemi:** İki tarafın da farklılıklara saygı duyarak kendi fikirlerinden fedakârlık gösterip sorunu çözüme yoluna gitmesidir.
- **Çatışmaya taraf olanların yerini değiştirme:** Çatışmaya taraf olan kişilerin yerlerinin değiştirilmesi ya da mesleki yetkilerinde değişiklikler yapılması, eğitim ve geliştirme programlarına tabi tutularak istenik davranış geliştirmeleri sağlanabilir.
- **Çoğunluk oyu:** Çoğunluk oyu çatışma yönetiminde kullanılan yöntemlerden biridir. Çoğunluğun oyu, sonucu daha olumlu etkileyecektir. Tarafların adil ve sağlıklı davranması gerekir.



Fotoğraf 3.1: Çatışma yönetimine olumlu katkı sağlayan tutumlardan biri el sıkışma

3.4. Savunma Mekanizmaları

İnsanlar pek çok güdüye sahiptir. Güdüler doyurulmadığında organizmaya psikolojik ya da fizyolojik olarak zarar verir. Kendimizi bu zarardan koruyabilmek için savunmaya geçer ve belli mekanizmaları devreye sokarız. “Savunma mekanizmaları” olarak adlandırılan bu istemsiz davranışlar günlük hayat içinde farkında olmaksızın kendini herhangi bir anda gösterebilir.

Psikolojik savunma sistemleri hakkında en detaylı kuramı Freud oluşturmuştur. Bu nedenle de psikolojik savunma sistemlerini sıralarken Freud’un kuramını temel almak yerinde olur.

Savunma mekanizmaları kişinin gelişiminde ve uyumunda önemli yer tutan davranış şekilleridir. Kişinin olgunlaşma sürecinde, karşılaştığı olumsuzluklar ve bunlara karşı verdiği emek onun kişiliğini geliştirir. Bu gelişim sırasında ego, kendi benliğini korumak için savunma mekanizmalarının bir ya da birkaçını kullanır.

Başlıca savunma mekanizmaları aşağıda verilmiştir.

➤ Çatışma

Organizmanın birbiriyle bağdaşmayan birden çok dürtü ve nesne ile aynı anda uyarılmasıdır. **Çatışmayı şu üç grupta ele alabiliriz.**

- **Yanaşma-yanaşma:** İki ya da daha fazla **olumlu**, değerli durum amaç ve nesnelere yan yana bulunduğu kişi bunlardan birini seçmek zorunda kalır. Örnek: Sinemaya mı gitsem yoksa evde oturup film mi izleyim?
- **Uzaklaşma-uzaklaşma:** Yanaşma- yanaşmanın tam aksine, iki ya da daha fazla **olumsuz** durum ve nesnenin yan yana bulunması hâlidir. Örnek: Hangisini yapsam? Yukarı tükürsen bıyık, aşağı tükürsen sakal.
- **Yanaşma-uzaklaşma:** Bir amaç ve nesnenin **hem olumlu hem olumsuz** yanlarının bulunması durumunda ortaya çıkar. Örneğin; annesiyle tartışan bir çocuğun okula gittikten sonra onu özlemesi yanaşma- uzaklaşmadır.

➤ **Bastırma (repression)**

Kişi kendisini tehdit eden herhangi bir uyarıya ya da hayatına giren ve ona travmatik deneyimler yaşatan herhangi birini tamamen unutulabilir. Diğer bir deyişle anı ve deneyimlerin bilinç dışına itilerek orada muhafaza edilmesidir.

Hayatın belli dönemlerinde bastırma düzeneği zayıfladığında bunlar bilinç düzeyine çıkar. Örneğin, kız çocuklarına cinsel tabuların yoğun olarak öğretildiği toplumlarda evlilik sonrası cinsel sorunların yaşanması bastırma bastırma. Genel olarak fobiler de bastırma mekanizmasına örnektir.

➤ **Yadsıma (inkâr-denial)**

Benliğe sıkıntı yaratacak olaylarda gerçeği yok saymak, görmezlikten gelmektir. Hatalarımızı, utanç ya da suçluluk doğuran eski deneyimlerimizi bilinçaltına itmekle kalmayız, bunları hiç yaşanmamış gibi algılayabiliriz.

Örneğin, sınavdan düşük not alan bir öğrencinin üzülmediğini söylemesi yadsımadır. Kayınvalidesine öfkelenen damat, öfkesi belli olduğu hâlde hiç farkında olmaksızın bunu yadsıyabilir.

➤ **Yansıma (projeksiyon)**

Bazı duygu, dürtü, gereksinim ya da yaşam olaylarının dışarıya aktarılıp dışarıdan kendisine yöneltiliyormuş gibi algılanmasıdır. Bir başka deyişle yaşam içinde olagelmış olayları kişinin kendisine yansıtılıp yöneltiliyor gibi algılanmasıdır.

“Bana kızıyorlar, benden nefret ediyorlar.” düşüncesi yansıma örnektir. Burada hem yadsıma (bende kızma yok), hem de yansıtma (onlarda var) mekanizması işlemektedir.

➤ **Ödünlenme (compensation)**

Zihinsel, özellikle de bedensel yönden engelli olan insanların yoğun çaba ve gayret göstererek kendini ödünlemesidir.

Örneğin, kolu kesilmiş (ampute olmuş) bir gencin yüzme şampiyonu olması ödünlemedir.

➤ **Yüceltme (süblimasyon)**

Toplumca onay görmeyen ilkel dürtü eğilim ve ihtiyaçların toplum tarafından beğenilen, ihtiyaç görülen etkinliğe dönüştürülmesidir. Yüceltme mekanizması saldırganlığın ardında yatan itici kuvvet olarak da görülür.

