

Duygusal Zeka Temelli Yaklaşım  
Zor Kişiliklerle Başa Çıkma Yöntemleri

**TÜRSAB**  
TÜRKİYE SEYAHAT AÇENTALARI BİRLİĞİ  
ASSOCIATION OF TURKISH TRAVEL AGENCIES

EĞİTMENLER



**Banu Koç Çakan**  
PCC, Duygusal Zeka Mentörü,  
Konuşmacı



**Cem Atat**  
PCC, Duygusal Zeka Mentörü,  
Konuşmacı



[www.bccturkey.com](http://www.bccturkey.com)

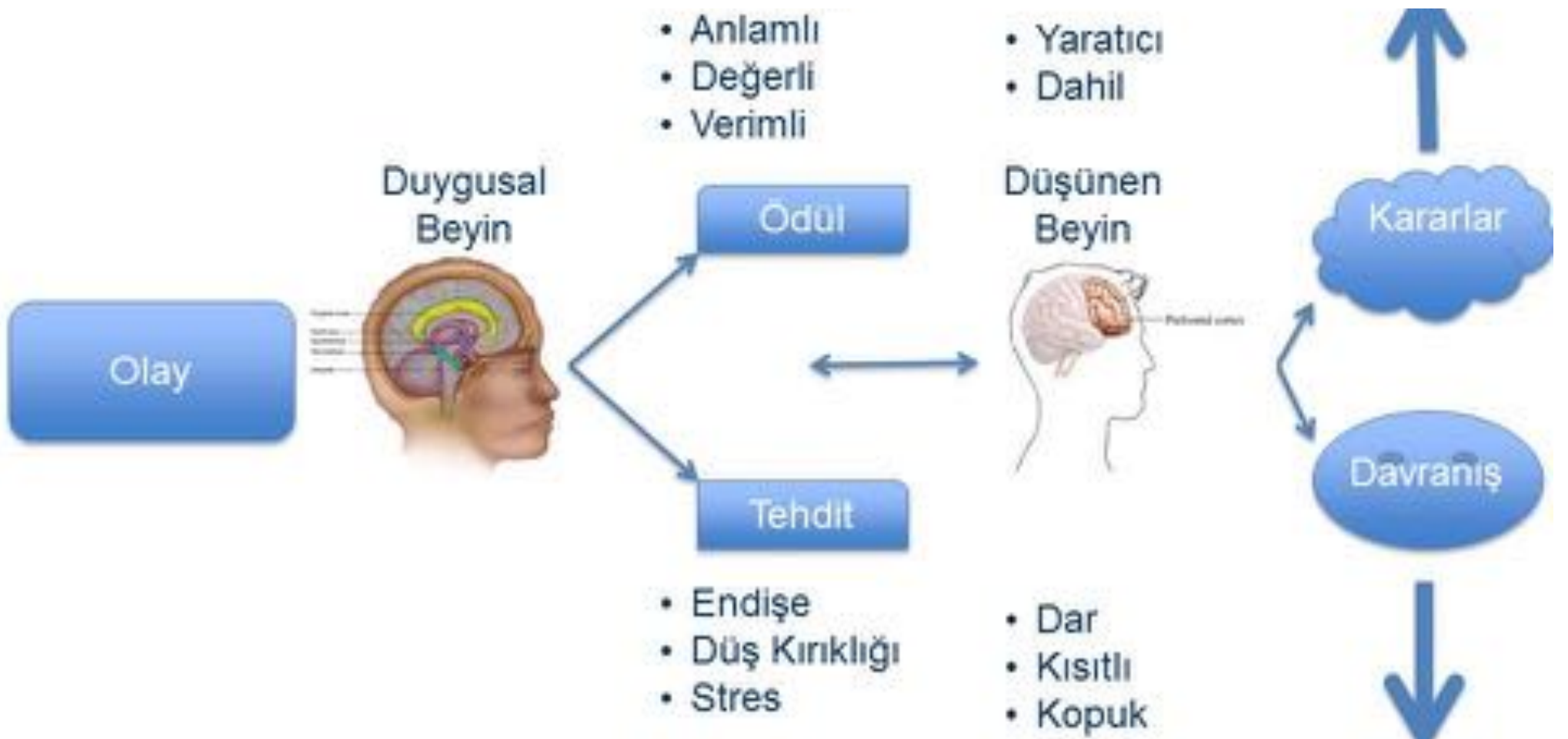
# ZOR KİŞİLER?

