

SEI EMOTIONAL INTELLIGENCE ASSESSMENT

İnsan Kapasitesinin Ölçümü & Gelişimi

SEI LİDERİN GELİŞİM REHBERİ

Türkçe Versiyon

Raporun hazırlandığı kişi: **Sample Report**

Tarih: **March, 17 2021**

Bir lider (ve bir insan) olarak hedeflerinize tam anlamıyla ulaşmanıza yardımcı olacak bu rehber, Duygusal Zekanızın güçlü yönlerinden faydalanmanıza ve sizin için önemli olan alanları geliştirmenize yardımcı olur.

Bölüm 1 sizden ihtiyaçlarınızı tanımlamanızı isteyerek bağlamı oluşturur, sonra da skorlarınızın üst düzey bir incelemesini sunar. Bu kısımda hangi EQ yetkinliklerinin sizin için en önemli olduğuna dair bir fikir edinmiş olursunuz.

Bölüm 2, 8 EQ yetkinliğine dair detayları verir, bununla birlikte SEI Liderlik Raporunuzu destekleyecek arka planı ve kişiye özel gelişim stratejilerini size sorar. Sizin için anahtar olan yetkinliklere odaklanın.

İçerik:

Bölüm 1: Amaç ve Hedefler	3
Bölüm 2: EQ Geliştirmek	4
Kendini Tanı	9
1. Duyguları Okumayı Geliştirmek	10
2. Kalıplarını Fark Etmek	12
Kendini Seç	14
3. Sonuçları Düşünmeyi Uygulamak.....	15
4. Duygulara Yön Vermek	17
5. İçsel Motivasyonuna Bağlanmak	19
6. İyimserliği Deneyimlemek.....	21
Kendini Ver	23
7. Empatiyi Geliştirmek	24
8. Asil Hedeflerine Yönelmek	26
Bölüm 3: Sonuç	28



Bölüm 1: Amaç ve Hedefler

Liderin Gelişim Rehberi, sizin SEI profilinize özel olarak hazırlanmıştır. 17/03/2021 tarihinde tamamladığınız Six Seconds Duygusal Zeka Değerlendirmesini takip niteliği taşır.

Bu rehberin amacı gelişim gösterebileceğiniz alanları tanımlamanıza ve daha iyi sonuçlar elde etmek için EQ yetkinliklerinizi geliştirmenize yardımcı olmaktır.

İhtiyacı Tanımlamak

Bu rehber daha etkin bir lider olmanıza yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Bu hedefe ulaşmak için, ihtiyaçları açıklığa kavuşturmak üzere birkaç dakikanızı ayırın.

- Bir lider olarak gerçekleştirdiğiniz en önemli iş nedir?
- Liderliğin sizi zorlayan yönleri nelerdir?

Bu çalışma kağıdını kullanın, ilk satır bir örnektir.

Lider olarak hedefiniz	Bunun zorluğu nedir?	Bunun sizi kişisel olarak zorladığı nokta nedir?
<i>Zamanlarını verimli kullanmaları için ekip üyelerine odaklanmak.</i>	<i>Rekabet eden çok fazla baskı var, "söndürülecek yangın" sayısı çok fazla.</i>	<i>Kendi "yangınlarım" kapılıyorum ve ekip yerine kendi görevlerime odaklanmak kolay geliyor.</i>
1.		
2.		
3.		

Sonraki adımlar EQ'nun bu hedeflerle olan ilişkisini görmek ve şu anda size en çok yardımcı olacak EQ yetkinliklerini belirlemek üzere derine inmektedir.



Bir EQ Perspektifi

EQ yetkinliğiniz temel zorluklarınızı ve hedeflerinizi belirlemenize yardımcı olabilir. Duygusal Zekanızın güçlü ve zayıf yönlerinin ışığında hedeflerinizi yeniden değerlendirmeye ihtiyaç duyuyor olabilirsiniz.

SEI Liderlik Raporunuzun üçüncü sayfasındaki “Eylemde EQ” bölümünde, Six Seconds Modeli’nin her üç “alanındaki” skorlarınızı gördünüz.

Kendini Tanı (Farkında): Fonksiyonel

Kendini Seç (Bilinçli): Fonksiyonel

Kendini Ver (Amaçlı): Gelişmekte



Bu üç alan sizin zorluklara karşı farkındalığınızı ve bu zorluklarla baş edebilme kapasitenizi nasıl etkiliyor?

En yüksek skorunuz şu alandıydı: Kendini Seç.

Güçlü yönünüz duygular karşısında "nasıl" hareket edeceğinizi bilmeniz. Karşılaştığınız zorlukların duygusal dinamiklerini yönetmek için ihtiyacınız olan pek çok yeteneğe sahipsiniz. Bu yetenekleri uygulamak sizin için ne kadar önemli?

En düşük skorunuz şu alandıydı: Kendini Ver.

Yine, hedeflerinizi düşündüğünüzde bu, yukarıda tespit ettiğiniz zorluklarla ilgili motivasyon ve netliği sürdürmekte muhtemelen zorluk çektiğinizi gösterir. Sizin için bu alanı güçlendirmek ne derecede önemli?



Bu perspektife yaklaşımınız nasıl?

Genel EQ skorlarınızın ışığında hedeflerinizi ve zorluklarınızı yeniden göz önünde bulundurun.

Arayış	Etki	Liderliğinizdeki Önemi
Kendini Tanı	İnsani anlamda nelerin olup bittiğine ve sizin rolünüze dair içgörü sunar.	
Kendini Seç	Duygusal dinamikleri yönetmenizi sağlayacak yöntemleri sunar.	
Kendini Ver	Seçimlerinizin ve vizyonunuzun neden önemli olduğunu fark etmenizi sağlar.	

Notlar:



Başarı Faktörleri

SEI Liderlik Raporunuzda okuduğunuz gibi, SEI'nin ölçtüğü yetkinlikler, önemli Başarı Faktörlerindeki performansı harekete geçirir. Bu Başarı Faktörleri de liderlikteki hedeflerinizi ve zorluklarınızı büyük olasılıkla etkileyecektir:

EQ Yetkinliği → Başarı Faktörleri → İdeal Liderlik

Şu anki Başarı Faktörü skorlarınız liderliğinizde kendini nasıl gösteriyor?

Başarı Faktörü	Skorunuz	Bunun etkilerinden bazıları nelerdir?
Etkinlik	104	
İlişkiler	101	
Refah	89	
Yaşam Kalitesi	99	
Genel	99	

En çok hangi Başarı Faktörünü (ya da faktörlerini) yükseltmek isterdiniz?