Örneğin, çocuklukta şiddet eğilimi gözlemlenen birinin daha sonra polislik mesleğini seçmesi yüceltmedir.

➤ **Yer değiştirme (displasement)**

Bir dürtünün ya da duygunun asıl nesneden başka nesneye yöneltilmesidir. Kişinin kabul görmesi, zor olan iç tepkiyi başka bir uyarana yöneltmesidir.

Örneğin, amiri tarafından olumsuz eleştirilen bir memurun eve geldiğinde eşini olumsuz eleştirmesi yer değiştirmedir.

➤ **Zıt tepki oluşturma (reaktion–formation)**

Bu mekanizmada kişi, istenmeyen düşünce ve davranışları reddetmekle kalmayıp kendisini bu düşünce ve davranışları sergileyen gruptan olmadığına inandırır. Böylece bilinç dışı dürtüler, olumlu ve olumsuz eğilimlere tam karşıt tepkiler oluşturarak toplumda daha fazla kabul görmek ister.

Örneğin, herhangi bir arkadaşından nefret eden bir kişi, ona aşırı sevgi gösterisinde bulunabilir. İçinde kin, kabalık, nefret duyguları barındıran kişi bunun aksine kibar nazik davranışlar gösterebilir.

➤ **Yapma–bozma (undoing)**

Önce anne baba daha sonra da toplum tarafından kabul gören davranışların kişiler tarafından uygulanmaması sonucu kişiye kendi kendini yargılama ve cezalandırma sorumluluğu yükler.

Bu mekanizma günlük yaşamda çok sık kullanılır. Olumsuz davranışlarımız için af istememiz, günahlarımıza karşı verdiğimiz sadakalar ve duyduğumuz pişmanlık duyguları bu mekanizmanın bir ürünüdür.

➤ **Dönüştürme (conversion)**

Bu mekanizmada stres yaratacak bilinç dışı duyguların bilinç düzeyine çıkmasına engel olmak temel amaçtır. Kişiler zorlama yapan çevre koşullarından kaçabilmek için organik neden olmadan bedensel rahatsızlıklar gösterir.

Örneğin, kayınvalidesiyle beraber olmak istemeyen gelinin bayılma numarası ile tehlikesiz yere kendini atması konversiyondur.

➤ **Fantezi**

Zihinde olan çatışmaları veya stres yaratan olumsuzlukları çözmek için yaratılmış hayallerdir. Bilinçli olanları gündüz düşleri olarak isimlendirilir. 3-5 yaş grubunda da bu durum fazla görülür. Rüyalar da kısmen fantezi olarak değerlendirilebilir.

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını ve önerileri takip ederek çatışmaya ilişkin yönetsel yaklaşımları ve çatışma yönetiminde izlenecek teknikleri açıklayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
➤ Çatışmalarda kullanılan olumsuz yaklaşımlara örnek veriniz.	➤ Konuyu farklı kaynaklardan araştırabilirsiniz. ➤ Örneklerinizi canlandırma şeklinde verebilirsiniz.
➤ Çatışma yönetiminde izlenecek yöntemlere örnekler veriniz.	➤ Konuyu farklı kaynaklardan araştırabilirsiniz. ➤ Örneklerinizi canlandırma şeklinde verebilirsiniz.
➤ Savunma mekanizmalarını canlandırınız.	➤ Çatışma yönetiminde izlenecek yöntemleri günlük hayatınızda kullanmaya çalışabilirsiniz. ➤ Çevrenizdeki kişilerin davranışlarını gözlemleyerek hangi savunma mekanizmalarının daha sık kullanıldığını not alabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdaki seçeneklerin hangisinde çatışmanın olumsuz yönü verilmiştir?
A) Kişiye zaman ve itibar kaybettirebilir.
B) Konuya ilgiyi artırır.
C) Kişi ve kişilerde yaratıcılığı artırır.
D) Dinamizmi artırır.
E) Rekabet gücünü artırır.
2. Aşağıdakilerden hangisi çatışmada kullanılan olumsuz yaklaşımlardan değildir?
A) Şakaya boğmak
B) Bardağı taşımak
C) Suçlu hissettirmek
D) Olumsuz eleştirmek
E) Bilgilendirmek
3. Annesinden şiddet gören bir çocuğun kardeşine şiddet uygulaması aşağıdaki savunma mekanizmalarından hangisi ile tanımlanır?
A) Ödünlenme
B) Yer değiştirme
C) Yüceltme
D) Zıt tepki oluşturma
E) Dönüştürme
4. Zihinde stres yaratan olayları çözmek için yaratılan hayaller aşağıdaki savunma mekanizmalarından hangisi ile tanımlanır?
A) Dönüştürme
B) Zıt tepki oluşturma
C) Bastırma
D) Fantezi
E) Yüceltme
5. Çatışma, çözümsüzlüğe gidiyorsa yönetici kendi fikirlerini söyleyerek çatışmayı çözer ve iki tarafa yön verirse aşağıdaki yöntemlerden hangisini kullanmış olur?
A) Çoğunluk oyu
B) Yer değiştirme
C) Taviz yöntemi
D) Yumuşatma
E) Prestij kullanma

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-4

ÖĞRENME KAZANIMI

Sorun çözenin aşamalarını açıklayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Çevrenizdeki insanların yaşadığı sorunların çözümünde hangi yöntemleri kullandıklarını öğreniniz.
- Edindiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

4. SORUN ÇÖZME

İnsan sosyal bir varlıktır. İnsanın; aile, okul ve iş yerindeki iletişimde bulunduğu her an ortaya çıkabilecek kişiler arası sorunlara hazırlıklı olması gerekir. Genellikle kaynaklar kıt ve gereksinimler birbirinden farklı olduğu için kişiler arası sorunlardan kaçmak mümkün değildir.

