



SVG İmaj sahibi sürücü III.

Müşterilerle ve yetkilerle
doğru ilişki kurma

Yeni: Şimdi altı yabancı dilde de mevcut – arka sayfaya bakınız

Yayımcı



SVG Bundes-Zentralgenossenschaft
Straßenverkehr eG
Breitenbachstraße 1
60487 Frankfurt am Main
www.svg.de

Metin

Michael Heß

Tasarım

VKM • Verkehrssicherheit Konzept & Media GmbH
www.vkm-dvr.de

Uzman danışmanlık

Andreas Kuffel, Uli Löhr

İllüstrasyon

Justo Garcia Pulido

Fotoğraflar, şekiller, grafikler

DVR, Fotolia, Martin Moritz, Alexander Nöpel (SVG), Scania CV AB,
VKM, Gerhard Zerbes

Frankfurt 2019
Baskı 1-2019

Bir sürücünün imajı	4
İletişim işte bu kadar zor ve ilginç	5
Muhatabınız ile ilişki	8
Daha çok sor, daha az konuş	10
Bedenimiz daima bir kelime ilave eder	12
İnsan kıyafeti ile karşılanır	14
Benim aracım bana ait	15
İletişimde oyunbozanlar	16
Başarılı görüşmenin anahtarı	17
Yurt dışında kibar davranışlar	18
İmaj sahibi sürücü	19

Bir sürücünün imajı

Üç kişiye imajı sorun – halk arasında bir kamyon veya otobüs şoförü tasavvuru –, ve üç farklı cevap alırsınız. Örneğin o çevreden bir kişi veya arkadaşı, kamyon sürücülerinin özgürlük düşkünlü, sağlam adamlar olduğunu söyleyecektir. En sevdiği şey Hamburg ile Münih arasında sollama şeridinde gazlamak olan spor araba sürücüsü, kamyon sürücülerinin kaba trafik canavarları olduğunu iddia edecektir. Ve bir rock hayranı da tüm kamyon sürücülerinin halk müziği dinlediğini ve iyi müzikten anlamadığını iddia edecektir. Aynı şey otobüs sürücülerini için geçerli: Güya otobanda sürekli sollama şeridini işgal ediyorlar ve uygun olmayan otobüslerle yorgun bir şekilde çok uzun mesafeler kat ediyorlar. Bireyler bu kadar farklı "değer yargılarına" sahip olsa da, her insan kamyon ve otobüs sürücülerinin gerçekte nasıl biri olduğunu bildiğini düşünür.

Bir meslek grubunun imajı, insanların kendi yaşadıkları, anlatılanlar ve medyadaki haberlerin oluşturduğu fikirler, değer yargıları ve ön yargılardan ortaya çıkar. Bu tasavvurlar, diğer mesleklerle dair düşüncelerden de bilindiği üzere, nispeten kalıcıdır: Örneğin doktorlar "kasıntı" ve "beyaz giyen tanrılar" olarak tanımlanırken, profesörlere "dalgın" ve memurlara "tembel" denilir. Bu düşünceler münferit durumda ne kadar doğru olmasa da, herkes en az bir örnek bildiğine bir o kadar inanır.

Bir şirketin de bir imajı vardır. Bu, o şirketin performansına, ürünlerinin kalitesine ve çalışanlarının kamuoyundaki tavırlarına bağlıdır.

"Tavırlar" ile burada bir kişinin fabrika kurallarına uyup uymadığı, kibar veya kaba olduğu, koruyucu kıyafet giyip giymediği veya daha ziyade pasaklı giyinip giyinmediği, aracının güvenlik kurallarına uygun veya bakımlı olup olmadığı veya işletmesinde güvenlik ve bakım konusuna çok dikkat edilmediği izlenimi verip vermediği kastedilir. Sürüş tarzı da önemli bir rol oynar, çünkü kamyonlar ve otobüsler genellikle firma logosu ile etrafta dolaşırlar. Bölgede örneğin bir nakliye şirketinin sürücülerinin meskun mahallerde çok hızlı seyrettiği, bu yüzden okula giden çocukları tehlikeye soktuğu, ayrıca otobanda sık sık saatte 95 kilometre ile sollama şeridinde görülmeleri, şirkete zarar verebilir ve buna bağlı olarak da çalışanların işini kaybetmesine neden olabilir.