Başarı için EQ

Bu tablo hangi yetkinliklerin en çok hangi Başarı Faktörüyle ilişkili olduğunu gösteriyor. Hangi EQ yetkinliklerini geliştirmenin ya da hangilerinden yararlanmanın sizin için en önemli olduğunu görmek için tablodan yararlanın.

	Başarı Faktörü	EQ Yetkinlikleri
Etkinlik		
İlişkiler		
Ru-fah		
Yaşam Kalitesi		

DOG- DUYGULARI OKUMAYI
GELİŞTİRMEK

KF- KALIPLARI FARK ETMEK

SDU- SONUÇLARI DÜŞÜNMEYİ
UYGULAMAK

İMB- İÇSEL MOTİVASYONA
BAĞLANMAK

DYV- DUYGULARA YÖN
VERMEK

İD- İYİMSERLİĞİ
DENEYİMLEMEK

EG- EMPATİYİ GELİŞTİRMEK

AHY- ASİL HEDEFLERİNE
YÖNELMEK



Eylem Planı

Bu noktaya dek hedeflerinizi, EQ'nun genel etkisini, mevcut Başarı Faktörü puanlarınızı ve bunların EQ ile ilişkisini gözden geçirdiniz. Bir sonraki adım, geliştirmek istediğiniz EQ alanlarını belirlemek olacak.

Soldaki sütuna, ikinci sayfada yazdıklarınızdan farklılaştıklarını düşünüyorsanız, liderlik hedef ve zorluklarınızı yeniden yazabilirsiniz. Esas listeye referans olacak bir anahtar kelime yazmanız da yeterli. Bu tabloyu Koçunuz ile görüşüp hangi EQ yetkinliklerinin sizin için bir anahtar olduğunu belirlemek için ilk raporu da yeniden inceleyebilirsiniz. İlk satır bir örnektir.

Anahtar Hedef veya Zorluk	Hangi EQ yetkinliği yardımcı olur?	Elde Etmek İstediğim Sonuç
<i>Zamanımı ve enerjimi odaklamak böylece ekip üyelerinin odaklanmasına da yardımcı olmak</i>	<i>Kalıplarını Fark Etmek Sonuçları Düşünmeyi Uygulamak</i>	<i>Benzer bir duruma yakalandığımda bunu fark etmek, böylece verimsiz bir sonuca düşmeden hareketimi yeniden değerlendirebilirim.</i>
1.		
2.		
3.		

Şimdi önceliğinizi belirleyin – ilk olarak hangisine odaklanacaksınız?



Bölüm 2: EQ Geliştirmek



Kendini Tanı

Amaç	Öz-farkındalık
Yetkinlikler	1.Duyguları Okumayı Geliştirmek 2.Kalıplarını Fark Etmek
Derin Düşünme	Siz, liderliğin aracısınız. Şirketinize dair her şeyi bildiğiniz kadar kendinizi de tanıyor musunuz?

“Liderliğin ilk buyruğu budur: Kendinizi Tanıyın!”

- Harvard Business Review, Aralık 2001



1. Duyguları Okumayı Geliştirmek



Tanım:

Hem basit hem de karmaşık duyguları doğru olarak tanımlamak ve yorumlamak.

Uygulamalar:

- Yeni bilgiye hazır olup olmadıklarını anlamak için bir grup insanı incelemek.
- Müşterinizin bir teklife nasıl yaklaştığını değerlendirmek.
- Yeni bir duruma verdiğiniz tepkiyi anlamak.
- Havayı değiştirmek için ne zaman mizaha ya da başka bir yola başvurmanız gerektiğini anlamak.
- Duygularınızdan anlam çıkarmak: Duygularınızın ne ifade ettiğini, sebeplerini ve sonuçlarını anlamak.

Riskler:

Bu beceri olmadığında duygular belirsiz ve kafa karıştırıcı olabilir, kişiyi yanlış yönlendirebilir. Duyguları Okuyamayan liderler diğerlerinden uzak kalmaya meyilli olacaktırlar, insanların verdiği tepkilere şaşırabilirler, kendilerinin ve diğerlerinin tepkilerini yorumlamakta sıkça hata yapabilirler. Bu yüzden varsayımda bulunma ve pek uygun olmayan bir biçimde yanıt verme eğilimindedirler.

İnsanlar, liderlerinin içinde bulunduğu duygusal durumu sürekli olarak değerlendirir (her karşılaşmada, bu bir toplantı, anlaşma ya da performans geri bildirim olabilir). Diğerleri kullandığınız sözcükler kadar bunların altında yatan hisleri de algılar. Çevreye verdiğiniz duygusal mesajların farkında olmazsanız, sizin söylediğiniz ile insanların duyduğu arasında bir uyumsuzluk muhtemeldir. Bu uyumsuzluk güveni azaltır.

Fırsatlar:

Bu alandaki yetkinliğiniz pek çok durum için yeterlidir. Stresli veya yoğun olduğunuzda, bu hislere önem vermeyi unutabilirsiniz. Bu tip durumlarda, duygusal ipuçları sizi bir "mayına" basmaktan kurtarabilir, bu nedenle düzenli olarak kontrol için bir süreç oluşturun. Duyguları okumak insanların mevcut durumları ve gelecek ile ilgili önemli bilgiler sağlar. Yüksek hızlı değişim, pek çok insan ve ciddi baskılar içeren karmaşık bir iş durumunda, diğerlerinden ayrılan bir lider olmak için bu yetkinliği daha fazla geliştirmeniz gerekebilir.



Eylem Adımları:

"Hissin adını koyun." İşe giderken veya öğle yemeğinde, birinin vücut dilini veya yüz ifadesini fark edin. Ne hissettiklerini tahmin edin ve bu hissi etiketleyin. Vücut dilini gözlemek ve bu algıları bir duygu kelimesiyle ilişkilendirmek, başkalarının ne hissettiğine dair farkındalığınızı ve Duyguları Okumanızı geliştirir. "Peki ya?" Gün boyunca kendinizi ve iş arkadaşlarınızı gözleyin. Farklı durumlar ortaya çıktıkça, bunların sizin veya başkalarının hislerini nasıl etkileyeceğini tahmin edin. Mesela, bir toplantıya giderken, 2-3 önemli kişiyi gözleyin –sizce ne hissediyorlar ve bu süreçte bu hisler nasıl değişebilir? Hangi duyguların en faydalı olabileceğini düşünün. Bu gibi soruları sormak, duyguların nasıl değişip ilerlediğini, "oyunun kurallarını" anlamanıza yardımcı olur.

