

Nazikçe Şikayet Etmek Nedir?

Çalışma Kağıdı

Nazikçe şikayet etmek, karşı tarafı saygıyla göstererek memnuniyetsizliği ifade etmek demektir — kibar ifadeler, sakin ton ve çözüm önerisi sunarak.

Sorular

1. Hangi şikayet açılışı en kibar?
A) Sen hep hata yaparsın!
B) Bir sorun fark ettim ve bunu tartışmak isterdim.
C) Bu tamamen kabul edilemez!
D) Bu konuda çok kızgıyım.
2. Kibar şikayet sırasında hangi vücut dili uygun?
A) Çapraz kollar ve öfkeli ifade
B) Sakin duruş, kararlı bakış ve gevşek eller
C) Parmak göstermek
D) Yüksek ses
3. Kibar şikayetin amacı...
A) Tartışmayı kazanmak
B) Birine suçluluk hissettirmek
C) Sorunu çözmek ve ilişkiyi korumak
D) Haklı olduğunu kanıtlamak
4. Sorunu nasıl tanımlamalısın?
A) Kişiyi doğrudan suçla
B) Kişiyi suçlamadan sorunu ve etkisini anlat
C) Ciddiye almak için abartıl
D) Niyetinin kötü olduğunu varsay
5. Bir müşteri restoranda soğuk gelen yemeğinden şikayet etmek istiyor.
6. Bir çalışan fazla iş yükü hakkında yöneticiyle konuşmak istiyor.
7. Bir öğrenci notuna katılmıyor ve kibar bir şekilde itiraz etmek istiyor.
8. Tanımla: Nazikçe şikayet etmek nedir?
9. Tanımla: Şikayetin en iyi açılış cümlesi nedir?
10. Tanımla: Şikayet ederken ton neden önemli?

Cevap Anahtarı

1. B) Bir sorun fark ettim ve bunu tartışmak isterdim. — 'Fark ettim...' nötr ve diyalogu davet eder, saygıyı gösterir.
2. B) Sakin duruş, kararlı bakış ve gevşek eller — Sakin vücut dili, kibar sözleri güçlendirir ve güven oluşturur.
3. C) Sorunu çözmek ve ilişkiyi korumak — Kibar şikayetler çözüme ve saygıya odaklanır, zaferden değil.
4. B) Kişiyi suçlamadan sorunu ve etkisini anlat — Probleme odaklan, insana değil — bu onu profesyonel ve çözülebilir tutar.
5. Kibar yaklaşım: 'Affedersiniz, emeklerinize teşekkür ederim ama yemeğim soğuk geldi. Lütfen ısıtabilir misiniz ya da taze bir tabak hazırlar mısınız?' Bu spesifik, sakin ve çözüm odaklıdır.
6. Profesyonel şikayet: 'İş yükümün önemli ölçüde arttığını fark ettim. Kaliteli çalışma yapmak istiyorum ama son tarihleri kaçırmaktan endişe duyuyorum. İş dağılımını tartışabilir miyiz?' Kaliteyi vurgular, suçlama yapmaz.
7. Saygılı yaklaşım: 'Geri bildirimleriniz için teşekkür ederim. Notumu daha iyi anlamak isterdim. Rubriği birlikte gözden geçirebilir miyiz?' Önce açıklama ister, öğrenmeye açık olduğunu gösterir.
8. Nötr dil ve sakin tonla memnuniyetsizliği ifade etmek ve çözüm sunmak.
9. Suçlayıcı dil yerine 'Anlayışlı olsanız da...' veya 'Fark ettim...' kullan.
10. Ton saygıyı gösterir; sakin bir ton, çatışma değil çözüm istediğini kanıtlar.

Bounlu

Tüm kartlar, adım adım çözümler ve AI hoca desteği Notek uygulamasında.
Sınav tarihlerini Promy otomatik hatırlatıcıya çevirir.