Siz bir kamyon sürücüsünüz ve küçük de olsa meslek grubunuzun imajı açısından müşterek sorumluluğa sahipsiniz. Kendi şirketinizin imajı açısından çok daha fazla müşterek sorumluluğa sahipsiniz. Siz de bir insan, bir şahsiyet ve bir birey olarak bir konuda imaja katkı sağlayabilirsiniz. Fakat nasıl?

İletişim işte bu kadar zor ve ilginç



Lütfen aşağıdaki durumu hayal edin: Otobanda meydana gelen bir trafik sıkışıklığından sonra müşterinin yükleme rampasına geri manevrayla yanaştınız ve araçtan indiniz. Depo sorumlusu gelerek size şöyle diyor:



Nasıl tepki verirdiniz? Lütfen bir cevabı seçin:

- "Doğru, 30 dakika geciktim."
- "Ben bir sihirbaz değilim."
- "Artık boşaltma yapamaz mısınız?"
- "Ben normalde hep dakiğimdir."
- "Siz kendi işinizi ve ben de kendiminkini yapsam nasıl olur?"
- "Bir dahaki sefere trafik tıkağında ararım."

Uygun bir cevap buldunuz mu? Yoksa o durumda nasıl tepki vereceğinizi aslında böyle peşin hükümlü söylemek zor mu sizce?

Doğru. Çünkü durumu anlamak için birkaç şey daha ilave etmek lazım: Depo sorumlusu sizinle nasıl konuştu? Size bağırdı mı? Canı sıkkın, sinirli yoksa rahat mıydı? Size tehditkâr şekilde mi baktı, yoksa gülümsedi mi? Dibinize kadar girdi ve bu esnada el kol hareketleri mi yaptı? Ses tonu alaycı mıydı yoksa içten mi? Depo sorumlusunu bırakalım.

Fakat siz de önemli bir rol oynuyorsunuz: Siz güvenilir bir sürücüsünüz ve depo sorumlusunun sorusu yüzünden haksızlığa uğradığınızı mı düşünüyorsunuz? O durum yaşandığında sakin ve rahat mısınız yoksa trafik sıkışıklığı yüzünden gerginsiniz ve canınız sıkın mı? Geçmişte daima adil davrandığı için depo sorumlusunu seviyor musunuz yoksa insanlara yaklaşım tarzını dayanılmaz mı buluyorsunuz? Daha ziyade barışçı bir tip misiniz yoksa çatışmaları ortada yaşama eğilimine mi sahipsiniz?

Tüm bunlar iletişimimizi – yani insanlar arasındaki anlaşmayı – etkileyebilecek önemli ve bazen de belirleyici noktalarıdır.

Bir iletişim modeli, karanlığı biraz da aydınlatır. Buna göre her türlü iletişimin dört farklı mesaj içeriyor:

Nesnel ifade:

Burada konuşmacı, hangi nesnel paylaşımların, gerçeklerin, içeriklerin, verilerin veya rakamların kendisi için önemli olduğunu paylaşıyor. Bizim örneğimizde bakarsak:

"Siz 30 dakika geciktiniz."

Ben ifadesi:

Burada konuşmacı bizzat kendisi hakkında bir şey paylaşıyor. Ben böyle hissediyorum, böyle düşünüyorum. Bizim örneğimizde bakarsak:

"Benim canım sıkıldı." Veya: "Ben artık boşaltma yapamam".



Çağrı ifadesi:

Burada konuşmacı muhatabı üzerinde, açık veya gizli bir etki oluşturmak istiyor: Şunu yap, şunu yapma, şöyle yap! Bizim örneğimize baktığımızda:

"Bir dahaki sefere dakika olun!" Veya: "Bir dahaki sefere telefon edin!"

Sen veya ilişki ifadesi:

Burada konuşmacı, karşısındaki hakkında ne düşündüğünü, kendisi ile muhatabı arasındaki ilişkiyi nasıl gördüğünü belirtiyor. Bizim örneğimizde bakarsak:

"Siz güvenilmezsiniz."