Teori:

Duyguları okumak, hislerin fark edilip adlandırılmasını kapsar. Duygular, belirli etkileri ve yapıları olan nörotransmitter/sinir iletilicileridir. Her birinin özel bir psikolojik "imzası" vardır (mesela belirli bir vücut sıcaklığı, kas hareketi ve beynin aktif hale gelen alanı). Her duygu aynı zamanda düşüncenizi belirli ve öngörülebilir şekillerde etkiler (mesela, korku dikkatinizi bir risk veya probleme odaklar). Beynin güçlü duygularla harekete geçen merkezlerinden biri amigdaladır; duygular belirlenip adı konulunca yatıştır.



2. Kalıplarını Fark Etmek



Tanım:

Sık sık meydana gelen tepkileri ve davranışları tanımlamak.

Uygulamalar:

- Alışkanlıkla verilen yanıtları fark edip kalıpları yaratıcılığı ve yeniliği besleyecek şekilde dönüştürmek.
- Şirketin kültürünü "okuyabilecek" kapasiteyi geliştirmek.
- Yaklaşan tepkiler ve yükselen duygusal durumları önceden fark etmek.
- Çalışanların tepkilerini anlamak ve bunlardan performansı arttıracak şekilde yararlanmak.

Riskler:

Bu beceri olmadığında duygular belirsiz ve kafa karıştırıcı olabilir, kişiyi yanlış yönlendirebilir. Duyguları Okuyamayan liderler diğerlerinden uzak kalmaya meyilli olacaklardır, insanların verdiği tepkilere şaşırabilirler, kendilerinin ve diğerlerinin tepkilerini yorumlamakta sıkça hata yapabilirler. Bu yüzden varsayımda bulunma ve pek uygun olmayan bir biçimde yanıt verme eğilimindedirler.

İnsanlar, liderlerinin içinde bulunduğu duygusal durumu sürekli olarak değerlendirir (her karşılaşmada, bu bir toplantı, anlaşma ya da performans geri bildirim olabilir). Diğerleri kullandığınız sözcükler kadar bunların altında yatan hisleri de algılar. Çevreye verdiğiniz duygusal mesajların farkında olmazsanız, sizin söylediğiniz ile insanların duyduğu arasında bir uyumsuzluk muhtemeldir. Bu uyumsuzluk güveni azaltır.

Fırsatlar:

Zamanı ayırıp dikkat ettiğinizde, kalıplarınızı fark edebiliyorsunuz. Stres altındayken veya birisi "bam telinize bastığında", bilinçsiz bir tepki verebilirsiniz. Kalıpları daha iyi fark etmeniz, insanların neden belli şekilde hareket ettiğine dair daha açık olmanıza yardımcı olacaktır. Bu sizin "duygusal olarak" insanların ayaklarına basmanızı önleyecektir. Farkındalığınız size gerginlik ve suçlamadan kaçınma konularında yardımcı olur, bu da hedeflerinize odaklanmanızı ve başkaları üzerinde daha iyi bir etki yaratmanızı sağlar.



Eylem Adımları:

"Kalıbın adını koyun." Kalıplarınızı kendinize söyleyerek pratik yapın. "__ (uyaran) gerçekleştiğinde, __ (tipik tepki) davranırım." Birisi size zorlu bir soru sorduğunda kalıbınız nedir? Birinin kuyunuzu kazdığını düşündüğünüzde, kalıbınız nedir? Kalıbın adını koyduktan sonra, bunları uyguladığınız durumları fark edin. Kalıbın adlandırılması farkındalığınızı artırır ve daha fazla sorumlu olmanıza imkan verir."Sebebe ve Sonuç." Göze çarpmayan iç tepkileriniz size bir içgörü sağlayabilir. Bir toplantıda olduğunuzu varsayın, yeni bir projeden bahsediyorsunuz ve kendinizi uygun olmayan bir şey yapmak veya söylemek isterken buluyorsunuz, mesela birine öfkeyle çıkmak gibi. Olaylar zincirini izleyin. Hangi düşünceler veya hisler bu dürtüye neden olmuştur? Bu size projeye veya projeyi sunan kişiyle ilişkinize dair ne anlatır? Mesela, sizin dürüstlüğünüzü sorguladığını düşündüğünüz zaman saldırmak istemiş olduğunuzu fark edebilirsiniz; bu size ikizin uyumlu olmayabileceğinizi anlatır. Tepkilerinizin nüanslarını fark etmek size kendi kalıplarınıza dair daha proaktif olmanız için gereken verileri sağlayacaktır.

Teori:

İnsan beyni, otomatik tepkiler yaratmak için tekrar ve ilişkilendirmeden doğan sabitlemiş sinir ağlarıyla yapılanmıştır. Bu nedenle, herkes kalıplara sahiptir ve bunları izler, insanlar bir tür otomatik pilotlar ilerler. Bir kişinin davranışlarının yaklaşık %95'i bilinçsizdir ve bu duygusal ve zihinsel alışkanlıklarla harekete geçer. Bazı kalıplar işlevseldir, bazıları değildir. Otomatik tepkileri tanımayı öğrenerek, hangilerinin size hizmet edip hangilerinin etmediğini değerlendirmeniz mümkün olur. Her kalıbın fayda ve zararları vardır. Bunları değerlendirmek için "Sonuçları Düşünmeyi Uygulamak" yetkinliğinden yararlanırsınız – "Kalıplarını Fark Etmek" ise sadece bunların fark edilmesine dairdir.





Kendini Seç

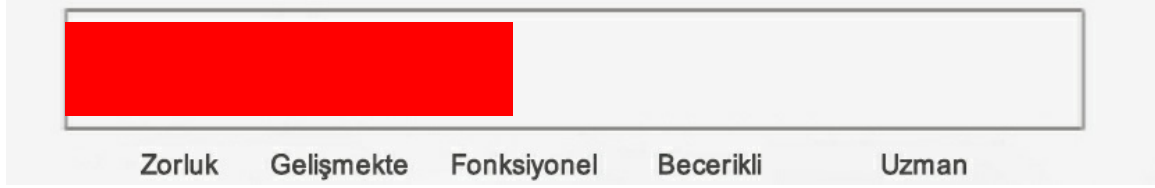
Amaç	Öz-farkındalık
Yetkinlikler	1.Sonuçları Düşünmeyi Uygulamak 2.Duygulara Yön Vermek 3.İçsel Motivasyonuna Bağlanmak 4.İyimserliği Deneyimlemek
Derin Düşünme	Siz, liderliğin aracısınız. Şirketinize dair her şeyi bildiğiniz kadar kendinizi de tanıyor musunuz?

"Bugünün ve geleceğin lideri nasıl biri olduğuna odaklanacaktır - kalitesini, karakterini, bakış açısını, değerlerini, ilkelerini ve cesaretini nasıl geliştireceğine odaklanacaktır."

