



Funded by
the European Union

ĈENN



STRESSIN IDARƏ EDİLMƏSİ ÜÇÜN PRAKTIKİ BƏLƏDÇİ

STRESSIN IDARƏ EDİLMƏ VASITƏLƏRİ VƏ MƏSLƏHƏTLƏR

MÜNDƏRİCAT

Stress nədir?.....	3
Stressli vəziyyətdə olduğumuzu necə başa düşmək olar?	4
Stressin növləri/formaları	4
Emosional intellekt nədir?	5
Stresslə mübarizə	7
Münaqişəli vəziyyətlərin idarə edilməsi	9
Xülasə	14

Nəşr Avropa İttifaqının dəstəyi ilə, CENN tərəfindən, tərəfdaş təşkilatlar - Məsləhətləşmələr və Təlimlər Mərkəzi (CTC) və Kvemo Kartli Media (KKM) ilə birlikdə həyata keçirilən „İnklüziv və yaşıl post-covid bərpası üçün icmanın gücləndirilməsi“ layihəsi çərçivəsində hazırlanıb.

Nəşrin məzmununa görə yalnız icraçı təşkilatlar məsuliyyət daşıyır və o Avropa İttifaqının fikirlərini əks etdirməyə bilər.



Stress nədir?

Stress bədənə bir növ qeyri-adi hadisəyə reaksiyasıdır. Stresli hadisələrə stressorlar deyilir. Stressorlar orqanizmdən müəyyən növ reaksiya – uyğunlaşma tələb edir. Məsələn, gərgin iş qrafiki şəraitində yeni təcili tapşırıq alırsınız; Tıxaqlara görə vacib görüşə gecikmisiniz və s. Həmçinin, həftəlik iş müsahibələri, səs-küy, izdiham, pis münasibətlər stressə misaldır. Yuxarıda sadalanan stressorların hər birinə necə reaksiya verməlisiniz?

Reaksiyalar fərqli ola bilər və bu dəyişikliklər fizioloji, davranış, emosional və kognitiv sahələrdə görünə bilər. Bu dəyişikliklərin məqsədi ya stresli hadisəni dəyişdirmək, ya da onun təsirlərinə uyğunlaşmaqdır. Bu dəyişikliklərin bəziləri stress səviyyəsini azaltmağa xidmət edir və buna görə də təsirlidir, bəziləri isə təsirsiz, hətta insan üçün zərərli ola bilər.

Stresli vəziyyətdə olduğumuzu necə başa düşməliyik?

Qeyd edildiyi kimi, stress nəticəsində hər birimizdə stress əlamətləri adlanan bir sıra reaksiyalar olur. Stress nəticəsində inkişaf edən əlamətlərin (simptomların) nə olduğunu bilsək, stresli vəziyyətdə olub-olmadığımızı asanlıqla müəyyən edə bilərik. Stress aşağıdakı əlamətlər ilə özünü göstərə bilər:

- **Fiziki;**
- **İntellektual;**
- **Emosional;**
- **Davranış.**

Stresli vəziyyətdə, ilk növbədə fiziki əlamətlər nəzərə çarpır. Baş ağrıları, bel ağrıları, tez-tez soyuqdəymə və enerjinin dəyişməsi (zəiflik) tipli fiziki simptomlar qeydə alınır. Əksər hallarda bədən zəifliyi və yorğunluq stresin ilkin əlamətidir.

İntellektual əlamətlər düşünmənin zəifləməsində və problemləri həll edə bilməməkdə qısamüddətli özünü göstərir; Yaradıcılıq yox olur. İşdə yeniliklərə və ya fərqli strategiyalara qarşı sinizm də yarana bilər. Bu cür ifadələr - „bu alınmayacaq“ və ya „biz artıq oxşar bir şey sınamışıq“ sinizmin göstəricisidir ki, bu da stresin əlamətidir.

Emosional əlamətlərin ən çox görülən formalarından biri vəzifə öhdəliyini yerinə yetirməyə çox enerji sərf etmək və işdən kənar başqa maraqların olmamasıdır. İş proseslərinə əsaslanan gözləntilər aradan qalxdıqda, ümitsizlik hissləri yarana və depressiya əlamətləri də

görünə bilər. İşdən kənar başqa maraqları olan işçilərin çətin emosional vəziyyətə düşmə ehtimalı azdır. İş yerində problem yarandıqda, onların emosional vəziyyəti həyatlarının digər aspektləri ilə tarazlaşdırılır. Emosional əlamətlər arasında asan qıcıqlanma, depressiyaya düşmə və s. var.

Stresin davranış əlamətləri insanın hərəkətlərində görünən çətinliklər ilə bağlıdır.

Qeyd etmək lazımdır ki, nisbətən aşağı intensivli xroniki stress sağlamlıq üçün güclü, lakin uzun sürməyən stressdən daha təhlükəlidir. Uzunmüddətli stress vəziyyətində, əgər insan uzun müddət stresin öhdəsindən gələ bilmirsə, gücsüzlük və ümitsizlik hissi yaranır. Bu da vəziyyəti daha da ağırlaşdırır.