Bu durumda önemli olan ve gereksinim duyulan şey, sorun çözme becerilerimizi geliştirerek bunların üstesinden gelmektir.



Fotoğraf 4.1: Sorun çömede ve kişiler arası ilişkilerde dinleyici olmak

Giderilmek istenen her güçlük **sorun** olarak tanımlanır. **Bir durumun sorun olarak tanımlanması için iki koşul gereklidir;**

- Kişide rahatsızlık uyandırması,
- Birden fazla çözüm yolu olması **gerekir**.

4.1. Sorun Çözme Yönteminde Aşamalar ve Çözüm Yolları

Hayatta karşımıza birçok sorun çıkar. İnsan ise olağanüstü bir problem çözme makinesidir ve karşısına çıkan her türlü sorunu değişik şekillerde çözer. Sorunları çözenin

en iyi yolu yüz yüze konuşmadır. Bazen kaçmak ya da erteleyip zamana bırakmak çözüm olarak düşünülse de bu, sorunu karmaşık hâle getirir.

Öfkelenip bağırıp çağırmak, şiddet göstermek sorunu, kendini ve etrafındakileri “kırmaya” benzer. Sorun anlık olarak çözülür fakat bu gerçek çözüm değildir.

Sorun çözme aşamaları:

- **Sorunların belirlenmesi ve anlaşılması:** İnsanlar sorunlarını doğrudan doğruya belirtebileceği gibi sorunun hissedilmesi için uygun bir ortam da oluşturabilir. Bunun yanında sorun kendiliğinden de ortaya çıkabilir. Karşılaşılan bu durum insan ilişkilerini etkileyip kişilerde rahatsızlık yaratabilir.

Aşağıdaki örnek, sorunların belirlenmesi ve anlaşılmasında sağlıklı iletişim köprüsünü oluşturur.

Televizyon izlemeye fazla vakit ayıran çocuğun davranışlarından rahatsız olan ebeveyn şu şekilde iletişim kurabilir.

-Can biliyorsun ki televizyon çağımızın en önemli iletişim aracıdır. Senin yenilikleri takip etmeni ve olumlu gelişmeleri hayatında uygulamayı takdir ediyorum. Ancak iznin olursa sende uzun süredir gözlemlediğim ve istikbalin için sorun olacağını düşündüğüm bir konuda fikir ve önerilerimi paylaşmak isterim. Arzu edersen daha rahat edeceğimiz ortama geçelim, diyerek sorun belirlenir.

-Televizyon seyretmeye fazla vakit ayırmanın derslerini olumsuz etkilediğini düşünüyorum, bu doğru değil mi?

Sorun tek kişi ile çözülecekse kişi ile yan yana, grupla çözülecekse yarımaya veya yuvarlak masa biçiminde oturmaya özen gösterilmelidir.

Yukarıdaki örnekte olduğu gibi sorunun belirlenmesi için;

- Sorun oluşturan kişi veya kişilerin öncelikle olumlu yönlerini söylemek,
 - Sorunun çözümü için müsaade istemek,
 - Soru cümleleri ile sorunu ifade etmek gerekir.
- **Sorunun nedenlerini belirleme ve önerilerin oluşturulması:** Sorunu oluşturan nedenler belirlenmelidir. En kısa zamanda, sorunla bire bir ilgili veya sorunun dışına taşmayacak olasılıklar düşünülmelidir. Öneriler, bilinen ve yaşanmış deneyimlerle bilgi birikimlere dayanmalıdır. Böylece her biri öneri niteliğinde olan ve sorunun çözümü ile ilgili karar vermeye yardımcı öneriler geliştirilebilir.

Yukarıdaki örneğe yönelik nedenler;

- Çalışan anne çocuklarının daha fazla televizyon izlemesi,
- Ebeveynlerin çocuklarına karşı ilgisiz kalması,
- Serbest zamanları değerlendirmede yönlendirme eksikliği,
- Çocuğun kişilik özellikleri,
- Kültürel ve sosyal olanaklardan yararlanma yetisi ve bunların varlığı şeklinde sıralanabilir.

Yukarıdaki nedenler doğrultusunda şu öneriler sunulabilir:

- Emsallerle karşılaştırmalar ve kişiliğe özgü yargılamalar yapılmamalıdır.
- Özellikle bizden küçükse ben dili yerine biz dilini kullanmamız sorun çözmeye en sağlıklı katkıyı sağlayacaktır.

Örnek:

-Can bence istersek zamanımızın bir kısmını daha faydalı uğraşlarla geçirebiliriz, arzu edersen bunu planlamanda sana yardımcı olabilirim ne dersin?

-Satrançta başarılısın okulun satranç kulübüne kayıt yaptırabiliriz. Satrancın düşünce gücünü daha da geliştireceği kanısındayım sen de eminim aynı kanıdasın öyle değil mi?

-Kitap okumaya beraber zaman ayırabiliriz sen bu konuda neler düşünüyorsun?

-Ben eminim senin de bu konuyla ilgili sağlıklı önerilerin vardır. Lütfen benimle düşüncelerini paylaşır mısın?