Her bildirim veya ifade, bu dört farklı mesajdan birini içeriyor. Hatta çoğu zaman, konuşmacının hangi mesaja en büyük önemi verdiği anlaşılıyor. Örneğimiz üzerinden devam edecek olursak, sizce depo sorumlusu için hangisi en önemlisi? Gerçekten de 30 dakika geç kaldığınızı hatırlatmaya mı çalışıyordu? Pek değil. Belki de kızgınlığını belirtmek ve yükün artık boşaltılamayacağı için canının sıkıldığını göstermek istiyordu. Ya da bir dahaki sefere zamanında gelmenizi ve zamanında teslimat yapamayacağınızda bunu telefonla bildirmeniz konusunda size talimat vermek

istiyordu. Veya ilişki düzeyinde sizi güvenilirmez (tembel, dakik değil, kaba) bulduğunu söylemeye çalışıyordu.

İnsanlar daima "Dört ağız" ile konuşur ve daima "Dört kulak" ile dinler. Bu insanlar arası iletişim olayını hep tartışmalı ve anlaşılmasız ama aynı zamanda da çok heyecanlı ve ilginç kılar.

Yani siz hangi "kulağınızla" dinlediniz ve hangi cevap üzerinde karar kılmıştınız (Sayfa 5)?

Nesnel düzey:

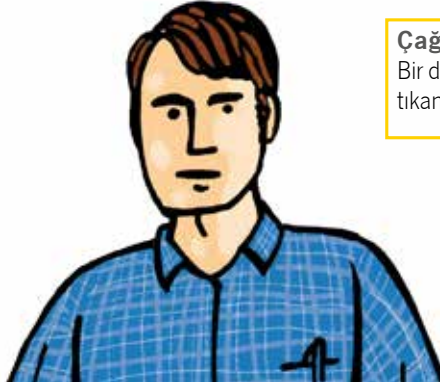
Doğru, 30 dakika geciktim.

Ben düzeyi:

Artık boşaltma yapamaz mısınız?

Çağrı düzeyi:

Bir dahaki sefere trafik tıkanıldığında ararım.



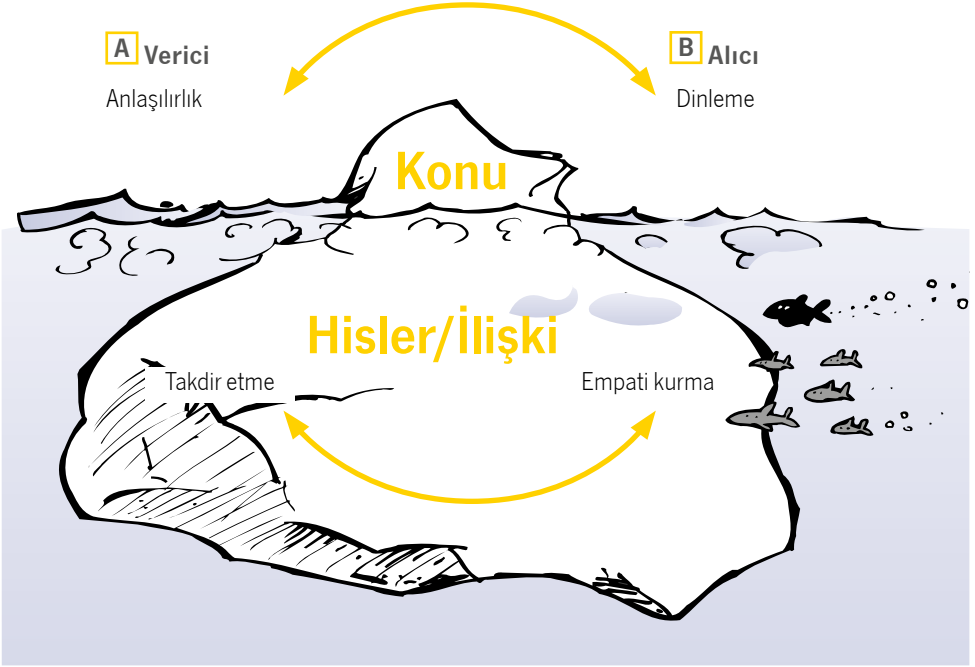
Sen veya ilişki düzeyi:

Ben bir sihirbaz değilim.
Ben normalde hep dakiğimdir.
Siz kendi işinizi ve ben de kendiminkini yapsam nasıl olur?