Stresin əlamətlərinə nə qədər tez diqqət yetirək və müvafiq tədbirlər görsək, onu aradan qaldırmaq bir o qədər asan olar. Bir insanın stress altında olduğunu başa düşdükdən sonra, stresin hansı növü və forması ilə qarşılaşdığımızı müəyyən edə bilməliyik.

Stresin növləri/formaları

Bədənin stressə, məsələn, planlarınızı dəyişən, gözlənilmədən həyata keçirilən hansısa dəyişikliyə reaksiyası necədir?

Stresin iki əsas növü fərqləndirilir - kəskin və xroniki stress.

Kəskin stress gözlənilmədən, nəzərə çarpacaq şəkildə, hansısa faktorun təsiri ilə ortaya çıxan formadır. Xroniki stress isə əksinə, fərdin qav-

rayışına görə, ona qoyulan tələblərin zəruri daxili və xarici resurslardan artıq olduğu uzunmüddətli bir vəziyyətdir. Xroniki stresə etmək istədiyiniz hər şeyi həyata keçirmək üçün vaxt tapa bilməməkdən yaranan daimi məyusluğu misal çəkmək olar.

Stresin subyektiv qiymətləndirilməsi - eyni stressi yaradan səbəbə qarşı reaksiya dəyişir və bu fərdin hadisəyə subyektiv münasibətindən asılıdır. Stresin miqdarı insanın onu qiymətləndirməsindən asılıdır, ona görə də stresin böyük bir hissəsi psixolojidir. Psixoloji stress o zaman yaranır ki, insan ətraf mühitin tələblərinin onun resurslarından artıq olduğuna inanır. Qeyd edildiyi kimi, stress həm real, həm də hələ baş verməmiş ehtimal/xəyali hadisələrdən qaynaqlana bilər, lakin subyekt bu hadisələrdən qorxur. Psixoloji stress əksər hallarda çətin seçimlər etmək lazım olduğu və ya ziddiyyətli daxili münasibətlərin olduğu bir vəziyyətdən qaynaqlanır.

Stresin subyektiv dərk edilməsi ona reaksiya göstərmək/stresə qarşı müqavimətdə fərdi fərqlərə gətirib çıxarır. Ona görə də stresin səbəbləri ilə yanaşı, fərdin şəxsi xüsusiyyətlərini də təhlil etmək vacibdir.

Emosional intellekt nədir?

Emosional intellekt - insanın özünün və başqalarının duyğularını tanımaq, qiymətləndirmək və idarə etmək bacarığıdır.

Emosional intellekt anlayışı 20-ci əsrin 90-cı illərində ortaya çıxdı. Onun əsası Harvard Universitetinin Amerikanın aparıcı universitet

psixoloqları Hovard Qardner (Harvard), Piter Salovey (Yale) və Con Mayerin (Nyu-Hempşir) elmi əsərlərinə əsaslanan „Emosional İntellekt“ nəşri tərəfindən qoyulub.

İnsanların sosial qarşılıqlı əlaqəsini bir zəka növü hesab edən ilk nəşrlər 20-ci əsrin əvvəllərində ortaya çıxıb. Professor Edward Thorndike sosial intellekt anlayışını təqdim edən ilk şəxsdir. 1988-ci ildə Reuven Bar-On öz doktorluq dissertasiyasında emosional əmsal (EQ) (intelligence quotient (IQ) ilə analoq) anlayışını təqdim edib.

1990-cu ildə ən mühüm məqalə, “Emosional intellekt” nəşr olunub. Məqalənin müəllifləri Piter Salovey və Con Maier idi. Onlar faktiki olaraq emosional intellektin müasir anlayışını müəyyən ediblər.

1995-ci ildə isə Harvardın psixologiya üzrə doktoru və elmi jurnalist Daniel Qolemani öz kitablarında emosional və sosial faktorların birbaşa insan həyatı ilə əlaqədar olduğunu təsdiq edib. Onun əsərləri xüsusilə işgüzar sahə üçün mühüm olub. Çünki Qoleman təsdiq edirdi ki, uğur qazanmaq üçün çeviklik, təşəbbüs, optimizm və adaptasiya bacarığı kimi daxili xüsusiyyətlər zehni qabiliyyətlərdən daha mühümdür.

“Emosional intellekt insanın şəxsi və başqalarının emosiyalarını dərk etməsidir; Emosiyalar haqqında məlumatdan düşüncə və davranışı idarə etmək üçün istifadə edilsin; Mühitə adaptasiya və məqsədlərə nail olmaq üçün emosiyaları tənzimləsin”.

Emosional intellekt bu kimi xüsusiyyətləri özündə birləşdirir: özünüdərkətmə, empatiya, motivasiya, emosiyaların dərk və idarə edilməsi, özünə inam, optimizm, adaptasiya, şəxsi zəif və güclü tərəflərini dərk etmək, stressə qarşı müqavimət, təsir, liderlik və s. Emosional intellekt nəzəriyyəsinə görə, yüksək səviyyədə emosional intellektə sahib olmaq, insanın uğurunu proqnozlaşdırmaqda yüksək səviyyəli ümumi intellektdən daha vacibdir.

Ümumi intellekt (IQ) yoxsa emosional intellekt (EQ)?

Emosional intellektin (EQ) əsas bacarıqları insan uğurunun 2/3-nü müəyyən edir. Ümumiyyətlə, uğurun yalnız 15-20% zehni imkanlardan (İQ) asılıdır, qalan hissəsi isə emosiya sahələrinin payına düşür.