- **Önerilerden en uygun olanlarının seçilmesi ve uygulanması:** Bu aşamada öneriler tekrar test edilip soruna çözüm olup olmayacağı değerlendirilir. Soruna en uygun çözüm uygulamaya konulur.
- **Sonucu gözleme ve değerlendirme:** Sorun çözme yönteminin son aşamasıdır. Önerilerin soruna ne kadar katkıda bulunup ne kadar istedik değişiklikler yaptığı gözlenir. Olumlu etkileri yeterli olmadığı gözlenmişse yeni önerilere geçilir.

4.2. Sorun Çözmede Karşılaşılabilecek Olası Güçlükler

- Bütün disiplinlere uygulanması mümkün değildir.
- Birtakım maddi gereksinimler yükleyebilir.
- Sorun çözmede gerekli olacak materyal kaynaklarının sağlanması güç olabilir.
- Değerlendirmesi güçtür ve çok zaman alan yöntemdir.

4.3. Sorun Çözmenin Faydaları

- Kişileri sabırlı ve etkin kılar.
- Öğretme öğrenme sürecinde etkin olduğu için kalıcı öğrenmeler sağlayabilir.

-
- Kişilerde sorumluluk duygusunu artırır.
 - Öğrenmeye karşı ilgi ve istek uyandırır.
 - Kişilerin karar verme sürecinde çok yönlü düşünme yeteneğini geliştirir.
 - Kişilere başkalarıyla yardımlaşmanın ve başkalarının fikirlerinden yararlanmasının gerektiği görüşünü benimsetir.

DEĞERLER ETKİNLİĞİ-2

Dürtü; bedensel veya ruhsal dengenin değişmesi sonucu ortaya çıkan ve canlıyı türlü tepkilere sürükleyebilen içten gelen gerilime denir.

Kontrol dışına çıkmış altı adet dürtü aşağıdaki tabloda yukarıdan aşağı, soldan sağa, çaprazlama gizlenmiştir. Bu dürtüleri tablodan bulup işaretleyerek kontrol altına alınız.

Ö	R	M	A	N	F	S	İ	A	E	Y	İ
F	İ	K	I	S	K	A	N	Ç	L	I	K
K	Y	V	S	A	H	Y	E	Ç	D	N	A
E	D	R	A	S	D	G	F	G	M	P	Ğ
S	I	R	T	M	K	M	R	T	D	R	A
H	G	U	R	U	R	T	E	B	R	M	S
E	E	Ç	Z	C	A	A	T	F	F	A	S
A	Ç	G	O	Z	L	Ü	L	U	K	K	B

Kontrol dışına çıkmış dürtüler

- 1).....
- 2).....
- 3).....
- 4).....
- 5).....
- 6).....

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını ve önerileri takip ederek sorun çözme aşamalarını açıklayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<ul style="list-style-type: none">➤ Sorun belirleme aşamalarıyla ilgili örnek diyaloglar hazırlayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Sınıfınızın ortak bir sorununu belirleyebilirsiniz.
<ul style="list-style-type: none">➤ Sorun çözme aşamalarıyla ilgili örnek diyaloglar hazırlayınız.	<ul style="list-style-type: none">➤ Beyin fırtınası yaparak sınıftaki arkadaşlarınızın düşüncelerini ayrı ayrı dinleyebilirsiniz.➤ Sınıftaki tüm arkadaşlarınızın önerilerini tahtaya yazabilirsiniz.

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi sorunun tanımıdır?
A) Toplumunu ilgilendiren her durum sorundur.
B) Aileyi ilgilendiren her durum sorundur.
C) Eğitimi ilgilendiren her durum sorundur.
D) Çözümü olmayan her durum sorundur.
E) Giderilmek istenen her güçlük sorundur.
2. Kişilerin olumlu yönlerini söylemek, karşı taraftan müsaade istemek ifadesi sorunun çözümünde hangi aşamadır?
A) Sorunun nedenini belirleme aşamasıdır.
B) Sonucu gözleme aşamasıdır.
C) Önerilerde bulunma aşamasıdır.
D) Sorunun belirlenmesi ve anlaşılması aşamasıdır.
E) Sonucu gözleme ve değerlendirme aşamasıdır.
3. Önerilerin soruna ne kadar katkıda bulunup bulunmadığının kontrolü, ne kadar istendik davranışlar oluşturduğu ifadesi sorunun çözümünün hangi aşamasıdır?
A) Sonucun nedenini belirleme aşamasıdır.
B) Önerilerde bulunma aşamasıdır.
C) Sonucu gözleme ve değerlendirme aşamasıdır.
D) Sorunun belirlenmesi ve anlaşılması aşamasıdır.
E) Sonucu gözleme aşamasıdır.
4. Aşağıdaki seçeneklerin hangisinde sorun çözmenin olumlu yönü verilmiştir?
A) Bütün disiplinlere uygulanması mümkün değildir.
B) Birtakım maddi külfetler getirir.
C) Değerlendirmesi güçtür ve zaman alan yöntemdir.
D) Kişilerde sorumluluk duygusunu artırır.
E) Sorun çözmede gerekli olan kaynak ve materyalin sağlanması güç olabilir.
5. Aşağıdaki seçeneklerin hangisi sorun çözmede karşılaşılan olası güçlüklerdendir?
A) Kişileri sabırlı ve etkin kılar.
B) Değerlendirilmesi zordur ve zaman alır.
C) Kişilerde sorumluluk duygusunu artırır.
D) Öğrenmeye karşı ilgi ve istek uyandırır.
E) Kişilerin karar verme sürecinde çok yönlü düşünme yeteneğini geliştirir.

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise bir sonraki öğrenme faaliyetine geçiniz.