Muhatabınız ile ilişki

Yani iletişimi bu kadar zor kılan, pek de bahsedilen nesnel şeyler değil. Birisinin 30 dakika veya 25 dakika gecikmiş olması hakkında tartışmaya pek değmez. Başka birinin bize işimizi iyi yapmadığımız hissini verdiğinde veya hatta kişiliğimizi aşağıladığında, işler daha problemleri bir hal alıyor.

Birbirimize karşı dostane ve nazik ya da kaba ve agresif davrandığımızda, bu çoğu zaman insanlar arasındaki ilişkinin ifadesidir. Konuyu izah etmek için buz dağı örneği iyi bir örnek. Buz kütlelerinin sadece onda birlik bölümü suyun yüzeyinde bulunur. Burada söz konusu olan **mevzu**. Verici (A) anlaşılabilirliği için anlaşılır bir şekilde konuşmalıdır. Alıcı (B) diğerini dinlemek için çaba sarfetmelidir. Bir şeyi anlamadığında sormalıdır.



Açıkça ifade edilmeyen mesajlarda işler zorlaşır. Bunlar su yüzeyinin altında gizlidir, ancak nesnel kısımlar kadar da etkilidir. Burada kendi aramızdaki **ilişki** söz konusu.

Çoğu kez **beden dili** üzerinden bir insanın bize karşı duruşunu doğrudan hissederiz. Jestler ve mimikler, hislerimize doğrudan bir yolla bağlı. Bilinçli olarak algılasak da algılamasak da: Mesaj alışverişinde bulunduğumuzda, bunlar daima ilişki mesajları da içeriyor. Bir konuşmacı karşısındakine kibar ve dostane davranabilir veya aşağılayıcı ve kaba. Bu kendini söyleyenler, ses tonu ve beden dili ile ifade eder. Ancak dinleyici de bir görüşmenin başarılı geçmesi açısından payına düşeni yerine getirebilir. Gözle teması koruyabilir, sakin ve emin durabilir, dikkatlice dinleyerek gülümseyebilir veya başını olumlu anlamda sallayabilir vs. Empati kurabilir ve karşı tarafın neler hissettiğini anlayabilir, örneğin canı mı sıkkın, keyifli mi, kırılmış mı, öfkeli mi veya çaresiz mi. Deneyimli bir dinleyici bu sinyalleri görmezden gelmez ve doğru düzeyde açıklığa kavuşturmaya çalışır: bazen sormak suretiyle nesnel seviyede, bazen göndericiye onun neler hissettiğini anlayabildiğini söyleyerek ilişki seviyesinde.

İletişimde **hislerimiz** önemli bir rol oynar. Depo sorumlusu ve "sizin" gecikmeniz örneğinde kalamız. Keyfinize yerinde ve aileniz de mutlu, tuttuğunuz futbol takımı kazanmış ve hafta sonuna az kaldı. Bir de bakıyorsunuz ki depo sorumlusu üzerinize geliyor ve geç kaldığınıza dair kızgınlığını ifade ediyor. Muhtemelen çok da sorun olmaz, öyle değil mi?

Peki ailenizin mutlu olmadığı, bir aile bireyinin hasta olduğu, o sırada şefinize kızgın olduğunuz ve bu kızgınlığın içinizi kemirdiği ve depo sorumlusunu yıllardan beri çekemediğiniz bir durumda nasıl tepki vereceğinizi düşünün. O zaman işler zorlaşıyor. Yani konuşmayı dostane ve açık bir şekilde yapmak sizin elinizde.

Bu özellikle insan kendisi üzerinde düşündüğünde daha iyi başarıyor, örneğin:



Daha çok sor, daha az konuş

Bazen konuşmak yerine sormanın daha çok faydası olur. Sorarak diğer kişinin derdinin tam olarak ne olduğunu, asıl sorunu ve – gerçekten – nasıl çözebileceğinizi bulabilirsiniz. Ancak çoğu insan sormaktansa konuşmayı seviyor.

Sorular neden bu kadar önemli?