"Fərdlərin işdə uğuru 80% EQ-dən, 20% isə IQ-dən asılıdır"

Emosional intellektin inkişafı mümkündür

İnsanın emosional və rəşional "beyinləri" arasında ünsiyyət emosional intellektin fiziki resursudur.

Emosial cəhətdən bacarıqlı insan:

- ◆ Öz emosional vəziyyətinə diqqət yetirir, öz emosiyalarını dəqiq müəyyənləşdirir. Emosiyanın səbəbini bilir. Xarici stimulları dərk edir;
- ◆ Bədəninin müəyyən emosiyalara necə reaksiya verdiyini anlayır;

- ◆ Emosiyaların onun davranışına təsirini görür;
- ◆ Hansı anda idarəetməni itirə biləcəyini dərk edir;
- ◆ Qərar qəbul edən zaman öz emosiyalarını nəzərə alır;
- ◆ Emosiyanı dəyişdirə və ondan resurs kimi istifadə edə bilir.

Emosiyaların dərk və idarə edilməsi

Emosional səriştə dörd əsas bacarığa əsaslanır:

1. Özünü dərk etmək – öz emosiyalarını dərk etmək (nə görürəm);
2. Sosial idrak - başqa insanların emosiyalarını dərk etmək (nə görürəm);
3. Özünü idarə etmək – şəxsi emosiyalarını idarə etmək (nə edirəm);
4. Münasibətləri idarə etmək - başqa insanların emosiyalarını idarə etmək (nə edirəm).

Bir qayda olaraq, insanlar başqalarının emosiyalarını idarə etməklə daha çox maraqlanırlar və yalnız bundan sonra öz emosiyalarını dərk etmək barədə düşünlər. Hər bir şəxs sakitlik və daxili tarazlıq əldə etmək istəyir. Amma emosiyanı dərk etmədən emosiyanın idarə edilməsi mümkün deyil. Baxmayaraq ki, ilk baxışda emosiyaları dərk etmək asandır, ancaq bu bir növ inkişaf etdirilməli bacarıqdır.

Dərk etmənin iki vasitəsi var: Birinci - stimül

və ya vəziyyətin dərk edilməsini nəzərdə tutan qavrama; İkinci – advermə. Stulun stul olduğunu ancaq həmin obyektə ad verdikdə anlama bilərik. Dəqiq sözü tapa bilməsək, mövzunu mücərrəd şəkildə müzakirə edə bilərik, amma əslində mövzunun mahiyyətini dərk edə bilmərik. Buna görə də emosiyanın adına mühüm əhəmiyyət verilir.

Bir qayda olaraq, emosiyalar ilə əlaqədar insanlar iki şey bilirlər: müsbət və mənfi emosiyalar var.

Qeyd edək ki, dörd əsas emosiya mövcuddur:

1. **Qorxu**
2. **Qəzəb**
3. **Kədər**
4. **Sevinc**

Eləcə də yüksək intensivli, aşağı intensivli və birləşmiş emosiyalar var.

Emosiyaların dərk edilməsi bacarıqlarının inkişafı baxımından mühümdür:

- ◆ Emosiya əsasının zənginləşdirilməsi;
- ◆ Emosiyaların sistematik müşahidəsi;
- ◆ Emosiyaların adı.

Duyğuları idarə etmək baxımından „4 nə“ texnikasını qeyd etmək lazımdır ki, bu da aşağıdakıları nəzərdə tutur:

1. Bu an mən nə hiss edirəm?
2. Mən hansı vəziyyətdəyəm? (faktiki təsvir vacibdir)
3. Bu vəziyyətdə mənə hansı hiss kömək edəcək?
4. Mən bunu hiss etmək üçün nə edə

bilərəm? (məqsəd oriyentasiyasını fokus götürmüşük)

Streslə mübarizə

Qeyd etdiyimiz kimi, insan ona qoyulan tələblərin onun imkanlarından artıq olduğunu hiss etdikdə stress yaşayır. Beləliklə, stresslə mübarizədə ilk addım stresi qiymətləndirməkdir.

Stresin qiymətləndirilməsi

Stresli vəziyyətlər ilə mübarizədə ilk addım hadisənin həqiqətən nə qədər stresli olduğunu müəyyən etməkdir. Qiymətləndirmə vəziyyətin müəyyən edilməsində əsas rol oynayır. Bu zaman aşağıdakı suallara cavab verilməlidir:

- ◆ Bu vəziyyət məndən nə tələb edir?
- ◆ Təhlükə nə qədər böyükdür?
- ◆ Onun öhdəsindən gəlmək üçün hansı resurslara malikəm?

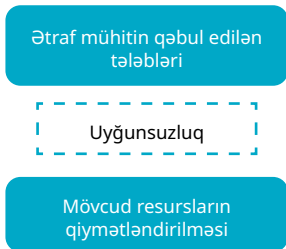
Bir şəxs üçün kəskin stressə səbəb olan vəziyyət digəri üçün tamamilə normal ola bilər. Niyə?