ÖĞRENME FAALİYETİ-5

ÖĞRENME KAZANIMI

Zaman yönetimi tekniklerini açıklayabileceksiniz.

ARAŞTIRMA

- Zaman yönetimi ve tekniklerini araştırınız. Edindiğiniz bilgileri sınıfta arkadaşlarınızla paylaşınız.

5. ZAMAN YÖNETİMİ VE TEKNİKLERİ

Yerine konması, geri döndürülmesi, yenilenmesi, depolanması ve satın alınması mümkün olmayan kaynak zamandır. Zaman yönetimi, zaman faktörü göz önünde bulundurularak kaynakların etkin ve doğru kullanılmasıdır.

Zaman yönetiminde amaç, kişinin işi ve diğer yaşantı tarzının gerekli plan ve hedefleri doğrultusunda, amaçlara uygun organizasyondan en yüksek verimi sağlamaktır.

Zaman yönetimine kişisel değil, ekip çabası olarak bakılırsa zamanlarını iyi kullanan elemanların etkinliği ve verimliliği ortaya çıkar. İyi bir zaman yönetimi, kendini organize etmeyi, diğerlerinin organize olmasını sağlar. Zaman faktörü göz önünde bulundurulup kaynakların etkin kullanılması bireylerin amaçlarını başarmasında etkili olur.

Zaman yönetimindeki önemli noktalar şunlardır:

- Hedefler belirlenmesi
- Önceliklerin belirlenmesi
- “Hayır.” diyebilmek
- Olumlu ve geliştirilmesi gereken yönlerin saptanması
- Kararların hızlı verilmesi
- İşlerin bir kısmının devredilmesi
- Günlük ve haftalık planların yapılması
- Teknolojideki yeniliklerden yararlanmak

Zamanı verimli kullanabilirsek yapılacak işleri daha iyi planlar, geleceğe hazırlanabiliriz. Daha fazla okuyarak edindiğimiz bilgilerle ve teknolojik yeniliklerle kendimizi geliştirebiliriz. İnsanlarla iletişim kurma, sevdiklerimize zaman ayırma, dinlenme, eğlenme ve düşünme fırsatlarına zamanı verimli kullanarak ulaşabiliriz.

5.1. Zaman Yönetimindeki Engeller

Zaman yönetimini engelleyen nedenler şunlardır:

- **Mükemmeliyetçilik:** Hepimiz yaptığımız işin iyi olmasını isteriz. Ne var ki bazen işler istediğimiz gibi gitmeyebilir. Bazen de kendimizden yapacağımız işler konusunda insanüstü bir potansiyel bekleyebiliriz. Hedeflerimiz hiç de gerçekçi olmayabilir. İşte hedeflerimizin ve beklentilerimizin gerçekçi olmaması ve yaşamda olayların bazen istediğimiz gibi gitmeyebileceğini hesaba katmama gibi durumlar bizim mükemmeliyetçi olduğumuzun en büyük göstergeleridir. Mükemmeliyetçi kişi, işler yolunda gitmediğinde büyük bir düş kırıklığı yaşar ve işleri bırakır, umutsuzluğa kapılır. Yine böyle bir kişi, kendine gerçekçi olmayan hedefler belirlediğinden yaptığı işlerden bir türlü tatmin olamaz. Yüksek beklentileri nedeniyle de harekete geçemez. Böylece iyi yapabileceği şeyleri, "**mükemmeli başarmak**" adına yapabileceğinden daha kötü yapar ya da hiç yapamaz. Zaman yönetiminde "**mükemmel**" bir zaman planlayıcısı olmak gibi bir hedefe sahip olunmalıdır. Kısa bir süre sonra düş kırıklığı yaşamak, vazgeçmekle eşanlamlıdır. Hedefleri belirlerken esnek olmak ve olası aksilikleri göz önünde bulundurmak önemlidir.
- **Erteleme:** Erteleme davranışı, zamanı planlama ve başarı karşısındaki en büyük engellerden biridir. Bir konu sizin için önemliyse ve siz konunun peşinden gitmiyorsanız erteliyorsunuz demektir. Erteleme yalnızca büyük amaçların ertelenmesi olarak değerlendirilmemelidir. Gündelik hayatta küçük görülen işler de daha önemli amaçların alt basamaklarıdır. Ertelenen her iş bir diğerini etkiler. Önemli işlerin ertelenip durması günlük işlerimizin büyük ölçüde aksamasına neden olur. Bu kısır döngü böylece uzar gider. Günün birinde içinden çıkılmaz hâle gelebilir. Sonuçta yoğun stres, sinir bozukluğu, başarısızlık duygusu ve yılgınlık görülür. Erteleme davranışı, bizi büyük sıkıntıya sokan ve yaşamımızın kontrolümüzden çıktığı duygusunu uyandıran zararlı bir alışkanlık hâline gelir. **Erteleme, karar verememekten kaynaklanmaz. Kişinin karar verip de harekete geçememesinden kaynaklanır.** Bazen kararlar da ertelenebilir, bu da bir tür ertelemedir. Kararsızlıkla karar vermeyi ertelemek birbiriyle karıştırılmamalıdır. Erteleme alışkanlığından vazgeçmek, zaman yönetiminin öncüsüdür. Bu alışkanlıktan vazgeçebilmek için ilk yapılacak şey bir ertelenen işler listesi hazırlamaktır.
- **Kendine aşırı güven:** Yaşamda kendine güvenmek iyi ve yararlı bir özelliktir ancak fazlası boş vermişliğe yol açar. Yapmamız gereken tüm işleri bir kenara not etmeden hatırlamamız ve bu işleri son dakikada harekete geçerek tamamlamamız olanaksızdır. Bu nedenle "Ben bunların hepsini aklımda tutabilirim ya da herkes bu işi 3 saatte bitiriyor ama ben nasıl olsa bu işi 1 saatte bitiririm." tarzı düşünceler bizi düzensizliğe ve başarısızlığa götürür.
- **Kendine güvensizlik ve yüksek kaygı:** Zaman zaman hepimiz performansımızdan şüphe edebiliriz ya da yaptığımız işlerin yeterliliğinden emin olmayabiliriz. Bu durum çok ve yoğun duygularla yaşanıyorsa bizim için engelleyici hâle gelmiştir. "Bu işi nasıl olsa başaramam, öyleyse hiç