- Frances Hesselbein, Leader to Leader Enstitüsü Başkanı



3. Sonuçları Düşünmeyi Uygulamak



Tanım:

Seçimlerinizin maliyetlerini ve faydalarını değerlendirmek.

Uygulamalar:

- İnsanların değişime ve karmaşaya verdiği tepkileri önceden tahmin edip kendi vereceğiniz tepkileri de yönetebilmek için stratejik planlama yapmak.
- Geçmiş verileri değerlendirmek, şu anki koşulları göz önünde bulundurmak ve bunların ışığında geleceğe dair bir karar vermek.
- Farklı senaryoların duygusal anlamda ne ifade ettiklerin düşünerek karar alma becerilerini geliştirmek.
- İlişkisel ve duygusal meseleleri de hesaba katan isabetli bir maliyet-fayda analizi yapmak.

Riskler:

Sonuç Odaklı Düşünmeyen liderler dürtüsel ve tepkiseldirler. Seçimlerinin sonuçlarını değerlendirmezler, bu yüzden iş birliği ve etkileşim yerine direnç ve kuyu kazma ile karşılaşır. Katı ya da inatçı olabilir, davranışlarının bedellerini fark etmeyebilirler.

Bu liderler bir ekip üyesinin fikrini kendilerininmiş gibi sunup kişinin katılım gösterme isteğini yok edebilirler. Toplantılarda "serseri mayın" gibi davranır, bu hiçbir ilerleme sağlamasa dahi akıllarına geleni söyleyebilirler. Sonrasında bu davranışlarını "Sadece dürüst davranıyordum," diyerek meşrulaştırmaya çalışabilirler. İnsanlar, liderin vereceği uygunsuz tepkilerden korkar olurlar.

Fırsatlar:

Sonuçları düşünme yeteneğiniz var. Harekete geçmeden önce sadece bir an sürecektir bu. Akıllıca ve etkin seçimler yapmak için birkaç saniyenizi ayırın. Bu yetenek, size seçimlerin hem maddi hem de duygusal etkilerini öngörme konusunda yardımcı olur ve stratejik planlamanın insanlarla ilgili yönü için bunu zaruri kılar. Seçimlerinizin başkalarını nasıl etkileyeceğine dair içten gelen bir algınız olabilir. Planlamanız esnasında bunu da göz önünde bulundurmayı unutmayın. Bir ekip arkadaşınıza problemi iyice düşünme konusunda yardımcı olurken, çeşitli seçenek ve perspektifleri ve bunların insanları nasıl etkileyeceğini göz önünde bulundurmada ona yardımcı olmak için Sonuçları Düşünme yeteneğinizi kullanın. Bu, daha iyi sonuçlar ve daha az zarara yol açacak bir kararın alınmasını sağlayacaktır.



Eylem Adımları:

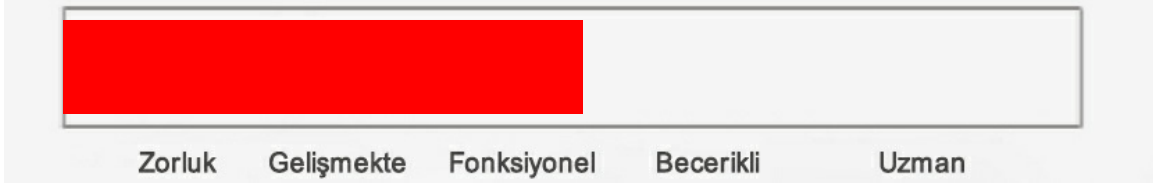
"Peki ya...?+" Bir an durun ve bugün olan bir şeyi düşünün ve iki olası sonuç hayal edin. Her sonucun sizi veya diğerlerini yarın, bir hafta, bir ay sonra nasıl etkileyeceğini düşünün. Hem somut/fiziksel etkileri hem de duygusal etkileri kesinlikle göz önünde bulundurun. Bu sonuçlara baktığınızda, her birinin yanına önemini ifade etmek için 0-5 arası yıldız koyun. Bunlara baktığınızda öncelik ya da tercihlerinizin değiştiğini görüyor musunuz? Bu değerlendirme size ne hissettirdi? Seçenekleri ve etkilerini dikkatle incelemek karar alma sürecinizi nasıl geliştiriyor? Sonuçları düşünmek, analiz ve karar alma süreçlerinize ivme kazandıracaktır. "İnsan Stratejisi". Toplantılarda veya görüşmelerde görüşülen seçeneklerin insani sonuçlarını ifade etmeye çalışın. Mesela, "denklemin insani kısmındaki maliyet ve faydalara bakın." Grubun insanların nasıl hissedeceği, düşüneceği ve bu strateji veya karara tepki olarak nasıl hareket edeceğini değerlendirmesinde yardımcı olun. Bu egzersiz ekibin seçimlerin duygusal etkilerini detaylı olarak düşünmesinde yardımcı olacaktır.

Teori:

İnsanlar sürekli kararlar alır ve her kararın maliyetleri ve faydaları var. Bazen bedeller yüksekken bazen değildir. "Üst biliş," veya "düşünce üzerine düşünme" farkın bilinmesinin anahtarıdır. Sonuçları Düşünmenin geliştirilmesi seçenekleri değerlendirme ve akıllıca seçim yapmanın öğrenilmesidir. Bu, seçenekleri, riskleri ve ödülleri değerlendirmek için birkaç saniye derin düşünce vakit ayırmayla başlar. Duygular kararlarımıza dair veri sağlar –neyin doğru veya yanlış olduğuna dair "bir his". Beynin bazal gangliya adında bir bölümü bu "hissi" sağlar. Bu, davranışlarımız için bir çeşit barometredir. Aynı zamanda, ön korteks alanı ise kararın maliyet/fayda analizini yapar. Optimum seçimler yapmak için iki bölüm beraber çalışmalıdır. Duyguların zekasını karar almaya katmak, hem düşünce hem de hislerin kullanımını gerektirir.



4. Duygulara Yön Vermek



Tanım:

Duyguları stratejik bir kaynak olarak değerlendirmek, kullanmak ve dönüştürmek.

Uygulamalar:

- Zorlu konuşmalarda dahi uzun vadeli hedeflere giden yolda kalmak.
- Tüm duyguların merkezindeki güce ulaşmak, bunu kullanabileceğiniz bir enerjiye dönüştürmek.
- "İyi bir dinleyici" ve "özenli yanıtlar veren biri" olarak itibar edilmek.
- İş yerindeki strese rağmen odağı sürdürmek.