Bir insanın hər hansı hadisəyə cavab olaraq hiss etdiyi stress, insanın öz resurslarını qiymətləndirməsinin nəticəsi olan fərd və ətraf mühit arasındakı uyğunluqdan asılıdır:

- ◆ Əgər insan öz resurslarının stresin öhdəsindən gəlmək üçün yetərli olduğunu hesab edirsə, hadisəni problem kimi qəbul edir və az stress keçirir;
- ◆ Əgər insan öz resurslarının stresin öhdəsindən gəlmək üçün yetərli ola biləcəyini hesab edirsə, lakin bu ondan daha çox şey tələb edirsə, bu zaman stress hissi güclənir;

- ◆ Əgər insan öz resurslarının hadisənin öhdəsindən gəlmək üçün kifayət etmədiyini hesab edirsə, stress güclənir.

Müvafiq olaraq, stress hadisələrin, potensial reaksiyaların və həmin hadisələrə cavabların qiymətləndirilməsinin nəticəsidir.



Stressə necə qalib gəlmək olar?

Bütün stressorlar üç əsas kateqoriyaya bölünür:

- ◆ Nəzarət edilən;
- ◆ Qismən nəzarət edilən;
- ◆ Nəzarət oluna bilinməyən stressor.

Nəzarət edilə bilən stressor deməkdir ki, insan vəziyyəti elə dəyişdirə bilər ki, o artıq narahatlıq yaratmasın. Məsələn, bir şəxs müəyyən bir mövzuda bilik çatışmazlığı yaşayırsa, o, müvafiq ədəbiyyatı oxuya, təlim keçə və lazımı biliklərə yiyələne bilər.

Qismən idarə olunan stressor zamanı insan vəziyyətə təsir göstərə bilər, lakin vəziyyəti tamamilə düzəltmək ondan asılı deyil. Qismən idarə olunan stressorun nümunəsi - başqa bir şəxslə mübahisədir.

Nəzarət olunmayan stressor vəziyyətində bir insanın vəziyyətə nəzarəti və ya vəziyyəti dəyişdirmək qabiliyyəti yoxdur. Nəzarət olunma-

yan stresslərə misal hava, xroniki xəstəliklər ola bilər.

İdarə olunan stresslə mübarizə prosesində 3 sual texnikası tövsiyə olunur:

- ◆ Nə baş verir?
- ◆ Bu vəziyyətdə mənim tərəfimdən ən yaxşı hərəkət yolu hansı olardı?
- ◆ Ən yaxşı fəaliyyət kursunu həyata keçirmək üçün mən nə edə bilərəm?

Bu suallar insana öz hərəkətlərini planlaşdırmağa kömək edir.

Qismən idarə olunan stressdə, hansı hissənin bizim nəzarətimiz altında olduğunu və hansının olmadığını dəqiq müəyyən etmək tövsiyə olunur. Nəzarət olunan hissə üçün planlaşdırma tövsiyə edilir. Nəzarət oluna bilməyən stresslər üçün qəbul və emosiyaların idarə edilməsi tövsiyə olunur.

Qismən idarə olunan stress zamanı hansı hissənin bizim nəzarətimiz altında olduğunu və hansının olmadığını dəqiq müəyyən etmək tövsiyə olunur. Nəzarət olunan hissə üçün planlaşdırma, nəzarət oluna bilməyən stresslər üçün qəbul və emosiyaların idarə edilməsi tövsiyə olunur.

Nəzarət edilə bilməyən stresin idarəetmə üsulları bunlardır:

- ◆ **Emosiyanı dərk etmək** (konkret olaraq nə hiss etdiyinizi dərk edin, emosiyaya ad verin (qorxu, qəzəb, həyəcan və s.) - duyğunun fiziki təzahürünü dərk edin (bu qızartı, əl əzələlərində gərginlik ola bilər və s.) Siz onu dərk etməyə başlayan kimi emosiya zəifləyəcək;