- Her düzeyli soru, karşıdakine değer verildiğini gösterir: Takdir edildiğini ve ciddiye alındığını hissederek.
- Konuşmacının kendi pozisyonu hemen fark edilemez: Böylece muhatabın hislerine ve hassasiyetlerine saygı duyabilir ve diğerinin bir savunma davranışını önleyebilir.
- Konuşma atmosferinin sertleşmesi (karşılıklı atışma) önlenir.

Yine örneğimizde kalırsak: Bir "Açık soru" (soru sözcükleri çoğunlukla N ile başladığından N sorusu da denilir) ile depo sorumlusunun neden geç kaldığınız konusunda dikkatinizi çektiğini öğrenebilirsiniz: "Canınız sıkılmış. Gelecekte trafik sıkışırsa ve zamanında varmayı başaramazsam, sizce **Ne** yapmalıyım?" Ya da (kendine güvenenler): "**Neden** canınız sıkkın?" Açık sorma şekli depo sorumlusunu belirli bir cevaba zorlamaz ve ona tüm özgürlükleri tanır. Nispeten fazla bilgi elde edilir.

Tabii ki depo sorumlusu önce oldukça öfkeli bir tepki verebilir, ancak sonra "gerçeği" anlatacaktır ve yarım saat geciktiğiniz uyarısıyla birlikte lafı ağzında gevelemeyecektir. Belki de size artık sadece boşaltma yapamayacağı için canının sıkılmış olduğunu söyleyecektir. Ya da size güvenilmez ve dakik olmayan biri olarak gördüğünü söyleyecektir. Böylece nihayet nerede olduğunuzu bilirsiniz.

Kapalı sorular örneğin "Siz...?", "Şöyle mi düşünüyorsunuz...?" veya "Sizin...?" ile başlar, örneğin: "Siz, bir dahaki sefere trafikte sıkıştığınızda doğrudan aramam konusunda hemfikir misiniz?" Kısa, öz bir konuşmaya olanak tanırırsınız. Gerçi daha az bilgi edirsiniz ve çoğunlukla "Evet" veya "Hayır" cevabını alırsınız.

Ancak hoş karşılanmayan sorular da vardır. Örneğin karşıdakinin kendisine kişisel bir saldırıda bulunulduğunu ve aşağılanmış hissettiği sorular, örneğin:

- "Aklınız başınızda değil mi?"
- "Benim bir sihirbaz olduğumu mu sanıyorsunuz?"
- "Yoksa buraya uçarak mı gelmeliydim?"
- "Siz bunda ciddi misiniz?"

**Nasıl? Ne?
Neden? Kim?
Nerede?**

Güzel soru



Bedenimiz daima bir kelime ilave eder

İnsanlar karşılaştığında birbiri hakkında anında bir izlenim edinir. Diyelim ki yeni müşteri bir teslimat hakkında şikayette bulunmak istiyor. Onu henüz yeni tanıdınız. Şunları fark edersiniz:

- vücut duruşu (yürüyüşü ve duruşu itibarıyla özgüvenli mi yoksa kendinden emin olmayan bir etki mi bırakıyor?)
- mimikleri (canı sıkkın gibi mi yoksa dostane mi?)
- jestleri (Elini kolunu mu sallıyor yoksa elleri pantolonunun ceplerinde mi?)
- kıyafeti (üzerinde ceket ve kravat mı yoksa kirli bir iş kıyafeti mi var?)
- dış görünüş (moda veya "normal" bir saç tıraşına sahip? Dövmesi veya piercingi var mı? takı takıyor mu veya sakallı mı?)

Örneğin müşteri konuştuğunda hızlı veya yavaş mı, yüksek veya alçak, kalın veya ince ses tonuyla mı, şiveli veya şivesiz mi, ciddi veya alaycı mı konuşup konuşmadığını anlarsınız.

"Bunun yarısı eksik ya!" dediğinde, halihazırda ilişki düzeyinde onun hakkında bir fikre varmış olursunuz: beden dilini gözlemek suretiyle.

Beden dili sinyallerini algılayan ve anlayanlar, diğerinin durumu hakkında daha fazla anlayış geliştirebilir.

Fakat dikkat! Beden dili sinyalleri çoğunlukla farklı anlamlar taşıyabilir ve kolayca yanlış anlaşılabilir: Çekingen insanların çoğu zaman kasıntı olduğu düşünülür. Bir gülümseme kibirli veya mahcup olabilir. Sıkılmış yumruk, agresiflik veya gerginlik anlamına gelebilir. Beden dilinin belirli kuralları yoktur, sadece belirli teamüller vardır.