Riskler:

Liderler Duygulara Yön Vermediğinde, insanlar onları ne yapacağı belli olmayan ve değişken, ya da soğuk ve uzak biri olarak görür. Liderler duygularına "yön vermek" yerine onları "kontrol etmeye" çalıştıklarında, duygular istenmedik bir şekilde yüzeye çıkar, güvenilirliğe, ilişkilere ve sağlığa zarar verir.

Örneğin, bir çalışan lideri kıracak ya da rencide edecek bir eleştirel bir geri bildirimde bulunduğu, iletişim zarar görür. Duygulara Yön Verme olmadığında, lider bu eleştiriyi öğrenmek için bir fırsat olarak görmez, gelişim yerine düşmanlık gösterir.

Fırsatlar:

Duygulara Yön Verme yeteneğinizin, siz stres ya da baskı altındayken, çok yoğun çalıştığınız dönemlerde desteklenmesi gerekebilir. Duygulara Yön Verme yeteneğinizin artırılması bugünün işyerlerinin karmaşasını yönetmede çok değerli olacaktır. Duyguların yönetimindeki yeteneğiniz, insanların dışarıda bırakılmadığı ve ellerinden gelen katkıyı yapmaları için kendilerine değer verildiği bir yüksek performans ikliminin oluşturulmasında anahtardır. Hisler veri sunar, ancak bu genelde kafa karıştırır. Duygulara Yön Vermek size duygularda bulunan içgörülerini çözümlenmede yardımcı olur. Bu "iç bilgiye" uyumlanmak, daha iyi karar almanıza yardımcı olacaktır.



Eylem Adımları:

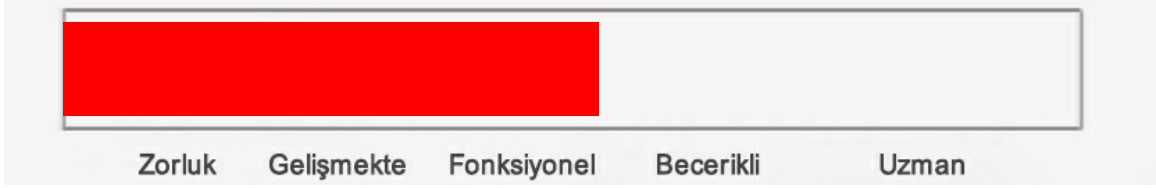
"Spot ışığında parlamın." Ruh halinizi değiştirmek istediğinizde, daima birden fazla hissi yaşadığınızı kabul edin. Dikkatinizi bunların herhangi birine odaklamayı seçebilirsiniz. Yoğunlaşmak isteyeceğiniz bir hissi seçin. Dikkatinizi buna odaklayın. Nedenleri ve etkileri düşünün. Kendinize şunu sorun, "Bu his bana şimdi ne anlatıyor?" Bu sizin bir histen diğerine geçişinizde yardımcı olacaktır."Duygu Merdiveni." Pek çok kişi için bir hissi değiştirmenin ilk adımı yoğunluğunu azaltmaktır. Hissi değiştirmeye çalışmak yerine, eğer faydalı veya uygun olmayan duygular yaşıyorsanız, yoğunluğu azaltmayı deneyin. Bunu hissini bir yürüyen merdivenden aşağı indiğini hayal ederek yapın; bu metaforu hisleri yoğunlaştırmada da kullanabilirsiniz. Görsel bir metaforun kullanımı beyninizin hisleri işlemede yardımcı olur, bu da duyguları daha kolay yönetmenizi sağlar.

Teori:

Duygular beyin ve vücuttaki bilgileri ileten kimyasallardır. Moleküller, nöropeptidler asıl olarak hipotalamusta yaratılır ve etkileri yaklaşık altı saniye sürer. İnsanların belirli bir anda birden fazla hissi olabilir. Bir hisse yoğunlaştıklarında genelde beden de buna yoğunlaşır ve bu kimyasaldan daha fazla üretilir. Duygular dikkatin yönlendirilmesi ve odaklanmaya yardımcı olur, bunlar iç ve dış ortamla ilgili veri sağlarlar. Duygulara Yön Vermek, bu mesajların anlaşılması ve üretken bir sonuç için hislerin sağladığı bilgi ve enerjiye hakim olma sürecidir. Hisler, dürtülerden-algılardan, düşüncelerden, diğer duygular ve fiziksel algılardan ortaya çıkarlar. Her duygu eşsiz bir kimyasal yapıdır ve belirli bir fizyolojik reaksiyon üretir, belirli bir mesaj aktarır. Amaç hayatta kalma işlevine hizmet etmektir, insanlara tehlikeden kaçınma ve destekleyici ilişkiler oluşturmada yardımcı olur. Duyguların ne bastırılması ne de abartılması üretken değildir. "Duygusal olarak zekice" seçenek, ikisinin arasında bir yerdedir: Hisleri fark edin, tanımlayın ve hareket halinde tutun.



5. İçsel Motivasyonuna Bağlanmak



Tanım:

Dış faktörler yerine kişisel değerler ve taahhütlerden enerji kazanmak.

Uygulamalar:

- Kendi değer ve ilkelerinize dayanan kararlar almak.
- Başkalarını gereğinden fazla etki altında kalmadan dinlemek.
- Devamlı mukavemet için "içinizdeki ateşi" yakmak.
- Etik değerlerinizden ödün vermenize neden olabilecek kısa vadeli ödülleri geri çevirmek.
- Önceliğin kendi iyiliğiniz olmadığı, karar alarak insanlarda güven ve sadakati oluşturmak.

Riskler:

Dışsal motivasyon faktörlerine bağlı kalan liderler diğer insanları tatmin etmek ya da bir imajı korumak için enerjilerini boşa harcarlar. İtibar, güç ve prestij elde etmek zorunda hissettikleri, kazananı olmayan bir oyuna dahil olurlar. Bu arayışta hiyerarşiyi pekiştirmek için çalışmak zorunda kalırlar, bu da onları bir başkasının zarar görmesini önemsemeden kâr elde etmeye, yükselen yıldızları bastırmaya ve başkasının hakkını gasp etmeye dahi itebilir. Nihayetinde bu onları içi boş kılar, değere odaklı insanları kendilerinden uzaklaştırır, uzun süren motivasyonu azaltır.

Fırsatlar:

İçsel Motivasyonunuzun geliştirilmesi size daha da fazla enerji verecektir. İçsel Motivasyonunuzu geliştirmek, başkalarını kendilerini adama konusunda etkilemenize yardımcı olacaktır. İçsel Motivasyonun kullanılması, statü ve para sahipleri onaylamadığında bile doğru olduğunu bildiğiniz şeyi yapma gücünü size verecektir.