- ◆ **Ağıl və bədən arasında əlaqə** - Siz konkret vəziyyət ilə əlaqəli xüsusi mövqe ala bilərsiniz və siz avtomatik olaraq həmin vəziyyətə daxil olacaqsınız. Məsələn, stresli olsanız, ən rahat mövqe tuta, əzələlərinizi rahatlaşdır, nəfəsinizi yavaşlada bilərsiniz və stressin azaldığını hiss edəcəksiniz;
- ◆ **Nəfəs almağa konsentrasiya** - sakit və rahat mühit tapın, rahat mövqe tutun, öz nəfəsinizi müşahidə edin. Nəfəs almağa tam konsentrə olun və düşünməməyə çalışın. Bir neçə dəqiqədən sonra özünüzü sakit hiss edəcəksiniz;
- ◆ **Nəfəs tutma** - həddindən artıq güclü stress zamanı aşağıdakı texnikadan istifadə edə bilərsiniz: beyinin yalnız oksigen axtarışına konsentrə olduğunu hiss edənə qədər nəfəsinizi tutun. Bundan sonra bir neçə dəfə dərin nəfəs alın və nəfəs verin. Bu texnikadan yalnız xüsusilə güclü stress halında istifadə edə bilərsiniz;
- ◆ **Əzələ gərginliyi-rahatlaşdırılması** (mütərəqqi əzələ relaksasiyası) - bu texnika nəticəsində siz bədəninizi tam rahatlaşdırma bilərsiniz. Hər bir əzələ qrupu üzərində ayrıca işləməyə başlayın: Əvvəlcə sağ ayağın barmaqlarında, sonra sol ayağın barmaqlarında, sonra bütün sağ ayağın üstündə, sonra solda, sonra sağ ayağın baldırında, sonra solda və s. bütün əzələ qruplarını işlədin. Məşq aşağıdakılardan ibarətdir: Birinci əzələ qrupunu mümkün qədər sıxın, bir neçə saniyə saxlayın və sonra tamamilə buraxın. Bu rejimdə bütün əzələ qrupları üzərində işləyin;
- ◆ **Kənardan baxmaq** – bu bir üsuldur, bu zaman siz özünü yad birinin gözü ilə baxırmış kimi təsəvvür etməli və davranışınızı kənardan düzəltməlisiniz;
- ◆ **Daha pis ola bilərdi** – təsəvvür edin ki, siz daha pis vəziyyətdə ola bilərsiniz və indi baş verənləri qiymətləndirin;
- ◆ **Müsbət olanı tapmaq** - Demək olar ki, hər bir vəziyyətdə minnətdarlıq hiss edə biləcəyiniz yaxşı bir şeyin olduğunu düşünün. Bəzi vəziyyətlər təcrübə verir, bəziləri gücləndirir, öyrədir və s.
- ◆ **Bir ildən sonra bunu necə xatırlayacağam** - Təsəvvür edin ki, bir ildən sonra stresli vəziyyəti xatırlayırsınız. Hissələrinizin dəyişəcəyini düşünürsünüz?

Münaqişəli vəziyyətlərin idarə edilməsi

Gərgin vəziyyətlərdə aktiv dinləmə üsullarından istifadə etmək vacibdir. Aktiv dinləmə effektiv ünsiyyətin ən vacib hissələrindən biridir və çox vaxt ünsiyyət prosesinə danışmaqdan daha çox təsir göstərir. Səhv dinləmə nəticəsində danışanların bir-birini başa düşmədiyi, ötürülən və qəbul edilən məlumatların bir-birinə uyğun gəlmədiyi bir vəziyyət əldə edirik. Bu bəzi hallarda narazılığa, anlaşılmazlığa, gərginliyə, hətta münaqişəyə səbəb olur.

Aktiv dinləmə üsulları vasitəsilə siz danışan şəxsə onun fikrinə hörmət etdiyinizi və əməkdaşlıq etməyə hazır olduğunuzu hiss etdirirsiniz.

Aktiv dinləmə üsulları bunlardır:

Razılaşma

Məqsəd: Aktiv dinləmənin başlanğıc mərhələsində danışmağa həvəsləndirmək və razılıq verməyin məqsədi danışan şəxsə onu dinlədiklərini göstərməkdir. Danışan şəxs üçün ilk növbədə tərəfdaşının duyğuları ilə razılaşmaq, sözdə ifadə etmək, yəni empatiya vacibdir.

- ◆ Verbal ifadə: “Bəli”, “Başa düşdüm”, “Mən sizi başa düşürəm” – ifadələri, eləcə də uyğun ünsiyələr: “Aha”, “Hmm”.
- ◆ Qeyri-verbal ifadə: göz təması, başın tərpənməsi, bir az danışan şəxs tərəfə çevrilmiş bədən vəziyyəti, maraqlı baxış və mimika, açıq, müsbət jestlər.

İfadə etmək

Parafrazlama, eyni fikrin dəyişdirilməsi, yəni verilən məlumatın kiçik dəyişikliklərlə qaytarılması deməkdir ki, bu da qəbul edənə qarşılıq verir.

Məqsəd: məlumatın məzmununu və təfərrüatlarını dəqiqləşdirmək və kommunikatora qarşılıq bildirmək:

- ◆ Düzgün başa düşdüyümüzə əmin olaq;
- ◆ Həmsöhbət bizim onu dinlədiyimizə və düzgün başa düşdüyümüzə əmin olmalıdır.

Əsas fikir təsviri aşağıdakı sözlər ilə başlaya bilər:

- ◆ “Qeyd etdiyiniz kimi...”
- ◆ “Söhbətinizdən irəli gələrək...”

- ◆ “Siz qeyd etdiniz ki... elədir?” və s.

Təsvir aşağıdakı sözlər ilə başlaya bilər:

Dəqiqləşdirmək

Ünsiyyət prosesində tez-tez əlavə məlumat əldə etmək və ya məlumatı dəqiqləşdirmək lazım olan bir vəziyyət yaranır. Bu zaman qəbul edici (məlumatı eşidən) konkret faktı aydınlaşdırmaq, əlavə məlumat əldə etmək və ya müəyyən ifadələrin mənasını müəyyən etmək üçün kommunikatora sual verməlidir. Məlumatı aydınlaşdırmaq üçün aşağıdakı suallar verilə bilər:

- “Bunu deyəndə nəyi nəzərdə tuturdu-nuz...?”
- “Nəyi nəzərdə tutursunuz?”
- “Zəhmət olmasa mənə bir daha izah edin?”,
- “Gəlin dəqiqləşdirək...”
- “Məsələyə aydınlıq gətirmək üçün sizə bir neçə sual verəcəyəm”... və s.