Ancak bazı ilkeler kesinlikle dikkate alınmalı: Canlı, açık bir yüz ifadesi, karşıdakine dair pozitif bir ilişkiyi ortaya koyar. Hareketsiz, soğukkanlı bir poker surat güvensizlik ve çekingenlik yaratır. Dikkatli dinleyiciler göz temasından ve başın onaylayıcı bir şekilde sallanmasından anlaşılır. Sakin ve emin bir duruşu olan karşıdakine şu mesajı verir: "Ne istediğimi biliyorum ve bunun arkasındayım."





İnsan kıyafeti ile karşılaşılır



Bir insan hakkındaki ilk izlenim ve fikir veren şeyler arasında kıyafet de bulunur: Atletle veya kirli bir tişörtle, henüz tek bir kelime dahi etmeden eksi puanları toplamış olursunuz. Yani terleten işlerde yedek kıyafet taşımaya her zaman değer. Güvenlik ayakkabıları ezilmelere ve yaralanmalara karşı koruma sağlar, bunun yanında iyi ve güvenilir bir "izlenim" verir. Uygun eldivenler yaralanmalara karşı korur ve yük ya da aletle çalışırken doğru "tutuş" sağlar.



Birçok işletmede sürücü personelin görev kıyafeti hakkında açık talimatlar bulunuyor. Bu, şirketin dışarıda istenen temsil edilme biçiminin bir parçası. Bu nedenle buna uymazın ve kıyafetlerinizi talimatlara ve söz konusu mevsime uygun şekilde seçmeniz gerekir. Ancak işletmenizde böyle talimatlar bulunmasa da: Lütfen özellikle yaşı ilerlemiş insanların bakımlı ve düzgün bir görünümü, ciddiyet ve güvenilirlik ile bağdaştırdığını unutmayın.

Benim aracım bana ait



Aracınızın görünümünü de diğer insanlar üzerinde bir etki bırakır: örneğin yasal hükümlere uygun mu, temiz veya kirlili mi, sürücü mahalli düzenli veya dağınık mı, yük emniyeti sağlanmış mı veya sürüş esnasında görüşünüz açık mı veya kamyonunuzun ön camında görüşü engelleyecek "süsler" var mı.

Beden dili ile kıyafetin yanında bir araç çoğu zaman bir sürücünün kendisi hakkında söylediğinden çok daha fazlasını söyler.

Araç, işletmenin kartvizitidir. Bakımlı ve temiz bir otobüs, yolculara değer verildiğini ifade eder. Sürücü olarak, bu izlenimin korunmasına katkıda bulunabilirsiniz: Çöplerin ilgili haznelere atılmasına ve bunların zamanında boşaltılmasına dikkat edin. Sürücü mahallini düzenli tutun ve kişisel eşyalarınızı uygun gözlere koyun. Bozuk düzeneklerin yanı sıra vandallık kaynaklı hasarları bildirerek, bunların mümkün olan en kısa giderilmesini sağlayın.