Eylem Adımları:

"Değerleri Düşünmek." Yaptığınız işin kısa bir özetini yazın, "Ben sigorta satıyorum," veya "Bir IT ekibini yönetiyorum" gibi. Bu soruların cevaplarını yazın: Bunu neden yapıyorsunuz? (İlk soruya yanıtınız) neden önemli? (İkinci soruya yanıtınız)'ı sizin için gerçekten önemli kılan kısmı hangisi? Yarın işe gittiğinizde (üçüncü soruya yanıtınızı) günlük hayatınıza katmak için ne yapabilirsiniz? Bu düşünceleri düzenli olarak pratik etmek, değerlerinizi belirlemeyip iş yerinde eyleme dökmenize yardımcı olacaktır. "İsteyin." İnsanların işlerinde "angarya" gördüğü bazı bölümler vardır – tatmin edici olmayan ve zahmetli işler. "Yapılacaklar" listenizde bir angaryayı seçin ve şunu düşünün: Her görevi tamamlamanın pek çok yolu vardır – sakince/huzursuzlukla; aidiyetle/yabancılaşmayla; dikkatle/aceleyle. Bu işi pozitif bir fark yaratan bir şekilde nasıl yapabilirsiniz? Görev ve değerleriniz arasında bir bağ kurun. Örneğin zaman çizelgenizi doldururken bu zorunluluğa öfkelenebilir, ya da bu zamanı başarılarınızı hatırlamak ve denetime açık bir sistemin ne kadar değerli olduğunu takdir etmek için değerlendirebilirsiniz. Bu egzersizin tekrarlanması, içsel motivasyonunuzu keşfedip geliştirilmenize yardımcı olacaktır.

Teori:

İçsel Motivasyon içeriden, dışsal motivasyon ise dışarıdan harekete geçer. İçsel Motivasyonun artırılması iki bileşeni kapsar. İlki dışsal onay ve ödül ihtiyacının azaltılmasıdır. Bunun anlamı ise başkalarının onayına, övgüye ya da paraya olan isteğin azalması ve eleştiri ya da başarısızlık karşısında daha az üzülme. Başkalarından gelen pekiştirmeye "ihtiyaç" duyduğunuzda özerkliğinizden vazgeçer; kendinizi başkalarına bağımlı kılarırsınız. İkinci bileşen ise açık içsel değer ve hedefler belirlemek, onayı dışarıda aramak yerine kendinizde bulmaktır. Diğer bir deyişle, önem verdiğiniz şeylere karşı tutkulu olun ve bunları işinizin odağı yapın. Liderlik perspektifinden bakıldığında İçsel Motivasyon iş yerinde aidiyet, seçim, hakiki mücadele ve anlamlı geri bildirim sağlandığında yükselir.



6. İyimserliği Deneyimlemek



Tanım:

Umut ve olasılığın proaktif bakış açısını edinmek.

Uygulamalar:

- Birden fazla çözüm bulmak için beyin fırtınasını başlatmak.
- Başarısızlık ya da zorlukların karşısında dahi azmetmeleri için ekip üyelerini motive etmek.
- Değişimi başlatmaları için diğerlerini etkilemek.
- Başarısızlıkların sorumluluğunu alıp bunları başarıya çevirmek.

Riskler:

İyimserlik olmadığında liderler riskleri olduğundan daha büyük gösterip yeniliğin önünü tıkayabilirler. Kişilere sahiplenmek ve değişim yaratmak için güç vermek yerine suçlamada bulunarak içsel mesuliyetlerine gölge düşürürler.

Karamsar bir lidere bir fikir sunulduğunda lider engellere ve olası kötü yönlere odaklanır. İnsanlar sürekli eleştiriye maruz kaldıkları için katkılarının değersiz olduğunu hissetmeye başlayabilir.

Fırsatlar:

İyimserliğiniz çözümler yaratma ve inovasyonu geliştirme noktasında gereklidir. Vizyonunuzu iyimserlikle bir araya getirdiğinizde, insanlara başarılı olmaları için ilham verebilirsiniz. Hem karamsarlık hem de iyimserlik perspektiflerini anladığınız için, bu vizyonu hem gerçekçi hem de ikna edici bir şekilde ifade edebilirsiniz. İyimserliğinizi arttırmanız sizin kuvvetlilik ve dayanıklılığınızı geliştirir. İyimserliği Deneyimlemenin kişisel sonuçları da vardır: İyimserliği hayatlarında uygulayan insanlar daha sağlıklıdır, daha uzun yaşarlar, iş yaşamında yükselmeleri daha muhtemeldir ve daha fazla para kazanırlar, daha mutludurlar ve ilişkileri ve evlilikleri daha uzun sürer.



Eylem Adımları:

"Gerçekçi İyimserlik." Bazen karamsarlık cezbedicidir çünkü "daha gerçek" görünür. Bir zorlukla yüzleştüğünüzde, sorun değilmiş gibi hareket etmenize gerek yoktur. Gerçekte, bunun çok zorlu bir durum olduğu konusunda kendinize ve başkalarına son derece açık ve net olabilirsiniz, VE seçenekler mevcuttur. Durumun ne kadar kötü olduğuna dair "gerçekle her karşı karşıya geldiğinizde, bir çözüm bulabileceğiniz gerçeğini de kendinize hatırlatın. Basitçe iyimser bakışın dile getirilmesi bile sizi buna inandıracak ve diğer iyimserlerin size yardımcı olması için bir fırsat sunacaktır. "ZKÇ". Seligman'ın modelinde (yukarıdaki) iyimserlik zaman, kapsam ve çabaya dair bir algı olarak gösterilir. Bir başarı ya da zorluğu düşündüğünüzde, her bir boyut için iyimser ve karamsar bakışı gözden geçirin. Bunları bir tabloda hazırlayabilirsiniz. Bu örnek başarıya dair iyimser bir bakış açısını gösterir (yukarıdaki tablo ise iyimser ve karamsar bakış arasındaki farkı göstermiştir):

Boyut	Karamsar	İyimser
Zaman	Bunu yarına kadar unuturlar	Önümüzdeki on yıl bunu duyacağız
Kapsam	Bu işin yalnızca küçük bir kısmı	Bu tüm şirketi güçlendirecek
Çaba	Şans eseri gerçekleşti	Bu başarı için gerçekten çalışmıştık

İyimser ve karamsar bakış açılarını ifade etmeyi pratik edin (yazın, konuşun, düşünün). Bu hangi durumda hangi tavrı kullandığınızı fark etmenize yardımcı olur.