Ümumiləşdirmək, alternativlərin təklif edilməsi

Aydınlaşdırma mərhələsindən irəli gələn məsələnin mahiyyətinin bir daha ümumiləşdirilməsi, mühüm məsələlərin vurğulanması və fəaliyyət planının razılaşdırılması.

Ümumiləşdirmə ifadələri bunlardır:

- “Gəlin özümüzü ələ alaq...”

- „Gəlin qərar verək...”
- “Gəlin razılaşaqa...”

Gərgin vəziyyətlərdə iddialı davranış

Fərqli insanlar eyni vəziyyətə fərqli reaksiya verirlər. Fərdin hərəkətinin nəyə yönəldiyindən asılı olaraq 3 davranış növü fərqləndirilir:

- ◆ Passiv;
- ◆ Aqressiv;
- ◆ İddialı.

Sağlam ünsiyyətin baş tutması üçün daha inamlı olmaq, müsbət və ya mənfi olmasından asılı olmayaraq öz mövqeyini ifadə etmək bacarığına sahib olmaq lazımdır. Həmçinin, münaqişə vəziyyətlərində konstruktiv olun və digər insanlarla münasibətdə qəzəbinizi idarə edin.

Aqressiv davranış aşağıdakılarla xarakterizə olunur:

- ◆ Fərdin istədiyini zorla alması;
- ◆ Qeyri-empatiya (vəziyyəti qarşı tərəfin baxışından nəzərə almır);
- ◆ Kobud tonda “yox” demək; Heç bir izah vermədən şəxsi təhqirlərə keçmək.

Aqressiv insanlar qeyri-verbal səviyyədə aşağıdakı kimi tanına bilər: onlar möhkəm göz təması qururlar, sözdə həmsöhbətə “göz bəbəyi” vurmaqla qalib gəlməyə çalışırlar. Bədən mövqesi gərgindir və adətən həmsöhbətə yaxınlaşırlar.

Aqressiv davranış şifahi olaraq yüksək səslə və xoşagəlməz tonla ifadə edilir. Onlar “sizə me-

saj”-dan istifadə edir, başqalarını günahlandırmağa yönəlir, başqalarını pis dinləyir, qarşılığı tənqid kimi qaytarırlar və lazımsız məsləhətlər verirlər.

Passiv davranış aşağıdakılarla xarakterizə olunur:

- ◆ Başa düşmədən başqalarının fikrinə tabe olmaq;
- ◆ Asanlıqla təslim olmaq;
- ◆ Utancaqlıq və real narahatlığı ifadə etməmək;
- ◆ “Yox” deməkdə çətinlik;
- ◆ Şəxsin günahı olmasa belə üzr istəmək.

Passiv davranışın qeyri-verbal izahı: demək olar ki, heç bir göz təması, çarpaz əllər və ya ayaqlar ilə oturmaq/dayanmaq, „qapalı poza“, üzdə minimal emosiyaların ifadəsi. Tez-tez çiyin çəkmə, tərəddüd və çox yumşaq səslə danışmaq.

Passiv davranışın verbal izahı - fərd öz fikrini ifadə etməyə çalışır, lakin bunu sanki bunun üçün üzr istəyəcək şəkildə edir. Tez-tez „Mən-cə bunun əhəmiyyəti yoxdur” və ya „nə etmək istəsən, mənim üçün fərqi yoxdur” kimi ifadələrdən istifadə edir.

Passiv davranışı olan insan tez danışır, “yox” deməkdə çətinlik çəkir, tez-tez “mümkündür”, “yəqin”, “şübhə edirəm” kimi sözlərdən istifadə edir və bu sözlərdən sonra onun söhbətini qəbul etmək, inanmaq çətindir. Qərar verməkdən qaçır, dəfələrlə üzr istəyir, iltifatları qəbul etməkdə və söyləməkdə çətinlik çəkir.

Onların verdiyi mesaj nəzərdə tutur : “Mənə maraqlı deyil, siz məndən üstünsünüz”. Mən hər şeyin öhdəsindən gələ bilərəm – şox şeyə ehtiyac yoxdur - sizin ehtiyaclarınız mənimkindən daha vacibdir.”

Etibarlı ünsiyyət birbaşa, təxmini və konstruktiv ünsiyyət üsuludur. O, ünsiyyətdə iştirak edən hər iki tərəfin hüquqlarını tanıyır və etiraf edir.

Açıqlıq iddialı ünsiyyətin açarındır.

Etibarlı davranışın göstəriciləri bunlardır:

- ◆ Kobudluqdan kənar güc göstərmək (kobudluq və utancaqlıqdan kənar „yox“ deyə bilir);
- ◆ Öz aqressiyasına nəzarət;
- ◆ Digər insanların mövqeyini və hisslərini nəzərə almaq;
- ◆ Başqa insanlara hörmətlə yanaşmaq.

Əksər insanlar yox deməkdə çətinlik çəkirlər: onlar birbaşa “yox” deyə bilmirlər və ya rədd etdiklərini istədikləri şəkildə ifadə edə bilmirlər. İddialı imtina konstruktiv imtinadır. Bu halda mən özümlə razılaşıram və indi mənim üçün nəyin prinsipial olduğunu müəyyənləşdirirəm.