denememeliyim.” tarzındaki düşünceler kendine güvensizlik belirtisidir. Buna benzer düşünceler, yüksek kaygıya da neden olur. Kaygı da bizim için bir engeldir. Bu tür düşünce ve duyguları çok sık ve bizi ciddi anlamda engelleyecek yoğunlukta yaşıyorsak bir uzmana danışmamız yararlı olacaktır.

- **Hayır diyememe:** Zaman yönetimi, bazı zaman çevremize hayır dememizi gerektirecek bir aktivitedir.
- **Hafife alma:** Bazen bazı işlerin kendiliğinden olacağına ya da bazı özelliklerin herkeste bulunduğuna ilişkin bir yanılgıya düşeriz. Bu tür hafife almalar, çoğu kez sosyal ve akademik alanda başarıyı olumsuz yönde etkiler. Bize büyük düş kırıklıkları yaşatır.

5.2. Zaman Yönetimi Teknikleri

Etkili zaman yönetimi; zaman ve işin sizi egemenliği altına alması yerine, sizin zamanı ve işi egemenlik altına almanızdır. Başarmak istiyorsanız muhakkak kişisel zamanınızı, nasıl ve ne şekilde neye yönelik olarak kullanacağınızı, etraflıca düşünüp belli bir plan çerçevesine oturtmak gerekir. Mevcut faaliyetlerin önceliklerini belirleyip detaylardan uzaklaşma, öze inme, harekete geçme, iş üretme, stresten kaçma, aile ve özel yaşam için zaman kazanma hedeflerini bilinçli olarak saptayıp ve zamanında ulaşmaya gayret gösterilmelidir.

➤ Amaç belirleme

Başarmak istediğimiz tüm işlerde olduğu gibi zaman yönetimi konusunda da öncelikle belirgin bir amacımızın olması gerekir. Bizler, zamanımızı nasıl değerlendireceğimiz konusunda sayısız seçeneğe sahibizdir. Bu nedenle de zamanımızın büyük bölümü, ne yapacağımıza karar vermeye çalışmakla geçer. Belirsiz amaçlar, erteleme davranışına ve neyin daha önemli olup olmadığının belirsizliği anlamına da gelir. Bu da zamanımızı kullanma konusunda önümüzde duran seçeneklerin bir sıraya konulamamasına neden olur. Böylece bir türlü ne yapacağımıza karar veremeyiz ve karar verme işini erteleriz. Önemli konular dururken daha az önemli işlerle uğraşmaya başlarız.

Yaşamda, başarılarından doyum elde etmiş kişilerle bu doyumunu yaşayamayan kişiler arasındaki en önemli fark, amaçlarını iyi belirlemeleri ve yaşamlarını amaca yönelik planlamalarıdır. Bu farkın kaynağında ise kişinin zaman yönetimi yatmaktadır. Başarılarından doyum elde etmiş kişiler, amaçları doğrultusunda zamanı iyi kullanır. Bu doyumunu yaşayamayan kişiler ise zamanı iyi kullanamazlar.

Amaçları belirlerken;

- Amaçlarımıza ulaşabilmek için yaşamımızda yapmamız gereken değişiklikleri gözden geçirmek,
- Kısa vadeli amaçları belirlemek,
- Amaçlara ulaşabilmek için gerekli alt amaçları belirlemek,

- Bu amaçlar doğrultusunda zaman planı yapmak,
- Her bir amaç için bitirme zamanı belli, ayrıntılı bir liste yapmak gerekir.

Amaç belirleme sürecinin önemli bir parçası da "**acil olması**" ve "**önem**" konusudur. Yapmak istediğimiz işler ve gerçekleştirmek istediğimiz amaçlarımız çok çeşitli olabilir. Bunların bir kısmı yaşamdaki uzun vadeli amaçlarımızla doğrudan ilişkilidir. Bazı işler temel amaçlarımızla olan bağlantılarına göre daha önemli, bazı işler ise tamamlama süremiz açısından daha acil olabilir.

➤ **Acil olmayan ve önemsiz işler**

Bu tür işler, özellikle de önemli işlere zaman ayırmamız gereken dönemlerde, boş yere harcanmış zamanların kaynağını oluşturur. Saatlerce bilgisayar oyunları ile uğraşmak, bütün bir akşam telefonla dedikodu yapmak vb. işler bu kategoriye girer. Bunlar kişisel zevklerimizdir. Yaşamsal önemi yoktur ve sosyal anlamda da akademik anlamda da yaşamımıza pek bir şey katmaz. Bu tür uğraşların gerektiği durumlarda ertelenmesi ve serbest zaman etkinlikleri olarak yapılması zaman yönetimi açısından önemlidir.