İletişimde oyunbozanlar

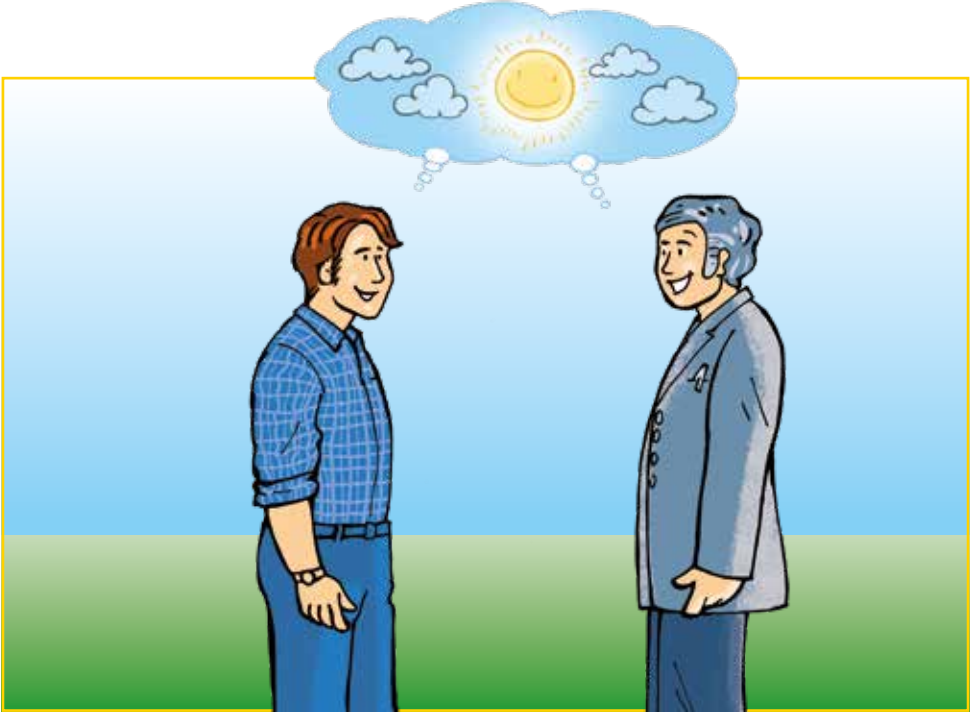
Muhataplar arasındaki iletişim, insanlar arasındaki "frekans" tuttuğunda her zaman daha iyidir. Aşağıdaki noktalar iletişim bozukluklarına neden olabilir. Çözüm çoğu zaman, nesnel düzeyde konuşmaya devam etmeden, bozuk iletişimin kendisine atıfta bulunmakta yatar:

- Muhatabın dikkati veya konsantrasyonu dağılmış ve gürültü, stres ya da yük bindiren duygular yüzünden kendini toplayamıyor.
- Muhatap peşin hükümlü veya önyargılara sahip.
- Yaş farkları, mentalite ve karakter farkları, farklı eğitim, farklı değer yargıları ve farklı yaşam stilleri bir anlaşmayı güçleştirdiğinden bir türlü bir "ortak dil" bulunamaz.
- Konuşma esnasında, muhatabın sizi karşı kayıtsız kaldığını fark edersiniz. Ne söylerseniz söyleyin, ilgisini çekmez.
- Muhatabın empati kurma ve dinleme yeteneği noksanıdır.
- Bir muhatap diğerine "tepeden bakıyor", kibirli, soğuk ve itici tavırlar sergiliyor.



Başarılı görüşmenin anahtarı

- 1__ İyi bir dinleyici olun: Göz teması sağlayın. Muhatabınıza odaklanın. Başla onaylama ve gülümseme gibi ilgi gösterme sinyalleri gösterin. Aralarda sakın kalın. Dinlerken, konuşanın tam olarak neyi amaçladığını anlamaya çalışın.
- 2__ Yeni bakış açılarına karşı açık olun.
- 3__ Muhatabınızın hislerini anlayışla karşılayın ve görmezden gelmeyin.
- 4__ Sorunları nesnel düzeyde çözün: Net olmayan durumlarda sorular sorun. Her şeyi doğru anladığınızdan emin olmadığınızda, kendi sözlerinizle bunu ifade edin. İçerikleri gerektiğinde özetleyin.
- 5__ Sorunları ilişki düzeyinde çözün: Muhatabınızın jest ve mimiklerinize dikkat edin. Muhatabınızın duygularının görüşmeyi zora soktuğunu veya güçleştirdiğini fikrine kapılırsanız, ona duygularını sorun.



Yurt dışında kibar davranışlar

Kimse bile bile bir "pot kırmak" istemez. Yurt dışında bu kolayca başınızda gelebilir. Yani söz konusu ülkedeki tipik alışkanlıklar hakkında bilgi edinmeye ve diğer insanların nasıl davrandığını ve başkalarının onların davranışlarına nasıl reaksiyon gösterdiğini yerinde gözlemlemeye değer. Burada kısa bir örnek:

Benelüks ülkeleri ve İngiltere: Bu ülkelerde insanlar temastan hoşlanmaz, bu yüzden birbirinden en az bir metre uzakta dururlar.

Fransa: Selamlaşma sırasında daima "Madam", "Mösyö" veya "Matmazel" hitabının yanı sıra selam verilen kişinin adı eklenir.