# DUYGU BİLİMİ VE DUYGUSAL ZEKA

*DUYGULAR:*

Sizin için  
çalışır

Size karşı  
çalışır



# BEYNİMİZİN İŞLEYİŞİ

# SCARF MODELİ – DAVID ROCK

- SCARF Modeli, sinirbilime dayalı olarak, yapıcı ve yıkıcı duyguları oluşturan 5 tip olayla ilgilidir:
  - Statü
  - Netlik
  - Otonomi
  - Aidiyet
  - Adalet



# DAYANIKLILIK YÖNTEMLERİ

- Etrafımda neler var yöntemi
- Uzaklaştır/Yakınlaştır yöntemi
- 4 çeşit güç ve dayanıklılık yöntemi
  - Fiziksel dayanıklılık
  - Zihinsel dayanıklılık
  - Duygusal dayanıklılık
  - Sosyal dayanıklılık



# KENDİMİZİ VE DİĞERLERİNİ ANLAMAK, GÜÇLENDİRMEK

- CARL JUNG'UN ANALİZİ
- MYERS AND BRIGGS TESTING  
INSTRUMENT (MBTI)



# KİŞİLİKLERDE DÖRT AYRIM (MBTI)

**Dışa Dönük (E)**

**İçe Dönük (I)**

Enerjimizi nasıl almaya meyilli olduğumuzu ifade eder

**Duyusal (S)**

**Sezgisel (N)**

Dünyayı nasıl algıladığımızı ve verileri nasıl topladığımızı ifade eder

**Düşünsel (T)**

**Duygusal (F)**

Kararları nasıl aldığımızı ifade eder

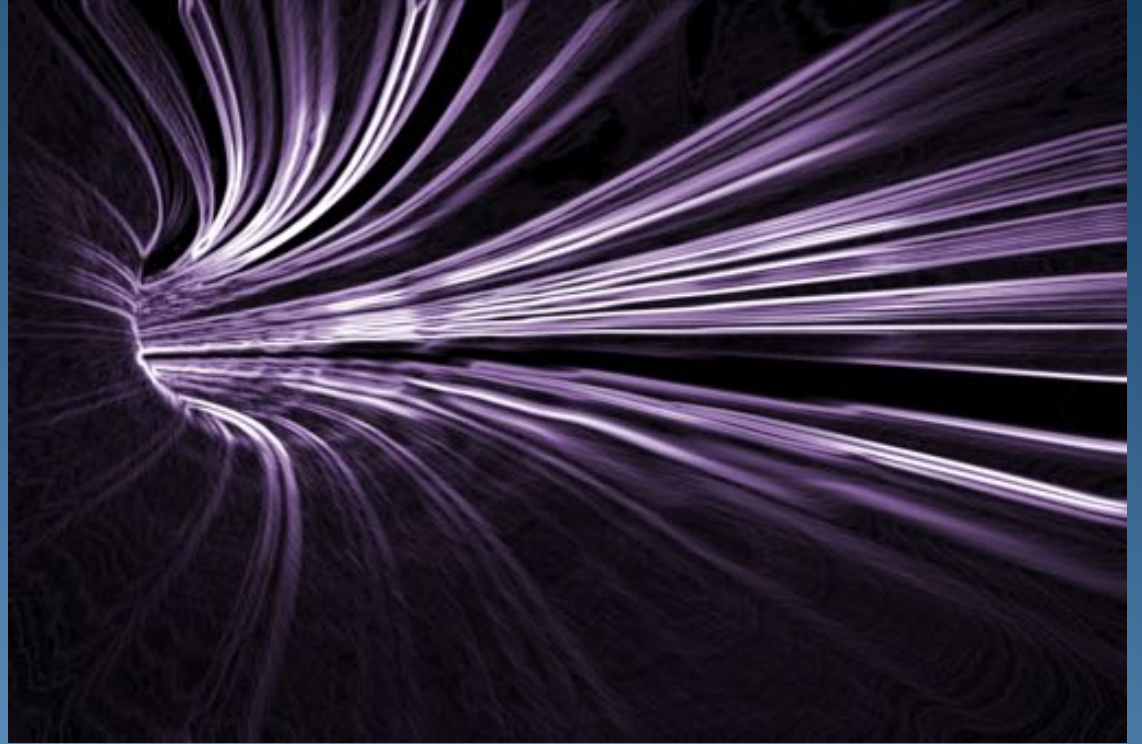
**Yargılayıcı (J)**

**Algılayıcı (P)**

Yaşamımızı nasıl düzenlediğimizi ifade eder



# FARKLI YAKLAŞIMLAR



# KİŞİLİK FARKLILIKLARINDA NELER YAPILABİLİR – E/I

## *'E' ler, 'I'lar için ne yapabilir?*

- “I”ya yanıtları vermeden önce, cevabı düşünmesi için zaman tanıyın
- “I” ya toplantıdan önce, soruları ve yazışmaları yazılı bir formatta gönderin ve ona yansıtması için zaman verin
- “I” ya bir bilgi aktarırken, ne söylediğinizi özümsemesi için zaman tanıyın.

## *'I' lar 'E'ler için ne yapabilir?*

- “E” ye fikirlerini belirtmesi ve düşüncelerini paylaşması için fırsat verin
- “E” ye fikrini sorun ve konuşmanın konusuyla ilgili bilgi verin
- Beyin fırtınası oturumu önerin
- Paylaşma, tartışma ve süreç bilgisi için, zaman tanıyın.

# KİŞİLİK FARKLILIKLARINDA NELER YAPILABİLİR – S/N

## *'S' ler, 'N'ler için ne yapabilir?*

- Olasılıklar ve ilişkiler arasındaki şeylere odaklanın
- Gerçekler ve ayrıntılardan ziyade, bağlantılar ve etkileri arasındaki gerçekler hakkında konuşun