- **Acil ama önemsiz işler:** Bazen öyle işlerle uğraşırız ki iki ayağımız bir pabuca girer ama aslında işin sonunda elde ettiğimiz kayda değer bir şey yoktur. Ders çalışmamız gereken bir zamanda, arkadaşımıza bizden istediği bir kaset kaydını yetiştirmeye çalışmak bu türden bir iştir. Arkadaşımızın, kaseti ertesini gün almak istiyor olmasından ötürü iş acil bir iş olabilir ama yaklaşan bir ara sınavdan daha önemli değildir. Bu durumda arkadaşımıza gerekli açıklamada bulunarak ek süre talep etmek arkadaşlığımıza zarar vermez ama bizi başarıya götürür.
- **Acil olmayan ama önemli işler:** Bu tür işler yanıltıcı olabilir. Aylar sonra olacak olan bir sınav önemlidir ama acil değildir. Ne var ki sınavlarda başarılı olmak ve öğrenilmesi gereken bilgileri sindirerek öğrenmek ancak düzenli tekrar ile olabilir. Sınav döneminde sıkışıp kalmak yerine uzun vadeli çalışma planı yapmak daha akıllıca görünmektedir. Zaman planlamada, üzerinde durulması ve planın şekillendirilmesinde en önemli unsur olması gereken işler, bu kategoride yer alır.

➤ **Acil ve önemli işler**

Bu tür işlerle genellikle zamanı iyi planlayamadığımızda karşılaşırız. Doğru düzgün hazırlanılmamış bir sınava bir gece önce çalışmaya başlamak ya da önemli bir dönem ödevinin başına teslim tarihinden iki gün önce oturmak bu tür işlerdendir. Zaman planının, önemli bir aksilik olmadıkça bu tür işlerle karşılaşılmayacak biçimde yapılması önemlidir.

Bize bir büyük kavanoz verdiklerini ve önümüze de bir miktar büyük taş, bir miktar küçük çakıl taşı ve bir miktar da kum koyduklarını düşünelim. Bizden, bu malzemelerin tamamını kavanoza sığdırmamızı istediklerini farz edelim. Böyle bir durumda kavanoza önce kum koyarsak, kavanoz ancak birkaç tane çakıl taşı daha alabilir; büyük taşlara ise hiç yer kalmayacaktır. Önce çakıl taşlarını yerleştirirsek, bütün kumu kavanoza yerleştirme şansımız

olacaktır ancak yine büyük taşlara yer kalmayacaktır. Önce büyük taşları yerleştirirsek aralara çakıl taşlarını sığdırabilir geri kalan boşlukları da kumla doldurabiliriz. Büyük taşları "**önemli işlere**", çakıl taşlarını "**daha az önemli işlere**" ve kumu da "**serbest zaman etkinliklerine**" benzetirsek işlerin önemini belirlemenin, zaman yönetimi açısından önemini daha iyi kavrayabiliriz.

Uzun vadeli takvim belirleme: Belirlediğimiz amaçlar doğrultusunda yapmamız gereken işlerin tamamlanma tarihlerini belirlemek, zamanı planlama konusunda önemli bir adımdır. Bunun için ajanda edinmek ve amaçladığımız işlerin bitiş tarihlerini bu ajandaya kaydetmek, atacağımız ilk somut adımdır.

Haftalık plan yapmak: Amaçlar belirlendikten ve gerekli tarihler yıllık ajanda da işaretlendikten sonra gelinen aşama, haftalık plan yapmaktır. Bunun için her hafta düzenli olarak çizelge hazırlamak en etkili yöntemdir. Bu işe girişmeden önce bir hafta boyunca planlanmamış yaşantımızın bir listesini yapmak gerekir. Bunun için de yanımızda bir hafta boyunca boş bir kâğıt bulundurmak ve hangi günler hangi saatlerde nelerle uğraştığımızı not etmek yeterlidir. Bu bize, bizim zevk aldığımız ya da yapmamız gerekirken yeterince zaman ayırmadığımız işleri belirlememiz konusunda yardımcı olur.

➤ **Plan yaparken dikkat edilmesi gereken bazı noktalar vardır. Bunlar:**

- **Esneklik ve gerçekçilik:** Zamanımızı planlarken bazen işlerin yolunda gitmeyeceğini göz önünde bulundurmak gerekir. Kimi zaman ders çalışmak yerine başka işlerle uğraşma hakkını kendimize tanımalıyız. Yapmak istediğimiz etkinlik için harcayacağımız zamana karşılık gelen başka bir zaman dilimini ders çalışmakla değiştirebilmek esneklik kavramı içinde yer alan bazı unsurlardır.
- **Ödüllendirici olmak:** Bütün bir haftayı yalnızca dersle ya da sosyal etkinliklerle doldurmak, mantıklı olmayan planlama biçimidir. Önemli olan planlarımızda hem zorunlu hem de bize zevk veren etkinliklere zaman ayırmaktır. Çalışmak için ayrılan zamanların arkasına ya da ertesi güne bize zevk veren işlere ayırmak ödüllendirici ve motive edici etkiye sahiptir.
- **Sürekli değerlendirme:** Her hafta başında, bir önceki haftada plan ne kadar işlemiş, ne kadar aksamış, planın aksamasına neler neden olmuş gibi sorgulamalar yapmak giderek kendimize uygun ve sağlıklı planlar yapmamıza olanak tanıyacaktır.

UYGULAMA FAALİYETİ

Aşağıdaki işlem basamaklarını ve önerileri takip ederek zaman yönetimi tekniklerini açıklayınız.