Siz etibarlı ünsiyyətdən istifadə edirsiniz, əgər:

- ◆ Sizin və digər insanın gözləntilərinin bir-birindən fərqli ola biləcəyini etiraf edirsiniz;
- ◆ Başqasının nöqteyi-nəzərini vurğulayırsınız, eyni zamanda bu sizin baxış-

nızdan fərqli ola bilər;

- ◆ Başqasına onun davranışının sizin davranışınıza necə təsir etdiyini aydın şəkildə söyləyirsiniz;
- ◆ Digər şəxsə onun davranışını dəyişmədiyi təqdirdə hansı nəticələrə səbəb ola biləcəyini söyləyirsiniz;
- ◆ Başqalarının nə düşündüyünü və hiss etdiyini öyrənməyə cəhd göstərirsiniz;

Necə iddialı olmaq olar?

İddialılığa səbəb olan bir neçə vacib cəhət var. Bu təkcə nə dediyinizdən deyil, həm də necə dediyinizdən asılıdır.

Nə danışaq?

Mesajımızın məzmununu ifadə etməyin və bunu başqa fərdlərin dediklərimizi qəbul edəcəyi şəkildə etməyin yolları var:

1. Emosiyalarınızı elə ifadə edin ki, başqalarını qınamayasınız və bütün məsuliyyəti öz üzərinizə götürəsiniz;
2. Konkret danışın. Öz fikirlərinizi, istəklərinizi və emosiyalarınızı konkret, aydın şəkildə ifadə edin. Cümlələrə belə başlayın:

„Mən hiss edirəm“...

„Mən istəmirəm“...

„Mən bu fikirlərlə razıyam, lakin aşağıdakı aspektləri başa düşməkdə çətinlik çəkirəm“ ...

3. „Mən“ mesajından istifadə edin. Mesajınızı qəbul edin və onun müəllifi, yaradıcısı olduğunuzu təsdiqləyin. Məsələn, həmsöhbətlə razı deyilsinizsə, ona aşağıdakı ifadəni deyiniz: “mən sənə fikrinlə razı deyiləm” ifadəsinin əvəzinə “sən səhv edirsən”;
4. Qarşılıq tələb et və başqalarını diqqətlə dinlə. “Aydın şəkildə dedim?”, “Siz bu vəziyyət haqqında nə düşünürsünüz?”. Bu sualları həmsöhbətinizə verin və ondan rəy gözləyin. Aktiv dinləmə və müzakirəyə cəlb olunma ünsiyyətdə hər hansı anlaşılmaqlığı üzə çıxaracaq.
4. **Mimika və Jestlər:** Üz ifadələri şifahi mesajla uyğun olmalıdır. Qəzəbləndiyiniz zaman emosiyalarınızı göstərməyin ən yaxşı yolu sərt, gülməyən üz ifadəsidir;
5. **Səs:** İddialı danışan zaman inandırıcı və aydın səsə, tona malik olmaq lazımdır;
6. **Vaxt:** Vaxtında iddialılıq göstərmək vacibdir. İnsanla əlaqə saxlamaq və hisslərinizi bölüşmək heç vaxt gec olmasada, ən yaxşısı hisslərinizi dərhal iddialı şəkildə ifadə etməkdir;
7. **Dinləmə:** Münasibətlərinizi iddialı şəkildə bildirdikdən sonra həmsöhbətinizi dinləyin və onun reaksiyasını gözləyin. Onu diqqətsiz qoymayın.

Necə danışmaq?

Aşağıdakı məsələləri nəzərə almaq vacibdir:

1. **Göz teması:** Birbaşa həmsöhbətinizə baxın. Bu həmsöhbətə səmimiyyətinizi və açıqlığınızı göstərməyə kömək edəcəkdir. Baxışlardan yayınma və ya həddindən artıq intensivliklə müşahidə etmək həmsöhbətdə narahatlıq yarada bilər;
2. **Bədən mövqesi:** həmsöhbətlə üzbəüz dayanın və ya oturun. Qarşı tərəfə onun diqqət mərkəzində olduğunu və ona qulaq asdığını hiss etdirən irəli, düz bir duruşa sahib olmaq vacibdir;
3. **Məsafə:** Yaxınlıq şifahi olmayan ünsiyyət formasıdır və ünsiyyət qurarkən, xüsusən də iddialı olmaq istədiyimiz zaman tənzimlənməlidir. Çox yaxın və ya çox uzaqda dayanmaq həmsöhbətə və onun dinləmə fəaliyyətinə təsir göstərə bilər;

Deeskalasiya texnikaları

Bir çox hallarda gərginliyin azaldılması üsullarından istifadə etmək insana vəziyyəti həll etmək üçün kobud gücdən daha çox dinc yoldan istifadə etməyə imkan verir.