Yunanistan: Bir konuşma esnasında göz teması çok önemlidir. Yunanlılar çoğu kez başını yukarı aşağı salladıklarında olumsuz ve sağa sola salladıklarında olumlu bir durumu ifade ederler. Selamlaşmak için tokalaşılır. Ancak konuşulan kişinin omzuna dostane bir şekilde vurmak da addettendir.

İtalya: Bir görüşme sırasında jestler yapılması ve nispeten gürültülü konuşmak, agresiflik anlamına gelmez. İtalya'da konuşurken boşluklar olması daha çok nahoştur. Buluşma sırasında tokalaşılır. Yanaktan öpüşmenin yanı sıra vücut teması samimi insanlar arasında olağandır.

Portekiz: Görüşme sırasında sık sık sorulur: "İyi günler. Nasılsın?" Cevap olarak şu yeterlidir: "Teşekkürler, iyilik". Fazlası gerekli değildir.

Rusya: Konuksever yaklaşımı kabul edilmediğinde ağırlayan kişi çoğunlukla incinmiş bir tepki verebilir. Konuşma sırasında nezaket icabı "Sen" diye hitap edilir "Siz" değil. Gülümseme yüzeysel görülür, Rusya'da konuşma esnasında nadiren gülümsenir ama bu nezaketsizlik anlamına gelmez.

İskandinav ülkeleri: Konuşma esnasında küçük aralar nahoş değildir. Muhataplar bunu düşünmek için kullanır. İskandinavya'da muhataplar arasında en az bir kol boyu mesafe bırakılmalıdır.

İspanya: İnsanlar konuşurken el kol hareketleri yapmayı sever. Özel davetlerde mutlaka dakik olunması beklenilmez. Hatta fazlasıyla dakik olmak, davet sahibi kişiyi mahcup edebilir.

Türkiye: Selamlaşırken tokalaşmak olağandır, ancak kadınlarla göz teması kurmaktan kaçınılmalıdır. Her türlü bedensel temastan kaçınılmalıdır. Birisi odaya girdiğinde ayağa kalkılmalıdır. Buna karşın konuşma sırasında göz temasında bulunulmaması nezaketsizlik olarak değerlendirilir. Eleştirel ifadeler daha ziyade uygunsuz görülür. Telaş, acele ve sabırsızlık patavatsızlık sayılır. Bir isteğin net bir şekilde HAYIR olarak cevaplanması nezaketsizliktir. HAYIR genellikle kibarca ifade edilmeye çalışılır. Özellikle kırsal kesimde fotoğraf çekmeden önce söz konusu kişilere sorulması gerekir.

İmaj sahibi sürücü

En geç bu noktada belki de hayatınızı tersyüz etmeniz, farklı konuşmanız, beden dili açısından farklı davranmanız, daha iyi bir insan olmanız gerektiğini düşüneceksiniz? Bunu yapmanız gerekli değil. Ancak, biraz kendiniz hakkında düşünmenize degecektir:

- Konuşma davranışımı başkaları üzerinde nasıl bir etki bırakıyorum? Pozitif mi? Sinir bozucu mu? Problemlerim mi?
- Kritik durumlarda nasıl tepki veriyorum? Stresli ve agresif mi? Dostane ve kibar mı?
- Sıkıntı verici duygularla nasıl başa çıkıyorum? Canım sıkkın, öfkeli ve sinirli olduğumda kendime hakim olabiliyor muyum?
- Kıyafetim ve aracım ile muhatap olduğum kişiler üzerinde nasıl bir etki bırakıyorum?

Kendisi hakkında düşünecek durumda olan bir kişi, zor durumlarda ölçülü tepki vermek için ilk ve en önemli atılmış demektir. Pozitif tavırlarınız, sürücü olarak imajınız, işletmenizin imajı ve tüm branşın imajı üzerinde pozitif etki bırakır. Netice itibarıyla arkadaşlarınız, iş arkadaşlarınız, şefiniz, bölüm müdürünüz ve aileniz ile ilişkilerinizde siz de bundan kârlı çıkarsınız.

Başarılar!



Yerel kökenli – Ülke çapında bağlantılı



-  Romence
-  Lehçe
-  Türkçe
-  Bulgarca
-  Rusça
-  Çekçe