İşlem Basamakları	Öneriler
<p>➤ Etkili bir zaman yönetimi planı örneği hazırlayınız.</p>	<p>➤ Planı haftalık yapabilirsiniz. ➤ Yaptığınız planları sınıf panosunda sergileyebilirsiniz. ➤ Kendiniz için acil olmayan ve önemsiz işleri tespit etmelisiniz. ➤ Kendiniz için acil ve önemli işleri tespit etmelisiniz.</p>
<p>➤ Zaman yönetimindeki engellere örnekler veriniz.</p>	<p>➤ Kendiniz için hazırlamış olduğunuz zaman yönetim planındaki engelleri arkadaşlarınızla paylaşmalısınız.</p>

ÖLÇME VE DEĞERLENDİRME

Aşağıdaki soruları dikkatle okuyarak doğru seçeneği işaretleyiniz.

1. Aşağıdakilerden hangisi zaman yönetimindeki engellerden değildir?
A) Mükemmeliyetçilik
B) Erteleme
C) Kendine aşırı güven
D) Problem çözme
E) Kendine güvensizlik ve yüksek kaygı
2. Aşağıdakilerden hangisi zaman yönetimi için gerekli noktalardandır?
A) Hedeflerin belirlenmesi
B) Önceliklerin belirlenmesi
C) Hayır diyebilmek
D) Kararların hızlı verilmesi
E) Hepsi
3. Aşağıdakilerden hangisi plan yaparken dikkat edilmesi gereken noktalardan değildir?
A) Esneklik
B) Sürekli değerlendirme
C) Ödüllendirici olmak
D) Kaygı
E) Gerçeklik
4. Aşağıdakilerden hangisi zaman yönetimi tekniklerini kullanırken dikkat edilecek noktalardan değildir?
A) Plan yapmak
B) Öncelikleri belirleme
C) Öze inme
D) Harekete geçme
E) Aile ve özel yaşam için zaman kazanamama
5. Aşağıdakilerden hangisi zaman yönetimini belirlemede dikkat edilecek noktadır?
A) Hafife alma
B) Hayır diyememe
C) Amaç belirginliği
D) Kendine güvensizlik
E) Yüksek kaygı

DEĞERLENDİRME

Cevaplarınızı cevap anahtarıyla karşılaştırınız. Yanlış cevap verdiğiniz ya da cevap verirken tereddüt ettiğiniz sorularla ilgili konuları faaliyete geri dönerek tekrarlayınız. Cevaplarınızın tümü doğru ise “Modül Değerlendirme” ye geçiniz.

MODÜL DEĞERLENDİRME

KONTROL LİSTESİ

Bu faaliyet kapsamında aşağıda listelenen davranışlardan kazandığınız beceriler için **Evet**, kazanamadığınız beceriler için **Hayır** kutucuğuna (X) işareti koyarak kendinizi değerlendiriniz.

Değerlendirme Ölçütleri	Evet	Hayır
1. Öfkenin belirtilerini canlandırdınız mı?		
2. Öfkeyi ifade etme biçimlerine örnekler verdiniz mi?		
3. Öfke kontrol yöntemlerini uyguladınız mı?		
4. Kaygı belirtilerini değerlendirdiniz mi?		
5. Kaygı ile başa çıkma yollarını örneklendirdiniz mi?		
6. Çatışmalarda kullanılan olumsuz yaklaşımlara örnek verdiniz mi?		
7. Çatışma yönetiminde izlenecek yöntemlere örnekler verdiniz mi?		
8. Savunma mekanizmalarını canlandırdınız mı?		
9. Sorun belirleme ve çözüm aşamalarıyla ilgili örnek diyaloglar hazırladınız mı?		
10. Etkili bir zaman yönetimi planı örneği hazırladınız mı?		
11. Zaman yönetimindeki engellere örnekler verdiniz mi?		

DEĞERLENDİRME

Değerlendirme sonunda Hayır şeklindeki cevaplarınızı bir daha gözden geçiriniz. Kendinizi yeterli görmüyorsanız öğrenme faaliyetini tekrar ediniz. Bütün cevaplarınız Evet ise bir sonraki materyale geçmek için öğretmeninize başvurunuz.

CEVAP ANAHTARLARI

ÖĞRENME FAALİYETİ -1'İN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	E
3	D
4	E
5	B

ÖĞRENME FAALİYETİ -2'NİN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	D
3	E
4	E
5	A

ÖĞRENME FAALİYETİ -3'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	A
2	E
3	B
4	D
5	E

ÖĞRENME FAALİYETİ -4'ÜN CEVAP ANAHTARI

1	E
2	D
3	C
4	D
5	B

ÖĞRENME FAALİYETİ -5'İN CEVAP ANAHTARI

1	D
2	E
3	D
4	E
5	C

KAYNAKÇA

- GÜNAY Salih, **Yönetim ve Organizasyon**, Nobel Yayınevi, 2006.
- OKYAYUZ H. Ülgen, **Sağlık Psikolojisi**, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, Ankara, 1999.
- ÖĞÜLMÜŞ Salahattin, **İletişim Çatışmaları ve Empati**, Sistem Yayıncılık, 2006.
- ŞAHİN Nesrin Hisli, **Stresle Başa Çıkma**, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, No 2, Ankara, 1998.
- [http:// www. mugla.edu.tr](http://www.mugla.edu.tr). (Erişim Tarihi: 23.02.2017 / 14.50)
- [http://www. selcuk.edu.tr](http://www.selcuk.edu.tr). (Erişim Tarihi: 23.02.2017 / 11.20)
- <http://slideplayer.biz.tr/slide/2864044> (Erişim Tarihi: 23.02.2017 / 13.40)