Teori:

İyimserlik, bir olumsuzluğun sizin çabanızla düzeltilebilecek, geçici ve sınırlı bir sorun olarak kabul edilmesidir. Bunun anlamı "boş ümitler" veya "daima mutlu olmak" değildir. Eleştirel bir realizmin de, olasılıklara açık olmanın da bir zamanı vardır. İyimserliğin uygulanması zihinsel ve duygusal bir değişim gerektirir. Dr. Martin Seligman, iyimserlikle ilgili muazzam çalışmasında başarısızlık ya da olumsuz durumlar karşısında karamsar ve iyimser tavır arasındaki ana farkları şöyle belirler:

Karamsarlık	İyimserlik
Kalıcı (daima veya asla)	Geçici (bu geçecektir)
Yaygın (her şeyi mahveden)	Sınırlı (tek bir alanda etkili)
Güçsüz (hiçbir şey yapamam)	Çaba mümkün (Bir şeyler yapabilirim)

Araştırmalar, iyimser bir bakış açısına sahip insanların artan bir yılmazlığa sahip olduğunu ve hem kişisel hem profesyonel yaşamda daha başarılı sonuçlar elde edebildiğini göstermektedir.





Kendini Ver

Amaç	Öz-farkındalık
Yetkinlikler	1. Empatiyi Geliştirmek 2. Asil Hedeflerine Yönelmek
Derin Düşünme	Çalışmalarınızın altında yatan amaç nedir? Bu amaca doğru her gün nasıl adımlar atıyorsunuz? Amacınıza ulaşmak için diğer insanlara ihtiyacınız var mı? Onları sürece nasıl dahil ediyorsunuz?

“Eğer eylemlerinizi diğer insanlara daha çok hayal kurmaları, daha çok öğrenmeleri, daha fazlasını yapmaları ve daha fazlası olmaları için ilham veriyorsa, siz bir lideresiniz.”

– John Quincy Adams



7. Empatiyi Geliştirmek



Tanım:

Diğer insanların duygularını tanımak ve bunlara uygun bir karşılık vermek.

Uygulamalar:

- İş arkadaşlarınıza onların savunma mekanizmalarını kullanmaları yerine mesajı almalarını sağlayacak bir şekilde etkili geri bildirim vermek
- Her bir ekip üyesine birer birey olarak yanıt vermek, böylece hepsinin destek gördüklerini hissetmelerini sağlamak.
- Müşteri ya da iş arkadaşlarınızla olan bir çatışma ya da sorununuzu etkin bir şekilde çözmek.
- Müşterilerinizi onların ihtiyaçlarını anlamak için dinleyip karşılıklı fayda sağlayacak çözümleri üretmek
- Gerçek anlamda iş birliği yapan bir takım geliştirmek.

Riskler:

Empati kurmayan liderler duyguları mantıksallaştırdıkları, en aza indirdikleri ve hızlı bir çözümle savuşturmak istedikleri için insanlar tarafından katı, esnek olmayan, hatta taş kalpli biri gibi gözükebilirler. Tablolara ve sistemlere odaklanırlar, bunları mümkün kılan insanları unuturlar. İnsanların uygulayamayacağı stratejiler geliştirir, sonra da çalışanları başarısızlıkla suçlarlar. İletişim kurarken insanlarda bıraktıkları etkiyi düşünmezler, olgulara odaklanırlar ama kimsenin desteğini alamazlar. Kendilerini izole ederler ve şoför koltuğunda yalnız kalırlar.

Bir kriz esnasında, bu liderler çalışanlarının endişelerine ve korkularına dikkat etmezler. Sonrasında insanlardan daha fazla çaba göstermelerini ya da bir risk almalarını talep ettiklerinde, en iyi ihtimalle yarım ağızlı bir kabul ile karşılaşılırlar.

Fırsatlar:

Empatiyi arttırdığınızda, diğer insanların perspektiflerini daha net anlayacaksınız, bu da sorunların kökenini fark etmenizi sağlayarak problem çözmeyi kolaylaştırır. İnsanlar empatinizi hissettiğinde, onları anladığınızı ve önemseydiğinizi algırlarlar, bu da onların risk alma ve yenilik konusunda daha rahat hissetmelerini sağlar. Ayrıca insanların daha etkin olduğu bir pozitif iş ortamını besler. Empati başkalarıyla ilgili önemli içgörüler sağlar– onların gerçek perspektifine dair size ipuçları verir – bu da size işle ilgili kararlar alırken, kişiler arası çatışmaları çözerken ve insanları yönetirken yardımcı olur. Empatiyle beraber insanların algılarının açık olmasını sağlayan bir yolla geri bildirim (ve iyi ya da kötü haberler) sunabilirsiniz.



Eylem Adımları:

"İki Düzey." Her sohbette bir kelime ve fikirler ile, bir de duygu ve niyetler ile kurulan iki diyalog vardır. Bu boyutların farkında olmak yardımcı olabilir. Önemli bir tartışmaya hazırlanırken, mesela performans geri bildirimini verirken, duygusal seviyeyi de ve taktiksel seviyeyi göz önünde bulundurmak için birkaç dakikanızı ayırın. Neler hissediyorsunuz? Diğer kişi ne hissediyor olabilir? Onun neler hissetmesini istersiniz? Bunun olmasını nasıl sağlayabilirsiniz? İletişimin duygusal düzeyine odaklanmak, Empatiyi Geliştirmenize yardımcı olacaktır. "Paralellikleri Hissetmek." Empatiyi hissetmek için aynı deneyimi paylaşmanız gerekmez – yaşamınızda paralellikler bulabilirsiniz. Birisinin kafası karışıkça, sizin de cüzdanınızı bulamadığınızda neler hissettiğinizi hatırlayın. Biri stresle ilgili sorunlar yaşıyorsa, uçağı kaçırmak üzereyken hissettiklerinizi hatırlayın. Bu görece önemsiz deneyimlerden bahsetmeyin, bunları diğer kişinin yaşamış olabileceği deneyimleri yorumlamanız için birer referans noktası olarak kullanın. Bu, başkalarının hissettikleriyle bağlantı kurmanıza yardımcı olacaktır –bu empatinin önemli bir unsurudur.

Teori:

Empati, insanlar duygusal bir seviyede birbiriyle bağlantıya geçince ortaya çıkan, paylaşılan bir anlayış hissidir. Herkesin paylaştığı içsel insanîyet ve dayanışmanın kabulünden geçer. Empati, sempatiden ve acımadan farklıdır. Acıma diğer kişi için üzüldüğünüzde ortaya çıkar. Ancak sürece dahil olmak istemezsiniz; mesafeli ve yargılayan bir duruşunuz olur. Sempati ise daha yüksek seviyede bir ilgiye, bununla birlikte ancak yüzeysel bir yanıtla işaret eder. Empati hem başkalarının hislerinin kabul edip buna karşılık gelen bir hissi içinizde tanımlamayı; hem de açık, yargılamayan ve düşünceli bir tavır benimsemeyi gerektirir. Empatiye giden nihai adım şefkatli bir yanıt veya eylemdir (bu eylemin dramatik veya görünür dahi olması gerekmez). Empatinin önündeki önemli engeller acele, duyguların "irrasyonel" veya "aptalca" olarak değersizleştirilmesi, kişinin değersiz görülmesi, hislerin sizi bunaltacağından korkmak ve durumun önemini reddetmektir.