Deeskalasiyanın sonrakı üsulları qeyd edilməlidir:

- ◆ **Dinləmək:** Danışan şəxsin nə deyəcəyini əvvəlcədən bildiyinizi düşünsəniz belə, onu sona qədər dinləyin. Bu halda dinləmənin iki funksiyası var: məlumat almaq və danışana hörmət, empatiya ifadə etmək. Bir şəxs dinlənildiyini hiss edərsə, bir qayda olaraq, aqressiya ifadə etməyə davam etmək arzusu yaranmır;

- ◆ Natiqin (danışan şəxsin) hisslərinin etirafı: Tərəfdaşınıza onun hisslərini başa düşdüyünüzü bildirdikdə (qorxu, qəzəb, qıcıqlanma) danışan şəxs sizin onun tərəfində olduğunuzu hiss edir və aqressiyanı ifadə etməyə davam etmək istəyini itirir. “Bu vəziyyətin sizi qıcıqlandırdığını başa düşdüm” deyə bilərsiniz. Bu sözlər ilə ona bu vəziyyətdə belə bir duyğunun tamamilə normal olduğunu təsdiq edirsiniz, ancaq siz onun davranış ifadəsinin düzgün olduğunu təsdiq etmirsiniz;
- ◆ Dəqiqləşdirmə: Biz çox vaxt instinktiv olaraq insanın nə demək istədiyini bildiyimizi düşünürük və tam qulaq asmırıq və ya sual vermirik. Ancaq ilkin fərziyyəmişiz doğru olsa belə, dəqiqləşdirən suallar insana empatiya və dəstək hissi verir ki, biz onları dinləməyə hazırıq. Əgər danışan şəxs onun mesajının düzgün başa düşüldüyün və qəbul edildiyini hiss edirsə, bir çox hallarda onun artıq öz hərəkətlərini davam etdirmək istəyi qalmır. Dəqiqləşdirici suallara misal olaraq - „Mən düzgün başa düşdümsə, siz ...“, „Siz nəzərdə tutursunuz ki ...“.
- ◆ Seçim və nəticə: Əgər danışan şəxs qarşı tərəfə “bu cür davranışı dayandırın, yoxsa siz sanksiyalar alacaqsınız” desə, bu təhdid kimi qəbul oluna və daha böyük aqressiyaya səbəb ola bilər. Başqa bir ifadə “mənimlə layiqli dildə danışa bilərsiniz, yoxsa sanksiyalarla üzləşə bilərsiniz”. Belə bir ifadə benefisiardan asılı olan bir seçim kimi qəbul edilir. O, itaət etmir, seçir. Seçim məsuliyyəti bu halda, dinləyicinin üzərinə düşür;
- ◆ Suallar vermək: Əgər şəxs həyəcanlı vəziyyətdədirsə, ona suallar verin. Bu suallar bilavasitə onun vəziyyəti ilə bağlı olmaya bilər, lakin onların məqsədi insan şüurunun emosional rejimdə deyil, məntiqi şəkildə işləməyə başlamasıdır;
- ◆ Emosional komponentin götürülməsi və məntiqin qayıtması: bu texnikadan istifadə edərək, danışanı sona qədər dinləyirsiniz, sonra ifadə vasitəsilə onun dediklərini təkrarlayırsınız, ancaq cümlənizdə onun cümləsinin yalnız məntiqi komponentini saxlayırsınız. Bir neçə sətirdən sonra həmsöhbətiniz çox güman ki, emosional tarazlığı bərpa edəcək. Nümunə:
 - Ey insan olmayanlar, necə cürət etdiniz, mənim əşyalarımı niyə aldınız?
 - Siz nəzərdə tutursunuz ki, əşyalarınız qoyduğunuz yerdə deyil?

Xülasə

Stresin müasir həyatın ayrılmaz hissəsi olmasından irəli gələrək, onunla yaşamağı öyrənmək, onu effektiv idarə etmək bacarıqlarını inkişaf etdirmək vacibdir. Bu həm şəxsi, həm də peşəkar inkişafımıza dəstək olacaq.

Bələdçidə stresin əlamətləri və onların fiziki, intellektual, emosional və davranış səviyyələrində təzahürləri müzakirə olunub. Stress növlərinə və stresə qarşı fərdi reaksiyanın xüsusiyyətlərinə xüsusi diqqət yetirilir.

Bələdçi, həmçinin, oxuculara stressi idarə etmək üçün praktiki məsləhətlər təklif edir, o cümlədən:

- ◆ Nəfəs alma və fiziki istirahət texnikaları;
- ◆ “Emosional əlifba”-nın zənginləşdirilməsi və özünüdərkətmə, empatiya və sosial bacarıqları özündə əhatə edən emosional zəkanın inkişafı da daxil olmaqla, emosiyaların dərk edilməsi, idarə olunma vasitələri.

Münaqişələrin idarə edilməsi və iddialı ünsiyyət bacarıqlarının inkişafına xüsusi yer ayrılıb. Bələdçidə həmçinin, ünsiyyət prosesini daha

effektiv və konstruktiv edən aktiv dinləmə, ifadə etmə və aydınlaşdırma üsullarından bəhs edilir.

Bələdçi həmçinin, münaqişə və çətin vəziyyətləri aradan qaldırmaq üçün istifadə olunan de-eskalasiya üsullarını təqdim edir.

Bələdçi praktiki məsləhətlər vasitəsilə stress ilə mübarizə bacarıqlarını təkmilləşdirməyə və gündəlik həyatda emosional tarazlığa nail olmağa kömək edir.

STRESSİN İDARƏ
EDİLMƏSİ ÜÇÜN
PRAKTIKİ BƏLƏDÇİ

**STRESSİN İDARƏ
EDİLMƏ VASİTƏLƏRİ
VƏ MƏSLƏHƏTLƏR**