- Büyük resme bakın, ileri düzeyde bir özet sunun
- Gelecekteki olasılıklar üzerinde konuşun.

## *N' ler, 'S'ler için ne yapabilir?*

- Kalıplar ve kavramlardan ziyade, gerçekler ve detaylar üzerine odaklanın
- Bilgileri ve görevleri, düzgün, sistemli ve sıralı bir şekilde sunun
- Gelecekteki olasılıklardan ziyade, mevcut, somut ve gerçek örnekler üzerine odaklanın
- Bilgiyi, gerçek, somut ve günümüze odaklı tutun.

# KİŞİLİK FARKLILIKLARINDA NELER YAPILABİLİR – T/F

## *'T' ler, 'F'ler için ne yapabilir?*

- İnsanlar üzerindeki etkisine odaklanın
- Fikirlerin kişisel etkisini, bilgi ve düşünceleri dikkate alın
- Kararlar değerlendirilirken, ihtiyaçların, duyguların ve hislerin anlaşılabilmesi için 'F' ye fırsat tanıyın.

## *'F' ler, 'T'ler için ne yapabilir?*

- T'ye, durumların mantıksal analizini yapması için izin verin
- Kararların nedenini ve etkisini, artıları ve eksileriyle değerlendirin
- İş hayatını özel hayattan ayrı tutun
- T'nin bazı hataları yapmasına müsaade edin ve yapıcı geri bildirim verin.



# KİŞİLİK FARKLILIKLARINDA NELER YAPILABİLİR – J/P

## *'J' ler, 'P'ler için ne yapabilir?*

- P' nin seçeneklerini keşfetmesine müsaade edin
- Kurallara, rutine veya görevlere odaklanmayın
- P' nin, bir şeyleri istedikleri zamanda yapmalarına müsaade edin
- Uyarlamalar ve değişikliklere açık olun.

## *'P' ler, 'J'ler için ne yapabilir?*

- Net zaman çizelgeleri, kilometre taşları ve bitirme tarihlerini verin
- J'ye görevin tamamlanmasına yönelik, düzenli olarak çalışabilmesi için, projenin başında planlama yapın
- Rutinlere toleranslı olun ve dikkatli olun.



Duygusal Zeka Temelli Yaklaşımla  
Zor Kişiliklerle Başa Çıkma Yöntemleri

**TÜRSAB**  
TÜRKİYE SEYAHAT AÇENTALARI BİRLİĞİ  
ASSOCIATION OF TURKISH TRAVEL AGENCIES

EĞİTMENLER



**Banu Koç Çakan**  
PCC, Duygusal Zeka Mentörü,  
Konuşmacı



**Cem Atat**  
PCC, Duygusal Zeka Mentörü,  
Konuşmacı

**TEŞEKKÜRLER...**



[www.bccturkey.com](http://www.bccturkey.com)