8. Asil Hedeflerine Yönelmek



Tanım:

Günlük tercihlerinizi kapsayıcı amacınızla ilişkilendirmek.

Uygulamalar:

- Ekip üyelerine kendi istekleriyle de çaba sarf etmeleri için ilham vermek.
- Takımda ya da organizasyonda ortak bir vizyon yaratmak.
- Sürdürülebilir, proaktif, gelecek odaklı kararlar almak.
- Değişim ile amaç arasındaki ilişkiyi kurmak – böylece inançla konuşabilir, insanlara ilham verip onları harekete geçirebilirsiniz.
- Etik kararlar verme alışkanlığını geliştirmek – böylece diğerlerinin yargınıza güvenmesini sağlarsınız.

Riskler:

Liderler Asil Hedeflere bağlılık göstermeden hareket ettiğinde, önemli olan yerine şu anda olana odaklanırlar. Akıntıya kapılırlar, sadakatleri ve çizdikleri yön ilkeleriyle değil, iltimas ya da çevre baskısı tarafından belirlenir.

Değişim gerektiğinde bu liderler değişimi daha büyük bir amaçla ilişkilendirip insanların da inisiyatif alarak sürece dahil olmasını sağlayamazlar. Genellikle çalışanlarının günlük olarak ortaya koydukları çabanın gerçek önemini dile getirmezler, böylece üretkenlik düşer.

Fırsatlar:

Asil Hedeflere Yönelmek, karar almada çok değerlidir. Kafanız karışık ve kısa vadeli veya ego odaklı ihtiyaçlara odaklanıyorsanız, Asil Hedefiniz size yeniden değerlendirme, önceliklendirme ve yeniden yönlendirme konularında yardımcı olacaktır. "Kendi işlerinize" veya materyal başarıları takip etmeye odaklanmış olabilirsiniz. Henüz fark etmediyseniz, bu tür amaçların zaman içerisinde bağlılığınızı sürdürmede yardımcı olmayacağını muhtemelen anlayacaksınız. Asil Hedef, en güçlü motivasyon unsurlarındandır. Bir amaç hissinden ilham alan insanlar, diğer insanlara da ilham verir. Liderin tutkusunun yansması ile ekip daha yüksek bir bağlılık seviyesine erişir.



Eylem Adımları:

"Liderlik Mesajı." Sizin için çalışan bir grup insanın konuştuklarını düşünün. Sizi bir lider olarak nasıl tarif ederler? Bu tanımın hoşnut olduğunuz yönleri nelerdir? Hangi yönleri değiştirmek isterdiniz? Vermek isteyebileceğiniz Liderlik Mesajı ne olurdu? Bunu pekiştirebilecek bir eylem ne olurdu? Başkalarına nasıl etki ettiğinizi düşünmek dünyadaki etkinizi değerlendirmenize yardımcı olacaktır. "Fark Yaratan." Yaşamınızda kim pozitif bir fark yaratmıştır? O kişinin özellikleri ve değerlerinden bazıları nelerdi? O kişiye özeniyor musunuz? O kişinin karakter özelliklerinden sizde olmasını istediğiniz bir tanesini belirleyin. Bu özelliğe sahip olmak için nasıl bir eylemde bulunurdunuz? Bir kişiyi rol model almak, kendi değerlerinizi göz önünde bulundurmanıza yardımcı olacaktır.

Teori:

Küreselleşen, dış kaynaklar kullanan ve bilgi çalışanlarının yükseldiği günümüz iş yaşamında; çalışanlar ve müşteriler önem taşıyan şirketler ve ürünler tarafından giderek daha fazla motive edilmektedir. Bu anlamlı vizyonu ifade etmeleri ve eyleme geçirmeleri liderlerden beklenir. Bu nedenle, amacın izlenmesi bugünün liderleri için zaruridir. Taktisel veya stratejik hedeflerinizin yaptıklarınızı tanımladığı durumlarda, Asil bir Hedef "neden"i belirlemenize yardımcı olur. Bu bir amaç beyanıdır ve profesyonel ve özel yaşamınızda yol göstericidir; değerlerinizin, prensiplerinizin ve hedeflerin ardındaki itici güçtür. Asil Hedef gelecek odaklıdır, size kendiniz ve gelecek nesiller için sürdürülebilir kararlar almada yardımcı olur. Ego korumaktan, kazan-kaybet ve sıfır toplam düşüncelerinden uzaklaşmanıza yardımcı olur. Asil Hedeflere Yönelmek, duygusal zekanızın tüm diğer yönlerini bir araya getirmenizi gerektirir: Aktif öz-farkındalık, seçimleriniz konusunda dikkatli ve özenli olmak, güçlü iyimserlik, kendi motivasyonunuza dair netlik ve başkalarına karşı şefkat. Asil Hedef dayanışmaya değer vermek ve kendi yaşamınızın tam olarak sorumluluğunu almaktan geçer. Kendi prensiplerinizi yaşamanın getirdiği değer ve ödül hissini deneyimlemeye başladığınızda, bunları bir Asil Hedefe dönüştürmek kaçınılmaz hale gelir.



Bölüm 3: Sonuç

Bireysel yetkinliklere ek olarak Six Seconds EQ Modeli duygusal anlamda akıllı kararlar alma sürecini içerir. Bu süreçten ne zaman isterseniz yararlanabilirsiniz, siz pratik ettikçe bu birkaç saniyelik derin düşünme kadar basit bir hale gelecektir. Süreci eylem planınıza uygulayarak pratik edin.

Bir temel hedef veya amaç:	
1. T Kendini Tanı: Bu konuda nasıl hissediyorsunuz?	
2. S Kendini Seç: Seçenekleriniz neler?	
3. V Kendini Ver: Empatik ve ilkeli seçiminiz nedir?	

Bu süreçten yararlanıp belirlemiş olduğunuz temel EQ yetkinliklerine odaklanırken, amacınızı aklınızda tutun. Daha etkin bir lider olma taahhüdünü kendinize verdiniz, bu yetenek ve süreçler de size bu yolda yardımcı olacak.

