



PROBLEM ÇÖZME ADIMLARI

1. ADIM; ETKİN DİNLEME(ANLAMAK: NE HİSSEDİYOR? NE DÜŞÜNÜYOR?)

Arkadaşınla göz teması kur.

Arkadaşını anladığını ifade eden "evet, anlıyorum, hı hı.." gibi onaylayıcı ifadeler kullan.

Arkadaşının duygularını anladığını ifade et.(geri bildirim)

Beden duruşunu arkadaşının duruşuna göre ayarla.



2. ADIM:OLAYA KARŞI TARAFTAN BAKMA(EMPATİ)

Karşıdaki kişi ne istiyor?

Onu anladığınızı gösteren geribildirim ileti kullanmak.

DÜŞÜNCE----DUYGU-----DAVRANIŞ

Karşımızdaki kişilerin düşünce ve duygularını anlarsak neden öyle davrandıklarını anlarız.

ÖRNEK:

Şule: Geçen Pazar günü başıma korkunç bir şey geldi. En iyi arkadaşımı yemeğe davet etmişim. Çok güzel zaman geçireceğimizi hayal ederek hazırlıklarımı tamamlamak üzereyken telefon çaldı. Telefon eden arkadaşımdaydı ve bir işi çıktığı için yemeğe gelemeyeceğini söyledi.

Şule'nin düşüncesi: Çok iyi zaman geçireceğimi düşünürken bütün hayallerim suya düştü.

Şule'nin duygusu: Hayal kırıklığı

Senin empatik cümleler; « Arkadaşının gelememesi seni çok üzmüş ve hayal kırıklığına uğramışsın.»





3.ADIM: KENDİNİ İFADE ET(NE HİSSEDİYORSUN? NE DÜŞÜNÜYORSUN?)

Olayın sende yarattığı duyguyu tanıma ve karşı tarafa ben dili ile hissettiklerini söyleme.

Karşıdaki kişinin davranışı----- kendi duygumuz-----
davranışın bizde yaşattığı etki

ör: Sözüm kesilince-----çok kızıyorum-----
önemsenmediğimi düşünüyorum.



4-ADIM: SORUN ÇÖZÜMLERİNİ SIRALAMA

Karşıdaki kişi ne istiyor? «Bu sorunu nasıl çözelim?» diye karşıdaki kişiye sorun. önce karşıdakinin çözüm önerilerini hiç yorum yapmadan yazın. Sonrada kendi önerilerinizi sıralayın. Her bir çözüm önerisini değerlendirin. ikiniz içinde uygun olan çözümü bulun.

5- ADIM: HER İKİ TARAFIN KABUL ETTİĞİ ÇÖZÜMÜ UYGULAMA KARARI ALMA;

Uygulanacak çözümde kim ne yapacak belirlenir.
Karar uygulamaya konur.

6-Değerlendirme yapma;
Kişilerden biri mutsuzsa tekrar çözümler konuşulur.

